



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

MAYO 2019 - SEPTIEMBRE 2019

EXÁMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA

**PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BABA**

EGRESADA

ROSA HERMELINDA ARRICIAGA GARCES

TUTOR (A)

ING COM. ANTONIETA ELENA JORDAN BAQUE MAE.

AÑO

2019

INTRODUCCIÓN

La participación ciudadana es un derecho constitucional que debe garantizar el estado y todas las instituciones estatales, puesto que cualquier ciudadano tiene la potestad de participar de eventos de interés público, en el que se maneje fondos del estado, sin embargo, uno de los principales inconvenientes que existe, es el débil compromiso en la administración pública, especialmente de los gobiernos municipales, cuya meta pendiente es fomentar la participación ciudadana como medio necesario para transparentar la gestión y elaborar un plan de trabajo conforme a las necesidades y requerimientos de los sectores vulnerables de la sociedad.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Baba no se fomenta una adecuada participación ciudadana, debido a que no realiza una atención al usuario de calidad, por ciertos inconvenientes internos de la administración, por tal razón, el caso de estudio tiene como objetivo analizar cuáles son los principales problemas que ocasionan a que no se respete un derecho constitucional de forma colectiva o individual por parte de la ciudadanía.

El caso de estudio observado en el Gobierno Municipal del cantón Baba, se justifica desde la importancia que tiene para la ciudadanía la participación activa en la administración pública, debido a que por lo general las personas no conocen del derecho que poseen en cuanto a requerir cierta información o participar en la constitución del plan de trabajo de la municipalidad, o en su defecto de realizar un trámite legal, por lo que resaltar los derechos de cada ciudadano es una de los aspectos relevantes que justifican el desarrollo de esta investigación, donde se resalta que para las instituciones municipales la participación ciudadana permite evitar posible actos de corrupción.

El presente caso de estudio sobre la participación ciudadana en el Gobierno Municipal de Baba, guarda relación con la sublínea de investigación Modelo de Gestión Administrativa, debido a que se analizan las debilidades de la gestión interna con respecto al débil compromiso que existe para con la ciudadanía en la promoción de derechos constitucionales como el acceso a la información pública o participación activa sin distinción social de cada uno de los asuntos de interés público por parte de la institución municipal.

La metodología de investigación aplicada en el caso de estudio, está conformada por un tipo de investigación de campo y descriptiva, las cuales permiten obtener información directa de las unidades de observación, para procesarla de forma óptima y detectar los principales problemas asociados con la limitada participación ciudadana de los habitantes del cantón Baba; también se implementó el método deductivo, el cual permite analizar situaciones anómalas de forma general, para determinar su consecuencia en hechos particulares por parte de la gestión, además, también se aplicó una encuesta como técnica de investigación, dirigida a los miembros de la institución que conforma el equipo multidisciplinario y a los habitantes de la localidad que asisten de forma regular a la institución antes mencionada.

DESARROLLO

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Baba es una institución pública, que tiene autonomía administrativa y financiera, la cual tiene como principal competencia la administración de dinero estatal, con el objetivo de promover el desarrollo social y económico de sus habitantes, tanto del sector rural como el urbano, a través de la creación de políticas, ordenanzas y proyectos orientados a intervenir en áreas de vital importancia para el crecimiento de la población de forma integral; áreas como la educación, salud, economía, deporte, medio ambiente y desarrollo del ordenamiento territorial.

La institución municipal objeto de estudio, se encuentra ubicada en las calles 9 de octubre 156 y Av. Guayaquil, del cantón Baba y cuenta dentro de su orgánico funcional la misión de entregar a sus mandantes, una adecuada administración territorial, desarrollo humano, crecimiento urbanístico y ofertas de servicios municipales de calidad, todo aquello caracterizado por una íntima relación con la ciudadanía, que permita garantizar la transparencia necesaria de la gestión pública, sin embargo, esto no se cumple, puesto que se ha podido determinar que la ciudadanía tiene problemas en el acceso a ciertos servicios municipales, lo que evidencia una débil gestión interna con respecto al relacionamiento con la ciudadanía.

La principal visión que tiene la institución municipal es convertirse en una organización en el que se respete el desarrollo social de forma integral y que su gestión sea reconocida a nivel local y provincial, algo que dista mucho de la percepción ciudadana sobre la gestión institucional que tiene el gobierno municipal del cantón Baba, donde el principal factor de riesgo a resaltar es la débil participación ciudadana, lo cual imposibilita el cumplimiento de un derecho constitucional.

