

# IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CONTABILIDAD GENERAL EN LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN

## COMPILADORES:

Dra. Mayra Mercedes Marcillo Indacochea. PhD.

Dr. William Patricio Proaño Ponce. PhD.

Dr. Alberto Rodríguez Rodríguez. PhD.

Ing. Sara Geoconda Soledispa Reyes. Mg.





**LIBRO: IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS PARA LA  
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CONTABILIDAD GENERAL EN  
LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN**

**COMPILADORES**

**Dra. C. Mayra Mercedes Marcillo Indacochea, PhD (Ecuador)**

E-mail: [mayra.marcillo@unesum.edu.ec](mailto:mayra.marcillo@unesum.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8847-8479>

**Dr. C. William Patricio Proaño Ponce, PhD (Ecuador)**

E-mail: [william.ponce@unesum.edu.ec](mailto:william.ponce@unesum.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9798-9780>

**Dr. C. Alberto Rodríguez Rodríguez, PhD (Ecuador)**

E-mail: [alberto.rodriguez@unesum.edu.ec](mailto:alberto.rodriguez@unesum.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1238-0106>

**Ing. Sara Geoconda Soledispa Reyes, Mg (Ecuador)**

E-mail: [sara.soledispa@unesum.edu.ec](mailto:sara.soledispa@unesum.edu.ec)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8658-0709>



Primera Edición 2023

ISBN: 978-9942-7090-2-8

2023, ALEMA Casa Editora-Editorial Internacional S.A.S.D

Calle Simón Bolívar. A 200 metros del Parque Central de Jipijapa. Jipijapa, Ecuador.

<https://editorialalema.org/libros/index.php/alema>

Diseño y diagramación:

Ing. Xiomara Lisbeth Anzules Avila

Corrección de contenidos:

Ing. Barbara Bron Fonseca, Mg.

Diseño, montaje y producción editorial:

ALEMA Casa Editora-Editorial Internacional S.A.S.D, Ecuador

Hecho en Ecuador

Made in Ecuador

Este texto ha sido sometido a un proceso de evaluación por pares externos.

**Advertencia:** “Quedan todos los derechos reservados. Se prohíbe la reproducción, el registro o la transmisión parcial o total de esta obra por cualquier sistema de recuperación de información existente o por existir, sin el permiso previo por escrito del titular de los derechos correspondientes”.

ISBN: 978-9942-7090-2-8



9 789942 709028

# **LIBRO: IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CONTABILIDAD GENERAL EN LA CALIDAD DE LA EDUCACIÓN**

## **AUTORES**

Ayón Ponce Andrés Javier	Morejón Santistevan Maryury Elizabeth
Baque Sanchez Erick Raúl	Parrales Gutiérrez Ana María
Cajamarca Ponce Kathy Patricia	Parrales Reyes Jenny Elizabeth
Chiquito Lino Jorge Washington	Peña Ponce Diana Katiuska
Chiquito Tigua Gloria Pascuala	Pibaque Pionce Maritza Sandra
Delgado Mero Luisa María	Pillasagua Castro Johanna Lissette
Delgado Solís Gina Marisol	Pincay Parrales Elba Karina
Farfan Menéndez Laura Beatriz	Ponce Morán Juana Petita
Jaramillo Guillén Willian Ramón	Ponce Vaca Luciano Abelardo
Lino Delgado Mónica Alexandra	Proaño Ponce William Patricio
Litardo Aguilar Karla Zulay	Salazar Ponce Erick Geovanny
Lucas Pin Michelle Ivonne	Santistevan Villacreses Karina Lourdes
Marcillo Indacochea Mayra Mercedes	Soledispa Reyes Sara Geoconda
Menéndez Quimis Laura Patricia	Suárez Segovia Dayanara Liseth
Moran Menéndez Claudio Antonio	Sumba Bustamante Ruth Yadira

## RESUMEN

El libro científico que se presenta agrupó un conjunto de investigaciones en 16 capítulos. En su integración muestran una recopilación de experiencias a partir de la solución de problemas fundamentalmente prácticos. El eje temático sobre el cual se sustenta la compilación versa sobre la implementación de herramientas para la gestión administrativa y la contabilidad general en la calidad de la educación. Los lectores podrán consultar materiales relacionados con: la pobreza y desarrollo humano; gobierno electrónico y su aporte; elementos en la administración pública; herramientas didácticas; aprendizaje significativo; gestión del talento humano; gestión administrativa y los proceso de administración pública.

**Palabras claves:** Herramientas para la gestión administrativa; contabilidad general; calidad de la educación.

## ABSTRACT

*The scientific book that is presented grouped a set of investigations into 16 chapters. In their integration they show a compilation of experiences based on the solution of fundamentally practical problems. The thematic axis on which the compilation is based deals with the implementation of tools for administrative management and general accounting in the quality of education. Readers will be able to consult materials related to: poverty and human development; electronic government and its contribution; elements in public administration; didactic tools; significant learning; human talent management; administrative management and public administration process.*

**Keywords:** *Tools for administrative management; general Accounting; Quality of education.*

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

CAPÍTULO I .....	1
Índice de pobreza y desarrollo humano en el Ecuador en el período 2015-2022.....	1
CAPÍTULO II.....	7
Gobierno electrónico y su aporte en la comunicación interna de los gobiernos provinciales del Ecuador .....	7
CAPÍTULO III.....	12
Criterios metodológicos en el marco de organizaciones híbridas que sirvan como elementos en la administración pública.....	12
CAPÍTULO IV.....	17
Entorno virtual como herramienta didáctica para fortalecer el proceso enseñanza-aprendizaje.....	17
CAPÍTULO V .....	22
La sistematización como herramienta de gestión para el aseguramiento de la calidad de la Educación Superior.....	22
CAPÍTULO VI.....	27
Estrategia metodológica basada en técnicas activas para el aprendizaje significativo de contabilidad general en bachillerato .....	27
CAPÍTULO VII .....	32
La participación ciudadana como política pública en el gobierno electrónico .....	32
CAPÍTULO VIII.....	37
Proceso de selección e integridad en la contratación del talento humano en la Gobernación de Manabí .....	37
CAPÍTULO IX.....	42
Participación ciudadana y gestión pública en el cantón Jipijapa.....	42
CAPÍTULO X.....	48
Mejoramiento administrativo en la legalización de tierras del Gobierno Autónomo Descentralizado de Jipijapa .....	48
CAPÍTULO XI.....	53
Constitución de la República del Ecuador 2008: revisión bibliográfica de la nueva gestión pública .....	53
CAPÍTULO XII .....	58
Gestión administrativa y la calidad de atención en los servicios a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Puerto López.....	58

CAPÍTULO XIII.....	64
Proceso de administración pública y prestación del servicio de agua potable de Jipijapa .....	64
CAPÍTULO XIV.....	69
La participación ciudadana y la generación de políticas públicas del GAD Jipijapa 2019 – 2021 .....	69
CAPÍTULO XV .....	75
Gestión administrativa y calidad de atención a clientes en el área de estomatología del Hospital Jipijapa .....	75
CAPÍTULO XVI.....	81
Gobierno abierto y acceso a la información pública en el municipio Jipijapa durante el 2021 .....	81

## CAPÍTULO I

### Índice de pobreza y desarrollo humano en el Ecuador en el período 2015-2022

Chiquito Lino Jorge Washington <sup>1</sup>  
Sumba Bustamante Ruth Yadira <sup>2</sup>

#### Resumen

La pobreza es un fenómeno social estrechamente relacionado con todos los aspectos de la vida de las personas. Los pobres del mundo son más vulnerables a la desnutrición, a la falta de acceso a la educación y la atención médica. El desarrollo humano busca el bienestar y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos dentro de la sociedad, misma que influye en las capacidades productivas y, por ende, en el crecimiento económico del país. La investigación tiene como objetivo: determinar de qué manera el índice de pobreza incide en el desarrollo humano en el Ecuador. Se aplicó una investigación documental bibliográfico; con enfoque cualitativo. Para este estudio se utilizaron los métodos, inductivo, analítico, sintético, estadístico, deductivo y método documental con datos en fuentes confiables. Se concluye que los índices de pobreza han incrementado. El ingreso mensual mínimo en el Ecuador entre 2015-2020 ha sido inferior al mínimo de 84,05 dólares, datos que evidencian el incremento de la línea de pobreza en estos períodos. La pandemia ha dejado efectos desfavorables a la economía ecuatoriana y elevó los índices de pobreza en los habitantes ecuatorianos. Se establece que la pobreza en el Ecuador ha incidido significativamente durante el período estudiado, especialmente en el año 2020. Para mejorar la situación se recomienda al gobierno establecer políticas productivas para personas jóvenes mediante actividades que les permitan obtener ingresos.

**Palabras Clave:** calidad de vida; capacidades productivas; economía; fenómeno social; vulnerable.

#### Abstract

*Poverty is a social phenomenon closely related to all aspects of people's lives. The world's poor are most vulnerable to malnutrition, lack of access to education and health care. Human development seeks the well-being and improve the quality of life of citizens within society, which influences the productive capacities and, therefore, the economic growth of the country. The objective of the research is to determine how the poverty rate affects human development in*

---

<sup>1</sup> Estudiante de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí. Ecuador. E-mail: [chiquito-jorge8503@unesum.edu.ec](mailto:chiquito-jorge8503@unesum.edu.ec),

<sup>2</sup> Economista. Docente. Tutora en la Maestría de Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Jipijapa, Ecuador. E-mail: [yadira.sumba@unesum.edu.ec](mailto:yadira.sumba@unesum.edu.ec). ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2620-1129>

*Ecuador. A bibliographic documentary research was applied; with a qualitative approach. For this study, the inductive, analytical, synthetic, statistical, deductive and documentary methods with data from reliable sources were used. It is concluded that poverty rates have increased. The minimum monthly income in Ecuador between 2015-2020 has been less than the minimum of 84.05 dollars, data that shows the increase in the poverty line in these periods. The pandemic has left unfavorable effects on the Ecuadorian economy and raised poverty rates among the Ecuadorian inhabitants. It is established that poverty in Ecuador has had a significant impact during the period studied, especially in the year 2020. To improve the situation, the government is recommended to establish productive policies for young people through activities that allow them to obtain income.*

**Keywords:** *economy; quality of life; productive capacities; social phenomenon; vulnerable people.*

## **Introducción**

El índice de la pobreza es un parámetro estadístico que sirve para medir el nivel de vida de los países. Manifiesta el nivel de privación de las dimensiones esenciales para hacer posible el desarrollo humano; el acceso a los servicios básicos; a conocimientos; la longevidad; y la calidad de vida. También refleja la distribución de progreso en un país identificando a la población que aún vive en carencia en las dimensiones básicas de la vida humana (Instituto Nacional de Estadísticas y Censo, 2021). El índice de pobreza mide las privaciones en tres dimensiones básicas: una vida larga y saludable, conocimiento y un estándar decente de vida.

En tanto que, el desarrollo humano es un proceso por el cual la sociedad mejora de manera integral las condiciones de vida de sus integrantes. En este sentido, no solamente significa que los individuos cuentan con los suficientes recursos para cubrir sus necesidades básicas, sino también el tener acceso a la educación y salud, adecuados niveles de seguridad personal, desarrollar potencialidades productivas y creativas, libertades políticas y culturales, entre otras (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2018).

La Organización de las Naciones Unidas (ONU) ha definido a la pobreza como: “la condición caracterizada por una privación severa de necesidades humanas básicas, incluyendo alimentos, agua potable, instalaciones sanitarias, salud, vivienda, educación e información. La pobreza depende no sólo de ingresos monetarios sino también del acceso a servicios básicos” (Spicker, 2016, pág. 294).

Según Caus (2020) define que la pobreza es la falta de los recursos para satisfacer las necesidades básicas de los habitantes y de tal manera sobrevivir, o la privación de ciertos recursos para la obtención de un valor monetario. Por lo tanto, la pobreza es definida como la falta de recursos para obtener la vida deseada, es por esto que la ONG, ha adoptado medidas necesarias para erradicar la pobreza y sacar a los más vulnerables de este ciclo.

El desarrollo humano, se trata de un proceso simbólico y empírico de satisfacción de vida en el que las personas desarrollan capacidades sesgadas de comparación e integración de satisfactores con otras comunidades. Es por ello por lo que el desarrollo humano se mide por los niveles de

salud, educación y empleo, pero se visualiza desde las espacialidades, (patrimonios, edificaciones, etc.), los hábitos y las capacidades (habilidades y conocimientos (Carreón, 2016).

Desde estos ámbitos interesa realizar la investigación ya que la pobreza es un fenómeno que afecta a la población mundial, latinoamericana y ecuatoriana, porque ante la carencia e inequidad en las condiciones básicas afecta al desarrollo humano. El objetivo general es determinar cómo los índices de pobreza inciden en el desarrollo humano en el Ecuador, período 2015 – 2020.

### **Materiales y Métodos**

El trabajo se basa en una investigación documental bibliográfica porque se acudirá a fuentes de datos estadísticos en la página del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) en Ecuador y sitios web confiables para exponer los resultados. Para Matos Ayala (2020) la investigación bibliográfica consiste en la selección y recopilación de información por medio de materiales bibliográficos, de bibliotecas, hemerotecas y centros de documentación e información.

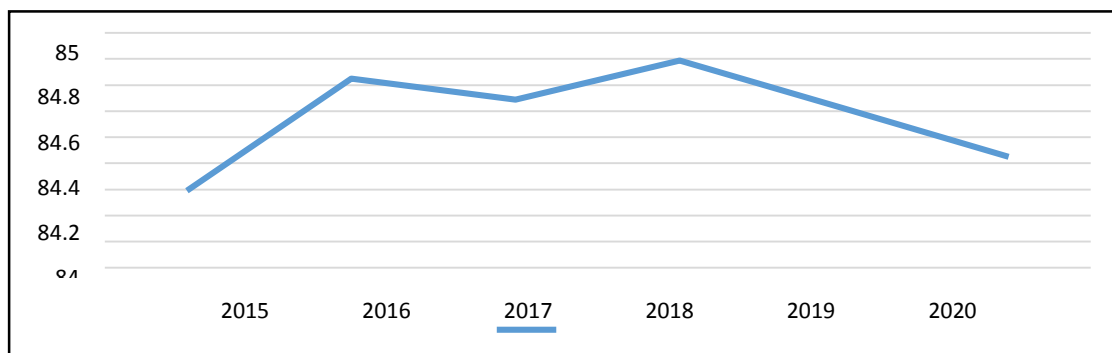
La investigación se realizó bajo un enfoque cualitativo y los métodos utilizados fueron inductivo, analítico, sintético, deductivo y estadístico. La información se obtuvo de datos estadísticos del INEC, Banco Central del Ecuador y la Oficina del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Además, se recuperaron textos científicos de alto valor investigativo en base de datos referenciadas como: Scopus, Springer, Scielo, Redalyc y Dialnet.

### **Resultados y Discusión**

Las causas subyacentes de la pobreza en el Ecuador, de acuerdo con Santi, (2020) se derivan de las siguientes: discriminación y exclusión, limitación de la participación ciudadana, donde predomina una sociedad civil fragmentada y con una frágil organización. Instituciones públicas que a pesar de haber adquirido fortaleza determinada con el transcurso de los años. Aún demuestra una incapacidad para implementar políticas públicas que resuelvan la situación de los grupos que se encuentran en vulnerabilidad, corrupción. La pobreza posee consecuencias que repercuten en la vida de las personas y, por ende, en la sociedad ecuatoriana, éstas pueden ser: malnutrición, pandemias, bajo desarrollo humano (Raffino, 2020).

Los resultados alcanzados con la investigación han sido representados mediante gráficos, para lograr una mayor claridad. Estos resultados demuestran la línea de pobreza en el Ecuador en el período 2015 – 2020.

La figura 1 representa la evolución del ingreso mínimo en el Ecuador durante el período comprendido entre 2015 y 2020, considerando a las personas que perciben ingresos mensuales inferiores al mínimo de 84,05 dólares; ubicados como poblaciones pobres. Datos que evidencian el incremento de la línea de pobreza entre el 2015 al 2016, año en que logró un porcentaje de 84,65, manteniéndose en una meseta con indicadores superiores a 84,00 e inferiores a 84,80 dólares desde el año 2015 a 2020; período en el que alcanzó la mayor cifra de 84,79 en el 2018. En el Ecuador, los indicadores de pobreza empeoraron y afectaron más a quienes viven en las zonas rurales con el 68,7% (INEC, 2021).



**Figura 1.-** Línea de pobreza en Ecuador durante el período.

**Fuente:** (CEPAL, 2021) 2015-2020

En la tabla 1 se puede evidenciar que el índice de Desarrollo Humano de Ecuador, en el año 2019 fue de 0,759, manteniendo al país en la categoría de desarrollo humano alto. Entre 2015 y 2019, el IDH de Ecuador aumentó de 0,764 a 0,759; pero en el año 2020, disminuyó a 0,718, esto debido a la crisis sanitaria mundial; bajando una categoría es decir del ranking 86, bajo al 85; sin embargo, sigue perteneciendo a los países con más alto Desarrollo Humano. A decir de Ponce Vaca, (2021) de acuerdo con datos estadísticos, en consideración al IDH, el Ecuador ocupa un lugar preferencial a nivel mundial. Esto implica que se ha ido reduciendo las desigualdades, debido a las políticas implementadas por el gobierno ecuatoriano con la finalidad de ir reduciendo la pobreza.

**Tabla 1.-** Índice de Desarrollo Humano. 2015-2020.

Ecuador - Índice de desarrollo Humano		
Año	IDH	Ranking IDH
2015	0,764	79
2016	0,758	84
2017	0,760	84
2018	0,762	84
2019	0,759	86
2020	0,718	85

El desarrollo humano es un método de gestión y administración de los recursos y servicios en relación con la sostenibilidad y productividad. Es un sistema que mantiene equilibrio de las solicitudes del ambiente con los recursos internos que tienen las empresas en todos sus ámbitos.

El desarrollo humano ha tenido limitaciones como la corrupción, la inseguridad, pero sobre todo la pobreza, ya que es un impedimento que afecta el progreso de la calidad de vida de los habitantes (García Lirios, 2019).

### **Conclusiones**

Se determinó cómo los índices de pobreza inciden en el desarrollo humano en el Ecuador, mostrando un aumento de pobreza, cuyo ingreso mensual mínimo en el Ecuador entre los años 2015-2020 fue inferior a 84,05 dólares, datos que evidencian el incremento de la línea de pobreza en estos períodos. La pandemia ha dejado efectos desfavorables en la economía ecuatoriana, creciendo la pobreza de manera considerable. De acuerdo con el INEC, el 32% de los ecuatorianos vive con menos de 2,80 dólares diarios y el 15% de la población se encuentra en pobreza extrema. El gobierno nacional debe generar mecanismos para erradicar los índices de pobreza en el país, para ello debe haber opciones de empleo, capaz de que las personas puedan acceder a actividades.

### **Referencias**

- Carreón, J. (2016). Desarrollo humano: Emprendimiento social y gobernanza. México: UNAM-ENTS.
- Caus, N. (2020). Que es la pobreza. Manos Unidas, 1.
- CEPAL. (2021). Panorama Social en América Latina 2020. Recuperado el 10 de julio de 2021, de <https://www.cepal.org/es/presentaciones/panorama-social-americalatina-2020>
- Datosmacro. (2019). Ecuador - Índice de Desarrollo Humano. Recuperado el 31 de julio de 2021, de Expansión: <https://datosmacro.expansion.com/idh/ecuador>
- García Lirios, C. (2019). Dimensiones de la teoría de desarrollo humano. *Ehquidad International Welfare Policies and Social Work Journal*, 11, 27-54. doi:10.15257/ehquidad.2019.0002
- INEC. (2021). Pobreza y Desigualdades. Boletín Técnico. Obtenido de Instituto Nacional de Estadísticas y Censo: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/webinec/POBREZA/2020/Diciembre2020/Boletin%20tecnico%20pobreza%20diciembre%202020.pdf>
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censo. (28 de junio de 2021). Índice de pobreza humana. Recuperado el 1 de julio de 2021, de INEC del gobierno de Panamá: [https://www.inec.gob.pa/redpan/sid/meta/META/ndice\\_de\\_Pobreza\\_Humana.htm](https://www.inec.gob.pa/redpan/sid/meta/META/ndice_de_Pobreza_Humana.htm)
- Matos Ayala, A. (2020). Investigación bibliográfica. Recuperado el 13 de julio de 2021, de <https://www.lifeder.com/investigacion-bibliografica/>
- Ponce Vaca, L. (05 de octubre de 2021). Índice de pobreza en el Ecuador. (G. López, Entrevistador)
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2018). Informe Nacional de Desarrollo humano. Recuperado el 1 de julio de 2021, de <http://desarrollohumano.org.gt/desarrollo-humano/concepto/>

Raffino, M. (6 de Agosto de 2020). Pobreza. Obtenido de <https://concepto.de/pobreza/>

Santi, M. (18 de diciembre de 2020). Pobreza en el Ecuador (causas, consecuencias y porcentaje). Obtenido de <https://elyex.com/pobreza-en-el-ecuador-causasconsecuencias-y-porcentajes/>

Spicker, P. (2016). Definiciones de pobreza: doce grupos de significados. Obtenido de [http://biblioteca.clacso.edu.ar/gsd/collect/clacso/index/assoc/D9376.dir/06spicker .pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/gsd/collect/clacso/index/assoc/D9376.dir/06spicker.pdf)

## CAPÍTULO II

### Gobierno electrónico y su aporte en la comunicación interna de los gobiernos provinciales del Ecuador

Lucas Pin Michelle Ivonne<sup>1</sup>

Parrales Reyes Jenny Elizabeth<sup>2</sup>

#### RESUMEN

La presente investigación pretende analizar el aporte del gobierno electrónico en pro-mejoras de la comunicación interna de la Administración Pública del Gobierno Provincial del Carchi y del Gobierno Provincial de Manabí. Se realizó la respectiva revisión bibliográfica-documental en donde se abarcaron los principales conceptos referentes al gobierno electrónico y comunicación interna desde la perspectiva de la administración pública, de igual manera se llevó a cabo el levantamiento de información mediante un estudio exploratorio sobre la implementación del gobierno electrónico dentro de los distintos Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales, en donde se estudió y analizó las páginas web de cada institución tomando como punto de partida la implementación de las herramientas de gobierno electrónico en las mismas. Se pudo llegar a la conclusión de que efectivamente varias de las herramientas del *e-gobierno* influyen de manera positiva a la comunicación interna de las instituciones, contribuyendo a la optimización del flujo de la información teniendo como resultado un incremento en la eficacia y eficiencia con la que los servidores públicos realizan los procesos internos en beneficio de la ciudadanía.

**Palabras Clave:** comunicación interna; gobierno abierto; gobierno eficaz y eficiente; plan nacional de gobierno electrónico; Tecnologías de la Información y Comunicación.

#### Abstract

*This research aims to analyze the contribution of e-government to improve internal communication in the Public Administration of the Provincial Government of Carchi and the Provincial Government of Manabí. The respective bibliographic- documentary review was carried out, where the main concepts related to e-government and internal communication from the perspective of public administration were covered. Likewise, information was gathered through an exploratory study on the implementation of e-government within the different Provincial GADs, where the web pages of each institution were studied and analyzed, taking as a starting point the implementation of e- government tools in them. It was possible to reach the conclusion that indeed several of the e-government tools have a positive influence on the internal communication of the institutions, contributing to the optimization of the flow of information*

---

<sup>1</sup> Estudiante de Maestría en Administración Pública del Instituto de Postgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Ing. en Marketing y Negociación Comercial. Ecuador. E-mail: [lucas-michelle4963@unesum.edu.ec](mailto:lucas-michelle4963@unesum.edu.ec) ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1489-3949>

<sup>2</sup> Docente de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Postgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Ecuador. E-mail: [jenny.parrales@unesum.edu.ec](mailto:jenny.parrales@unesum.edu.ec). ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6745-9164>

*resulting in an increase in the effectiveness and efficiency with which public servants carry out the processes for the benefit of the citizens.*

**Keywords:** *effective and efficient government; information and communication technologies; internalcommunication; national e-government plan; open government.*

## **Introducción**

La importancia de la aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) en la administración pública es un tema que ha abarcado el interés de los organismos públicos desde inicios del nuevo siglo (Helbig et al., 2009). Al enfocarse en el avance que ha tenido las TICs durante los últimos años en el patrón de los hábitos de consumo de la ciudadanía en general, se puede palpar la importancia y trascendencia que tienen en la vida cotidiana del ser humano en donde se tiene presente que son un potente generador de crecimiento económico y así mismo de inclusión social tomando como punto de partida el conocimiento (Jaeger & Thompson, 2004).

Con base en la premisa expuesta se considera que las TICs son una herramienta eficaz que han sido de vital importancia para los organismos públicos en miras del alcance de sus objetivos, traducándose a lo conocido como gobierno electrónico que en síntesis es la aplicación de las TICs en la administración pública (Khan & Krishnan, 2021).

En Ecuador la implementación del gobierno electrónico en la administración pública central ha sido un proceso en constante evolución el cual cabe indicar inició en el año 2000 con la difusión del internet a nivel nacional, a partir de ello el Estado Ecuatoriano emprende iniciativas, planes y estrategias radicadas en la inclusión de las tecnologías de la información a nivel estatal orientada a la eficiencia de la gestión pública promoviendo así la mejora de la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía (Guzmán et al., 2022).

Con base en lo previamente expuesto el objetivo de la presente investigación es analizar el aporte que tiene la implementación del gobierno electrónico en la mejora de la comunicación interna dentro de las instituciones a estudiar. La investigación desarrollada es de carácter bibliográfico documental debido a que se realiza un recorrido conceptual y contextual de las diferentes variables, así mismo se realiza una investigación exploratoria para el levantamiento de información dentro de las páginas web de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) Provinciales con el fin de conocer a fondo la implementación del gobierno electrónico y la relación que mantenga con la comunicación interna. Al final del estudio se pudo determinar que la implementación de algunas herramientas de gobierno electrónico aporta de manera positiva a la comunicación interna dentro de la institución, lo que da como resultado la mejora en la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

## **Materiales y Métodos**

La presente investigación es de carácter exploratoria debido a que para analizar la implementación del gobierno electrónico y su aporte a la comunicación interna en los GADs Provinciales del Carchi y de Manabí se realiza la observación de los portales web de cada institución y se realiza la medición de acuerdo con cinco dimensiones que plantea la OEA las cuales son: Presencia, Interacción, Transacción, Transformación, Participación democrática. De igual manera se realizó un

levantamiento de información secundaria mediante una revisión bibliográfica exponiendo las dos variables del presente estudio: gobierno electrónico y la comunicación interna.

## **Resultados y Discusión**

En la actualidad existen diversas definiciones de lo que es el gobierno electrónico también conocido como e-gobierno, esto debido a la evolución que este ha tenido a lo largo de los años (Sundberg, 2019), sin embargo, una expresión ampliamente aceptada se catalogaría como el uso de las tecnologías de la información para brindar servicios gubernamentales independientemente de la distancia, el tiempo y la complejidad organizacional (Naser & Concha, 2011).

En el Ecuador la implementación del gobierno electrónico lleva en vigencia poco más de dos décadas empezando en el año 2000 con la difusión del internet a nivel nacional a partir de ello el país emprende una serie de acciones fijadas a un objetivo en común, esto en la actualidad se puede evidenciar en el Plan Nacional de Gobierno Electrónico. Este plan propone un modelo incluyente, cercano al ciudadano eficaz y eficiente, enfocado en la búsqueda de una mayor participación e interacción entre la ciudadanía y el Estado, esto siempre en línea a la política pública del Gobierno.

La comunicación interna es un tema ampliamente debatido en los últimos años, su importancia e implementación en las instituciones públicas o privadas se encuentra en constante crecimiento al paso de los años (Zahid et al., 2022). La comunicación interna es uno de los elementos centrales para la articulación de las relaciones entre los diferentes departamentos de una institución, en resumidas cuentas, una organización no existe sin comunicación, siendo este el eje principal por el cual gira todo proceso interno (Chico, 2019).

La comunicación de la administración pública puede definirse como el intercambio de realidades cognitivas llevadas a cabo entre las organizaciones públicas, siempre orientada a asistir en el cumplimiento de un único objetivo que es el bien común, esto a través de los servicios públicos (Khan et al., 2021), encarnado en una estructura orgánica de dimensión territorial, y que además articula y delimita la legitimidad del poder (Canel, 2018).

### **Gobierno Electrónico y la comunicación interna: GAD Provincial del Carchi**

Con base a la información previamente levantada se puede definir que en su mayoría los esfuerzos en la implementación del gobierno electrónico van dirigidos a satisfacer las necesidades del público externo que es la ciudadanía, sin embargo se pudo denotar que para cumplir con este objetivo se implementan herramientas como el Quipux que es un sistema de documentación que manejan los servidores públicos dentro de la institución, el cual se le puede alegar que incrementa la eficacia y eficiencia con la que el funcionario realiza los procesos dentro de la institución gracias al control que se puede tener con esta herramienta, de igual manera los servidores cuentan con correo institucional que se considera una herramienta óptima para la comunicación entre las diferentes áreas y niveles jerárquicos de una institución.

### **Gobierno Electrónico y la Comunicación Interna: GAD Provincial de Manabí**

Se considera que el GAD provincial de Manabí posee herramientas óptimas para desarrollar su comunicación interna, según su página Web manejan un sistema de intranet el cual se considera que facilita el acceso a la información y optimiza el flujo de la comunicación entre los empleados de la institución, sin embargo, al ser este un estudio de carácter exploratorio no se puede definir si el uso

del mismo es el correcto o si este involucra algún tipo de mejora directa en la eficiencia y eficacia con la que se realizan los trabajos, así mismo se pudo denotar que se maneja el correo institucional el cual se considera a su vez una herramienta de buen alcance para la comunicación entre los servidores.

## **Conclusiones**

En la página del GAD Provincial del Carchi se pudo denotar que la implementación del gobierno electrónico en sus procesos va por buen camino al mantener una comunicación abierta con la ciudadanía, en donde se prioriza la retroalimentación tanto por parte del emisor como del receptor. En cuanto al GAD Provincial de Manabí se puede concluir que se encuentra en fases iniciales en cuanto a la implementación del gobierno electrónico relacionado a la manera en la que ofrece los servicios a la comunidad, la comunicación dentro de la página web es únicamente de una sola vía lo que no permite una plena interacción con el usuario rigiéndose solamente a la acción de informar.

## **Referencias**

- Canel, M. J. (2018). *La Comunicación de la Administración Pública: Para gobernar con la sociedad*. Ciudad de México: Fondo de Cultura Económica.
- Chico, C. d. (2019). *Marketing interno y comunicación en la empresa*. España: Elearning S.L.
- Guzmán, R. S. H., De La Rosa, C. G. B., Barrezueta, L. D. R., & Sánchez, P. M. M. (2022). Fundamentos de la auditoría: Una aproximación del estado del arte. *Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas*, 15(12), 245-266. <https://publicaciones.uci.cu/index.php/serie/article/view/1282>
- Helbig, N., Gil-García, J. R., & Ferro, E. (2009). Understanding the complexity of electronic government: Implications from the digital divide literature. *Government information quarterly*, 26(1), 89-97. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X08001214>
- Jaeger, P. T., & Thompson, K. M. (2004). Social information behavior and the democratic process: Information poverty, normative behavior, and electronic government in the United States. *Library & information science research*, 26(1), 94-107. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740818803000975>
- Khan, A., & Krishnan, S. (2021). Moderating effects of business-systems corruption on corruption in basic national institutions and electronic government maturity: Insights from a dynamic panel data analysis. *International Journal of Information Management*, 59, 102349. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0268401221000426>
- Khan, A., Krishnan, S., & Dhir, A. (2021). Electronic government and corruption: Systematic literature review, framework, and agenda for future research. *Technological Forecasting and Social Change*, 167, 120737. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0040162521001694>

- Naser, A., & Concha, G. (2011). El gobierno electrónico en la gestión pública. Santiago de Chile: CEPAL.
- Sundberg, L. (2019). Electronic government: Towards e-democracy or democracy at risk? *Safety science*, 118, 22-32.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0925753518313845>
- Zahid, H., Ali, S., Abu-Shanab, E., & Javed, H. M. U. (2022). Determinants of intention to use e-government services: An integrated marketing relation view. *Telematics and Informatics*, 68, 101778.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0736585322000107>

## CAPÍTULO III

### Criterios metodológicos en el marco de organizaciones híbridas que sirvan como elementos en la administración pública

Delgado Solís Gina Marisol<sup>1</sup>

Soledispa Reyes Sara Geoconda<sup>2</sup>

#### Resumen

Las empresas híbridas son formas empresariales que promueven una nueva actitud en los negocios, cercana a las problemáticas sociales y ambientales, de escala global. Esta nueva mirada sobre los aspectos que resaltan la naturaleza de las organizaciones híbridas puede ser útil para el progreso de esta filosofía organizacional, al inspirar acciones sobre todo de los ciudadanos, en su rol de consumidores, el propósito es generar una conceptualización de la organización híbrida, aplicada a las organizaciones públicas. La metodología utilizada es de carácter documental mediante un estudio de recopilación de información bibliográfica, en las bases de datos como Scopus, SciELO, Elsevier, Redalic y otras donde se obtuvieron los principales resultados obtenidos a partir de investigaciones realizadas en el ámbito de las organizaciones híbridas. La maximización del beneficio como elemento fundamental y casi único que dé sentido a la vida de una empresa se coloca ante un escenario de grandes riesgos y peligros, puesto que sesga las decisiones del empresario y de los directivos enfocándolas a priorizar el resultado a corto plazo. La organización no se entiende como un tipo de máquina, dirigida en exclusiva a la obtención de beneficio material, sino como un grupo humano, que se propone satisfacer necesidades humanas con calidad.

**Palabra Clave:** empresas híbridas; empresas sociales; problemáticas sociales y ambientales.

#### Abstract

*Hybrid companies are business forms that promote a new attitude in business, close to social and environmental problems, on a global scale. This new look at the aspects that highlight the nature of hybrid organizations can be useful for the progress of this organizational philosophy, by inspiring actions, especially from citizens, in their role as consumers, the purpose is to generate a conceptualization of the hybrid organization. , applied to public organizations. The methodology used is of a documentary nature through a study of the compilation of bibliographic information, in databases such as Scopus, SciELO, Elsevier, Redalic and others where the main results obtained from research carried out in the field of hybrid organizations were obtained. . The maximization of profit as a fundamental and almost unique element that gives meaning to*

---

<sup>1</sup> Estudiante de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Ingeniera comercial. Ecuador. E-mail: [delgado-gina5761@unesum.edu.ec](mailto:delgado-gina5761@unesum.edu.ec). ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4306-8772>

<sup>2</sup> Docente de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Postgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí. Ecuador. E-mail: [sara.soledispa@unesum.edu.ec](mailto:sara.soledispa@unesum.edu.ec). ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8658-0709>

*the life of a company is placed before a scenario of great risks and dangers, since it biases the decisions of the entrepreneur and managers, focusing them on prioritizing the short-term result. The organization is not understood as a type of machine, aimed exclusively at obtaining material benefits, but as a human group, which aims to satisfy human needs with quality.*

**Keywords:** *hybrid companies; social companies; social and environmental problems.*

## **Introducción**

Las tendencias globales están potenciando sus rasgos más significativos mediante la convergencia de los sectores organizativos tradicionales, los cambios en los mercados financieros y en los valores globales, y la aparición de redes empresariales que están redefiniendo el éxito empresarial. Siendo un fenómeno reciente, las corporaciones híbridas han sido poco estudiadas y los trabajos que han aparecido, aunque han aportado muchas claves para entenderlas, no acaban de definir que las diferencias de otros tipos de organizaciones afines como son las empresas sociales.

A diferencia de las empresas sociales que buscan crear valor social, para (Santander, Baque, & Litardo, 2016), todas las organizaciones híbridas generan valor social y valor económico y están organizadas en base al grado de actividad relacionado con: 1) el motivo, 2) la “*accountability*”, y 3) el uso de ingresos. Estos autores proponen una taxonomía para clasificarlas a lo largo de un continuo.

Las organizaciones híbridas pueden existir en ambos lados: el de las organizaciones con fines de lucro y el de las organizaciones sin fines de lucro. Tienden a difuminar estos límites al adoptar misiones sociales y ambientales, sin olvidar la producción de los ingresos necesarios para cumplir su misión. Los emprendedores híbridos pretenden construir organizaciones y mercados viables para resolver problemas sociales y ambientales específicos (Hoffman, Badiane, & Haigh, 2012).

El presente trabajo académico realiza una aproximación al estado del arte de las corporaciones híbridas y de las disciplinas relacionadas. Las organizaciones que han dejado de ser empresas y han dejado de ser una Organización No Gubernamental (ONGs) porque su concepto de valor trasciende los sectores organizativos tradicionales que definían su rol y delimitaban sus funciones, donde los conceptos de valor propuestos por el momento no ayudan a captar. Ni tampoco el estudio de las organizaciones híbridas ha esclarecido.

Cuando se menciona sobre lo híbrido en el campo de los negocios se ha usado de distintas maneras y se considera como distintas entidades la cuales tienen su combinación con el único fin de abordar situaciones complejas. Cuando se habla sobre estas empresas se hace referencia a aquellas que tienen un propósito con el fin de dar sentido a la creación de un valor económico, social y ambiental en sus modelos de negocios tomando en cuenta que aquí se utilizara la manera tradicional de mercado (López, 2016).

Una organización híbrida es aquella que posee una combinación de elementos y sistema de valores y lógicas de acción, las organizaciones híbridas en el ámbito público y privado tienen muchas características, principalmente la de conceptos de arreglos organizativos híbridos el cual

posee muchas estrategias como empresas conjuntas el cual promocionaron una alianza estratégica distintos enfoques cualitativos y muchos otros mecanismos de estabilidad (López, 2016). Menard menciona tres tipos de características de la organización híbrida principalmente:

1. La incertidumbre.
2. La frecuencia.
3. El grado de especificidad.

En este aspecto se encuentra como principal sugerencia plantear una hipótesis central, donde al existir un mayor aumento va a existir un mayor riesgo de comportamiento oportunista de los intervinientes (Imbago, 2017).

### **Materiales y Métodos**

Esta investigación está basada en un diseño documental y tipo de estudio exploratoria. El aseguramiento metodológico está dado la investigación bibliográfica o documental, mediante el cual se obtuvieron los principales resultados obtenidos a partir de investigaciones realizadas en el ámbito de las organizaciones híbridas. El mismo permite cumplir con cada una de las etapas que incluye la observación, la indagación, la interpretación y la reflexión de las temáticas de estudio.

Se utilizaron varias fuentes documentales y de buscadores especializados como SciELO, Elsevier, Scopus y Redalib, utilizando palabras claves como: organizaciones híbridas; empresas híbridas; empresas sociales; problemáticas sociales y ambientales. A partir de un riguroso proceso de selección de la información se procedió al análisis en función de los objetivos planteados.

### **Resultados y Discusión**

Para (Pretel, 2012) los factores globales que hemos analizado muestran como su rasgo más significativo se están imponiendo en el mundo. Por un lado, existe una convergencia entre los tres sectores tradicionales que ya no permite afirmar que el rol de las empresas es crear valor económico mientras que el de las ONGs es crear valor social, porque ambos sectores se han visto obligados a ampliar sus horizontes a otras formas de valor hasta el punto que están empezando a solaparse y a converger.

Es importante también reconocer que en este tipo de inversiones existe siempre una dependencia principalmente tenemos la de inversiones en capital humano ya que existe una capacidad de garantizar, para hacer llegar a estabilizar y mantener cierto buen nombre dentro de una red demostrando que existe calidad de productos los cuales tiene una codependencia de los activos y la competencia que también poseen los socios dentro de estas inversiones. (Imbago, 2017).

El concepto de valor de las corporaciones híbridas es indivisible, global y múltiple e implica una relación positiva entre sus capitales. Un concepto que nos ha permitido definir las como custodios del capital que maximizan todas aquellas formas de valor que contribuyan a su misión trascendente.

Se realizó una distinción propia: “Las organizaciones híbridas, son aquellas que, si bien tienen como fin último lo social y/o ambiental son económicamente independientes y viables,

colaborativas y rentables (en coherencia con su sistema de valores) a través de la producción de bienes y/o servicios que generan puestos de trabajo, desarrollo territorial, contribuyen a la economía local y además mejoran la calidad de vida de las comunidades”.

Se utilizó el modelo de caracterización de una organización híbrida de (Battilana & Lee, 2014), que consta de cinco dimensiones: actividades primarias, composición de la fuerza laboral, diseño organizacional, relaciones interorganizacionales y cultura organizativa. Se comprobó en terreno que es un modelo adecuado para la descripción de empresas híbridas de la región.

A través del estudio de las manifestaciones de hibridación organizacional en la región se distinguió a: empresas sociales, empresas cooperativistas, empresas de comercio justo y empresas para el beneficio (empresas B), sin que esto signifique la exclusión de otros tipos de organizaciones que a través de su modelo de negocios combinen fines económicos, sociales y ambientales. Cada uno de ellos con sus submodelos permite una clara representación de los flujos de valor y la lógica de operación de las empresas híbridas.

### **Conclusiones**

Se definió que las organizaciones híbridas, son aquellas que principalmente tienen como fin lo social y/o ambiental; son económicamente independientes y viables; colaborativas y rentables a través de la producción de bienes y/o servicios que generan puestos de trabajo y contribuyen al desarrollo local y contribuyen a mejorar la calidad de vida de los territorios.

En el proceso de hibridez de organizaciones surgido en el año 2007, se evidencia el principio del reconocimiento del otro, aspecto fundamental para la confianza y el éxito en las relaciones de la empresa pública y privada. El Estado debe emprender mecanismos y estrategias que fomenten la articulación de los actores de las organizaciones híbridas, incorporando mejoras al proceso en aspectos claves como el tema social y ambiental.

### **Referencias**

- Battilana, J., & Lee, M. (2014). Avanzando en la investigación sobre la organización híbrida: percepciones del estudio de las empresas sociales. *Academy of Management Annals*, 20.
- Escudero, S. I. (9 de diciembre de 2015). La certificación de Empresa B como herramienta. <http://academiab.org/wp-content/uploads/2017/03/Tesina-Investigacio%CC%81n-Isasmendi-Escudero-Sofi%CC%81a-Certificacion-de-Empresa-B.pdf>
- Hoffman, A., Badiane, K., & Haigh, N. (2012). *Organizaciones Híbridas como Agentes de Cambio Social Positivo: Reducir la Brecha entre las Empresas con Fines de Lucro y las Sin Fines de Lucro*. Nueva York: Routledge.
- Imbago, A. (2017). *Organizaciones híbridas y su aplicación en el análisis de los proyectos de ciencia, tecnología e innovación en el Valle del Cauca*. Valle del Cauca: Universidad del Valle.
- López, C. (2016). *Historias de dinamismo de las empresas híbridas en Colombia*. repositorioslatinoamericanos.uchile.
- Pretel, M. (04 de Septiembre de 2012). *Corporaciones híbridas: el próximo paradigma empresarial*. Trabajo Final de Máster (TFM). España.

Santander, M., Baque, O., & Litardo, M. (2016). Paradigma empresarial: organizaciones híbridas que combinan valores sociales y objetivos comerciales. *CE Contribuciones a la economía*, 34.

## CAPÍTULO IV

### Entorno virtual como herramienta didáctica para fortalecer el proceso enseñanza-aprendizaje

Jaramillo Guillén William Ramón<sup>1</sup>

Ponce Moran Juana Petita<sup>2</sup>

#### Resumen

El presente trabajo de investigación trató acerca del diseño de un entorno virtual educativo para el proceso de enseñanza-aprendizaje en el módulo de Paquetes Contables y Tributarios. Se plantea como objetivo general: Analizar la relación entre un entorno virtual educativo como herramienta didáctica y el fortalecimiento del proceso enseñanza-aprendizaje en bachillerato técnico de la Unidad Educativa Jaime Roldós Aguilera, en Ecuador. La investigación se basó en un enfoque mixto, con modalidad de campo, con alcance descriptivo. Se aplicó una entrevista dirigida a los docentes, y un cuestionario dirigido a 78 estudiantes del bachillerato técnico. La información obtenida permitió el análisis de los resultados. Se concluye que los entornos virtuales educativos fortalecen el proceso de enseñanza-aprendizaje de los módulos de bachillerato técnico.

**Palabra Clave:** aprendizaje; didáctica; enseñanza; virtualidad.

#### Abstract

*This research work dealt with the design of a virtual educational environment for the teaching-learning process in the Accounting and Tax Packages module. The general objective is: Analyze the relationship between a virtual educational environment as a didactic tool and the strengthening of the teaching-learning process in technical high school of the Jaime Roldós Aguilera Educational Unit, in Ecuador. The research was based on a mixed approach, with a field modality, with a descriptive scope. An interview directed to the teachers was applied, and a questionnaire directed to 78 students of the technical baccalaureate. The information obtained allowed the analysis of the results. It is concluded that virtual educational environments strengthen the teaching-learning process of the technical baccalaureate modules.*

**Keywords:** didactics; learning; teaching; virtuality.

#### Introducción

---

<sup>1</sup> Estudiante de la Maestría en Educación del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Ingeniero en Sistemas. Ecuador. E-mail: [jaramillo-william6670@unesum.edu.ec](mailto:jaramillo-william6670@unesum.edu.ec)

<sup>2</sup> Estudiante de la Maestría en Educación del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa. Ecuador. E-mail: [ponce-juana6596@unesum.edu.ec](mailto:ponce-juana6596@unesum.edu.ec). ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2740-0333>

En la actualidad, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) han favorecido muchos ámbitos de la sociedad, entre ellos, el educativo; siendo favorable el acceso de todos los individuos a la educación lo que tiende a optimizar la eficacia del proceso de enseñanza-aprendizaje y la gestión del sistema educativo. Es por ello, que algunas organizaciones a nivel mundial han estimado una serie de recursos para el desarrollo e implementación de políticas, iniciativas y estrategias que permitan la integración y uso de las TIC en la educación (UNESCO, 2020).

Al permitir que los estudiantes asuman un papel activo en su propia educación, se han desarrollado entornos virtuales de aprendizaje para apoyar el proceso de enseñanza-aprendizaje. Estos entornos entran en la categoría de herramientas de investigación y comunicación. El uso de cuestionarios, foros, salas de chat, revisión de proyectos, materiales digitales e incluso juegos de razonamiento brindan a los docentes acceso a un espacio donde pueden reforzar los conocimientos aprendidos por los estudiantes en clase.

La presente investigación trata acerca de los entornos virtuales y su impacto en los sistemas educativos, propiciando la transición de un modelo de educación basado en la tradición a uno basado en la tecnología acorde con las demandas contemporáneas.

A nivel de regional, en Ecuador, la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI), en su Art.6j, indica que es obligación del estado “Garantizar la alfabetización digital y el uso de las tecnologías de la información y comunicación en el proceso educativo...” (Asamblea Nacional, 2010), por ello en la actualización curricular del 2016, se considera que las Tecnologías de la Información y Comunicación son una herramienta de uso habitual e instrumento facilitador para el desarrollo del currículo (Ministerio de Educación, 2016) y que debe ser utilizada por docentes y estudiantes y debe ser incorporada de forma transversal, se la trata como una herramienta que facilita el aprendizaje.

Teniendo en cuenta las políticas educativas mundiales y regionales con tendencias a la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el ámbito educativo, se observa una contradicción en las instituciones educativas, a pesar de que trabajan para integrar en sus planes de estudio el uso de herramientas tecnológicas de enseñanza y aprendizaje en el aula. Se evidencia poco uso de los recursos tecnológicos por parte de los docentes como estrategia de instrucción.

El presente trabajo de investigación trata acerca del diseño de un entorno virtual educativo para el proceso de enseñanza-aprendizaje en el módulo de Paquetes Contables y Tributarios. Se plantea como objetivo general: Analizar la relación entre un entorno virtual educativo como herramienta didáctica y el fortalecimiento del proceso enseñanza-aprendizaje en bachillerato técnico de la Unidad Educativa Jaime Roldós Aguilera, en Ecuador.

### **Materiales y Métodos**

La investigación se basó en un enfoque mixto definido como un procedimiento que articula procesos de medición cuantitativo y cualitativo (Hernández, Fernández y Baptista, et al.,2014). El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y

probar teorías (p.4). De igual manera, consideran que el enfoque cualitativo utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación.

Este estudio, se considera bajo el enfoque mixto, debido a que su objetivo está centrado en Implementar un entorno virtual de aprendizaje como herramienta didáctica para fortalecer el proceso enseñanza-aprendizaje en bachillerato técnico de la Unidad Educativa Jaime Roldós Aguilera, su carácter es cualitativo porque la teoría no se fundamenta en estudios anteriores, sino que se genera o se construye a partir de los datos empíricos obtenidos y analizados a través de procesos cuantitativos.

Para el presente estudio, se tomó en consideración las características del grupo de 78 estudiantes de bachillerato técnico, también se consideraron a los 3 docentes del grupo. Para el presente estudio se tomó el 100% de la muestra de la población

Se seleccionó la muestra de tipo intencional, en tal sentido Tamayo (2012) la denomina muestreo intencionado o sesgado. En este tipo de muestra el investigador seleccionó los elementos que son representativos. Esto exige un conocimiento previo de la población que se investiga, ya que, si se hace correctamente, se contará tendencia ni repetición sino la verdadera problemática y son por lo tanto representantes de la población. Así pues, la muestra estuvo integrada por los alumnos del bachillerato técnico de la “Unidad Educativa Jaime Roldós Aguilera”.

## **Resultados y Discusión**

La educación es conocida a través de los años, basada en principios, valores y modales que desde muy temprana edad, los niños van adquiriendo por sus familiares, todo esto se percibirá en la formación del individuo, también es considerada la educación como un proceso, intencional, Inter comunicativo y espiritual (Acosta, 2017).

Hoy los maestros tienen una gran responsabilidad pues “[...] Las escuelas deben ofrecer una gama amplia de actividades enriquecedoras para facilitar el desarrollo [...] ya que se considera que el futuro habrá oportunidad de proporcionar a los maestros perfiles intelectuales para facilitar un encaje más adecuado entre los métodos de enseñanza y aptitudes del estudiando” (Pamplona et al., 2019). Sin duda alguna la comunicación está ligada a la educación de las personas, ya que ésta fluye de manera al natural como las expresiones, inquietudes, gustos y opiniones (Acosta, 2017).

Conforme al paso del tiempo se ha ido cambiando la manera de comunicarnos, pues va adquiriendo transformaciones que permiten un mejoramiento al expresarnos. La globalización de la comunicación tuvo lugar en el siglo XIX (Cruz, 2019). Pues la modernización ha influido en la creación de nuevas herramientas para que el hombre logre tener una mejor relación con las otras personas.

A partir de ahí el ser humano ha buscado la forma de estar entrelazado y comunicado con las demás personas, no solamente nacional y sino mundialmente, sin embargo, la tecnología ha aprovechado introducir al mercado nuevas herramientas electrónicas que permitan una expresión individual, ya sea hablada o escrita, con el menor tiempo posible para agilizar el proceso de comunicación. Debido a su alta confiabilidad y extraordinaria capacidad para el procesamiento

de datos en relación con los requisitos de hoy en día, las computadoras tienen un propósito útil en las escuelas. (Carneiro et al., 2021).