De acuerdo con la Constitución de la República del Ecuador,(2018) en su artículo 61, menciona que “los ecuatorianos tiene el derecho de gozar plenamente en la participación de asuntos de interés público”, lo cual denota que la administración municipal no predestina los esfuerzos necesarios para garantizar el cumplimiento de un derecho constitucional como el de la participación ciudadana, además dicha situación evidencia el incumplimiento de otras bases normativas de las cuales debe estar regida cualquier administración pública como la LOTAIP, LOSEP y la Ley de Participación Ciudadana.

Una de las principales acciones que demuestra la limitada participación ciudadana en el Gobierno Municipal del cantón Baba, es no responder de forma oportuna a las solicitudes por parte de la ciudadanía, debido a que han existido casos en el que el ciudadano requiere algún tipo de información para diversos trámites legales, el cual no se le da el debido tratamiento, lo que ocasiona retraso de dicha acción y en los peores casos la no respuesta por la pérdida de la solicitud, contexto que demuestra claramente que el acceso de información sobre la gestión pública es deficiente por la impericia laboral del servidor público. De acuerdo a los autores Miguel Molina, Bañon Gomis, & Catala Pérez,(2018) acerca de la gestión pública:

Es un conjunto de reformas estructurales de políticas gubernamentales en relación al manejo de los recursos de un Estado, con el fin de fomentar el desarrollo y bienestar de la población. Además, la administración pública se considera como un sistema social integral que maneja una serie de normas y reglamentaciones en constantes cambios adaptadas a una sociedad dinámica.

Anteriormente se mencionó que el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Baba no sólo tiene como base legal a la Constitución de la República para el desarrollo de cada una de sus competencias, también debe regirse a cuerpos normativos como la LOTAIP, la cual hace posible que cualquier solicitud realizada por el ciudadano sea atendida en un tiempo menor o

igual a 15 días, es decir, dicha ley regula la participación ciudadana, sin embargo, esto no se cumple, puesto que la atención al usuario en ocasiones no es la mejor o en su defecto su solicitud es recibida pero no se gestionó su respectiva contestación.

De acuerdo con la LOTAIP,(2016)en su artículo 9 Responsabilidad de la entrega de la información, menciona que “el servidor público tiene la obligación de responder las solicitudes de la ciudadanía en un plazo determinado de 10 días, sin embargo dicho proceso se puede extender, por diversos factores internos de la administración, por tal razón la ley otorga un plazo de prórroga de 5 días”, Lo citado por el cuerpo normativo de la LOTAIP pone en evidencia que la ciudadanía del cantón Baba no recibe respuesta de las solicitudes realizadas en tiempo y forma, debido a que en reiteradas ocasiones han solicitado cualquier clase de información y no reciben respuesta ya sea porque el servidor público no se encuentra en su jornada de trabajo o simplemente no recibieron atención a dicha solicitud.

Una de las causas que conlleva al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Baba a no garantizar una adecuada participación ciudadana, se debe al poco compromiso del equipo multidisciplinario en la administración de la información considerada de carácter público en general, donde uno de los principales problemas que aqueja la institución es el inadecuado empoderamiento de los métodos de participación ciudadana, debido a que no se implementa ninguno de los medios necesarios para la inclusión activa de la ciudadanía, como la silla vacía, asamblea ciudadana, formulario de acceso a la información pública entre otros.

Para el autor Sánchez,(2015) el perfil profesional “engloba las competencias, conocimientos, habilidades y destrezas del individuo en el puesto laboral” (p. 189).El desconocimiento de los métodos principales de participación ciudadana establecidos en las bases normativas que rige el accionar de la institución municipal, revela el inadecuado perfil profesional que posee el servidor público de la organización objeto de estudio, debido a que

dicho profesional debe estar consciente del rol que engloba desempeñar funciones al servicio de la sociedad, puesto que en el proceso de investigación, se ha podido identificar que miembros de la institución no poseen el pleno conocimiento de cuál es el alcance de la participación ciudadana y los medios para hacerla efectiva.