Con la investigación realizada se evidencia que existe la necesidad de incluir en el proceso de enseñanza aprendizaje herramientas informáticas que puedan ser de utilidad durante la instrucción; sin embargo, hay certeza de que los docentes entrevistados poseen conocimientos básicos como el procesamiento de información y elaboración de diapositivas, entre otros

Por otro lado, de acuerdo con los resultados obtenidos a través de la aplicación del cuestionario dirigido a los estudiantes del bachillerato técnico de la Unidad Educativa Jaime Roldós Aguilera, se evidencia que un alto porcentaje utilizan diversas aplicaciones tecnológicas durante el desarrollo de sus actividades académicas, consultando en internet los temas de los diversos Módulos del plan de estudios, se observó disposición hacia los entornos educativos virtuales.

### **Conclusiones**

Los criterios aportados mediante entrevistas fueron favorables, indicando los beneficios de las Tecnologías de la Información y Comunicación como apoyo al proceso de enseñanza-aprendizaje y recomendando la necesidad de incorporarle básicamente a través de entornos virtuales. Los datos aportados a través de los cuestionarios indicaron el uso de las TICs por parte de los estudiantes en el desarrollo de sus actividades durante el proceso de enseñanza-aprendizaje a través de diversas aplicaciones.

La inclusión de una tecnología determinada no resuelve los problemas educativos, sin embargo, si esta tecnología por sus potencialidades brinda determinadas oportunidades, las mismas deben ser aprovechadas a partir del conocimiento teórico de los principios que rigen su funcionamiento. Las nuevas tecnologías de la comunicación e información requieren de novedosas estrategias y habilidades para el docente y el estudiante, como la autorregulación y la metacognición, las cuales son dos procesos que actualmente constituyen un gran apoyo al desarrollo efectivo de los procesos de enseñanza y aprendizaje. Ambos están interrelacionados, por lo que es necesario su promoción al diseñar y desarrollar estrategias instruccionales que los consideren al momento de generar entornos de enseñanza y aprendizaje, utilizar recursos y medios para explorar y obtener información y estrategias para aprender en nuevos ambientes.

### **Referencias**

- Acosta, R. (2017). *La Educación del ser Humano: Un reto permanente*. Universidad metropolitana.
- Carneiro, R., Toscano, J., & Díaz, T. (2021). Los desafíos de las TIC para el cambio educativo. Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Obtenido de <https://www.oei.es/uploads/files/microsites/28/140/lastic2.pdf>
- Cruz, M. (2019). Las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) como forma investigativa interdisciplinaria con un enfoque intercultural para el proceso de formación estudiantil. *Ciencias de la información*, 9(1), 44-59. doi:<https://doi.org/10.15517/eci.v1i1.33052>

- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. Perú: Mc Graw Hill.
- Pamplona, J., Cuesta, J., & Cano, V. (2019). Estrategias de enseñanza del docente en las áreas básicas: una mirada al aprendizaje escolar. Revista eleuthera, 21, 13-33. doi:<https://doi.org/10.17151/elev.2019.21.2>
- UNESCO. (2020). Global Education Monitoring Report. Obtenido de Los Objetivos de Desarrollo Sostenible: 2015-2030: <https://es.unesco.org/gem-report/node/1346>

## CAPÍTULO V

### La sistematización como herramienta de gestión para el aseguramiento de la calidad de la Educación Superior

Lino Delgado Mónica Alexandra<sup>1</sup>

Ponce Vaca Luciano Abelardo<sup>2</sup>

#### Resumen

El aseguramiento de la calidad en las Instituciones de Educación Superior es una necesidad para el desarrollo de la sociedad ecuatoriana; un proceso de evaluación involucra a todas sus funciones sustantivas. La metodología utilizada en esta investigación es de carácter documental mediante un estudio de recopilación de información bibliográfica de bases de datos especializadas. El trabajo describe la automatización como herramienta de gestión, lo que permite tener un acceso oportuno a las evidencias solicitadas por el Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CASES) en el proceso de evaluación académica y el aseguramiento de la calidad, certificando cumplir los requisitos en el tiempo establecido. Se empleó una metodología de diseño orientada en recopilar y analizar la información utilizada en los diferentes departamentos, logrando implementar las soluciones en los respectivos módulos de la aplicación. Se consideró a su vez, el desarrollo de interfaces óptimas que facilitan el manejo del sistema aplicando normas para que el acceso de los usuarios sea adecuado en cada perfil, y así preservar la confidencialidad de la información, obteniendo de esta forma la información integrada y accesible en todo momento dentro de una base de datos.

**Palabras Clave:** aseguramiento de la calidad; administración pública; CACES; evidencias; optimización; sistematización.

#### Abstract

*Quality assurance in Higher Education Institutions is a necessity for the development of Ecuadorian society; an evaluation process involves all its substantive functions. The methodology used in this research is of a documentary nature through a study of the compilation of bibliographic information from specialized databases. The paper describes automation as a management tool, which allows timely access to the evidence requested by the Higher Education Quality Assurance Council (CASES) in the process of academic evaluation and quality assurance, certifying meet the requirements in the allotted time. A design methodology aimed at collecting and analyzing the information used in the different departments was used, managing to implement the solutions in the respective modules of the application. In turn, the development*

---

<sup>1</sup> Estudiante de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Economista. Ecuador. E-mail: [lino-monica5395@unesum.edu.ec](mailto:lino-monica5395@unesum.edu.ec). ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1702-9542>

<sup>2</sup> Docente de la de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Jipijapa. Ecuador. E-mail: [luciano.abelardo@unesum.edu.ec](mailto:luciano.abelardo@unesum.edu.ec), ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0512-745X>

*of optimal interfaces that facilitate the management of the system was considered, applying rules so that user access is adequate in each profile, and thus preserve the confidentiality of the information, thus obtaining integrated and accessible information at all times within a database.*

**Keywords:** *CACES; evidence; optimization; public administration; quality assurance; systematization.*

## **Introducción**

La calidad de la educación toma cada vez mayor importancia para los gobiernos porque se ha comprobado que está relacionada directamente con la competitividad y el crecimiento económico, según el Ranking Académico de las Universidades del Mundo (ARWU) Estados Unidos para el 2015, tenía las mejores universidades del mundo, donde aparece: Universidad de Harvard; Universidad de Stanford; Instituto de Tecnología de Massachusetts; Universidad de California Berkeley son las que están liderando el top de las 500 Universidades del Mundo (ARWU, 2015).

Las Instituciones de Educación Superior (IES) se convierten en imprescindibles para la transformación de la sociedad actual, moderna e industrializada (Espinosa, 2016). Según la Disposición Transitoria Primera de la Ley Orgánica Reformatoria de la Ley Orgánica de Educación Superior aprobada el 2 de agosto de 2018 (LOR LOES 2018) en Ecuador, al Consejo de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CACES) le corresponde priorizar la adecuación del modelo de evaluación institucional. El CACES aprobó la “Política de Evaluación Institucional de Universidades y Escuelas Politécnicas en el marco del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior”, como antecedente para iniciar la discusión del modelo o herramienta metodológica de evaluación.

Para el presente trabajo resulta significativo conocer los niveles de preferencia en que las IES presentan en el momento de la evaluación muchos inconvenientes, pues a pesar de que intentaron recolectar toda la información, no previnieron que por el gran volumen de documentos que se tenían que digitalizar requerían de mayor tiempo. En el intento de digitalizar la mayoría de información comprometiendo a los docentes en el proceso, por ello la información no se integró y al intentar cargar las evidencias en el aplicativo del CACES se registró información duplicada, incompleta y mal digitalizado.

## **Materiales y Métodos**

Esta investigación está basada en un diseño documental y tipo de estudio exploratoria. El aseguramiento metodológico está dado la investigación bibliográfica o documental, para identificar la sistematización en la administración pública como herramienta de gestión en el proceso de evaluación y acreditación de la calidad de la educación superior en el Ecuador.

Se utilizaron varias fuentes documentales y de buscadores especializados como SciELO, Elsevier, ResearchGate, utilizando palabras claves como: Optimización, digitalización, sistematización, CACES, evidencias y administración Pública. Se realizó una selección profunda de estudios que coincidían con mayor afinidad con el tema de esta investigación.

## **Resultados y Discusión**

El derecho a la educación es algo incuestionable dentro de cualquier sociedad por el simple hecho de estar reconocido en sus legislaciones y también reconocido en el artículo 26 de la declaración universal de los derechos humanos, en el pacto de derechos económicos, sociales y culturales y miles de acuerdos internacionales donde se reconoce como fuente primordial la educación (Clavijo, 2020).

El artículo 93 de la LOES define que: El principio de calidad establece la búsqueda continua, autorreflexiva del mejoramiento, el aseguramiento y la construcción colectiva de la cultura de la calidad educativa superior con la participación de todos los estamentos de las instituciones de educación superior y el Sistema de Educación Superior, basada en el equilibrio de la docencia, la investigación e innovación y la vinculación con la sociedad, orientadas por la pertinencia, la inclusión, la democratización del acceso y la equidad, la diversidad, la autonomía responsable, la integralidad, la democracia, la producción de conocimiento, el diálogo de saberes y valores ciudadanos (Ley Orgánica de Educación Superior, 2010, pág. 39).

### **Componentes de un modelo de evaluación y control de gestión.**

De acuerdo con Royero (2020), un modelo de evaluación y control de gestión se estructura de la siguiente manera, de acuerdo con los planteamientos:

- Planeación de la organización a controlar.
- Identificación de las áreas y procesos críticos.
- Diseño de indicadores.
- Diseño de los instrumentos de control.
- Presentación de la información.

Se plantea como premisa principal que la sistematización se realiza para producir conocimiento, se suele creer que la sistematización implica el aprender de la práctica para que al momento de hacer uso de ella ese proceso en cuestión tenga mejoras al analizar lo ya registrado. Además, se considera que detrás de la sistematización hay una riqueza oculta o no expresada en términos de conocimiento así mismo la cantidad y calidad hacen prever como deseable o rentable la sistematización.

Por otra parte, se definió a la gestión como la manera de llevar adelante la articulación entre las perspectivas, esto mediante los modos organizacionales los cuales deben ser coherentes con los fines y objetivos de la institución. Se expone que la gestión implica un diagnóstico, un trabajo de construcción de la memoria colectiva, esto sumado al análisis e interpretación del presente común y la construcción de un proyecto institucional (Huergo, 2007).

Los autores Galarza y Almuiñas (2010) exponen que la gestión universitaria es considerada un proceso el cual favorece el funcionamiento equilibrado de la universidad conjunto a su entorno, en cuanto a la orientación vertical de sus procesos como los estratégicos, sustantivos, fundamentales y de apoyo, todo ello para que exista un desarrollo coherente y articulado, siempre en miras a la anticipación de los cambios con el fin de propiciar una inserción efectiva de las personas, logrando así resultados favorables para todos los individuos colectividad, institución y sociedad en general.

El control de calidad en la educación superior es un tema controvertido y requiere un efecto sinérgico de la teoría pedagógica y la teoría organizacional, en oposición a la dicotomía que surge de los modelos actuales de control de calidad (Tristá, 2010), para lo cual se debe apoyar los análisis en las bases teóricas establecidas en enfoques TQM0

Existen actualmente varios modelos que se proponen medir el nivel de calidad de las instituciones educativas; entre otros podemos nombrar:

1. Sistema de Gestión de calidad normas ISO 9001:2015(2015)
2. Modelo del Premio Deming (1951)
3. Modelo del Premio Malcom Baldrige (1988)
4. Modelo de Excelencia EFQM (European Foundation for Quality Management (1991).
5. Modelo de Calidad RUECA (1995)

En el contexto de la Educación Superior ecuatoriana posee limitaciones a pesar de los esfuerzos realizados por mejorar la calidad y pertinencia de la formación en administración de sus profesionales, es por ello que se recomienda, se deben asumir retos y para transformar con una visión holística, los procesos, resultados e impactos de sus instituciones de Educación Superior como organizaciones formadoras de los profesionales que exige el mundo del trabajo de la sociedad ecuatoriana contemporánea.

### **Conclusiones**

El aseguramiento de la calidad en la universidades, escuelas politécnicas e institutos superiores tecnológicos de Ecuador, son aspectos interrelacionados enfocados a la mejora continua de la calidad del servicio educativo.

Mediante el análisis realizado evidencia la necesidad de recursos tecnológicos para el proceso de digitalización de información por ende hay susceptibilidad a errores al clasificar la información. Es necesario la sistematización de la información para el aseguramiento de la calidad de la educación superior, y el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos en los modelos de evaluación, porque lleva a una constante revisión de los documentos de planificación, ejecución resultados.

### **Referencias**

- Acosta, A., & Buendia, A. (2016). Perspectivas institucionales y educación superior desde miradas globales a espacios locales: el caso de México. Scielo, 1-12.
- CEAACES. (2013). Modelo genérico para la evaluación de las carreras presenciales y semi-presenciales de las Universidades y Escuelas Politécnicas del EcuadorR. Quito.
- Clavijo, R. (2020). La educación inclusiva. Scielo, 12-24.
- Galarza, J., & Almuñas, J. (2010). Modelo para evaluar la gestión de procesos estratégicos y fundamentales en las Instituciones de Educación Superior adscritas al MES. La Habana: CEPES-UH.
- Ley Orgánica de Educación Superior. (2010). ley organica de educación superior. Montecriste: Asamblea Nacional.

- Royero, J. (2020). Modelo de Control de Gestión para sistemas de investigación Universitarios. OEI-Revista Iberoamericana de Educación, 16.
- Santelices, M. (2016). Educación Superior en el Ecuador análisis crítico. Universidad de los hemisferios, 79.
- Tristá, B. (2010). El desarrollo de la calidad en la Educación Superior en busca de su racionalidad sistémica. 35, 217-231.
- UPN. (19 de Junio de 2019). Administración /Gestión / Negocios. Obtenido de sistematización, una herramienta para la gestión por procesos: <https://blogs.upn.edu.pe/negocios/sistematizacion-una-herramienta-para-la-gestion-por-procesos/#:~:text=Finalmente%2C%20la%20sistematizaci%C3%B3n%20como%20una,tiempo%20real%20y%20estandariza%20procesos.>

## CAPÍTULO VI

### **Estrategia metodológica basada en técnicas activas para el aprendizaje significativo de contabilidad general en bachillerato**

Ponce Moran Juana Petita<sup>1</sup>

Jaramillo Guillén William Ramón<sup>2</sup>

#### **Resumen**

Las técnicas activas para el aprendizaje significativo aplicadas a la enseñanza de la contabilidad general son de vital importancia para la educación actual de los bachilleres, puesto promueven que el estudiante ejerza un rol más activo y participativo, sea consciente de la importancia del conocimiento de la contabilidad y su relación con las actividades de su vida cotidiana. Por tanto, los objetivos de esta investigación se enfocan a la implementación de una estrategia metodológica basada en técnicas activas para el aprendizaje significativo de Contabilidad General en estudiantes de primero de bachillerato. Utilizando metodología mixta, el método histórico-lógico con el propósito de recopilar información de interés relacionado al tema de investigación planteado. La revisión bibliográfica se centró en la recolección de información relacionada al tema de investigación a través de artículos científicos, páginas web, libros, entre otros, el método inductivo permitió analizar las estrategias metodológicas en la enseñanza de Contabilidad, método deductivo porque constituye un proceso de razonamiento a partir de una serie de premisas o principios que tratan las variables de investigación, que permiten establecer conclusiones lógicas, método estadístico matemático se empleó para demostrar la efectividad de los resultados, además las técnicas e instrumentos de investigación que permitieron la recolección de datos reales. Se concluye que la aplicación de una estrategia metodológica y técnicas activas debidamente implementadas propician un mayor aprendizaje significativo en los estudiantes del primero de bachillerato del módulo contabilidad general que les permita desenvolverse de manera eficiente en su contexto.

**Palabra Clave:** aprendizaje significativo; estrategia metodológica; enseñanza; técnicas activas.

#### **Abstract**

*The active techniques for meaningful learning that are applied to the teaching of general accounting are vital for the current education of high school students, since they encourage them to make a more active and participatory role, be aware of the importance of knowledge of the accounting and its relationship with the activities of their daily lives. In addition, it promotes*

---

<sup>1</sup> Estudiante de la Maestría en Educación del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa.130307, Ecuador. E-mail: [ponce-juana6596@unesum.edu.ec](mailto:ponce-juana6596@unesum.edu.ec). ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2740-0333>

<sup>2</sup> Estudiante de la Maestría en Educación del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ingeniero en Sistemas, Ecuador. E-mail: [jaramillo-willian6670@unesum.edu.ec](mailto:jaramillo-willian6670@unesum.edu.ec). ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2282-2278>

*bidirectional participation between teachers and students. Therefore, the objectives of this research focus on the implementation of a methodological strategy based on active techniques for meaningful learning of General Accounting in first-year high school students. Using the methodological mixed, the historical-logical method with the purpose of collecting information of interest related to the proposed research topic. The bibliographic review focused on the collection of information related to the research topic through scientific articles, web pages, books, and others; the inductive method allowed analyzing the methodological strategies in the teaching of Accounting, deductive method because it constitutes a process of reasoning from a series of premises or principles that deal with the research variables, which allow to establish logical conclusions; mathematical statistical method was used to demonstrate the effectiveness of the results, in addition to the research techniques and instruments that allowed the collection of real data. It is concluded that the application of a duly implemented methodology and active techniques favor a greater significant learning in the students of the first year of high school of the general accounting module.*

**Keywords:** *active techniques; important learning; methodological strategy; teaching.*

## **Introducción**

La presente investigación está relacionada a técnicas activas para el aprendizaje significativo de Contabilidad. Fuentes (2018) en su investigación realizada en Bucaramanga, propone una metodología basada en casos relacionados con la contabilidad básica, en la que los estudiantes construyan a través de la experiencia sus propios aprendizajes, generando cultura contable y además proporcionando un recurso para el docente el cual puede modificar de acuerdo con la disciplina que ejecute. Una vez dados los lineamientos mínimos, los estudiantes desarrollarán competencias que les permitan relacionar el concepto con el entorno cotidiano para así crear casos prácticos donde los estudiantes tendrán participación sustancial en sus procesos de aprendizaje, teniendo en cuenta el contexto. Los resultados de la investigación muestran que el adoptar la metodología genera interés y facilita al docente exponer los contenidos de manera significativa.

Según la investigación de (Torres, 2021), la cual planteó como objetivo relacionar las técnicas activas y la capacidad atencional en estudiantes de último grado de primaria de una Institución Educativa de Ecuador. La investigación fue de tipo básico cuantitativo con un diseño no experimental correlacional simple. La muestra estuvo compuesta por 103 alumnos de entre 11 y 12 años, 48 varones y 55 mujeres; para la recolección de datos se realizaron 2 cuestionarios que determinaron el uso de las técnicas activas en clase y la capacidad atencional de los encuestados. Como resultado se determinó que las técnicas activas influyen en un 66% en el desarrollo de la capacidad atencional en los estudiantes de último grado de primaria de una Institución Educativa de Ecuador. El 44 % restante sería expuesto por otros factores. Se concluye que la correlación es alta y significativa entre la variable 1 y 2.

Además, afirma que las técnicas activas son importantes porque están irremediamente incorporadas a las metodologías de enseñanza, tienen diversos desarrollos, pero el mismo objetivo, lograr el desarrollo integral de los niños. La llave del triunfo se puede evidenciar cuando los alumnos logran y desean realizar los procesos cognoscitivos oportunos. Las técnicas activas

facilitan el proceso enseñanza aprendizaje, es así que la selección adecuada de estas en cada situación de aprendizaje es esencial para las buenas intervenciones educativas.

Según (Suquitana & Zambrano, 2019) su investigación la realizaron para integrar a la labor docente el uso de técnicas activas en el proceso de aprendizaje significativo, además conocer las causas del bajo aprendizaje significativo de los estudiantes de noveno año de educación básica de la Unidad Educativa Dr. Francisco Huerta Rendón en Ecuador, el diseño es una investigación cualitativa y cuantitativa, la población contemplada fueron los estudiantes de noveno grado y los docentes del plantel, la conclusión a la que llegaron fue que los docentes, no planifican en las actividades el uso de técnicas activas, lo que ocurre es que hay maestros todavía siguen con métodos tradicionalistas. Los docentes no se capacitan, de tal forma que siguen siendo tradicionalista al momento de impartir las clases. Se planteó la propuesta que es acerca de Talleres educativos, con los que se enseñan técnicas activas, para que puedan utilizarse en las clases.

Con respecto al ámbito nacional, las técnicas activas son caminos para que el estudiante llegue al conocimiento y son importantes porque los docentes necesitan que el estudiante llegue a un aprendizaje significativo, como lo indica en su investigación realizada en Ambato sobre “Técnicas activas para el aprendizaje significativo en el área de ciencias sociales” (Lara, 2019). Además, manifiesta actualmente se observa que, en el aula de clases existe un desinterés por aprender.

Las estrategias metodológicas son necesarias en el proceso enseñanza – aprendizaje es por ello que se propone la presente investigación en la Unidad Educativa “Jaime Roldós Aguilera” de la Comunidad Las Tunas, parroquia Salango del Cantón Puerto López, Provincia de Manabí, en donde se identifican las siguientes deficiencias en la práctica educativa para caracterizar la etapa de desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje en el módulo de contabilidad general:

- Deficiencia de metodología para el desarrollo de competencias;
- Carencia de técnicas activas para lograr el aprendizaje significativo;
- Insuficiente perfil del docente que promueva un entorno de aprendizaje.
- Los docentes utilizan de forma escasa los materiales pedagógicos y didácticos, es decir, aún se enseña de manera tradicionalista.

Por lo expuesto hasta ahora, hay que romper con el predominio de la metodología tradicional y usar una metodología que esté centrada en las necesidades del alumno, permitiendo el logro de un aprendizaje, hay que cambiar el modo de enseñar y aprender utilizando estrategias donde el alumno esté activo y participe en las actividades del aula.

### **Materiales y Métodos**

El estudio actual se basa en un estudio de campo. En esta instancia se recabó información sobre el impacto de las técnicas activas para el aprendizaje significativo alcanzado por los estudiantes del Primer Año de Bachillerato de la Unidad Educativa “Jaime Roldós Aguilera” de la Comuna Las Tunas, Cantón Puerto López, Provincia de Manabí, Ecuador y se emplean los siguientes métodos de estudio: método histórico-lógico; método inductivo; método deductivo; método estadístico matemático. Con respecto al diseño de la investigación, se trata de una investigación

de método mixto que reúne e integra datos cuantitativos y cualitativos se basó en un proceso de observación, se les aplica encuestas a docente, estudiantes para diagnosticar el proceso de enseñanza -aprendizaje utilizadas en las aulas para promover aprendizajes significativos y habilidades transferibles, lo que permite la creación de diseños y los ajustes necesarios para su futura implementación. Esta metodología proporciona una comprensión más amplia e integral del fenómeno de estudio, arroja datos más ricos y variados, y aporta mayor rigor científico (Rentería, 2020).

Para la presente investigación, la población estuvo conformada por 36 estudiantes y 1 docente de Contabilidad lo que suma un total de 37 participantes de la Unidad Educativa “Jaime Roldós Aguilera” de la Comuna Las Tunas del Cantón Puerto López, Provincia de Manabí, país Ecuador, que funciona con dos jornadas matutina y vespertina para objeto de esta investigación nos centraremos en la jornada vespertina con el bachillerato técnico en Contabilidad. En cuanto a la muestra, al tratarse de una población pequeña, el 100% de la misma consiste la muestra de la investigación.

### **Resultados y Discusión**

La utilización de técnicas activas para el aprendizaje significativo en los estudiantes de primero de Bachillerato Técnico en el módulo de Contabilidad General de la Unidad Educativa Jaime Roldós Aguilera, una vez aplicada la estrategia metodológica desarrollada, se observó que el 75% estudiantes indican que el docente aplique técnicas activas, les gusta ya que les permite mejorar sus habilidades contables, 11% estudiantes indican la participación activa, siempre y cuando exista un buen ambiente, 8% estudiantes indican las clases teóricas - prácticas y el 6% indica que usando otras estrategias adquieren conocimientos. Corroborando estos datos con los de la investigación de (Torres, 2021), la cual determinó el uso de las técnicas activas en clase y la capacidad atencional de los encuestados. Como resultado se determinó que las técnicas activas influyen en un 66% en el desarrollo de la capacidad atencional en los estudiantes de último grado de primaria de una Institución Educativa de Ecuador. El 44 % restante sería expuesto por otros factores.

Además, el docente a partir de la puesta en práctica de la propuesta se compromete a aplicar técnicas activas en su quehacer profesional, lo cual lo convierte en un docente motivador que pone en práctica con sus estudiantes técnicas activas que dejó a un lado la práctica docente tradicionalista con la finalidad de lograr un aprendizaje significativo.

Según (Suquitana & Zambrano, 2019) su investigación la realizaron para integrar a la labor docente el uso de técnicas activas en el proceso de aprendizaje significativo, además conocer las causas del bajo aprendizaje significativo de los estudiantes de noveno año de educación básica de la Unidad Educativa Dr. Francisco Huerta Rendón en Ecuador, la población contemplada fueron los estudiantes de noveno grado y los docentes del plantel, la conclusión a la que llegaron fue que los docentes, no planifican en las actividades el uso de técnicas activas, lo que ocurre es que hay maestros todavía siguen con métodos tradicionalistas. Los docentes no se capacitan, de tal forma que siguen siendo tradicionalista al momento de impartir las clases. Se planteó la propuesta que es acerca de Talleres educativos, con los que se enseñan técnicas activas, para que puedan utilizarse en las clases.

Se comprobó que el uso de técnicas activas empleadas por el docente en el módulo de Contabilidad General es importante, que les gusta a los estudiantes. El proceso enseñanza-aprendizaje se ve fortalecido con las actividades por ejecutar en la estrategia, lo que hace de esta herramienta un apoyo y guía para que el docente imparta su clase.

### **Conclusiones**

Las estrategias metodológicas basadas en el aprendizaje colaborativo propician espacios de intercambio entre docentes, estudiantes, investigadores, especialistas de cualquier ámbito. Sin embargo, mediante esta investigación se logró determinar que aún se sigue aplicando una pedagogía tradicional, sin lograr el avance en el proceso de enseñanza aprendizaje.

La eficacia deseada en este trabajo requiere de una práctica reflexiva por parte del docente, motivado y comprometido, para fortalecer sus competencias, logrando un acercamiento paralelo entre el objetivo del aprendizaje y las necesidades de los estudiantes.

### **Referencias**

- Fuentes, G. (2018). Metodología de aprendizaje basada en casos relacionados con la contabilidad básica para estudiantes de grados 11 (tesis maestría, Universidad Autónoma de Bucaramanga). Universidad Autónoma de Bucaramanga, Bucaramanga. Obtenido de [https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/2533/2018\\_Tesis\\_Fuentes\\_Suarez\\_Gloria\\_Helena.pdf?sequence=1](https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/2533/2018_Tesis_Fuentes_Suarez_Gloria_Helena.pdf?sequence=1)
- Lara, J. (2019). Técnicas activas para el aprendizaje significativo en el área de Ciencias Sociales de los estudiantes de Educación General Básica media de la Unidad Educativa Indoamérica (título de maestría, Universidad Tecnológica Indoamérica). Repositorio Institucional, Ambato. Obtenido de <http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/1168/1/Estefan%c3%ada%20Lara%20%c3%81lvarez-%20Marco%20P%c3%a9rez%20Narva%c3%a9z.pdf>
- Rentería Va, J. (2020). Variables para el diseño y actualización curricular para la solución de problemas locales-globales mediados por procesos de innovación educativa para básica secundaria. Obtenido de <https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/tesis/te.1816/te.1816.pdf>
- Suquitana, S., & Zambrano, J. (2019). Investigación Licenciatura. Técnicas Activas En El Proceso Del Aprendizaje Significativo Talleres Educativos. Universidad de Guayaquil, Guayaquil.
- Torres. (2021). Técnicas activas y capacidad atencional en estudiantes de último grado de primaria de una institución educativa de Ecuador, 2021. Técnicas activas y capacidad atencional en estudiantes de último grado de primaria de una institución educativa de Ecuador, 2021.

## CAPÍTULO VII

### La participación ciudadana como política pública en el gobierno electrónico

Dayanara Liseth Suárez Segovia<sup>1</sup>

Diana Katuska Peña Ponce<sup>2</sup>

#### Resumen

Explorar la participación ciudadana como política pública en el gobierno electrónico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Jipijapa es el principal objetivo de esta investigación. La situación problemática se deriva porque existe en la actualidad déficit en la participación ciudadana y toma de decisiones por medio de su gobierno electrónico. El proceso metodológico que se empleó fue el paradigma interpretativo, enfoque cualitativo. En los hallazgos se evidenció un índice de 54,6% en la e-toma de decisiones. Se desarrolló una propuesta de política pública eficiente en los procesos de ejecución del gobierno electrónico y la participación ciudadana, sustentado en el modelo de gestión del gobierno abierto.

**Palabras clave:** administración pública; gobierno abierto; transparencia; TIC.

#### Abstract

*Exploring citizen participation as a public policy in the electronic government of the Municipal Decentralized Autonomous Government of Jipijapa is the main objective of this research. The problematic situation stems from the fact that there is still a deficit in citizen participation and decision-making through its electronic government. The methodological process that was used was the interpretive paradigm, qualitative approach. The findings showed an index of 54.6% in e-decision making. An efficient public policy proposal was developed in the processes of e-government execution and citizen participation, based on the open government management model.*

**Keywords:** ICT; open government; public administration; transparency.

#### Introducción

La atención a la participación ciudadana entre las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), la gestión de las administraciones públicas y el proceso de las políticas públicas, son los pilares que constituyen al gobierno electrónico o e-gobierno dentro del modelo de gestión de gobierno abierto. El gobierno electrónico se concibe por ser el paso del gobierno en la gestión gubernamental, a la virtualidad con la integra de las TIC (OEA, 2022). Con respecto

---

<sup>1</sup> Estudiante de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Ecuador. E-mail: [dayanara.suarez@unesum.edu.ec](mailto:dayanara.suarez@unesum.edu.ec). ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1563-2022>

<sup>2</sup> Docente de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Jipijapa. Ecuador. E-mail: [diana.peña@unesum.edu.ec](mailto:diana.peña@unesum.edu.ec). ORCID: [0000-0003-2382-673X](https://orcid.org/0000-0003-2382-673X)

a la planificación y administración, a modo de una nueva manera de gobierno. Bajo esta perspectiva, se fundamenta su aplicación en la Administración Pública, que impulsa al uso de las tecnologías para mejorar los servicios e información ofrecida a los ciudadanos y organizaciones, mejorar y simplificar los procesos de soporte institucional y facilitar la creación de canales que permitan aumentar la transparencia y la participación ciudadana.

Con el uso de las diversas tecnologías e innovaciones en la gestión y los procesos públicos, en conjunto con el gobierno electrónico se pueden obtener servicios más rápidos, con mejor calidad y eficiencia. En este sentido, los ciudadanos se han vuelto más exigentes y sus expectativas se han incrementado, aspecto que presiona en el trabajo, de manera particular en el servicio público, a tratar de eliminar la burocratización del pasado y centrar la atención en responder a este nuevo esquema de transparencia y la participación de los ciudadanos.

Actualmente la concepción de la participación ciudadana se define desde uno de los derechos fundamentales del ciudadano, es el derecho a la participación, en cuanto acción de ser parte de la toma de decisiones en los ámbitos de su interés. Este derecho posee su basamento en la soberanía popular que trata del estado de derecho, que los poderes del Estado residen en el pueblo, quien tiene el poder constituyente, genera la legislación y las instituciones democráticas.

En la provincia de Manabí, en el cantón de Jipijapa todavía hay déficit en la participación ciudadana y la mayoría de los servicios administrativos para cumplir el trámite involucran desplazamientos, esperas y costos innecesarios e injustificados, esencialmente complejos por lo que continua la burocracia, no se resuelve el procedimiento a tiempo, el ciudadano queda en la incertidumbre acerca de cuándo se va a dar respuesta a su requerimiento. La consulta y toma de decisiones por medio de su gobierno electrónico es escasa solo se presenta información de la gestión como los presupuestos y la rendición de cuentas y los requisitos para realizar trámites.

### **Bases teóricas**

El precepto constitucional de participación ciudadana, determinada como protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión de lo público, envuelve la construcción permanente de una nueva cultura democrática y del ejercicio de los derechos de participación, a través del fortalecimiento de las capacidades y competencias de la ciudadanía (individual o colectiva). Sobre esto en particular, es esencial que la ciudadanía se involucre en temas de interés público y, desde el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS, 2022), envuelve el acompañamiento y apoyo técnico en la implementación de mecanismos y espacios de participación que consientan favorecer su incidencia protagónica en la gestión pública y en el ejercicio del control social.

En este orden, es necesario señalar los principios fundamentales de la participación ciudadana, que son transparencia y acceso a la información, voluntariedad, no exclusión, equidad, reconocimiento, respeto por la diversidad y receptividad. Los niveles de participación se refieren a las diferentes funciones que cumple ciudadana en la gestión pública. Desempeña determinados propósitos desde la información y la consulta, pasando por la fiscalización y la concertación, hasta la gestión y la toma de decisiones. Existen tres niveles que comprenden desde el nivel alto, medio hasta el bajo (Tovar, 2019).

La política pública deberá fortalecer la verdadera participación ciudadanía en las cuestiones gubernamentales en el cual se desborde la cooperación entre el Estado y los ciudadanos. Ahondando en la idealización de los fundamentos filosóficos democráticos de la antigua Grecia en la cual se creía en la igualdad de participación para todos los ciudadanos bajo el gobierno abierto que considera la transparencia y la colaboración a través de las TIC y el e-gobierno.

La construcción y ejecución debe sustentar el protagonismo de la ciudadanía en la toma de decisiones en los asuntos públicos para mejorar la gestión gubernamental que se beneficie toda la sociedad, con la transversalización del Gobierno Abierto (GA) y el Gobierno Electrónico (GE). De acuerdo a Moncayo (2020): “la mayoría de los países se han aplicado de forma conjunta, muchas de las veces con el GA como fin y el GE como medio (p. 127).

En función a lo expuesto, la cooperación siguiendo los fundamentos filosóficos democráticos griegos busca mejorar la falta de participación en la toma de decisiones en la gestión y política pública. Esto porque a pesar de existir leyes nacionales como internacionales acerca de la participación ciudadana aún hay falencias en esta acción social cívica se pretende ayudar a llevar a cabo la “libertad política, que Sócrates expresa con el término "libertad de palabra (isegoria)" -es decir, la libertad de hablar en la asamblea, donde se delibera y determina el rumbo de la ciudad” (Ariza, 2019).

### **La participación ciudadana en el gobierno electrónico**

El Plan Nacional de Gobierno Electrónico (2018-2021) asevera que “El Ecuador posee avances importantes en participación ciudadana y transparencia gubernamental por medios electrónicos, muestra de esto se ve reflejado en las evaluaciones realizadas por organismos internacionales y locales” (p. 20). Estos datos estadísticos se presentan en el índice de participación electrónica.

A medida que transcurre el tiempo existen mayores avances con el gobierno electrónico y la participación ciudadana, aunque según Organización de Naciones Unidas (ONU, 2018) el índice de la e-información es de 70%, los ciudadanos sobre todos los adultos mayores continúan acostumbrados a realizar sus trámites de manera presencial en las instituciones públicas ecuatorianas, presentándose atrasos en los actos administrativos, evidenciándose la debilidad en la gestión pública electrónica. La efectividad de la participación ciudadana en el e-gobierno todavía podría aumentar al encontrarse en 78,3% la e-consulta.

No obstante, aunque existe un incremento en la interacción, continúa siendo limitada con un 54,6% la e-toma de decisiones. De acuerdo a Tovar (2019), pudiera vincularse con que los ciudadanos dispuestos a participar son siempre los mismos, porque exige información, conocimiento, implicación y experiencia política. Por lo tanto, estos ciudadanos dispuestos o potencialmente capacitados se compongan en una minoría ilustrada.

Si bien tradicionalmente es aceptada esta afirmación, los tiempos están cambiando por lo que más ciudadanos se interesan en participar en actos de gobernabilidad en virtud al gobierno abierto y la facilidad que se presenta al opinar mediante las diversas redes sociales de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD).

## **Materiales y Métodos**

El proceso metodológico que se empleó fue bajo el paradigma interpretativo, enfoque cualitativo bibliográfico, por lo que se tomaron como unidad de análisis, artículos científicos, tesis, leyes y documentos legales y páginas web del gobierno electrónico nacional y de Jipijapa. La técnica de la investigación fue la lectura y revisión documental cuyo instrumento utilizado fue un fichaje y seguidamente después de recolectar la información se hizo un análisis del discurso del cual emergieron las políticas públicas planteadas.

## **Resultados y Discusión**

Se requiere de la participación mayoritaria de la ciudadanía en la gestión pública para concretar la transparencia, evitar la corrupción, tener otras perspectivas sobre las necesidades de la población y la gobernabilidad mediante sus políticas públicas generando cambios en la sociedad. En función a lo planteado, se muestra una propuesta de políticas públicas.

- **Implementación de un liderazgo gubernamental participativo.** El liderazgo gubernamental participativo en el gobierno electrónico, elemento de éxito para el proceso de modernización y transformación del modelo de gestión abierto que involucre la dirección, orientación y planificación desde la tecnología mediante el uso de las redes sociales, como Facebook e Instagram para realizar transmisiones en vivo y participen realmente los ciudadanos (usuarios), reuniones a través de Zoom o Google meet, creando grupos o equipos sin importar la edad ni el sexo en el cual se fomente la igualdad y se construya una inteligencia colectiva, creando redes de colaboración y cooperación donde haya un liderazgo democrático y abierto.
- **Integración de los ciudadanos en los procesos de ejecución del gobierno electrónico.** Conlleva a que los ciudadanos sean el centro principal de la atención para satisfacer sus necesidades, circunscribe escuchar sus opiniones, prever dificultades y conflictos, para esto todos los gobernantes deben estar unidos bajo la misma visión y misión, que sean ellos mismos los que creen en conjunto un liderazgo gubernamental democrático, participativo, porque sí se suscita un problema lo puedan resolver en equipo y mejorar continuamente la rapidez y calidad de la comunicación, información, el acceso a los requerimientos del gobierno electrónico y sobre todo tomar decisiones en conjunto.
- **Capacitaciones y formación permanente para la eficacia y eficiencia del gobierno electrónico y la participación ciudadana.** Se busca incrementar la transferencia de conocimiento, el crecimiento, desarrollo personal, las habilidades, destrezas y potencialidades de los ciudadanos para facilitar el gobierno electrónico y la participación ciudadana. Cabe señalar, que la misma debe realizarse de forma continua, para que los actores involucrados participen y se actualicen sobre el uso de las TIC y las herramientas tecnológicas.

## **Conclusiones**

La participación ciudadana se encuentra inmersa en las políticas públicas de Ecuador, y ha avanzado según los datos de la ONU (2018) aunque aún persisten falencias y debilidades en la e-información, e-consulta y e-toma de decisiones.

El gobierno electrónico es un medio para la participación ciudadana mediante el uso de las TIC y a través de éste se puede lograr el cumplimiento de esta política pública que presenta problemas en los niveles de participación.

### **Referencias**

Ariza, S. (2019). Teoría de la democracia griega. Revista Científica General José María Córdova, vol. 17, núm. 27, 602-623.

Gobierno de Ecuador, G. e. (2019). Gobierno electrónico. Obtenido de [//www.gob.ec/articulos/tramites-linea](http://www.gob.ec/articulos/tramites-linea)

Moncayo, G. (2020). Neoinstitucionalismo, transparencia y Gobierno electrónico: Calidad de vida en Bogotá y otras ciudades colombianas. Revista Sarance 45, 118-142.

Organización de Estados Americanos (OEA, 2022). Gobierno electrónico. Recuperado de [https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia\\_egov.asp](https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp)

Plan Nacional de Gobierno Electrónico, M. d. (2018). Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021. Obtenido de [https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/PNGE\\_2018\\_2021sv2.pdf](https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/PNGE_2018_2021sv2.pdf)

Tovar, G. (2019 ). Participación ciudadana y gestión pública. El caso del suroccidente colombiano 2008-2011. Tesis Doctoral. Universidad de Zaragoza.

## CAPÍTULO VIII

### Proceso de selección e integridad en la contratación del talento humano en la Gobernación de Manabí

Pincay Parrales Elba Karina<sup>1</sup>

Chiquito Tigua Gloria Pascuala<sup>2</sup>

#### Resumen

El Gobierno Ecuatoriano tiene como meta prioritaria, mejorar la transparencia de los actos de la administración pública de gobierno central, y gobiernos seccionales. La presente investigación analiza la implementación del proceso de selección en la contratación del talento humano. La principal motivación fue corregir fallas administrativas por corrupción en la Gobernación de Manabí. El objetivo de esta investigación es hacer de conocimiento público algunos actos de corrupción que se han dado en la administración de gestión pública por la falta de ética; por la no implementación de las normas éticas; y la ausencia de la cultura de integridad de los servidores públicos de la institución, lo que ocasiona un problema de carácter administrativo y social que merece la atención del Estado, los funcionarios que ejercen como servidores públicos y de la sociedad en general. Este fenómeno atenta contra la dignidad humana, vulnerando los derechos fundamentales de la sociedad que es la que padece los efectos negativos productos de la corrupción y la negligencia administrativa. Esta investigación se considera de importancia por los aspectos cualitativos que son detectados con facilidad como el ambiente en el que se desarrollan las actividades de los funcionarios públicos en la dirección de Talento Humano de la Gobernación de Manabí en el que predomina el estrés ocasionado por las fallas y actos de corrupción divulgados, afectando en un gran porcentaje la economía del país y a la sociedad en común.

**Palabras Clave:** corrupción; ética; integridad; servidores públicos; sociedad.

#### Abstract

*The Ecuadorian Government has as a priority goal, to improve the transparency of the acts of the public administration of the central government, and sectional governments. This research analyzes the implementation of the selection process in the hiring of human talent. The main motivation was to correct administrative failures due to corruption in the Government of Manabí. The objective of this investigation is to make public some acts of corruption that have occurred in the public administration due to lack of ethics; for the non-implementation of ethical*

---

<sup>1</sup> Estudiante de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Ecuador, [pincay-elba4810@unesum.edu.ec](mailto:pincay-elba4810@unesum.edu.ec)

<sup>2</sup> Docente de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Jipijapa, Manabí, Ecuador, e-mail: [gloria.chiquito@unesum.edu.ec](mailto:gloria.chiquito@unesum.edu.ec) ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3593-2049>

*standards; and the absence of the culture of integrity of the public servants of the institution, which causes an administrative and social problem that deserves the attention of the State, the officials who work as public servants and society in general. This phenomenon threatens human dignity, violating the fundamental rights of society, which is the one that suffers the negative effects of corruption and administrative negligence. This investigation is considered important due to the qualitative aspects that are easily detected, such as the environment in which the activities of public officials are carried out in the Human Talent Department of the Government of Manabí, in which stress caused by failures predominates and disclosed acts of corruption, affecting a large percentage of the country's economy and society as a whole.*

**Keywords:** *corruption; ethics; integrity; public servers; society.*

## **Introducción**

El proceso de selección parece ser sencillo, pero representa grandes retos administrativos y de gestión dentro de las actividades del área del talento humano. Según Marín y (Delgado, 2020), en el sector público, existe una urgente necesidad de mejorar el desempeño profesional de su personal, en primer lugar, la cuestión de cambiar a los empleados jóvenes con nuevas oportunidades, y profesionalmente con la intención de dar un nuevo trabajo responsable y eficaz.

De acuerdo con (Morales, 2022), el pleno desempeño ocupacional de los trabajadores se debe principalmente a su estado mental o emocional. Porque tiene mucho que ver el interés de una persona por su trabajo, porque el trabajo también es estresante, y llega un momento en el que necesitas estimulación mental y estimulación con una sonrisa y ganas. En el trabajo, esto es parte de reducir el estrés y cambiar los estados emocionales y cuando una persona es capaz de manejar sus emociones, es una solución para olvidarse de los problemas.

El proceso de selección debe ser eficiente, de tal manera en que se puedan “cubrirlas vacantes de manera rápida, con las personas mejor calificadas para ejercer la función”. Una vez que se haya concluido el reclutamiento, es necesario detectar el talento humano ideal para que ocupe una vacante determinada. Cabe señalar que el reclutamiento puede ser interno o externo, pero el proceso de selección de talento humano debe ser sistémico, sin importar el tipo de reclutamiento de personal que se realice en el proceso de integración. “Si no existieran las diferencias individuales y si todas las personas fueran iguales y reunieran las mismas condiciones particulares para aprender y trabajar, la selección de talentos sería innecesaria” (Chiavenato, 2020).

La importancia del Talento Humano en la actualidad según (Varma, 2018), reside en que las empresas, deben considerar un poco más de reconocer el talento humano; de valorar estas personas, por lo cual es difícil de conseguir, porque existe empresas importantes que, al necesitar dos personas, se presentan una gran cantidad de postulantes, por lo cual solo pasan las mejores como corresponda. Siguiendo con el acuerdo de (Jama, 2018), una vez que se cuenta con un personal de gran nivel profesional y experiencia laboral, la gestión debe ejecutar estrategias para incentivar, capacitar a su personal a que, de lo mejor, donde desarrolle su función de manera eficiente, donde la gestión consiga buscar nuevos modelos laborales, de darles más libertad a los empleados, para él la aplicación de su capacidad, donde es capaz de conseguirlo o desarrollarlo, porque siente que puede dar mucho más.

Para Villareal (2018), quién ha señalado que el punto central del problema de estas áreas dentro de las entidades públicas, son limitadas por qué razón, esto tiene que ver con procesos políticos, donde cada gobernador ingresa con su nueva gente administrativa y es encargada de tomar el cargo de administrar y contratar nuevo personal, para poder contar con su respaldo, por eso mismo se recalca que en el sector público se contrata personal que son parte de su partido político, como favoritismo, no necesariamente es por la capacidad y experiencia de trabajar en un área que contiene el sector público, por eso mismo se da con el punto principal, que hace referencia a las prácticas de corrupción que se dan dentro de las entidades (Villareal, 2018).

La gestión de recursos humanos es aquella disciplina que se encuentra a cargo de la gestión de este recurso vital que se da dentro de cada institución, en especial, ocupándose de la efectiva planificación su organización, el desarrollo y su coordinación de los colaboradores para que todo aquello que se realice, se ejecute siempre de la mejor manera y orientado al cumplimiento de objetivos institucionales (Elba-1990). La administración de estos recursos es responsable no solo de la macro gestión de la unidad de una manera general, sino también de los mecanismos de selección, capacitación e incentivos de los empleados, y de todas las metas de servicio (Agudelo, 2019).

Estos temas están relacionados con la presente investigación porque trata sobre la ética en los servidores públicos y se identifican que los objetivos propuestos se asimilan a la propuesta de los autores de querer aportar para la reducción del índice de los problemas de corrupción que afecta la eficiencia del Departamento de Talento Humano de la Gobernación de Manabí, y posiblemente así poder desarrollar proyectos similares como en las diferentes investigaciones para lograr corregir las fallas administrativas que perjudican gravemente a la sociedad manabita y por ende al Ecuador

Es por ello por lo que se determina como objeto de investigación la ética profesional de servidores públicos y como campo de estudio a la contratación de talento humano de la Gobernación de Manabí.

### **Materiales y Métodos**

La metodología utilizada en esta investigación sigue un enfoque mixto (cuali-cuantitativo), pues se utiliza medición, análisis e interpretación de datos, recolección de información empírica, formulación de hipótesis y manejo variables, y el enfoque cualitativo puesto que la información pasa por un proceso de análisis e interpretación, buscando lo más real posible para obtener resultados precisos, investigando el proceso de contratación de talento humano en la Gobernación de Manabí.

El tipo de investigación a utilizada es correlacional en la que se evalúa algunas características de los servidores con quienes se trabaja, describiendo las variables dependientes e independientes que implica la contratación de talento humano.

El enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema (Sampieri, 2018). Para la recolección de datos se utiliza encuestas y entrevistas dirigidas al personal de la institución para determinar la conclusión de la investigación.

## **Resultados y Discusión**

En esta investigación sobre la ética en la dirección de talento humano de la gobernación de Manabí se manifiesta que todas las fallas administrativas que se observan por el no cumplimiento de lo que establece los cuerpos legales como lo que está prescrito en La Constitución de la República del Ecuador (CRE), vigente desde el 2008, consagra entre los deberes primordial del Estado el “garantizar a sus habitantes el desarrollo de una cultura de paz seguridad integral y vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción”, (Art 3, numeral 8, CRE); que si fuesen aplicadas según este mandato no existirían los niveles de corrupción observados (Del Ecuador, 2008).

Dentro de la Gobernación de Manabí, el departamento de Talento Humano debe incorporar una cultura de integridad para implementar medidas complementarias dentro del sector público para quienes direccionan a los Jefe Políticos, Tenencias Políticas y Comisarias de cada cantón y parroquia de Manabí. Tendrían la finalidad de establecer normas de conducta para servidores públicos y valores para preservar la integridad dando a conocer lo que establece la Constitución y el código de ética para cumplir a cabalidad con todo lo estipulado dentro de la ley y así poder dar un servicio eficaz y eficiente de calidad a la sociedad manabita.

Dentro de la Gobernación de Manabí el departamento de Talento Humano se debería incorporar una cultura de integridad para implementar medidas complementarias en los servidores públicos con la finalidad de establecer normas de conducta, y valores para preservar la integridad dando a conocer lo que establece la Constitución y el código de Ética para cumplir a cabalidad con todo lo estipulado dentro de la ley, y así poder dar un servicio eficaz y eficiente de calidad a la sociedad Manabita.

La falta de integridad y ética en los funcionarios y servidores públicos a nivel nacional, provincial, cantonal y parroquial es notoria, en ciertas ocasiones esto acontece por los compromisos adquiridos en los puestos de libre remoción dentro de la política. Ubicando en estos puestos a personas que no cumplen con el perfil de la responsabilidad adquirida en el área laboral.

El trabajo realizado tiene originalidad propia ya que es un estudio pionero sobre los efectos que inciden en la sociedad dada por la falta de la aplicación y cumplimiento de las leyes y normas de ética que rigen en la sociedad ecuatoriana en las que se deberían hacer cumplir a cabalidad en los funcionarios de la administración pública.

## **Conclusiones**

Los compromisos políticos y acciones equivocadas dentro de la administración pública afectan de manera negativa a la sociedad Manabita en general. El mal uso de los recursos públicos no llega a los beneficiarios directos ya que son desviados a otros rubros de interés personales y políticos de los administradores de turno, perjudicando así grandemente a la economía del país, al sector público y privado; vulnerando los derechos del pueblo soberano y democrático. Se determinó el ambiente en el que se desarrollan las actividades de los funcionarios públicos en la dirección de Talento Humano de la Gobernación de Manabí en el que predomina el estrés ocasionado por las fallas y actos de corrupción divulgados, afectando en un gran porcentaje la economía del país y a la sociedad en común.