Para el autor Guarneros,(2014) la imagen corporativa de una organización, “representa las costumbres, prácticas e identidad institucional, la cual es percibida por el público en general y está íntimamente asociada con las personas que la integran en sus diferentes niveles organizacionales” (p.143). Hay que resaltar que no promover la participación ciudadana, ocasiona que se deteriore la imagen institucional, debido a que no se transparenta la gestión por medio del relacionamiento activo y sin distinción social con la ciudadanía, donde la participación ciudadana es una de las principales herramientas para combatir la corrupción.

Probablemente una de las principales situaciones anómalas en el proceso de la promoción de la participación ciudadana, es el absentismo laboral, debido a que existen funcionarios públicos que se ausentan dentro de la jornada laboral, lo cual son acciones inadecuadas en el rol del servidor público, además, es un acto de irresponsabilidad que normalmente ocurre en las instituciones públicas, puesto que no se emplean actividades de control interno, para resguardar el comportamiento de los miembros de la institución. Según el autor Portal,(2015) en su artículo científico menciona sobre el control interno lo siguiente:

Son acciones respaldadas por la alta dirección con el objetivo de monitorear el desarrollo normal de las actividades internas, las cuales deben ser adoptadas por cada una de las personas que conforman la organización para cumplir con los objetivos planteados por la organización.

El limitado acceso a la información pública del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Baba, es un problema que radica principalmente en reconocer por parte del profesional su rol como servidor público y debe estar consciente que su labor tiene un impacto social para con la ciudadanía, por tal razón, el absentismo o una gestión de archivos displicente son muestras fidedignas de una atención ciudadana débil, por lo que la inadecuada pericia laboral influye sustancialmente en la participación ciudadana. Según el autor Carrera Calderón, (2015) se determina participación ciudadana al:

Proceso a través del cual involucra al individuo integrándolo ya sea de forma colectiva e individual en la toma de decisiones para que participe de manera activa en la fiscalización, control y ejecución de las acciones en términos privados y sobre todo públicos que lo desconciertan, por ejemplo, entornos políticos, económicos, ambientales y sociales, donde le permitan el pleno desarrollo y gozo de todos sus derechos como ser humano en conjunto con la sociedad.

Además de presentarse problemas internos como el absentismo laboral que de acuerdo a los autores Tatamuez, Domínguez, & Matabanchoy, (2018) “El absentismo laboral denominado como ausentismo laboral, se constituye por la acción o práctica del individuo de abandonar o no asistir al puesto de trabajo e incumpliendo con las obligaciones determinadas en un contrato laboral” (p.101), también existen comportamientos inapropiados en los servidores públicos como la impuntualidad, debido a que gracias a la investigación de campo se pudo evidenciar que los profesionales de la institución no asisten a la hora normal, situación que acarrea efectos negativos en la atención ciudadana, debido a que aquella persona que asiste a la institución a realizar algún tipo de solicitud no logra culminarlo en el tiempo debido por la ausencia del jefe de área.

La impuntualidad y el absentismo laboral son acciones que revelan que la cultura organizacional del Gobierno Municipal del cantón Baba es inadecuada, dicha situación es un aspecto de suma importancia para el cumplimiento de los objetivos internos de la organización y el compromiso para con la ciudadanía, puesto que la ausencia de un colaborador provoca no poder gestionar los procesos internos de forma eficiente. De acuerdo con Grueso Hinestroza, (2016) la cultura organizacional se constituye por:

El conjunto de prácticas, valores, creencias, actitudes y hábitos organizacionales saludables que se reflejan en el comportamiento de los individuos generando bienestar laboral entre ellos y en relación con los grupos de interés. También la cultura organizacional se establece como un factor organizacional estructural que integra prácticas saludables, mantiene una adecuada estructura organizativa e implementa estrategias que permiten visualizar los efectos en el bienestar de los colaboradores en la organización y de la comunidad.

En el Gobierno Municipal de Baba se ha podido identificar mediante el proceso de investigación que no poseen un flujograma para el proceso de recepción y respuesta de las solicitudes ciudadanas, debido a que se ha realizado un pedido por medio de un oficio como tipo simulacro, en el que se solicitaba la información del presupuesto general del Gobierno Municipal y nunca se recibió respuesta, dicha acción demuestra que no se presta atención a los pedidos ciudadanos por parte de la institución, según los autores Iglesias Fernandez & Hermida Mondelo, (2014) “Un flujograma de proceso es una herramienta que sirve para detallar un conjunto de tareas o actividades a través de representaciones gráficas en cierto orden establecido y se descomponen en etapas a seguir en un determinado procedimiento” (p. 72).