## **Referencias**

Agudelo. (2019). Human Talent Training And The Organizational Strategy In.

Chiavenato. (2020). GESTION DEL TALENTO HUMANO. Bogotá - Colombia: Mc Graw Hill.

Constitución del Ecuador, C. (2008). Decrete Legislativo 0 Registro Oficial 449 De 20-Oct-2008. Ecuador.

Delgado, M. (2020). PROCESO DE SELECCION.

Jama, V. (2018). Human Resources Management In The Company: A Paradigm Of. Ecuador.

Morales, G. Y. (2022). Desempeño ocupacional de los trabajadores.

Sampieri, H. (2018). Metodología de la inverstigación.

Varma, J. S. (2018). Human Talent Management Model For Ngo. . Ecuador.

Villareal. (2018). He Strategic Management Of The Human Resources In Public. MEXICO.

## CAPÍTULO IX

### Participación ciudadana y gestión pública en el cantón Jipijapa

Menéndez Quimis Laura Patricia<sup>1</sup>

Pibaque Pionce Maritza Sandra<sup>2</sup>

#### Resumen

En los últimos años está permitido democratizar a los estados gracias a la toma de decisiones colectivas que poco a poco se incorporan en estrategia representativa dentro de la sociedad. La presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la participación ciudadana en la gestión pública. Utilizó una metodología con un enfoque por lo que se realizó la recolección de información mediante encuestas dirigidas a la población de Jipijapa, numérica y análisis estadísticos de esto se aplicó una técnica entrevista a la directora distrital de participación ciudadana del mismo canto. A su vez, la investigación es de tipo descriptiva con lo cual se especificaron las características de la comunidad y la población referente a la participación ciudadana. Se concluyó mediante la investigación realizada que el cantón tiene procesos en la cual se establecen decisiones políticas públicas con las que se adecúan mecanismo de participación ciudadana pero que no se promueven en su totalidad, y no se aplican mecanismos nuevos el empoderamiento del ciudadano en los procesos participativos.

**Palabras Clave:** gestión; mecanismos de participación; políticas públicas.

#### Abstract

*In recent years, it has been possible to democratize the states thanks to collective decision-making that little by little is incorporated into a representative strategy within society. The objective of this research was to determine the influence of citizen participation in public management. It used a methodology with a focus for which the collection of information was carried out through surveys directed to the population of Jipijapa, numerical and statistical analysis of this, an interview technique was applied to the district director of citizen participation of the same song. In turn, the research is descriptive with which the characteristics of the community and the population regarding citizen participation were specified. It was concluded through the investigation carried out that the canton has processes in which public political decisions are established with which the citizen participation mechanism is adapted but that they*

---

<sup>1</sup> Estudiante de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Ingeniera en Auditoría. Ecuador. E-mail: [menendez-laura1200@unesum.edu.ec](mailto:menendez-laura1200@unesum.edu.ec).

<sup>2</sup> Docente de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Jipijapa, Manabí. Ecuador. E-mail: [maritza.pibaque@unesum.edu.ec](mailto:maritza.pibaque@unesum.edu.ec). ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2652-4799>

*are not promoted in their entirety, and new mechanisms are not applied to the empowerment of the citizen in the processes participatory.*

**Keywords:** *management; participation mechanisms; public policies.*

## **Introducción**

Dentro de los regímenes políticos existentes, la democracia es el único que garantiza las libertades políticas y civiles con derecho a participar, lo cual convierte este régimen democrático con un valor en sí mismo, pues persigue la mejora sostenible de las condiciones de vida de la sociedad.

En este sentido, según establece, la participación ciudadana es un proceso que modifica las relaciones de poder y permite la generación de una ciencia crítica y prospectiva. Para más precisión se establece que: participación ciudadana es un proceso continuo en el cual se integra al ciudadano en forma individual o participando en forma colectiva, en la toma de decisiones, la fiscalización, control y ejecución de las acciones en los asuntos públicos y privados, que lo afectan en lo político, económico, social y ambiental para permitirle a su pleno desarrollo como ser humano y el de la comunidad en el que se desenvuelve.

La participación ciudadana en la gestión pública aún no es una práctica extendida y consolidada. Sin embargo, es un deber y un derecho el que la ciudadanía deba y pueda participar en todas las etapas del ciclo de gestión de políticas públicas; más aún, para mejorar la calidad de las políticas públicas siendo de gran importancia que la participación ciudadana sea temprana y oportuna. Es decir, que la misma esté presente desde el momento del diagnóstico de las problemáticas sociales que buscan solucionar las políticas públicas (Alvarado, 2022).

Por lo tanto, es esencial que la participación ciudadana garantice las respuestas flexibles que supone la democracia cotidiana, pero por otro lado mantiene una estrecha vigilancia sobre el uso de la autoridad concedida a los gobernantes (Mero & San Andrés, 2022). Por tal motivo se puede afirmar que la participación ciudadana no sólo radica en el ejercicio del voto, sino que es un proceso de desarrollo político continuo, implicando madurez y responsabilidad por parte de los actores civiles y políticos asimismo de instituciones y organizaciones que forman parte en este proceso. Por lo tanto, la participación ciudadana es un requisito indispensable para el fortalecimiento de la democracia.

En los últimos tiempos la participación ciudadana, ha permitido democratizar a los Estados gracias a la toma de decisiones colectivas, que poco a poco se incorpora como estrategia representativa dentro del Estado (Constitución de la República del Ecuador, 2021). Hoy en día la participación ciudadana en América Latina es relativamente baja en comparación al resto del mundo, debido a la presencia de desigualdades sociales, gran variedad de políticas públicas que no están ayudando a tener una comunicación clara y precisa entre el Estado y sus mandantes, provocando desconfianza y desinterés de participación por parte de la ciudadanía.

El desinterés por parte de la ciudadanía al momento de participar radica en la desconfianza que le tienen a las instituciones del Estado por incumplir con sus funciones de servicio, por otro lado, la población no tiene la cultura de participación, por lo cual ha sido muy difícil implantar este nuevo modelo de gobierno en las diferentes regiones de América Latina (Fuentes, 2020).

La gestión de procesos en la administración pública permite alcanzar mejores resultados y de una forma más eficiente. Hace posible que los sistemas, las personas y, en general, los recursos disponibles, trabajen coordinados y en armonía con objetivos claramente definidos (Jiménez, 2019). Por lo que el objeto de investigación es el proceso de gestión pública en el cantón Jipijapa y el campo de acción los mecanismos de participación ciudadana en el cantón de referencia.

### Materiales y Métodos

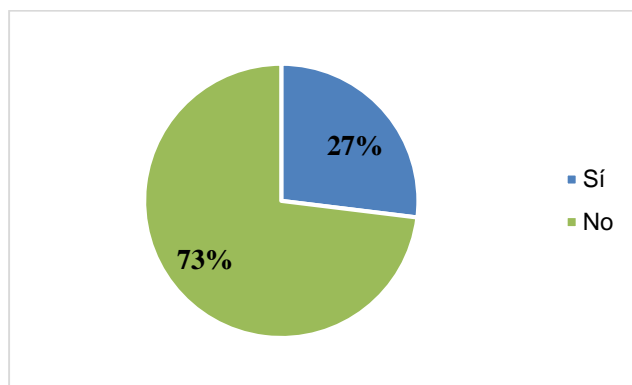
El enfoque de la investigación es cuali-cuantitativo, por lo que se utilizó para recolectar información que demuestra la hipótesis establecida, en base a la medición numérica y análisis estadísticos de datos, a su vez se aplicó la técnica de entrevista a la directora distrital de Participación ciudadana del cantón Jipijapa. La investigación fue de tipo descriptiva ya que buscó especificar las características del cantón Jipijapa, su comunidad y procesos referente a Participación ciudadana y la gestión pública.

Para identificar la población se tomaron en cuenta los datos establecidos por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2010), lo cual se identificó la parroquia San Lorenzo como muestra de 44870 habitantes, que con la aplicación de la fórmula de muestra con un margen de error de 5% y un nivel de confianza del 90% dio como resultado 271 personas.

### Resultados y Discusión

Se exponen los principales resultados obtenidos en una encuesta realizada a 271 habitantes de la Parroquia San Lorenzo de Jipijapa.

**Pregunta 1:** ¿Tiene conocimiento referente a la participación ciudadana en el cantón Jipijapa?



**Figura 1.-** Conocimiento de la participación ciudadana en Jipijapa.

Fuente: Elaboración propia.

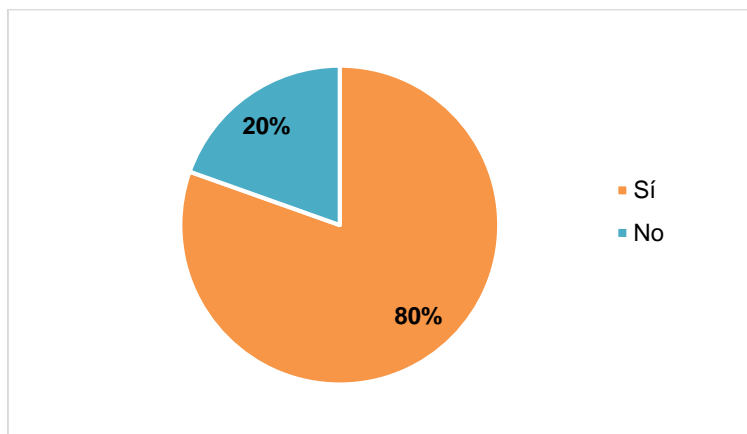
**Tabla 1.** Resultados tabulados sobre la pregunta 1.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	73	26%
No	198	74%
<b>Total</b>	<b>271</b>	<b>100%</b>

Con respecto al conocimiento de la población referente al tema de participación ciudadana se identificó que el 74% de los habitantes del cantón del sector de San Lorenzo no tienen

conocimiento referente a la participación ciudadana; en otro sentido el 26% indica que conocen del tema.

**Pregunta 2:** ¿Considera usted que la gestión pública se relaciona directamente con la participación ciudadana?



**Figura 2.-** Relación de la gestión pública y Participación ciudadana.

**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 2.** Resultados tabulados sobre la pregunta 2.

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Sí	218	80%
No	53	20%
<b>Total</b>	<b>271</b>	<b>100%</b>

En referencia a la relación de la gestión pública y participación ciudadana, el 80% de la población encuestada considera que tiene una relación directa al estar enfocado en las políticas públicas de tal forma que sin gestión pública no existiría un adecuado proceso en la participación ciudadana, así mismo el 20% manifiesta que no tienen relación entre sí.

En síntesis, el tema de participación ciudadana se ubica en el terreno de la existencia de un poder público que pretende ser expresivo de interés general de la sociedad civil y de una administración que realiza la orientación establecida por el poder público.

En relación con lo antes expuesto según lo establece Fuentes (2020) la gestión pública es una estrategia que orienta las acciones de los actores públicos del desarrollo hacia la generación del mayor valor público posible a través del uso de instrumentos de gestión que en forma colectiva coordinada y complementaria, deben implementar las instituciones públicas para generar mejoras sostenibles en la calidad de vida de la población.

Asimismo, menciona Ovares (2019) que la nueva gestión pública es considerada en el Estado como una gran empresa política, propiciando la incorporación de los principios y técnicas empresariales al campo de lo público.

En otro sentido, Mero y San Andrés (2022) manifiesta que: para acceder a los conceptos de gestión pública se dice que es la organización política soberana de una sociedad humana establecida en un territorio determinado, bajo un régimen jurídico con independencia y

autodeterminación, con órganos de gobierno y sistemas de gestión que persiguen determinados fines mediante las actividades concretas.

### **Conclusiones**

Mediante la recopilación y análisis de la información se puede notificar que la participación ciudadana dentro del cantón Jipijapa tiene procesos en la que decisiones políticas públicas son tomadas en cuenta. Asimismo, se concluye utilizada de forma adecuada mecanismos de participación ciudadana y que sólo se promueve la aplicación de algunos, como la aprobación de la planificación presupuestaria y la rendición de cuentas, los demás mecanismos no se aplican en su totalidad y los que se realizan se hacen con debilidades que impiden el empoderamiento del ciudadano de los procesos participativos.

La participación ciudadana actualmente en el cantón Jipijapa para la gestión pública no están siendo suficientemente efectivo, lo cual genera un bajo nivel de participación de los ciudadanos en la toma decisiones con respecto a la administración de los recursos, diseño de políticas públicas, generación de ordenanzas, debido a que la ciudadanía se muestra apática y poco receptiva en la aplicación de los mismos, por los altos niveles de desconocimiento tanto de las leyes como de los mecanismos que se requiere en cada paso para lograr una mejor gestión pública.

### **Referencias**

- Alvarado, C. (2022). Evaluación de la Participación Ciudadana en la Gestión Pública del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Tosagua y Junin. <https://repositorio.espam.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/42000/1903/TTMGP04D.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Constitución de la República del Ecuador. (2021). Constitución de la República del Ecuador. [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\\_act\\_ene-2021.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)
- Fuentes, D. (2020). Participación Ciudadana en la Gestión Pública Local El caso del municipio de La Serena, Chile (2009-2018). <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/17017/2/TFLACSO-2020DSFV.pdf>
- INEC. (2010). Instituto Nacional de Estadística y Censo. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/>
- Mero , J., & San Andrés, C. (2022). La participación ciudadana y la toma de decisiones en el gobierno autónomo descentralizado del cantón Chone provincia de Manabí año 2019. <https://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1724>
- Montecinos , E., & Contreras , P. (2019). Participación ciudadana en la gestión pública: Una revisión sobre el estado actual. Redalyc, 341-362.
- Ovares , C. (2019). Mecanismos de participación ciudadana para el cambio constitucional en América Latina y sus efectos potencialmente democratizadores.

<https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/16825/2/TFLACSO-2019COS.pdf>

Tognoli, J. (2020). Participación ciudadana en la gestión pública.

<https://comunidades.cepal.org/ilpes/es/grupos/discusion/participacion-ciudadana-en-la-gestion-publica>

## CAPÍTULO X

### Mejoramiento administrativo en la legalización de tierras del Gobierno Autónomo Descentralizado de Jipijapa

Parrales Gutiérrez Ana María<sup>1</sup>

Santistevan Villacreses Karina Lourdes<sup>2</sup>

#### Resumen

El objetivo principal de esta investigación es analizar el proceso administrativo enfocado a la legalización de tierras para optimizar la eficiencia, eficacia y calidad en la dirección de planificación y desarrollo territorial del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del cantón Jipijapa; en vista a la creciente inconformidad de la ciudadanía sobre sus trámites. La metodología se orientó bajo un enfoque cualitativo, con un diseño bibliográfico, mediante la revisión documental. Entre los hallazgos, se destacan el basamento legal que ampara el mejoramiento administrativo de la planificación y ordenamiento territorial. Se concluye que generando una mejora constante del gobierno electrónico en su página web se puede alcanzar la optimización de la gestión administrativa de la legalización de tierras en el GAD Jipijapa.

**Palabras Clave:** administración pública; gestión administrativa; gobierno electrónico; mejora continua.

#### Abstract

*The main objective of this research is to analyze the administrative process focused on land legalization to optimize efficiency, effectiveness, and quality in the direction of planning and territorial development of the Decentralized Autonomous Government of the Jipijapa canton. In view of the growing dissatisfaction of citizens about their procedures. The methodology was oriented under a qualitative approach, with a bibliographic design, through documentary review. Among the findings, the legal foundation that supports the administrative improvement of planning and territorial order stands out. It is concluded that by generating a constant improvement of the electronic government on its website, optimization of the administrative management of land legalization in the GAD Jipijapa can be achieved.*

**Keywords:** administrative management; continuous improvement; electronic government; public administration.

---

<sup>1</sup> Estudiante de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí Ecuador. E-mail: [parrales-ana4414@unesum.edu.ec](mailto:parrales-ana4414@unesum.edu.ec)

<sup>2</sup> Docente de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. E-mail: [karina.santistevan@unesum.edu.ec](mailto:karina.santistevan@unesum.edu.ec). ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3085-1151>

## **Introducción**

Ha existido mundialmente una constante búsqueda del mejoramiento de la gestión pública, particularmente en el ámbito administrativo, para proporcionar un cambio significativo y poder dar un servicio de excelencia y satisfacción a la ciudadanía. En la actualidad, mayormente se ejecuta por medio del gobierno electrónico debido a la situación de emergencia que ocurrió con la pandemia del COVID-19.

El gobierno de Ecuador durante los últimos años ha promovido nuevos cambios en la administración pública para mejorar los sistemas de la organización estatal, con el fin de poder brindar mejores servicios, cumpliendo con lo que establece la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos. En este sentido, la Administración Provincial coordina con las administraciones cantonales. Sin embargo, generalmente los procesos que se realizaron en administraciones anteriores no tienen continuidad. Por tal razón, hay incumplimiento de los acuerdos o convenios, lo trae consigo la incorrecta tramitología en la gestión del proceso para la legalización de tierras, por contar con un sistema de gestión administrativa desorganizado, carente de lineamientos efectivos, lo cual no permite brindar un buen servicio con eficacia a la ciudadanía, generando perjuicio y desconcierto en la población.

Esta situación permite detectar la misma problemática en la gestión administrativa de la dirección de planificación y desarrollo territorial del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Jipijapa desarrollándose una creciente inconformidad sobre los trámites para la legalización de tierras que afecta a los ciudadanos propietarios de inmuebles urbanos y rurales no legalizados, limitando sus actividades laborales, económicas y social, por no poseer títulos de propiedad de sus tierras, para acceder a los beneficios que los programas que el gobierno impulsa para los agricultores y la pequeña y mediana empresa, porque es un requisito legal presentar su título de propiedad como garantía para ser beneficiados. Esto influye negativamente en el desarrollo de la economía del cantón.

## **Referentes teóricos**

El proceso administrativo para que se inicie la legalización de tierras en el GAD Jipijapa, se rige por el protocolo de atención, “Ordenanza que regula el control del uso y ocupación del suelo y la legalización de los determinados bienes inmuebles”. Para esto, el solicitante debe contar con los siguientes requisitos, entre los que se resaltan el formulario de solicitud con su respectiva tasa, certificado de no adeudar al GAD Jipijapa con su respectiva tasa, la documentación de identidad, copia de la cédula y certificado de votación del solicitante, el original de la cesión de derecho de posesión (solicitante no poseionario), certificado actualizado del registro de la propiedad de no poseer bienes. Ante esto se debe cancelar por el trámite unos valores económicos establecidos para registro de patente, el certificado de no adeudar al municipio, la tasa de inspección de predio urbano, la tasa para elaboración de plano de levantamiento taquimétrico georreferenciado, comprobante de pago de la tasa por el servicio administrativo y una carpeta.

Ahora bien, para lo que se encuentran en posesión de tierras particulares dentro del perímetro urbano del cantón Jipijapa y que carecen de título inscrito, en el proceso de legalización de la propiedad del Departamento Legal del GAD Jipijapa se instauran dieciséis pasos para la obtención de la legalización, tramite largo porque pasa por el ingreso del Tramite a Alcaldía, la

derivación hacia el Departamento Legal, revisión de requisitos y derivación al Departamento de Planificación, articulación con Trabajo Social para inspección, redireccionamiento hacia el Departamento de Avalúo y retorno al Departamento Legal con informes generales para continuar con el proceso administrativo. Todo esto debe cumplir con un tiempo aproximado de trámite, según la ordenanza antes mencionada los plazos de informes es de 8 días, los cuales están contados a partir de la recepción de los informes técnicos (Gobierno Autónomo Descentralizado Jipijapa, 2016).

En este orden de ideas, un dato importante con respecto a la legalización de tierras en el GAD Jipijapa es que en los registros del Departamento Legal desde el año 2018, se han iniciado 579 procesos administrativos, de los cuales se han finalizado 254 procesos. Para el año, 2021, quedaban pendiente de finalización 325 procesos de legalización de tierras y 15 procesos que no han procedido y se han devuelto (Moreira, 2021).

### **Legalización de tierras y el gobierno electrónico**

La Legalización de tierras se entiende por la adjudicación, el acto administrativo en el cual se transfiere la posesión legítima de las tierras productivas ocupadas y trabajadas por el adjudicatario, que puede ser transferido por herencia sólo en el goce y disfrute de las mismas. En el país existen diferentes formas de propiedad de la tierra, como propiedad estatal, privada, asociativa, cooperativa, mixta, comunitaria. (Ley orgánica de tierras rurales y territorios ancestrales, 2018).

La Legalización de tierras en Ecuador se ha tornado una temática relevante en el cual durante los años 2010-2017, el gobierno nacional a través del Ministerio de Agricultura y Ganadería ha entregado 285mil títulos de propiedad que permitió el acceso a servicios formales, créditos, seguridad jurídica y fortalecimiento asociativo y productivo. Todo esto se ampara bajo la Constitución de la República del Ecuador y demás cuerpos legales como, COOTAD, Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, Ley Orgánica de Ordenamiento Territorial, que acondicionan los procesos de planificación del desarrollo y el ordenamiento territorial.

Para facilitar los procesos administrativos enfocado a la legalización de tierras en el GAD Jipijapa, es conveniente el gobierno electrónico, que se concibe como el paso del gobierno, a la virtualidad con la integra de las Tecnologías de la Información y Comunicación, con respecto a la planificación y administración (Lizardo, 2018), a modo de una nueva manera de gobierno para su modernización.

Según CEPAL (2021), el Gobierno Electrónico entrega beneficios directos a la comunidad en general, tales como la eliminación de las barreras de tiempo y espacio, la facilidad en las comunicaciones, el acceso igualitario a la información, el aumento del intercambio colaborativo entre distintas reparticiones, el incremento en la producción de bienes y servicios de valor agregado; en suma, una mayor calidad de vida de la ciudadanía.

### **Materiales y Métodos**

La metodología se orientó bajo un enfoque cuali-cuantitativo, con un diseño bibliográfico, mediante la revisión documental, por lo que las unidades de análisis, fueron textos escritos: tesis, documentos legales del GAD Jipijapa y leyes, en formato digital y páginas web gubernamentales

e instituciones internacionales. Se empleó la técnica de la lectura y revisión documental, como instrumento para recolectar la información, se utilizó el fichaje que permitió registrar ideas principales para su comprensión e interpretación mediante el análisis del discurso que conllevó al procesamiento de toda la información.

### **Resultados y Discusión**

Se evidencia que el proceso administrativo para la legalización de tierras en GAD de Jipijapa es un trámite que solicita varios requisitos, siendo laborioso por la demanda de la documentación, que implica la participación de varios departamentos y sus funcionarios o servidores públicos. Aunado a ello, entre los procesos administrativos legales que debe realizar, se contempla la visita técnica territorial y el cobro de servicios por el proceso jurídico y competente de los profesionales que supervisan esta función pública de forma eficaz.

Ante tales exigencias del desempeño laboral de los encargados del departamento de legalización de tierras, es indiscutible la exigencia de un mayor número de servidores públicos en la dirección de planificación y desarrollo territorial. Asimismo, sería conveniente la implementación de sistemas de automatización, registro y tratamiento de datos autónomos. (Moreira, 2021).

En función a los procedimientos administrativos y para la optimización en la ejecución de los procesos, la eficacia y calidad en la gestión de los servicios de la legalización de tierras, buscando la reducción en el tiempo empleado en los trámites y consultas para la legalización de las tierras, el gobierno electrónico a través de su página web puede facilitar todos los tramites, como lo exige la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos en su Art. 18 numeral 4. Implementar mecanismos, de preferencia electrónicos, que permitan conocer, en cualquier momento, el estado de los trámites de las y los interesados. Esto contribuye a un desarrollo humano integral de la ciudadanía.

### **Conclusión**

Es importante el mejoramiento administrativo enfocado a la legalización de tierras mediante el gobierno electrónico ya que permite un cambio significativo para la optimización de la eficiencia, eficacia y calidad en la dirección de planificación y desarrollo territorial del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jipijapa y lograr un servicio de excelencia y satisfacción a la ciudadanía.

Resultado de esta investigación, se recomendó implementar un plan de mejora continua en la dirección de planificación y desarrollo territorial con el uso de las TIC y la página web del GAD del Jipijapa para los procesos de gestión administrativa con especial énfasis en la legalización de tierras es un aporte al avance de la gestión pública evitando la duplicidad de actividades e incumplimiento de las mismas.

### **Referencias**

Asamblea Nacional (2018). Ley orgánica de tierras rurales y territorios ancestrales. Registro Oficial Suplemento 711 de 14-mar.-2016. <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Ley-Organica-de-Tierras-Rurales-y-Territorios-Ancestrales.pdf>

- Asamblea Nacional (2018). Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos Oficio No. SAN-2018-1614. [https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-03/Documento\\_%20LEY-ORG%C3%81NICA-OPTIMIZACION-EFICIENCIA-TRAMITES.pdf](https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-03/Documento_%20LEY-ORG%C3%81NICA-OPTIMIZACION-EFICIENCIA-TRAMITES.pdf)
- CEPAL, N. U. (2021). Tecnologías digitales para un nuevo futuro. Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Jipijapa. (04 de Junio de 2018). Ordenanza que regule el procedimiento para las adjudicaciones de excedentes o disminución de áreas en predios urbanos y rurales ubicados en las cabeceras parroquiales rurales en el cantón Jipijapa, proveniente de errores de cálculo o de medidas. Jipijapa, Manabí, Ecuador
- Lizardo. (2018). Gobierno electronico y percepción sobre la corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamerica. Tesis Doctoral Universidad Complutense de Madrid. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/47393/>
- Ministerio de Agricultura y Ganadería (2022). Legalización de tierras. <https://www.agricultura.gob.ec/legalizacion-de-tierras/>
- Moreira, G. (2021). Estrategias TIC's de semi-automatización de la Gestión Administrativa y los Procesos de Legalización de Tierra en el Departamento Legal del GAD Jipijapa. Tesis de Maestría. Universidad Estatal del Sur de Manabí. <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4081/1/TESIS%20FINAL%20EMPASTADO%20-%20MAESTR%C3%81DA%20EN%20AMINISTRACI%C3%93N%20P%C3%9ABLICA%20-%20GISELLA%20MOREIRA%20-%20UNESUM.pdf>
- Zerpa, K. (2007). Procedimientos administrativos agrarios. Anuario de Derecho. 25, 89-116.

## CAPÍTULO XI

### Constitución de la República del Ecuador 2008: revisión bibliográfica de la nueva gestión pública

Litardo Aguilar Karla Zulay<sup>1</sup>

Marcillo Indacochea Mayra Mercedes<sup>2</sup>

#### Resumen

El presente estudio está relacionado con la Constitución de la República del Ecuador 2008, para lo cual la revisión bibliográfica se basó en la Nueva Gestión Pública. El objetivo fue revisar teorías bibliográficas que sustentan la temática de investigación. La metodología que se aplicó estuvo enfocada en la revisión bibliográfica de artículos, revistas e información pública como ciertos artículos y apartados de la Constitución de la República del Ecuador del 2008. El análisis de los resultados obtenidos luego de la revisión literaria fue de forma sistemática de acuerdo a la variable de investigación: la nueva gestión pública. Se aplicó el método de análisis y síntesis, el cual consistió en extraer significados, datos históricos importantes desde una postura objetiva e interpretativa del tema. Dentro de las principales conclusiones se obtuvo que el Estado en su concepción moderna corresponde a un proceso cultural con la idea de un poder no individualizado. Es así como en términos cortos se puede mencionar que la Gestión Pública persigue la creación de una administración eficiente y eficaz, es decir, una administración que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor coste posible, favoreciendo para ello la introducción de mecanismos de competencia que permitan la elección de los usuarios y a su vez promuevan el desarrollo de servicios de mayor calidad.

**Palabras Clave:** administración; Constitución del Ecuador; gestión pública.

#### Abstract

*The present study is related to the Constitution of the Republic of Ecuador 2008, for which the bibliographic review was based on the New Public Management. The objective was to review bibliographic theories that support the research topic. The methodology that was applied was focused on the bibliographic review of articles, magazines and public information such as certain articles and sections of the Constitution of the Republic of Ecuador of 2008. The analysis of the results obtained after the literary review was systematically according to the research variable: the new public management. The analysis and synthesis method was applied, which consisted of extracting meanings, important historical data from an objective and interpretative*

---

<sup>1</sup> Estudiante de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Ecuador. E-mail: [litardo-karla8572@unesum.edu.ec](mailto:litardo-karla8572@unesum.edu.ec). ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7578-2439>

<sup>2</sup> Docente de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa. Economista (Universidad Estatal del Sur de Manabí), Doctor en Ciencias Económica (Universidad Pinar del Río – Cuba). E-mail: [mayra.marcillo@unesum.edu.ec](mailto:mayra.marcillo@unesum.edu.ec). ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8847-8479>

*position of the subject. Among the main conclusions it was obtained that the State in its modern conception corresponds to a cultural process with the idea of a non-individualized power. This is how in short terms it can be mentioned that Public Management pursues the creation of an efficient and effective administration, that is, an administration that satisfies the real needs of citizens at the lowest possible cost, favoring the introduction of competition mechanisms that allow users to choose and in turn promote the development of higher quality services.*

**Keywords:** *administration; Constitution of Ecuador; public management.*

## **Introducción**

En Ecuador, los procesos históricos llevaron al logro de la democracia tanto en lo público y esferas privadas. En 2008, la Constitución de la República incorporó un conjunto de principios para la Gestión Pública. En esta nueva constitución, promete una revolución en el desarrollo del sistema de Gestión del Servicio Público Ecuatoriano a la luz de tendencias de desarrollo internacional y regional.

En la actualidad las instituciones públicas han perdido la credibilidad en cuanto a las funciones que ellos desempeñan y la finalidad con las que fueron creadas. Esta deficiente gestión ha generado reclamos por parte de los ecuatorianos que exigen la correcta gestión pública, considerando principios económicos, enmarcados en la eficiencia y eficacia. Todo esto conlleva a la construcción de nuevas políticas públicas que están enfocadas no solo en el área política o ministerial; por lo tanto, esto ha llevado al diseño del nuevo sistema operativo público, (García, 2012).

Es importante resaltar que la Constitución de la República del 2008 promete la construcción de políticas orientadas a la inversión pública, con el fin de promover la reforma del Estado, y surge casi después de una década de una democracia inestable. Por lo que, es necesario indicar que se realizó una revisión de teorías bibliográficas que sustentan la gestión pública en el Ecuador, por ello será importante partir desde las ideas claves de los diferentes enfoques que se marcaron en la Constitución del 2008.

## **Referentes teóricos**

De acuerdo a la nueva filosofía de la gestión pública en palabras de Hood (1991), este menciona que “es un matrimonio entre el Nuevo Institucionalismo y la gerencia profesional” (pp. 5-5). Por esto se puede considerar que la nueva gestión pública se basa en la economía, eficiencia y eficacia dentro de las instituciones gubernamentales del país, considerando los programas e instrumentos políticos, buscando el logro de la calidad total en lo que respecta al servicio público.

En consecuencia, la administración pública es el sistema administrativo de un estado, de una ciudad, de una comuna o centro de población; y su existencia se fundamenta en dos razones esenciales: Prestar servicios públicos a la comunidad a la que se debe; y ejercer controles públicos sobre las personas y los bienes dentro de su dominio (Ricoy, 2015).

La Nueva Gestión Pública (NGP) en América Latina surge en la región como un sistema que cumple con los requisitos de factibilidad para llevar a cabo reformas que contribuyan a

administraciones públicas más eficientes y flexibles. La institución principal es el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) visto como un organismo público internacional. Su objetivo central es la modernización de las administraciones públicas como factor estratégico en los procesos de desarrollo económico y social (Basheka, 2017).

La NGP ofrece dos tipos de prestación de un servicio público: la prestación directa de un servicio público que es realizada por instituciones gubernamentales, ya sean del gobierno central o de entidades autónomas (Fernández, 2010, pág. 5). Por otro lado, el beneficio se configura indirectamente cuando la administración pública decide otorgar una delegación.

A nivel local, es importante comenzar por lo establecido en la Constitución del Ecuador del 2008, en la cual establece en el art. 315 que “El Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de los recursos naturales o bienes públicos y el ejercicio de otras actividades económicas” (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Dentro de los cambios de la Nueva Gestión Pública, la Presidencia de la República en octubre del 2010, firmó un contrato de consultoría con la empresa ecuatoriana e-Strategia Consulting Andes, para la “Implementación de una Metodología de Gobierno por Resultados y Sistema Informático” (OAS, 2014).

De esta forma se puede reconocer que un estado moderno no puede existir si no tiene una administración pública moderna. Esta administración moderna, en cambio, no puede existir si no está dirigida por funcionarios públicos altamente capacitados y actualizados en las dos funciones básicas de un Estado: la prestación de servicios y el ejercicio del control de personas y bienes (Ciobanu, 2013). Es así como a partir de 2008 cambió la estructura legal y la forma de operación y prestación de los servicios públicos. El gobierno impulsó el proceso constituyente, y se realizó una Asamblea Constituyente en la ciudad de Montecristi en la provincia de Manabí, que concluyó con la expedición de la Constitución del Ecuador en 2008.

## **Materiales y Métodos**

El presente trabajo fue de tipo bibliográfico, a través del cual se recolectó información para el análisis sistemático de la variable de investigación, la nueva gestión pública. Se aplicó el método análisis y síntesis, que consiste en extraer significados, datos históricos importantes desde una postura objetiva e interpretativa del tema a investigar. Por lo cual se consideró la búsqueda implementada, la cual apunta al uso de información física (libros) y digital (fuentes como Redalyc, Google Académico, revistas digitales científicas o investigativas, etc.).

Para realizar el análisis de la información, misma que cumpliera con los criterios necesarios; se seleccionó finalmente 10 fuentes bibliográficas con un alto valor científico, pertinencia y significancia para la presente investigación. La información tomada de estas fuentes fue procesada por medio de la lectura exhaustiva, relacionada al tema de interés.

## **Resultados y Discusión**

Describir la situación de la administración pública en Ecuador, como la de cualquier otro país, obviamente no es tarea fácil. En primer lugar, por la falta de investigación en este campo y, en segundo lugar, porque sus problemas nunca pueden ser totalmente cuantificados, sobre todo porque cada uno de ellos, a su vez, contiene una serie de otros problemas o subproblemas, tejiendo una verdadera red de problemas. Las interrelaciones configuran incluso lo que podría clasificarse como un sistema de problemas.

De otro modo se puede mencionar que las reformas de la Nueva Gestión Pública, puede ser entendida como “el cambio de las normas, las estructuras organizacionales y los patrones directivos y operativos del gobierno, que por sus propósitos, modos o resultados se orienta hacia formas pos-burocráticas de organización, dirección, operación, con el fin de elevar la eficiencia, la calidad y la responsabilidad de la acción pública” (Villanueva, 2019).

Por eso podemos mencionar que en el Ecuador han existido cambios en las opiniones políticas e ideológicas, eso quedó plasmado en la Constitución de la República del Ecuador del 2008. De la ola predominantemente neoliberalista de los años noventa que se centró en el nivel regional, el país transitó hacia un modelo en el que el Estado interviene y participa fuertemente en la economía, y sus instituciones están dotadas de legitimidad para ejercer sus poderes.

De esta forma, al realizar comparaciones entre el presente y el pasado en base a la teoría revisada, la administración pública actual no era concebida como una ciencia como tal, no siendo considerada pública por decirlo así. En estos términos se identificó que la Nueva Gestión Pública surge para realizar cambios en la estructura organizativa de gran parte del Sector Público del Ecuador, respaldada en la Constitución del 2008, pues fue necesario estos cambios en comparación al majeo del Estado en los años 1940-1950 en relación a la época actual.

## **Conclusiones**

Se concluye que el Estado en su concepción moderna corresponde a un proceso cultural con la idea de un poder no individualizado. En efecto, el Estado o Gobierno del Ecuador juega un papel muy importante en la prestación de los servicios, como garante de los derechos consagrados en la Constitución del 2008.

La Nueva Gestión Pública persigue la creación de una administración eficiente y eficaz, es decir, una administración que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor coste posible, favoreciendo para ello la introducción de mecanismos de competencia que permitan la elección de los usuarios y a su vez promuevan el desarrollo de servicios de mayor calidad. Todo ello rodeado de sistemas de control que otorguen una plena transparencia de los procesos, planes y resultados, para que, por un lado, perfeccionen el sistema de elección, y, por otro, favorezcan la participación ciudadana.

Finalmente, se podría decir que la Nueva Gestión Pública se basa en la atribución de funciones que antes eran del Estado a los niveles inferiores prácticamente, donde la regulación de las actividades del espacio urbano y la provisión de servicios públicos fueron sus principales

responsabilidades. Es pertinente mencionar en ese sentido que las anteriores reformas administrativas que se dieron en los países de Latinoamérica fueron heredadas de modelos norteamericanos y británicos en un momento que requería un ajuste estructural por el agotamiento del modelo económico.

## **REFERENCIAS**

- Basheka, K. (2017). The Paradigms of Public Administration Re-Examined: A Reflection. <https://www.kab.ac.ug/wpcontent/uploads/2019/11/>
- Ciobanu, E. J. (15 de septiembre de 2013). Echniques and Methods to Improve the Communication Channels in Modern Public Administration. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S187704281>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Asamblea Nacional del Ecuador. <https://www.asambleanacional.gob.ec/sites>
- D. Ariza, N. R. (10 de agosto de 2022). Modelos de gestión en el sector público y su aplicación a gobiernos locales. Asamblea Nacional Constituyente (2008): [https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp\\_ecu.pdf](https://www.oas.org/juridico/mla/sp/ecu/sp_ecu.pdf)
- Fernández, J. (2010). Disertación sobre el servicio público. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/2891/1/.pdf>
- García, I. (2012). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. Universidad de Salamanca, 1-28.
- OAS. (2014). Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva. [http://www.oas.org/es/sap/dgpe/innovacion/Banco/docs\\_paises/Ecuador](http://www.oas.org/es/sap/dgpe/innovacion/Banco/docs_paises/Ecuador)
- Ricoy, C. (12 de marzo de 2015). La teoría del crecimiento económico de Adam Smith. <https://www.redalyc.org/pdf/4255/425541308001.pdf>
- Santesteban, X. A. (2019). El silencio administrativo. Análisis constitucional y administrativo. Wolter Kluwers.
- Villanueva, L. A. (2019). Gobernanza y gestión pública. MéxicoDF: Fondo de Cultura Económica.

## CAPÍTULO XII

### Gestión administrativa y la calidad de atención en los servicios a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Puerto López

Moran Menéndez Claudio Antonio<sup>1</sup>

Proaño Ponce William Patricio<sup>2</sup>

#### Resumen

La investigación fue desarrollada en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del cantón Puerto López con el objetivo de validar un manual estratégico integral para la gestión administrativa que contribuya a la calidad de atención en los servicios a los usuarios. Es importante mencionar que un GAD es una institución que cuenta con autonomía para tomar sus propias decisiones, con el propósito de establecer una buena gestión que garantice el desarrollo de la comunidad, cabe recalcar que, para que exista calidad de servicio se requiere de una adecuada gestión y una correcta aplicación de los procesos. La metodología aplicada en el desarrollo del proyecto investigativo fue de tipo descriptiva para analizar las variables objeto de estudio, de campo para obtener datos verídicos sobre la atención que reciben los ciudadanos y bibliográfica para tener sustento teórico de las variables investigadas. Del mismo modo, se aplicó el métodos cualitativo y cuantitativo, también se utilizó la encuesta como técnica de investigación y de recolección de datos dirigidas al personal y a usuarios con el propósito de determinar el nivel de calidad del servicio que reciben los ciudadanos. Como resultado de la investigación se evidenció que una gestión administrativa ineficiente afecta directamente la calidad de los servicios, puesto que existen retrasos en los tramites, obras e incluso en la prestación de los servicios básicos. Es por ello por lo que actualmente es indispensable que la institución cuente con un manual que permita mejorar la gestión administrativa y logre la satisfacción de los ciudadanos.

**Palabras Clave:** calidad; gestión administrativa; satisfacción; servicio.

#### Abstract

*The research was developed in the Decentralized Autonomous Government of the Puerto López canton with the aim of validating a comprehensive strategic manual for administrative management that contributes to the quality of care in services to users. It is important to mention*

---

<sup>1</sup> Estudiante de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador. E-mail: [claudio.moran7491@unesum.edu.ec](mailto:claudio.moran7491@unesum.edu.ec). ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3918-5017>

<sup>2</sup> Docente de la Maestría en Administración Pública del Instituto de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador. E-mail: [william.ponce@unesum.edu.ec](mailto:william.ponce@unesum.edu.ec). ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9798-9780>

*that a GAD is an institution that has autonomy to make its own decisions, with the purpose of establishing a good management that guarantees the development of the community, it should be emphasized that, for quality of service to exist, an adequate management and correct application of processes. The methodology applied in the development of the research project was descriptive to analyze the variables under study, field to obtain true data on the care received by citizens and bibliographical to have theoretical support for the variables investigated. In the same way, the qualitative and quantitative method was applied, the survey was also obtained as a research and data collection technique aimed at staff and users with the purpose of determining the level of quality of the service that receives citizens. As a result of the investigation, it was shown that inefficient administrative management directly affects the quality of services, since there are delays in procedures, works and even in the provision of basic services. That is why it is currently essential for the institution to have a manual to improve administrative management and achieve citizen satisfaction.*

**Keywords:** *administrative management; quality; satisfaction; service.*

## **Introducción**

La gestión administrativa es considerada un proceso sistemático de diseñar y mantener un entorno en el que el personal desarrolla sus funciones en grupo y cumplen eficientemente objetivos específicos (Huamaní & Esquivel, 2016). En la actualidad la gestión administrativa permite prevenir problemas futuros, mejorar el desarrollo de las actividades, programas y proyectos y sobre todo logra la consecución de resultados favorables y favorables para la entidad y la comunidad. Cabe resaltar que para el Instituto de Ciencias Hegel (2021), la gestión administrativa consiste en una serie de principios, lineamientos y herramientas para mejorar los procesos y resultados en las entidades públicas.

Para Munch (2014), la gestión administrativa es “el proceso de coordinación de recursos para obtener la máxima productividad, calidad, eficacia, eficiencia y competitividad en el logro de los objetivos de su organización” (p. 23). Utiliza las etapas del proceso administrativo como la planeación, organización, dirección y control para la ejecución de las actividades y las encamina al logro de las metas propuestas (Barrera & Isuiza, 2018)

Según Pérez et.al (2022), establece a la gestión administrativa como “una serie de acciones que permiten la prevención, corrección y aplicación de la toma racional de decisiones”, la finalidad de que hoy en día las instituciones del sector público cuenten con una gestión eficiente es brindar servicios de calidad a la población, siendo esta, la visión de todo gobierno.

En la actualidad el crecimiento del sistema administrativo del Ecuador ha determinado que el sector público intente alcanzar un perfeccionamiento en lo que respecta al desarrollo de las capacidades de los servidores públicos, por tal motivo los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) no pueden avanzar si no disponen de una administración pública moderna en donde sus funcionarios deben estar capacitados y actualizados para brindar un servicio eficiente a la sociedad.

En este contexto, es importante manifestar que cuando la gestión administrativa institucional se desarrolla de manera correcta los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos son

utilizados con eficiencia, eficacia y economía, siendo estos los componentes principales de la gestión. Donde la eficiencia implica la optimización de los recursos manteniendo presente los objetivos de la organización, la eficacia se refiere al logro de los objetivos y la economía hace referencia a la adquisición de bienes o servicios a bajo costo sin perjuicio de la calidad (Alianak, 2019).

En este trabajo investigativo, se detallarán los diferentes procedimientos de la Gestión Administrativa del GAD Puerto López, determinando las diferentes falencias que impiden que se brinde un servicio de calidad a los usuarios, con la finalidad de proyectar herramientas para mejorar los procesos, que permitan corregir dichas falencias y fortalecer la gestión administrativa. Es importante mencionar que calidad es una herramienta indispensable cuya finalidad es proporcionar una óptima gestión y lograr la plena satisfacción de los usuarios.

En este contexto, la gestión administrativa se la utiliza con la finalidad de aplicar instrumentos o herramientas básicas, para mejorar los procedimientos administrativos y alcanzar el desarrollo institucional y local, de tal forma que las actividades que se realizan dentro de la institución proporcionen a la ciudadanía servicios efectivos y logren la debida satisfacción del usuario cumpliendo con los objetivos planteados de la institución.

### **Materiales y Métodos**

La investigación se centró en un enfoque mixto, cualitativo y cuantitativo, en virtud de que ambas fueron necesarias para el levantamiento de información y, además, facilitó el análisis de los resultados. El tipo de investigación fue de tipo descriptiva ya que permite explicar los principales factores de la gestión administrativa y la calidad del servicio, también se hizo uso de la indagación bibliográfica, debido a que se utilizó textos, artículos, documentos relacionados con las variables objeto de estudio. Del mismo modo, se procedió hacer un acercamiento directo con los principales actores del GAD, lo cual hace que la investigación sea de campo, dado a que existe una interacción entre los funcionarios de la entidad, la calidad del servicio y los usuarios de este.

Las técnicas utilizadas para la recolección de datos fue la encuesta aplicada a 50 funcionarios del GAD y a 50 habitantes del cantón Puerto López, para la determinación de la población se optó por un muestreo no probabilístico, el cual hace referencia a la utilización de una muestra de juicio subjetiva que una al azar. El total de la población es de 100 personas.

En este contexto, es necesario manifestar que los resultados arrojados en el desarrollo de la investigación ayudaran a determinar la estrategia que se aplicara para la mejora de la gestión administrativa y por ende lograr la calidad del servicio en los servicios que presta la institución.

### **Resultados y Discusión**

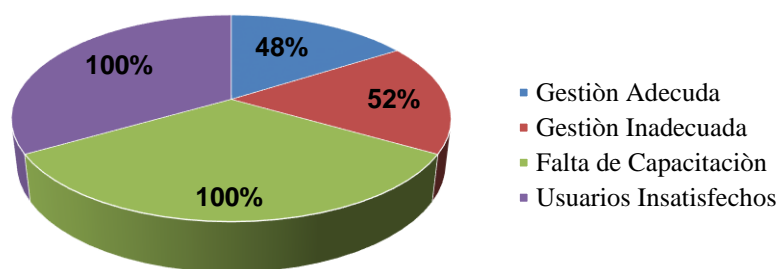
La calidad de servicio se percibe como la relación compartida de satisfacción y deseos entre un cliente y la asociación que aborda sus problemas (Terán et. al, 2021). Por su parte Vázquez, Rodríguez y Díaz (2017), se refiere a calidad del servicio como “la resultante de comparar las expectativas sobre el servicio que va a recibir y las percepciones de las actuaciones de las instituciones” (p. 12). Cabe resaltar que, si la prestación destaca en las expectativas, entonces el servicio brindado será tomado en cuenta como excelente, pero si llegase a igualar sería visto

como bueno; pero si el servicio recibido no cubre las necesidades del cliente, entonces evaluado como malo, pobre o deficiente.

Según Moreira y Orozco (2020), la calidad de los servicios públicos no ha alcanzado lograr las expectativas de los usuarios, por lo cual es necesario incorporar procedimientos que permitan mejorar la calidad en sus operaciones y la plena satisfacción de los usuarios. Es importante mencionar que, los servicios públicos de calidad permiten construir una sociedad equitativa y democrática. Sin embargo, hoy en día los servicios que ofrecen las instituciones del estado especialmente los GAD presenta deficiencias en su gestión y por ende el servicio que ofrecen no son de calidad, por ello se deben desarrollar políticas públicas y estrategias administrativas con la finalidad de garantizar que los servicios que presta la institución cumplan con las expectativas y requerimientos de los ciudadanos.

Basado en estos elementos, se aplicó a encuesta a 50 funcionarios del GAD y a 50 habitantes del cantón Puerto López, los principales resultados son representados en la Figura 1.

**Pregunta 1:** ¿Cómo evalúa la gestión administrativa que se desarrolla en la entidad?



**Figura 1.-** Resultados obtenidos de la encuesta realizada a los funcionarios y a los habitantes del cantón.

**Fuente:** Elaboración propia.

De la información obtenida mediante la encuesta realizada a funcionarios del GAD, se determinó que el 48% de los encuestados está de acuerdo con la gestión administrativa que se desarrolla en la entidad, mientras que el 52% se encuentra en desacuerdo, esto se debe a que ciertas actividades no cumplen con el proceso administrativo, es decir que para su ejecución no son planificadas, no cuentan con una debida organización y dirección, y más que todo no tienen un control adecuado, generando mal uso de los recursos y por ende incumplimiento de los objetivos institucionales.

Por otra parte, el 100% del personal encuestado indica que no reciben actualización de conocimientos de manera periódica, ellos recalcan que en ocasiones se presentan problemas administrativos, debido al desconocimiento de las normativas vigentes o reformas que se presentan, los avances tecnológicos y en muchos de los casos por desconocimiento de sus funciones.

La encuesta realizada a los habitantes del cantón logró evidenciar que la calidad de servicio que brinda la institución es ineficiente, debido a la inadecuada prestación de servicios básicos como agua, alcantarillado, recolección de basura, alumbrado público y vías en mal estado. Además, se presentan retrasos en la ejecución de obras y en los trámites presentados por los usuarios en ventanilla.

Es importante mencionar que, son muchos los factores que afectan la gestión administrativa de la institución y la calidad del servicio que ofrece a sus ciudadanos, pues la entidad no cuenta con políticas internas o manuales estratégicos alineadas a las normativas vigentes, por tal razón, es necesario diseñar un manual de gestión estratégica que permita mejorar la gestión administrativa y por ende la calidad del servicio. Cabe resaltar que, la calidad es la satisfacción que se obtiene del servicio brindado y al ser entidades del estado su visión general es proveer de servicios de calidad a su población generando bienestar social y cumpliendo con el plan nacional del buen vivir.

### **Conclusiones**

La gestión administrativa que se desarrolla en el GAD Puerto López es ineficiente, debido a que no se aplican adecuadamente las fases del proceso administrativo y más que todo se evidencia incumplimiento de las normativas vigentes en cuanto a la formación continua de los funcionarios, lo que repercute en el cumplimiento de los objetivos institucionales de manera eficiente, eficaz y económica.

La calidad de servicio que presta la entidad es inadecuada y se debe a varios factores que afectan directamente la gestión que desarrolla la entidad, por ello es necesario que sus autoridades piensen estratégicamente para brindar a sus ciudadanos un servicio oportuno y de calidad. Por ello el diseño de un manual estratégico integral permitirá mejorar la gestión administrativa y la calidad de servicio que esta ofrece a sus ciudadanos.