El proceso de investigación realizado permitió evidenciar que el procedimiento que sigue una solicitud externa en el Municipio de Baba, no es el adecuado, debido a que existen quejas

por parte de la ciudadanía que expresan que la documentación entregada no aparece en las dependencias de la institución municipal, situaciones llamativas que denotan la poca importancia por atender procesos del ciudadano en general, dicho esto, se comunica que esto ocurre con el ciudadano común y no con clientes o proveedores de la institución.

La ausencia de un flujograma de procesos y el no acceso de la información pública probablemente se deba al poco empoderamiento del equipo multidisciplinario de normativas como la LOTAIP, Ley de Participación Ciudadana y artículos constitucionales que garantizan el derecho de las personas a acceder a información y datos que manejan las instituciones públicas, pues una de las principales competencias del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Baba, es de articular un plan de trabajo acorde a las necesidades ciudadana, y la débil inclusión de la ciudadanía en asuntos de interés público imposibilita tal cometido.

El poco empoderamiento sobre la importancia de la participación ciudadana en la gestión municipal, impide que se cambie la percepción de la imagen corporativa sobre las gestiones públicas, debido que el involucramiento activo de los ciudadanos se constituye como el medio necesario para combatir actos deshonestos por parte de los colaboradores de la institución, además se menciona que los colaboradores públicos no poseen la empatía necesaria para promover una satisfacción ciudadana adecuada.

La gestión de archivos y control de documentación del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Baba es inapropiada, debido a que no responden solicitudes ciudadanas por la pérdida de documentación, según el autor Martínez Candil,(2017) “La gestión de archivos se define a la acción de organizar, ordenar, custodiar, administrar y almacenar datos o gran cantidad de información valiosa para la organización ya sea de manera digital o documentada en papel con el objetivo de conservar la información y ahorrar espacio” (p. 8), esta definición se relaciona claramente con la irresponsabilidad que existe en la entidad;

todas estas situaciones negativas se deben a que normalmente las actividades que se desarrollan en la Municipalidad no poseen un ordenamiento apropiado para que la información que administran tenga el trato debido y que satisfaga al cliente interno o externo de la organización.

El problema sobre la limitada participación ciudadana evidencia que en la institución, el principal responsable en atender a la ciudadanía, que es la Alcaldesa, no prioriza actividades encaminadas al control interno sobre cada uno de los procesos externos que ingresan a la institución por parte de la ciudadanía, lo que evidencia el débil liderazgo que posee el representante legal del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Baba, persona que en reiteradas ocasiones no se encuentra en las instalaciones, situación que limita aún más el proceso de participación ciudadana, para el autor Doménech Gurí, (2019) “Liderazgo es la acción de guiar a un conjunto de personas por medio de la planificación y dirección del líder, para impulsar la consecución de resultados” (p. 28).

Hay que resaltar que la responsabilidad de promover una participación ciudadana activa pasa por los miembros que conforman el nivel medio organizacional y de la alcaldesa, debido a que ellos son los responsables de custodiar la información que el ciudadano requiere, por lo que es de conocimiento general que se necesita de un trabajo en equipo eficiente, este trabajo en conjunto aporta a establecer procedimientos adecuados que fomente la intervención ciudadana en la gestión institucional. El autor (Vichique, 2016, pág. 29) expresa lo siguiente:

La gestión institucional consiste en acciones y procesos de tomas de decisiones derivadas de autoridades administrativas y políticas que inciden en el desarrollo de las organizaciones en particular, además impulsa la conducción de las instituciones dirigidas a partir de la planificación e implementación mecanismos estratégicos para alcanzar los objetivos planteados.

La transversalidad de la participación ciudadana es tal, que engloba todas las actividades que normalmente desarrollan un funcionario público y el impacto que posee en la atención ciudadana, es decir, el comportamiento y el respeto a las normas que condicionan las funciones del profesional en las instituciones públicas permitirá implementar cambios significativos en la forma de administrar los recursos que se asignan a los gobiernos municipales para el beneficio social y económico de la localidad.

Mediante el proceso de investigación se ha podido conocer que la ciudadanía de forma colectiva en determinados momentos han solicitado ser atendidos de forma inclusiva en el desarrollo de los presupuestos participativos, pero no son tomados en cuenta, además han solicitado a la Alcaldía reunirse para tratar asuntos de interés público y dicho pedido ha sido obviado por diversos motivos, por la ausencia de la Burgomaestre o simplemente nunca recibieron respuesta, acciones que denotan que la participación ciudadana en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Baba no es la apropiada.

Por lo general el talento humano de los Gobiernos Municipales se conforma por compromisos políticos y no por concursos de meritocracia, acciones negativas que tienen como consecuencia no contar con un capital humano empoderado de todas las bases normativas que rigen el accionar público, debido a que normalmente las personas que son contratadas no suelen tener el perfil laboral conforme a las actividades a desempeñar, convirtiéndose en un motivo para que la gestión interna sea inadecuada y poco efectiva en la promoción del derecho a la participación ciudadana. De acuerdo con los autores Martínez, Rosales, & Carrillo, (2016) el perfil laboral consiste en:

La formación de conocimientos y acciones específicas que desarrolla un profesional, integrando un conjunto de habilidades, competencias que debe poseer, para solucionar las necesidades de la sociedad, por eso es importante establecer en el mercado laboral las

condiciones para insertar al futuro profesional a trabajar, es decir debe integrarse a las plazas de trabajo de acuerdo a su formación académica.

La ausencia de una fase del proceso administrativo como el control interno es la causa principal para no emprender acciones que fomenten un mejor desempeño laboral del talento humano en la organización, debido a que es evidente el desinterés y el poco compromiso de las personas que desempeñan un cargo público en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Baba por hacer cumplir o respetar un derecho constitucional del acceso libre y participación activa de la ciudadanía en temas de orden público general.

La temática analizada sobre la participación ciudadana es un problema que trasciende más allá del simple desconocimiento de los funcionarios públicos de bases normativas como la LOTAIP o Ley de Participación Ciudadana, debido a que el trabajo en equipo de los miembros de la institución no posee un rendimiento adecuado, porque los procesos no son contestados en el tiempo que estipulan leyes como la LOTAIP, según los autores González & Pérez, (2015) “El trabajo en equipo se define como el grupo de individuos que se organizan para trabajar de forma unida, colectiva y conjunta, compartiendo a su vez el liderazgo y responsabilidades para alcanzar objetivos”(p. 246).

Indudablemente en el no respeto por parte de la institución en promover y aceptar la participación ciudadana como el medio necesario para romper el secretismo de la administración y combatir la corrupción, es limitar a la ciudadanía al empoderamiento de la gestión pública y poder participar en la toma de decisiones de la institución, normalmente a pesar de que la participación social y acceso a la información pública es un derecho colectivo, en los gobiernos municipales evaden la importancia de aquello y violentan las bases normativas anteriormente expresadas.

Por lo general la participación ciudadana es el resultado de un contexto interno de la organización que permite o imposibilita el tema estudiado, debido a que las instituciones públicas y en especial los gobiernos municipales carecen de un talento con competencias y habilidades necesarias para desempeñar puestos de trabajo donde se requiere de conocimiento y roles fundamentales para lograr un adecuado rendimiento laboral, algo que no sucede en la institución objeto de estudio, debido a que existen personas que no poseen conocimiento de las tareas que tienen que realizar, lo que es una situación que retrasa procesos internos por la inadecuada productividad laboral que en ocasiones tienen relación con la atención ciudadana. Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos OECD, (2016) manifiesta que:

La productividad laboral se mide a través del producto interno bruto por hora trabajada, la productividad mide la eficiencia de los recursos disponibles utilizados en el entorno laboral, en conjunto con la mano de obra y estos son factores importantes y determinantes para mejorar la calidad de vida de un país en general.

En ocasiones la forma de hacer que la ciudadanía se empodere de como se está realizando la administración, es subir información de carácter pública general, como el organigrama de la institución, el distributivo del personal, contratos colectivos, seguimiento al plan de obras, el presupuesto general, manual de funciones, metas y objetivos de cada departamento y todo tipo de información considerada relevante en el conocimiento público, en la página institucional, específicamente en el link de transparencia, sin embargo esto no siempre ocurre, debido a que los departamentos encargados no siempre poseen la responsabilidad adecuada para administrar la información antes mencionada.