### **Referencias**

- Alianak, R. C. (2019). Eficiencia y eficacia en el control de la gestión de administración pública. *Revista Euro latinoamericana de Derecho Administrativo*.
- Barrera, I. A., & Isuiza, S. M. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018*. Perú: Universidad Alas Peruanas y Universidad Nacional Autónoma del Alto Amazonas.
- Huamaní, Q. D., & Esquivel, C. N. (2016). *Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en las instituciones educativas privadas del nivel inicial del distrito de San Sebastián – Cusco 2015*. Perú: Universidad Andina de Cusco.
- Instituto de Ciencias Hegel. (2021). *Sistema de modernización de la gestión pública en Perú al 2021*. Perú: Instituto Hegel.
- Moreira, Z. L., & Orozco, S. C. (2020). Interpretación de la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado. Un Nuevo concepto en gestión pública. *Polo de Conocimiento*, 619 - 633.
- Munch, L. (2014). *Administración: Gestión organizacional, enfoque y proceso administrativo: Segunda edición*. México: Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana.
- Pérez, B. W., Serrano, A. J., Colcha, O. R., & Moreno, A. M. (2022). *Gestión Administrativa y calidad de servicios de acuerdo con la Normativa Legal*. *Polo de Conocimiento*, 1076-1088.

- Terán, A. N., Gonzáles, V. J., Ramírez, L. R., & Palomino, A. G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinaria*, 1185-1197.
- Vázquez, C. R., Rodríguez, D. B., & Díaz, M. A. (2017). Estructura multidimensional de la calidad de servicio en cadenas de supermercados. *Dialnet*, 1- 22.

## CAPÍTULO XIII

### Proceso de administración pública y prestación del servicio de agua potable de Jipijapa

Farfan Menéndez Laura Beatriz<sup>1</sup>

Baque Sanchez Erick Raúl<sup>2</sup>

#### Resumen

Los procesos de administración pública son un conjunto secuencial y normado de actos, tramitados ante autoridad administrativa, para la formación o impugnación de un acto administrativo. Es importante destacar que para determinar en qué nivel se encontraba el servicio de agua potable de Jipijapa específicamente en la zona urbana. Se utilizaron modelos para recolectar datos, para la gestión pública se aplicaron dimensiones referentes al proceso administrativo y para medir la calidad se aplicó la herramienta SERVQUAL misma que consta de varios parámetros a considerar. Por medio de la encuesta como instrumento, posteriormente los datos fueron analizados de forma inferencial mediante una prueba de correlación. El análisis que se realizó en la investigación arrojó resultados concretos que marcan la incidencia directa entre la gestión pública, los aspectos determinantes dentro de la planeación, organización, dirección y control que afectan al servicio, y el nivel de percepción de la calidad del servicio por parte de los usuarios, con lo cual, se emitieron las conclusiones referentes a cada uno de los objetivos de esta investigación, es decir que, mediante la comprobación de lo mismos utilizando la metodología mencionada se obtuvieron las conclusiones que permitieron realizar las recomendaciones y sugerencias respectivas.

**Palabras clave:** agua potable; gestión administrativa; servicios.

#### Abstract

*Public administration processes are a sequential and regulated set of acts, processed before an administrative authority, for the formation or challenge of an administrative act. It is important to highlight that to determine at what level the drinking water service of Jipijapa was, specifically in the urban area, models were used to collect data, for public management dimensions related to the administrative process were applied and to measure quality the tool was applied. SERVQUAL itself, which consists of several parameters to consider, through the survey as an*

---

<sup>1</sup> Estudiante de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador. E-mail: [laura.farfan@unesum.edu.ec](mailto:laura.farfan@unesum.edu.ec).

<sup>2</sup> Docente de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Magister en Contabilidad y Auditoría. E-mail: [erik.baque@unesum.edu.ec](mailto:erik.baque@unesum.edu.ec). ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5223-2474>

*instrument, later the data was analyzed in an inferential way through a correlation test. The analysis that was carried out in the investigation yielded concrete results that mark the direct incidence between public management, the determining aspects within the planning, organization, direction and control that affect the service, and the level of perception of the quality of the service by part of the users, with which, the conclusions referring to each of the objectives of this investigation were issued, that is to say that, by verifying them using the aforementioned methodology, the conclusions were obtained that allowed the respective recommendations and suggestions to be made.*

**Keywords:** *administrative management; drinking water; services.*

## **Introducción**

La presente investigación analiza el proceso de la administración pública en los servicios básicos, con el propósito de buscar una vertiente teórica que ayude al desarrollo local del cantón Jipijapa. Según lo expresa (Raffino, 2021) el desarrollo local se enmarca en un contexto histórico, dando paso a los procesos que permiten alcanzar un progreso, tal como lo manifiesta Pérez (2021) considerando que puede ser interpretado como un conjunto de experiencias que se han desarrollado utilizando recursos locales (humanos y financieros) sin intervención directa del Estado y localizados en pequeños centros, dimensionados a lo largo del territorio.

En cuanto a la gestión de recursos hídricos en el Ecuador, es realizada por los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GAD municipales), quienes son los responsables de coordinar, planificar, controlar el uso y aprovechamiento del agua, con la finalidad de lograr una gestión integral, para brindar acceso y saneamiento al agua en los cantones conforme a sus competencias. Además, los GAD municipales, deben establecer actividades de colaboración y complementariedad entre los diferentes niveles de gobierno y sistemas comunitarios amparados en la Constitución y legislación nacional (Méndez, 2019).

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Jipijapa, mantiene entre sus retos, el planificar un crecimiento ordenado del área urbana, sin descuidar el nivel de satisfacción en las necesidades de la ciudadanía presente y futuras; por tanto, al pensar sobre la dotación en infraestructura o servicios básicos, surge la necesidad de conservación del entorno y paisaje natural, contribuyendo así a una mejor calidad de vida que, privilegie la convivencia armónica entre los habitantes y la naturaleza, para el desarrollo integral del ser humano.

## **Materiales y Métodos**

La presente investigación se desarrolló con un enfoque mixto. Según Salas (2019) lo define como: “un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema”.

Los datos obtenidos se expresaron en términos cuantitativos y cualitativos; analizando las acciones realizadas, la pertinencia de estas y la percepción que tienen los actores involucrados en la política pública de agua potable. Para establecer el tipo de investigación metodológica se tendrá en cuenta la naturaleza del problema. Se describe el tipo de investigación estableciendo que el enfoque es mixto, en lo cual se establecerá lo siguiente:

Se aplicará la investigación descriptiva que buscará especificar las políticas públicas del servicio

de agua potable del cantón Jipijapa. Se aplica una investigación experimental lo cual permitirá establecer con seguridad las relaciones de causa y efecto del tema de estudio.

## Resultados y Discusión

Doctrinalmente se han formulado disímiles conceptualizaciones sobre esta figura, coincidiendo los teóricos en la importancia cardinal que reviste como institución centro del Derecho Administrativo; capaz de resumir y reflejar la organización interna de la Administración, la eficacia en su actuar, el control y las limitaciones necesarias en el ejercicio del poder, entre otros. Las bases para la concepción tradicional que entiende como conjunto de trámites formales previamente establecidos por ley, que permiten a la administración dictar el acto administrativo en el ejercicio de sus potestades.

El término procedimiento quería significar una serie cronológica de actos o actuaciones dirigidos a un resultado, por lo que la actividad administrativa se desenvuelve mediante diversos procedimientos hasta el punto de que la actuación a través de un procedimiento es un principio del Derecho Administrativo Contemporáneo. Por ello el procedimiento administrativo constituye la forma propia de la función administrativa, de la misma manera que el proceso lo es de la función judicial y el procedimiento parlamentario de la función legislativa.

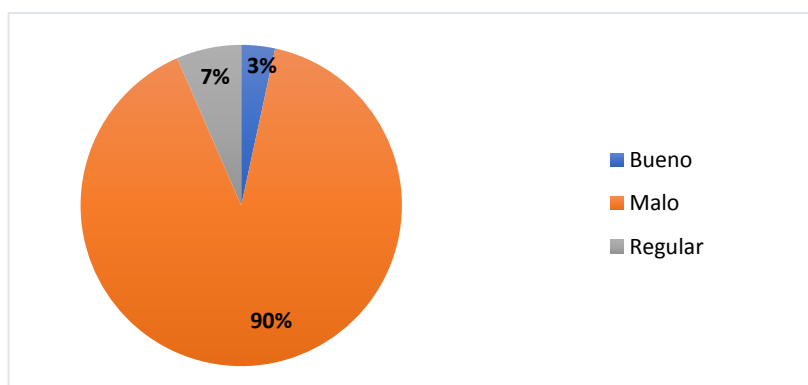
La encuesta aplicada para conocer la percepción sobre el servicio de agua potable del cantón Jipijapa, arrojó los siguientes resultados:

**Pregunta 1:** ¿Cómo califica usted el servicio de agua potable en el cantón Jipijapa?

**Tabla 1.-** Calificación del servicio de agua potable del cantón Jipijapa.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	13	3%
Malo	345	90%
Regular	25	7%
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 1.-** Calificación del servicio de agua potable del cantón Jipijapa.

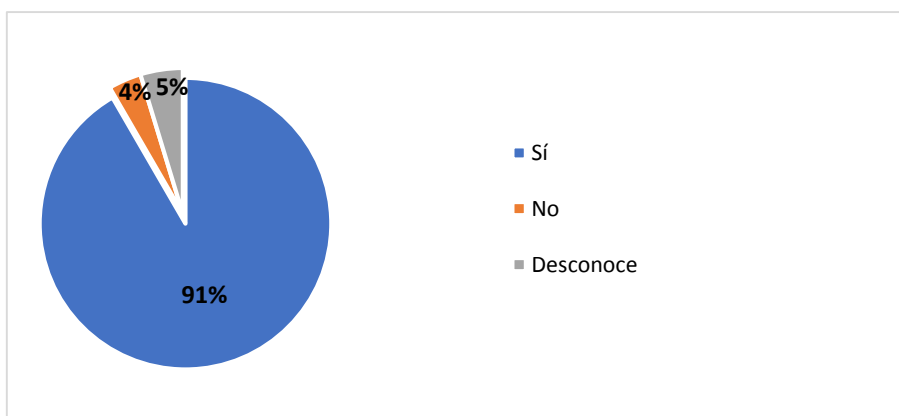
Fuente: Elaboración propia.

**Pregunta 2:** ¿Cree usted que los procesos de la administración pública inciden en la calidad de servicio de agua potable?

**Tabla 2.-** Procesos de administración y calidad de servicio de agua Potable.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Sí	351	91%
No	14	4%
Desconoce	18	5%
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 2.-** Procesos de administración y calidad de servicio de agua Potable

Fuente: Elaboración propia.

### Conclusiones

En esta investigación, se pudo determinar una incidencia significativa de los procesos de Administración Pública en el servicio que ofrece la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del cantón Jipijapa, cumpliéndose así el objetivo general. En el estudio realizado se lograron identificar a las fases del proceso administrativo, planeación, organización, dirección y control, como aspectos que se relacionan el aprovisionamiento del servicio de agua potable, siendo la primera y última fase las que intervienen en mayor grado al mostrar deficiencias, así como una marcada incidencia de cada una de las fases del servicio de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable.

El estudio logró determinar el nivel de la calidad del servicio que ofrece la Empresa Pública Municipal de Agua tal como lo establece el objetivo específico, resultado que fue logrado mediante un análisis descriptivo en el que se estableció que existe un nivel regular según la percepción de los beneficiarios de la empresa pública, esto en base a los criterios de confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles, que fueron medidos de acuerdo con el modelo SERVQUAL de la calidad del servicio.

### Referencias

Méndez , A. (2019). Importancia de implementar un proceso administrativo único para la administración pública. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6995/1/T3001-MDA-Mendez-Importancia.pdf>

- Pérez, C. (2021). La gestión pública de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado y la calidad del servicio. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32644/1/022%20ADP.pdf>
- Raffino, W. (2021). Importancia de la gestión Pública. Obtenido de <https://concepto.de/gestion-publica/>
- Salas, D. (2019). Enfoque Mixto. Obtenido de [https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-mixto-de-investigacion/#:~:text=El%20enfoque%20mixto%20puede%20ser,100\)](https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-mixto-de-investigacion/#:~:text=El%20enfoque%20mixto%20puede%20ser,100)).
- Sánchez, H., & Reyes Romero , C. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Obtenido de <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

## CAPÍTULO XIV

### La participación ciudadana y la generación de políticas públicas del GAD

#### Jipijapa 2019 – 2021

Pillasagua Castro Johanna Lissette <sup>1</sup>

Morejón Santistevan Maryury Elizabeth<sup>2</sup>

#### Resumen

Se entiende por participación ciudadana como el derecho que la población de un determinado territorio, ejerce para ser incluido en la toma de decisiones públicas y de esa forma mejorar las condiciones de vida de su comunidad. Este derecho constitucionalmente reconocido y establecido como una de las funciones del Estado ecuatoriano desde el año 2008 ha permitido democratizar la construcción de las políticas públicas. Frente a estas consideraciones, el presente estudio se enmarca en determinar la influencia de las herramientas de la Participación Ciudadana en la construcción de las políticas públicas del gobierno cantonal de Jipijapa. Se aplicaron encuestas dirigidas a diez dirigentes de organizaciones sociales o barriales para entender la experiencia del ejercicio de este derecho y los resultados obtenidos para su comunidad o colectivo social. Frente a esto se evidenció que existen 3 herramientas de participación ciudadana que son comúnmente ejercidas, una de ella es la participación en los presupuestos participativos en los cuales la incidencia de los actores sociales es mínima pues esta es organizada y convocada por el propio Gobierno Autonomo Descentralizado (GAD). También se evidencia que las organizaciones sociales no han tenido mayor incidencia en el ejercicio de este derecho, más bien los actores más influyentes en el ejercicio de las herramientas de participación ciudadana, los cuales a través de las asambleas públicas han logrado que sus demandas sean atendidas por las autoridades, ya que estas son de carácter obligatorio tanto su convocatoria como la resolución de las demandas.

**Palabras Clave:** desarrollo local; participación ciudadana; políticas públicas.

#### Abstract

*Citizen participation is understood as the right that the population of a certain territory exercises to be included in public decision-making and thus improve the living conditions of their community. This right, constitutionally recognized and established as one of the functions of the Ecuadorian State since 2008, has made it possible to democratize the construction of public*

---

<sup>1</sup> Estudiante de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador. E-mail: [pillasagua-johanna3488@unesum.edu.ec](mailto:pillasagua-johanna3488@unesum.edu.ec)

<sup>2</sup> Docente de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí, Jipijapa, Manabí, Ecuador. E-mail: [maryury.morejón@unesum.edu.ec](mailto:maryury.morejón@unesum.edu.ec) ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2180-7642>

*policies. Faced with these considerations, the present study is part of determining the influence of the tools of Citizen Participation in the construction of public policies of the cantonal government of Jipijapa. Surveys were applied to ten leaders of social or neighborhood organizations to understand the experience of exercising this right and the results obtained for their community or social group. Faced with this, it was evidenced that there are 3 citizen participation tools that are commonly exercised, one of which is participation in participatory budgets in which the incidence of social actors is minimal since this is organized and convened by the Decentralized Autonomous Government itself. (GAD). It is also evident that social organizations have not had a greater impact on the exercise of this right, rather the most influential actors in the exercise of citizen participation tools, which through public assemblies have managed to have their demands met. by the authorities, since these are of a mandatory nature both their call and the resolution of the demands.*

**Keywords:** *citizen participation; local development; public politics.*

## **Introducción**

La carta magna vigente de la República del Ecuador, plantea por primera vez un Estado que se conforme por 5 funciones, una de estas; la de Participación Ciudadana y Control Social promueve un enfoque distinto acerca de la concepción de la democracia como forma de organizar el poder del Estado. Con esta nueva forma de concebir la democracia, se inicia un proceso de construcción de normativas y herramientas que le permiten por primera vez a los colectivos sociales, organizaciones civiles y población en general, participar no solo en la toma de decisiones de carácter público, sino también, en la construcción de políticas públicas en todos los niveles de gobierno.

Es aquí cuando para materializar este quinto poder, se materializa el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, el cual de forma directa o mediante sus delegaciones provinciales, se encargan de garantizar que las iniciativas de participación ciudadana que se presenten en las distintas instituciones públicas o niveles de gobierno, cuenten con el respaldo y promoción del Estado para su real ejercicio.

Siendo así, se conoce que las políticas públicas pueden traducirse como construcciones normativas creadas por parte del Estado central y por los Gobiernos Autonomos Descentralizados (GAD), con el fin de poder mejorar contexto social en el que se desarrolla la ciudadanía, así mismo buscan precautelar los derechos de todos los ciudadanos, cabe mencionar que estas políticas públicas están sujetas a lo que considere el gobierno de turno.

Barrezueta (2017) indica: “Las políticas públicas orientan en el progreso de una sociedad. El estado declara elementos sobre un tema temática de esta manera de visualizar y plantea resolver la problemática alineando de forma segura: normas y regulaciones con orientación en el contexto internacional tanto con elementos territoriales tales como nacionales, regionales, locales. Como también lineamientos sectoriales como culturales técnicos políticos sociales ambientales y económicos”.

Las políticas públicas son legítimas cuando el ejercicio del poder responde a los intereses de la sociedad, todo lo cual, requiere de una participación decidida de los actores sociales, y del nivel de apoyo a las iniciativas planteadas.

Esta investigación tiene como objetivo, analizar cómo las herramientas de participación ciudadana han incidido en la creación de políticas públicas dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado cantonal de Jipijapa. Lo cual constituye el campo de estudio de la investigación, sin violaciones a los derechos ni a la Constitución de la República del Ecuador que tanto les ampara.

### **Materiales y Métodos**

Los instrumentos de recolección de datos son cualquier medio o recurso del cual el investigador se vale para obtener la información sobre el funcionamiento de un fenómeno a estudiar, por tanto, para poder determinar la incidencia de la participación ciudadana dentro de las políticas públicas del cantón Jipijapa se usará la encuesta. Esta encuesta estará dirigida a las principales organizaciones sociales para identificar la participación de las mismas en la generación de políticas públicas del cantón Jipijapa, de igual forma esta herramienta permitirá conocer la percepción ciudadana sobre la eficiencia o efectividad de las herramientas de participación ciudadana.

### **Resultados y Discusión**

La Participación Ciudadana se la conoce como el derecho de las y los ciudadanos en la toma de decisiones de carácter público y político dentro del estado (Moncayo, 2020). Este concepto no es una moda ni tendencia posmodernista pues en la Declaración de los Derechos del Hombre y el Ciudadano de la Revolución Francesa (1789) se indicó que la Ley es una expresión de la voluntad de la comunidad y por tanto todos los y las ciudadanas tienen derecho a participar en su construcción, esta puede ejercerse directamente o mediante sus representantes.

Avanzando unos siglos mas adelante, llega la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en el cual la participación ciudadana empieza a moldearse de una forma mas juridica con el articulo 21 el cual indica que toda persona tiene derecho a participar en la toma de decisiones de su país, ya se mediante el ejercicio directo o por medios democraticos (Onu, 1948). En el año 1976 el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos Pnud (1976) ratifica a la participación ciudadana como un derecho universal al cual deberían acceder todas las y los ciudadanos del mundo.

Actualmente la Agenda 2030, dentro de sus Objetivos de Desarrollo Sostenible Ods (2018) indica en su objetivo número 16 que las naciones del mundo deben de garantizar la adopción de decisiones inclusivas, participativas y representativas en todos los niveles, mediante lo cual se debe de atender la necesidad de incluir a las personas en la toma de decisiones públicas.

Moncayo (2020) menciona que en latinoamerica existe una tendencia a crear mecanismos de participación ciudadana desde los ultimos 20 años. No obstante, existen factores socio economicos impiden trasladar esta politica publica a las bases sociales.

Adicionalmente a esto y para agravar mas la situación, los niveles de corrupción de las clases politicas en los países latinoamericanos ha cooptado todas las ideologias, lo mismo sucede con los sectarismos y extremismos. Torres (2020) en su articulo científico titulado “Ascenso y desgaste de la participación ciudadana en Ecuador” indica que la participación ciudadana existen tres escenarios:

- Este primer escenario empieza en la decada de los 80 y 90 con los gobiernos locales que en su procesos de construcción de las politicas de desarrollo local, es en estre proceso que se inicia por primera vez un leve intento de implementar las consideraciones de las organizaciones sociales dentro de la formulación de la politica publica.
- El segundo escenario corresponde a la institucionalizacion de la participación ciudadana durante un gobierno que primero se identificó como revolucionario, luego izquierdista y actualmente se hace llamar progresista. Durante la decoda que ostentaron el poder, la participación ciudadana fue parte fundamental en la toma de decisiones, no obstante lejos de ser un hecho social terminó por evidenciar su verdadera intención: la de coptar las instituciones de control. Lo cual terminó por acentuar las divisiones en los sectores opulares y sociales pues vieron en esta función del Estado una herramienta mas nó una bandera de lucha.
- El tercero y actual escenario es el mas incierto, pues luego del periodo prograsista, la participación ciudadana no es mas que un medio para ser parte del botín del poder politico, es tal es descontrol que incluso las bases populares que tanto aspiraron historicamente este proceso, ya se han deseancantado.

Basado en los fundamentos de participación ciudadana descritos, se aplicó una encuesta dirigida a las principales organizaciones sociales del cantón Jipijapa, en Ecuador. Los principales resultados alcanzados, se muesran a continuación:

**Pregunta 1:** ¿Qué herramientas de participación ciudadana son las más usadas dentro del GAD municipal de Jipijapa?

**Tabla 1.-** Herramientas de participación ciudadana más usadas dentro del GAD municipal de Jipijapa.

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
Silla Vacía	2	20%
Veeduría	1	10%
Presupuesto Participativo	4	40%
Asamblea Pública	3	30%
<b>Total</b>		<b>100%</b>

**Análisis e interpretación de resultados:** En el desarrollo de esta interrogante se pudo evidenciar que el 40% de las organizaciones sociales o ciudadanos que ejercen el derecho de participación ciudadana lo efectúan mediante los presupuestos participativos, los cuales vale recalcar que son convocados por el GAD de Jipijapa. De igual forma también existe un 30% de la población encuestada ejerció el derecho a la participación ciudadana mediante la convocatoria a audiencias públicas las cuales son convocadas desde la ciudadanía y son de carácter obligatorio para las autoridades.

**Pregunta 2.** ¿Qué políticas públicas se han generado o modificado por influencia de las organizaciones sociales dentro del cantón Jipijapa?

**Tabla 2.-** Políticas públicas se han generado o modificado por influencia de las organizaciones sociales dentro del cantón Jipijapa.

Alternativa	Respuesta	Porcentaje
Ordenanzas	1	10%
Atención a sectores prioritarios	1	10%
Mejora de servicios públicos	1	10%
Obras	7	70%
<b>Total</b>		<b>100%</b>

**Análisis e interpretación de resultados:** En el desarrollo de esta interrogante se logró evidenciar que el 70% de los resultados obtenidos mediante el ejercicio de las herramientas de participación ciudadana, son enfocados a resolver problemáticas referentes a la dotación de servicios públicos. Esto se debe a que existen sectores que no son atendidos por las principales competencias municipales como son la dotación de agua potable, alcantarillado o vías. De igual forma vale recalcar que la percepción de los encuestados es que han recurrido específicamente a las audiencias públicas para resolver estas problemáticas, debido a que su ejercicio es de forma obligatoria por parte de las autoridades, tanto en la convocatoria como en los resultados.

### Conclusiones

Se logró evidenciar que las herramientas de participación ciudadana que han tenido incidencia real en la construcción o mejora de las políticas públicas locales son las audiencias públicas. El rol que han tenido las organizaciones sociales legalmente establecidas en el uso de las herramientas de participación ciudadana es mínimo, pues se evidencia que los principales resultados obtenidos mediante este derecho han sido ejercidos por los habitantes de los barrios que se organizan de manera independiente a las organizaciones sociales.

Con el desarrollo de esta investigación se logró determinar que el ejercicio del derecho a la participación ciudadana le ha permitido a los sectores más vulnerables o históricamente abandonados, mejorar sus condiciones de vida pues han logrado que las políticas públicas estén dirigidas a mejorar y satisfacer sus necesidades básicas como el acceso al agua potable, alcantarillado sanitario o mejoramiento de vías.