Normalmente los departamentos que conforman el nivel medio de la organización, como Talento Humano, Planificación, Contabilidad, Dirección Financiera, Gestión Social, Dirección

Administrativa entre otras unidades más, son los encargados de entregar información categorizada de conocimiento público y que sea subido a la plataforma web para que la ciudadanía pueda conocer de los procedimientos internos, pero en determinados momentos esto no es posible porque no se efectúa la entrega a tiempo al encargado del área de sistema la información y esta no puede ser subida, situaciones que demuestran el débil trabajo en equipo y actividades de control por parte de la administración.

Por lo general los servidores públicos esquivan la importancia que posee el cumplimiento de un derecho social como el de participación ciudadana, situaciones que ocurren desde el desconocimiento o pericia laboral de los servidores públicos de cualquier institución del Estado, debido a que no garantizan el derecho de empoderamiento colectivo o individual en asuntos de interés público, esto puede acarrear sanciones para la persona responsable de custodiar o divulgar la información pública general de la institución, penalizaciones que van desde sanciones pecuniarias hasta la destitución del cargo, por lo tanto los servidores públicos no deben evadir la importancia que posee la participación ciudadana en su rol como servidor público.

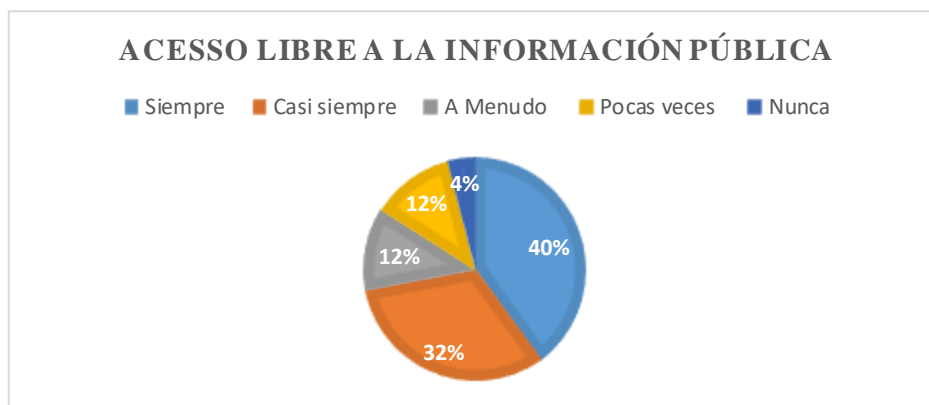
A continuación, se cita la base normativa y el artículo que hace referencia a las sanciones antes mencionadas, de acuerdo con la LOTAIP,(2016) en su artículo 23 “Sanciones a funcionarios y/o empleado públicos o privados “expresa lo siguiente:

Los funcionarios públicos que impidieran el libre acceso a la información pública, entendiéndose como la entrega parcial o negación de la información solicitada, serán sancionados según la gravedad de dicha acción de la siguiente forma:

- Sanción pecuniaria que equivale a un mes de sueldo

- Inhabilitación de un mes sin recibir sueldo
- Destitución del puesto de trabajo cuando a pesar de la multa impuesta aún exista la negación de entrega información.

Durante el proceso de investigación se aplicó como técnica de investigación la encuesta, que está dirigida a los miembros de la organización y la ciudadanía, sobre el libre acceso a la información y participación ciudadana, datos que muestran o corroboran los problemas narrados en el desarrollo de la investigación, que revelan las debilidades internas en cuanto a la participación ciudadana.