## Referencias

- Aquije, M. (2021). Participación ciudadana en los gobiernos locales: una revisión latinoamericana. Obtenido de Revista Ciencia Latina: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1054/1443>
- Barrezueta, A. (Enero de 2013). Repositorio de la Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador. Obtenido de Propuesta metodológica para la elaboración de políticas públicas que sirvan para apuntalar al desarrollo sustentable y sostenible de la Microcuenca del río Vivar, ubicado en la zona baja del cantón Pucará: <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/4838>
- Carbajal, A. (Mayo de 2019). Desarrollo Local. Obtenido de Manual Básico para Agentes de Desarrollo Local y otros Actores: <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/libros/libros-000052.pdf>
- Casalis, A. (2019). Centro de Estudios para el Desarrollo Local. Obtenido de Que es el desarrollo local y para que sirve: <http://municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/Que%20es%20el%20desarrollo%20local%20Casalis.pdf>
- Onu. (1948). Declaración Universal de los Derechos Humanos. Obtenido de Organización de las Naciones Unidas: [https://www.un.org/es/documents/udhr/UDHR\\_booklet\\_SP\\_web.pdf](https://www.un.org/es/documents/udhr/UDHR_booklet_SP_web.pdf)
- Posgrados de Gobierno y Economía. (19 de Noviembre de 2020). Universidad Panamericana. Obtenido de Instituto de Posgrado: <https://blog.up.edu.mx/posgrados-gobierno-y-economia/en-que-consiste-la-politica-publica-y-cuales-son-sus-rasgos-caracteristicos>
- Posgrados de Gobierno y Economía. (24 de Marzo de 2021). Universidad Panamericana. Obtenido de <https://blog.up.edu.mx/topic/posgrados-de-gobierno-y-economia/cuales-son-los-3-tipos-principales-de-politicas-publicas#:~:text=En%20tanto%20acciones%20que%20repercuten%20en%20una%20esfera.regulatorias%20y%20facilitadoras.%20A%20continuaci%C3%B3n%20las%20>
- Torres, V. H. (16 de Septiembre de 2020). Ascenso y desgaste de la participación ciudadana en Ecuador. Obtenido de Flacso: <https://revistas.flacsoandes.edu.ec/mundosplurales/article/view/4215>

## CAPÍTULO XV

### Gestión administrativa y calidad de atención a clientes en el área de estomatología del Hospital Jipijapa

Cajamarca Ponce Kathy Patricia<sup>1</sup>

Ayón Ponce Andrés Javier<sup>2</sup>

Salazar Ponce Erick Geovanny<sup>3</sup>

#### Resumen

La adaptación de la promoción de servicios odontológicos comunitarios para el bienestar social de las comunidades se ha vuelto una prioridad inherente al compromiso social que asumen los profesionales de la odontología para el cumplimiento de la responsabilidad en la actividad académica, laboral y/o productiva. La presente investigación analiza los indicadores de gestión administrativa en el fortalecimiento de calidad de atención a clientes en el área de estomatología del Hospital Jipijapa. El presente estudio determinó la prevalencia de caries dental que afecta a los habitantes de la parroquia urbana Miguel Morán Lucio del cantón Jipijapa. El aporte investigativo tiene relevancia social al beneficiar de forma directa a la población. Para la recolección de datos en esta investigación fue realizada una revisión sistemática de diversos artículos hallados en revistas arbitradas y en bibliotecas virtuales de distintas universidades, haciendo énfasis sobre las estrategias de indicadores de gestión administrativa en el fortalecimiento de calidad, propuestos para distintas universidades, ya que estas son las instituciones que se relacionan de manera directa. La evaluación de las evidencias disponibles y la fundamentación de las bases teóricas de la gestión de la calidad y atención de estomatología del Hospital Jipijapa, permitieron diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa relacionada a la calidad de atención a los clientes según la norma ISO 9001 en el área de estomatología del Hospital Jipijapa. Se identificó la necesidad de diseñar indicadores de gestión administrativa en el fortalecimiento de calidad de atención a clientes en el área de estomatología del Hospital Jipijapa bajo la norma ISO 9001 para mejorar la calidad de atención de estomatología del Hospital Jipijapa.

**Palabras Claves:** calidad de servicio; gestión administrativa; norma ISO 9001; satisfacción el afiliado.

#### Abstract

*The adaptation of the promotion of community dental services for the social well-being of the communities has become a priority inherent to the social commitment assumed by dental*

---

<sup>1</sup> Estudiante de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Ecuador. E-mail: [cajamarca-kathy8353@unesum.edu.ec](mailto:cajamarca-kathy8353@unesum.edu.ec)

<sup>3</sup> Estudiante de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador. E-mail: [ayon-andres9082@unesum.edu.ec](mailto:ayon-andres9082@unesum.edu.ec). ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1941-5527>

<sup>4</sup> Docente de la Maestría en Administración Pública del Instituto de Posgrado de Universidad Estatal del Sur de Manabí. Ecuador. E-mail: [erick.salazar@unesum.edu.ec](mailto:erick.salazar@unesum.edu.ec). ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5732-5912>

*professionals for the fulfillment of responsibility in academic, labor and/or productive activities. This research analyzes the indicators of administrative management in strengthening the quality of customer service in the dental area of the Jipijapa Hospital. The present study determined the prevalence of dental caries that affects the inhabitants of the urban parish Miguel Morán Lucio of the Jipijapa canton. The investigative contribution has social relevance by directly benefiting the population. For data collection in this research, a systematic review of various articles found in refereed journals and in virtual libraries of different universities was carried out, emphasizing the strategies of administrative management indicators in strengthening quality, proposed for different universities, since that these are the institutions that are directly related. The evaluation of the available evidence and the foundation of the theoretical bases of quality management and dental care at the Jipijapa Hospital, allowed diagnosing the current situation of administrative management related to the quality of customer care according to the ISO 9001 standard. in the stomatology area of the Jipijapa Hospital. The need to design administrative management indicators to strengthen the quality of customer service in the dental area of the Jipijapa Hospital under the ISO 9001 standard was identified to improve the quality of dental care at the Jipijapa Hospital.*

**Keywords:** *administrative management; ISO 9001 standard; member satisfaction; quality of service.*

## **Introducción**

Un derecho básico a nivel mundial es el acceso a los servicios de salud. Es por esto que los gobiernos realizan esfuerzos en la mejora de la atención. Sin embargo, se ha visto que existen muchas deficiencias en cuanto a su organización y gestión al brindar una mejor atención en los diferentes servicios.

La Constitución de la República del Ecuador de 2008 dispone el derecho a la salud, a través del ejercicio de otros derechos interdependientes con la finalidad de lograr el buen vivir, la vida plena o Suma Kawsay. Como se encuentra publicado en el Art.32 en correspondencia con el Marco Constitucional el Plan Nacional del Buen Vivir establece las políticas y metas que contribuirán al mejoramiento de la calidad de vida de la población, entendida como el nivel de bienestar, felicidad y satisfacción de las necesidades individuales y colectivas, razón por la cual el Gobierno Nacional del Ecuador a través del Ministerio de Salud Pública, establece como uno de los ejes prioritarios de la gestión, el fortalecimiento del sector salud (Modelo de atención en salud Mais MSP. 2012, p.1).

El término indicador de salud hace referencia a una característica relacionada con la salud de un individuo o de una población. En salud pública y en planificación sanitaria los indicadores son utilizados para poner de manifiesto la magnitud de un problema de salud, para reflejar el cambio en el nivel de salud de una población a lo largo del tiempo, para mostrar diferencias en la salud entre diferentes poblaciones y para evaluar hasta qué punto los objetivos de determinados programas han sido alcanzado (MINSA 2017).

Por lo tanto, en el marco de la Constitución de la República del Ecuador (Asamblea Constituyente, 2008), en la Ley Orgánica de Salud y en el Plan del Buen Vivir, viene impulsando

la acreditación de los establecimientos de salud como una estrategia de garantía de la calidad. La acreditación al Modelo ISO 9001-2008 está en proceso como uno de sus ejes más importantes.

En el marco del Sistema de Salud, el Ministerio de Salud Pública (MSP) constituye el órgano regulador y rector de salud, la implementación de un sistema de gestión de calidad de la norma técnica internacional ISO 9001, para mejorar los procesos y aumentar la satisfacción del usuario; para la implementación del sistema de gestión de calidad, otro resultado sería las consecuencias positivas de la implementación de un sistema de gestión de calidad.

Los indicadores de gestión odontológica son herramientas de medida gerencial que nos permitirán medir y evaluar el desempeño de las actividades, metas, estrategias y responsabilidades en el área de estomatología tanto en Hospital como en consultorio.

De lo antes mencionado, se define como problema de investigación: ¿Qué indicadores validar en el proceso de gestión administrativa que contribuya a la mejora o al fortalecimiento de la calidad de atención al cliente en el área de estomatología del Hospital Jipijapa?

En consecuencia, se delimita como objeto de investigación: proceso de gestión administrativa y calidad de atención a clientes en el área de estomatología del Hospital Jipijapa. La precisión del objeto en sus relaciones con el objetivo y el problema de investigación declarada apuntó como campo de estudio: influencia de los indicadores de calidad de atención al cliente en el proceso de gestión administrativa del área de estomatología del Hospital Jipijapa.

### **Materiales y Métodos**

Esta investigación es un estudio cuantitativo, ya que utiliza la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación; y probar hipótesis establecidas previamente (Sampieri, 2018). Esta investigación es de tipo descriptivo - correlacional. Los estudios descriptivos consisten en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos, esto es, detallar cómo son y cómo se manifiestan. Correlacional porque se busca conocer los Indicadores de Gestión de Calidad de Atención y su Influencia en el Servicio de Estomatología del Hospital Jipijapa.

“El método de inducción y deducción se enmarca en determinar los hechos o causas que parten desde lo general a lo particular (deducción) y de lo particular a lo general (inducción) en el tema objeto de estudio” (Sampieri, 2018). El diseño de la investigación es no experimental, transversal correlacional.

En esta investigación se utilizó como técnica la encuesta tipo individual. El cuestionario consta de dos partes:

1. Datos generales: Edad y género del paciente.
2. Datos específicos: son los datos en relación con la satisfacción del paciente con la calidad de atención del Servicio de Estomatología del Hospital Jipijapa percibida, divididas en 5 subescalas. Cada pregunta tiene 5 alternativas de respuesta, se les asignó un valor numérico a las proposiciones de 5 a 1, usando la escala de Likert.

El grupo poblacional de este estudio estuvo conformado por 5021 pacientes.

## **Resultados y Discusión**

Cada día mueren personas a causa de accidentes laborales o enfermedades. El sector salud, menciona que además de políticas propicias, es necesaria una buena gobernanza; un personal sanitario calificado, competente, cuente con apoyo y esté motivado; mecanismos financieros que fomenten y posibiliten una atención de calidad; sistemas de vigilancia mejor preparados para impulsar la mejora en calidad de servicio; medicamentos, dispositivos y tecnologías que estén disponibles, sean inocuos y estén debidamente regulados; como centros sanitarios accesibles y bien equipados, prestar servicios en la salud bucal a precios tarifas que van con los costos operativos de carácter social por todos los servicios odontológicos que brinda la clínica, habida cuenta que la prestación de los servicios es por los que menos medios económicos poseen; con financiamiento de fuente propia y un presupuesto adecuado a las circunstancias de las actividades relacionadas con la clínica, por parte de los pacientes en la circunstancias de proyección social.

De ahí la importancia de esta investigación referente a la búsqueda de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario teniendo un cambio de actitud, abordando la ética y los valores. Por todo ello se planteó el tema de investigación “calidad del servicio y satisfacción de los usuarios atendidos en el hospital, adopten medidas correctivas y de mejora en las dimensiones donde se detecte la deficiencia, realizando programas y acciones a corto o largo plazo enfocadas a la mejora de la calidad del servicio e imagen de la Institución lo que resultará en la satisfacción del usuario y por ende tendremos la disminución de malestar en su calidad bucal. Además, se espera que los resultados sirvan como fuente de trabajo para otros estudios cuyos fines sea la mejora constante de la calidad en beneficio de los usuarios.

El Programa Nacional de Salud Bucal del Ministerio de Salud Pública rige la materia relacionada con la salud bucal a nivel nacional. Sus lineamientos permiten orientar las prácticas de salud bucal del personal con énfasis en lo preventivo.

Tiene claramente delineados los objetivos que abarcan todo el abanico de acciones desde la promoción hasta la restitución de la salud. Se pudo indagar sustentos científicos que permitieron dar relevancia a la investigación, y poder indagar sobre las variables consideradas en la investigación a fin de establecer la importancia de proporcionar un servicio de calidad dentro de un centro de salud tan transcendental como lo es el hospital Jipijapa.

Se pudo concluir que la calidad del servicio ofrecido a los afiliados que acuden diariamente al Hospital Jipijapa es de nivel medio, puesto que la mayor parte de los entrevistados manifestaron que el servicio es de calidad a veces, es decir en ocasiones es mejor y en ocasiones es malo. Estableciendo en base a varios autores, que no siempre se puede satisfacer a las personas, especialmente si se trata de salud, puesto que un buen chequeo puede presentar dos versiones, excelente por que fue rápido y conciso o malo por rápido y no detenerse en un análisis más exhaustivo que permita presentar un diagnóstico más acertado.

## **Conclusiones**

Se pudo identificar el modelo utilizado por el centro de salud, y presentar un modelo enfocado directamente a cumplir el objetivo de eficiencia en la calidad del servicio ofrecido por el Hospital Jipijapa. Este modelo fue presentado por etapas para facilitar la comprensión y dinamizar la

ejecución de este, cada etapa presenta sus objetivos, actividades y acciones pertinentes de realizar para alcanzar el objetivo planteado y las estrategias establecidas.

Luego de concluido el trabajo investigativo, el autor se permite recomendar que se aplique periódicamente la propuesta presentada en función de mejoramiento de la calidad del servicio ofrecido a los clientes, en especial la segunda etapa, donde se considera a los funcionarios de la institución, puesto que de ellos depende la calidad de este servicio, a fin de que los afiliados incrementen el nivel actual de satisfacción ante los servicios recibidos.

## **Referencias**

- Baltazar, S., & Rubén, D. (2020). Nivel de satisfacción del usuario externo en relación a la atención en el servicio de odontología del centro de salud Acombaba-Tarma-enero a junio 2018.
- Barrientos-García, C. F. (2021). Atención Odontológica Durante el Estado de Alarma COVID-19 en el Hospital Comunitario de Achao, Chile: Un Estudio Observacional. *International Journal of Odontostomatology*, 15(3), 583–585.
- Cerón-Bastidas, X. A. (2018). Relación de calidad de vida y salud oral en la población adolescente. *CES Odontología*, 31(1), 38–46.
- Chetti, A. M., de Centeno, E. O. R. D., & Romero, H. J. (2021). Determinación de las Necesidades de Tratamiento de los Pacientes que concurren a la Cátedra clínica de Operatoria Dental de la Facultad de Odontología en el año 2005. *Revista de La Facultad de Odontología*, 1(1), 9–12.
- Jiménez Guzmán, F. M. (2020). Calidad en atención primaria en estomatología y su relación con la satisfacción de los usuarios de los prestadores externos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en la provincia de El Oro.
- Luyo, P. J. Y. (2021). Aspectos Facilitadores o Limitantes del Funcionamiento de la Unidad Móvil de Salud Implementada por la Red de Salud Cusco Norte Como Estrategia para Mejorar el Acceso a Servicios de Salud Integrales de las Poblaciones Rurales de Su Jurisdicción, En el Per. Pontificia Universidad Católica del Perú-CENTRUM Católica (Peru).
- Pérez, F. O., Guerrero, A., & Aliaga, P. (2018). Determinantes sociales y prevalencia de la caries dental en población escolar de zonas rurales y urbanas de Ecuador. *OdontoInvestigación*, 4(2).
- Pérez, L. F. R., Fernández, M. A., Orjuela, R. A. B., Rubio, A. P., Rodríguez, J. C. T., Olivera, F. F., & Duquino, X. M. (2021). La Vinculación de la odontología a los sistemas de salud de Colombia y Uruguay: una reflexión a partir de la pandemia por COVID-19. *Hojas de El Bosque*, 8(13).
- Rubinstein, J., & Butinof, M. (2022). Salud-enfermedad y cuidados odontológicos en la ruralidad: Representaciones sociales de mujeres argentinas. *Revista de La Facultad de Ciencias Médicas de Córdoba*, 79(2).
- Sánchez-Peña, M. K., Galvis-Aricapa, J. A., Álzate-Urrea, S., Lema-Agudelo, D., Lobón-

- Córdoba, L. M., Quintero-García, Y., & Carmona-Medina, S. L. (2019). Conocimientos y prácticas de las agentes educativas y condiciones de salud bucal de niños del municipio de Santa Rosa de Cabal, Colombia. *Universidad y Salud*, 21(1), 27–37.
- Sampieri, R. H. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill Mexico. McGraw Hill Mexico.
- Tapia, G. E. (2022). Análisis de la relación entre el número de odontólogos matriculados en el Distrito I y las necesidades de la comunidad. *Universidad Nacional de La Plata*.
- Tropeano, N., D'Angelo, S., & Zurita, A. (2021). Odontología Geriátrica. Satisfacción de la atención en Servicios de Corrientes Capital. *Revista de La Facultad de Odontología*, 3(1), 11–15.

## CAPÍTULO XVI

### Gobierno abierto y acceso a la información pública en el municipio Jipijapa durante el 2021

Delgado Mero Luisa María<sup>1</sup>

Santistevan Villacreses Karina Lourdes<sup>2</sup>

#### Resumen

La importancia de la información pública se refleja en la satisfacción de la ciudadanía. Ecuador firmó su compromiso con la carta de Gobierno Abierto iniciando su primer Plan de Acción, donde uno de los pilares del modelo es la “Transparencia y Acceso a la Información Pública”. Esta investigación tiene como objetivo analizar la importancia del Gobierno Abierto y el acceso a la información pública en el municipio Jipijapa durante el año 2021. Se analizaron las teorías de administración pública registradas en revistas científicas y regionales, además de las bases legales que conlleva al Plan de Acción adoptados en Ecuador. Se utilizaron los métodos de investigación inductivo-deductivo, análisis-síntesis y descriptivo. El resultado principal muestra que las entidades del Sector Público No Financiero deben cumplir con el debido proceso de Gobierno Abierto que cuenta con cuatro pilares fundamentales como son: la Transparencia; Rendición de cuentas; Participación Ciudadana; y sobre todo la Innovación Pública. Se concluye que el proceso de Gobierno Abierto es indispensable para mejorar los objetivos estratégicos y transparentar la gestión, eliminando procesos de corrupción, mediante indicadores de eficacia, eficiencia y calidad.

**Palabras Clave:** gestión pública; gobierno abierto; rendición de cuentas; transparencia.

#### Abstract

*The importance of public information is reflected in citizen satisfaction. Ecuador signed its commitment to the Open Government letter initiating its first Action Plan, where one of the pillars of the model is "Transparency and Access to Public Information". This research aims to analyze the importance of Open Government and access to public information in the Jipijapa municipality during the year 2021. The theories of public administration registered in scientific and regional journals were analyzed, in addition to the legal bases that the Plan entails. of Action adopted in Ecuador. Inductive-deductive, analysis-synthesis and descriptive research methods were used. The main result shows that the entities of the Non-Financial Public Sector must comply with the due process of Open Government that has four fundamental pillars such as: Transparency; Accountability; Citizen participation; and especially Public Innovation. It is concluded that the Open Government process is essential to improve strategic objectives and make management transparent, eliminating corruption processes, through effectiveness, efficiency and quality indicators.*

**Keywords:** accountability; public management; open government; transparency.

## **Introducción**

Los países de Latinoamérica a través de la Alianza para el Gobierno Abierto (OGP en inglés), busca disminuir actos de corrupción causado por malas decisiones políticas y que no han permitido el desarrollo socio económico de la región. El propósito de la Alianza es fortalecer la democracia en cada país que aplique el concepto de transparencia y rendición de cuentas, mejorando la calidad de vida, y generando confianzas de quienes hacen gobierno, promoviendo la innovación y el desarrollo sostenibles de los emprendimientos (Curto & Pascual, 2021).

El Gobierno Abierto es el concepto de transparentar la gestión pública. Parte de la alianza internacional del OGP, donde Ecuador, a través de las universidades, entidades gubernamentales, participación ciudadana, buscan un rol más activo al momento de tomar decisiones con mayor oportunidad al servicio de la comunidad basados en estándares de calidad, en cumplimiento del primer Plan de Acción que lleve al desarrollo de los objetivos mileniales y la Agenda 2030 propuesta por la Organización de las Naciones Unidas (Gobierno Abierto Ecuador, 2021).

La transparencia se considera como uno de los pilares importantes, en la gestión pública moderna, sobre todo en todo Latinoamérica, que va desde nombrar un contrato a un servidor público hasta la ejecución del presupuesto por medio de obras de infraestructura. La transparencia es un mecanismo que Ecuador adoptó, para evidenciar los gastos realizados ante la ciudadanía, quien a través del quinto poder se manifiesta y controla los procesos de contratación, registro y ejecución (Reinoso & Pincay, 2020)

Esta investigación es de interés porque es necesario tener conocimiento de los aspectos teóricos, antecedentes y ventajas que ofrece el gobierno abierto y acceso a la información estableciendo criterios como dispone las normativa y leyes nacionales que representa un derecho para los ciudadanos que desean buscar y recibir información transparente y oportuna de la gestión realizada por el Municipio de Jipijapa en la ejecución de sus planes y proyectos.

La investigación realizada constituye una herramienta de innovación pública, pionera en el tema objeto de estudio. Al mismo tiempo es factible gracias al apoyo de las autoridades del municipio de Jipijapa, y al cumplimiento de las leyes de la Constitución de la República de Ecuador establecido en el Art. 91.- La acción de acceso a la información pública tendrá por objeto garantizar el acceso a ella cuando ha sido denegada expresa o tácitamente, o cuando la que se ha proporcionado no completa o fidedigna y a las disposiciones emitidas por Plan Nacional de Gobierno Electrónico periodo 2018-2021, donde incentiva la transferencia tecnológica a través de instrumentos que permitan la investigación e innovación.

## **Materiales y Métodos**

La metodología empleada es la investigación de campo, que permite llevar a cabo la resolución del problema llevando en un buen término la elaboración del trabajo. Además, será de tipo bibliográfica porque se recurre a diferentes fuentes obtenidas de decretos gubernamentales, tesis y artículos científicos para profundizar el tema de la investigación. La investigación muestra un estudio empírico cualitativo, bajo un método básico, descriptivo, considerando una literatura

especializada, y normas legales de nivel local e internacional que permita realizar su análisis analítico-sintético.

## **Resultados y Discusión**

La rendición de cuentas es un término conocido como *Accountability*, su traducción enseña que existe una rendición de cuentas que desde el tipo vertical, como horizontal. La rendición de cuentas apegada a la transparencia son dos pilares fundamentales al momento de hacer Gobierno Abierto, utilizando dos factores, el primero la tecnología para la divulgación de las actividades y el segundo la información financiera que se obtiene de un procesos de control llamado Estados Financieros (Jara, Peralta, & Pincay, 2019).

El derecho a acceder a la información producida en entidades públicas o del Estado es un derecho fundamental que está reconocido, tanto en la Constitución del Ecuador, como en instrumentos internacionales de derechos humanos. El acceso a la información es un derecho humano fundamental que establece que, toda persona puede acceder a la información en posesión de órganos públicos, sujeto solo a un régimen limitado de excepciones, acorde con una sociedad democrática y proporcional al interés que lo justifica.

Los Estados deben asegurar el respeto al derecho al acceso a la información, adoptando la legislación apropiada y poniendo en práctica los medios necesarios para su implementación. El derecho al acceso a la información pública necesita algunas condiciones para el efectivo goce y ejercicio por parte de los ciudadanos.

Dentro de las entidades públicas en Ecuador, se cuenta con Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) de tipo Provincial, Cantonal y Parroquial, que se rigen a través del Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAP). Ecuador cuenta para el año 2021 con 221 GAD Cantonal, que generan recursos autofinanciados a través de tasas e impuestos locales, para brindar servicios y mejorar a la comunidad (Layana & Sancán, 2018).

Para el año 2022, muchos investigadores han apostado al tema de Gobierno Abierto, porque brinda literatura especializada formada desde muchos años atrás pero que hoy lleva a firmar y unirse a la Alianza propuesta por el OGP, y alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS), propuesto por la ONU en su proyecto de Agenda 2030, esta alianza que fue firmada por Ecuador en el año 2018, tiene trazada la meta, avanzando por etapas en un trabajo de co-creación llamado “Primer Plan de Acción de Gobierno Abierto Ecuador”.

Se debe rescatar que la opinión es de índole personal, pero a su vez aborda los objetivos de la transparencia y el sentir del Gobierno Abierto y el acceso a la información pública de la Municipalidad de Jipijapa donde rescata que en el año 2021 donde la importancia del gobierno abierto para el acceso de la información pública en el GAD municipal ayudará a enmarcar en los ejes para el desarrollo de iniciativas que respondan a las necesidades de los usuarios y así lograr una mayor satisfacción, desarrollo de capacidades técnicas de ciudadanos y servidores públicos

para el uso eficiente de soluciones técnicas, y el fortalecimiento en los recursos humanos y tecnológicos con los que cuenta esta institución pública.

## **Conclusión**

Se concluye que durante la estratificación de la literatura usada para la construcción del marco teórico existe datos referenciales y que cada país en la región latinoamericana lucha contra con el monstruo de la corrupción y esto conlleva a crear mecanismos de transparencia y rendición de cuentas exclusivamente en las actividades de gestión reportadas por sus gobernantes de turnos, durante las últimas décadas el concepto de transparencia y rendición de cuentas han evolucionado al punto de crear una alianza estratégica llamada Gobierno Abierto.

El concepto de Gobierno Abierto nace en Ecuador en el año 2018 con el fin de fortalecer la democracia e incrementar la participación de la ciudadanía en asuntos públicos, creando mayor confianza en la gestión públicas, y aumentar la corresponsabilidad basados en ética, transparencia y rendición de cuentas, todo con ayuda de la tecnología e innovación, siendo los pilares fundamentales tomados en cuenta al momento de unirse a la firma de Alianza para Gobierno Abierto “*Open Government Partbership*”, esta alianza tiene un propósito fundamental por parte del Gobierno Nacional que es la lucha contra la corrupción y cumplir así con los objetivos mileniales y la Agenda 2030 propuesta por la ONU.

## **Referencia**

Curto, R. R., & Pascual, F. P. (2021). ¿ Se está elevando al cuadrado la lucha contra la corrupción en los estados? *Gestión y Política Pública*, 115-145.

Gobierno Abierto Ecuador. (2021).

Jara, B., Peralta, F., & Pincay, D. (2019). *Accountability, Transparencia Zona 5 del Ecuador*. Digital Publisher CEIT, 41-50.

Layana, E. C., & Sancán, D. P. (2018). *Presupuesto participativo y rendición de cuentas de un gobierno autónomo descentralizado en Ecuador*. RECIAMUC, 267-294.

Reinoso, Y., & Pincay, D. (2020). *Análisis de la ejecución presupuestaria en el Gobierno Local Municipal del Cantón Simón Bolívar*. Digital Publisher CEIT, 14-30.



EDITORIAL  
**ALEMA**

ISBN: 978-9942-7090-2-8