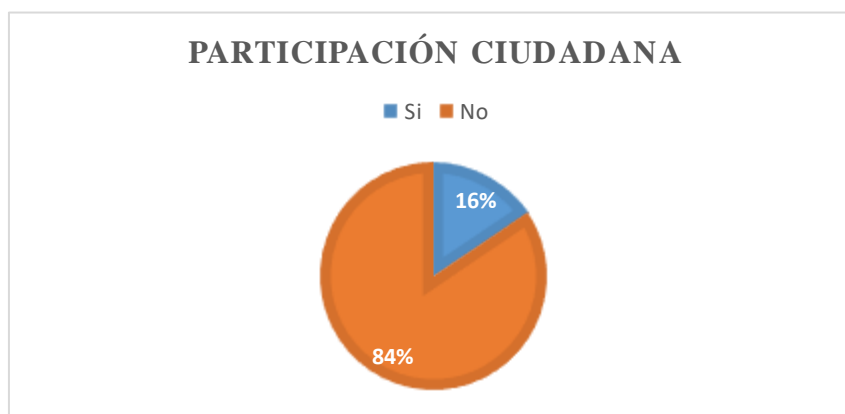
Elaborado por: Rosa Arriciaga

En el cuestionario de preguntas aplicado a los servidores públicos de la organización, en su pregunta 7, se consultó sobre el acceso a la información pública, las 25 personas manifestaron lo siguiente: el 40% de los funcionarios públicos mencionaron que siempre se brinda las facilidades para ofrecer información a la ciudadanía, un 32% consideran que casi siempre, dos segmentos de la población encuestada que representan el 12% comunicaron que el acceso participativo de información pública se da a menudo y muy pocas veces, mientras que por último el 4% manifestaron que no se fomenta la participación ciudadana.

Al momento de consultar a la ciudadanía, si existe una participación activa en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Baba se obtuvieron como resultados contextos desfavorables con respecto a la temática analizada, datos obtenidos que revelan la débil imagen

corporativa de la organización en cuanto al empoderamiento de bases normativas, hay que resaltar que la muestra ha sido considerada por medio de un muestro no probabilístico, donde se eligen todas las unidades de observación que acudieron a la municipalidad durante la investigación de campo, número que asciende a un total de 45 personas, es decir una muestra finita.

La pregunta consultada a la ciudadanía corresponde al número cuatro del cuestionario de preguntas, que consiste en preguntar sobre si los servidores públicos brindan acceso libre de la información pública, dicha acción tiene como resultado los siguientes datos estadísticos que se muestran a continuación:



Elaborado por: Rosa Arriciaga

De las 45 personas encuestadas el 84% mencionaron que los servidores públicos no poseen la empatía adecuada y el compromiso para generar una participación ciudadana activa por medio del acceso a la información pública, mientras que un 16% consideran que si existe un relacionamiento propicio con los ciudadanos que se acercan a las mediaciones de la municipalidad a solicitar información sobre cualquier servicio municipal.

CONCLUSIONES

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Baba no presenta el interés y compromiso necesario en el que se promueva la participación ciudadana como el medio adecuado para combatir actos deshonestos y que se atienda las necesidades de la ciudadanía de aquellos grupos vulnerables que necesitan de la ayuda social brindada por la institución municipal, tal contexto denota la ausencia de actividades de control interno que permitan que los servidores públicos promueva el acceso a la información pública de forma inclusiva.

El talento humano del Gobierno Municipal no cuenta con las competencias, habilidades y empoderamiento adecuado de las bases normativas en la cuales se encuentra normado su rol como servidor público, lo que impide el respeto por el derecho ciudadano a gozar de la participación activa en asunto de interés públicos, además, la alcaldía no predestina esfuerzos y atención inmediata a la situación antes mencionada, evidenciando el débil compromiso para con la ciudadanía.

El trabajo en equipo es displicente, no existe coordinación, organización y sinergia en las actividades relacionadas con la administración, custodia y divulgación por parte del equipo multidisciplinario de la información considerada de carácter público general, contexto causado por el inadecuado desempeño laboral y compromiso social de los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Baba, además existe talento humano que no poseen un compromiso laboral acorde a los roles que tiene que desempeñar en el puesto de trabajo en la municipalidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Carrera Calderón , F. A. (2015). La Participación Ciudadana y Control Social en Ecuador. *UNIANDES EPISTEME*, 51.

Constitución de la República del Ecuador. (1 de Agosto de 2018). Constitución de la República del Ecuador 2008. *Registro Oficial 449 del 20-Oct-2008*. Quito, Pichincha, Ecuador: Lexis Finder.

Doménech Gurí, P. (2019). *Liderazgo Kumano: una propuesta para dirigir con éxito*. Madrid: Bubok Publishing S.L.

González Acedo, J. C., & Pérez Aroca, R. (2015). *Formación y orientación laboral Edición 2015*. España: Ediciones Paraninfo, S.A.

González Acedo, J. C., & Pérez Aroca, R. (2015). *Formación y orientación laboral Edición 2015*. España: Ediciones Paraninfo, S.A.

Grueso Hinestroza, M. P. (2016). *Organizaciones saludables y procesos organizacionales e individuales: Comprensión y retos*. Bogota: Universidad del Rosario.

Guarneros, I. (2014). *Más Competitivas que Pequeñas : Imagen corporativa a la medida de su empresa*. Mexico: Grupo Editorial Patria.

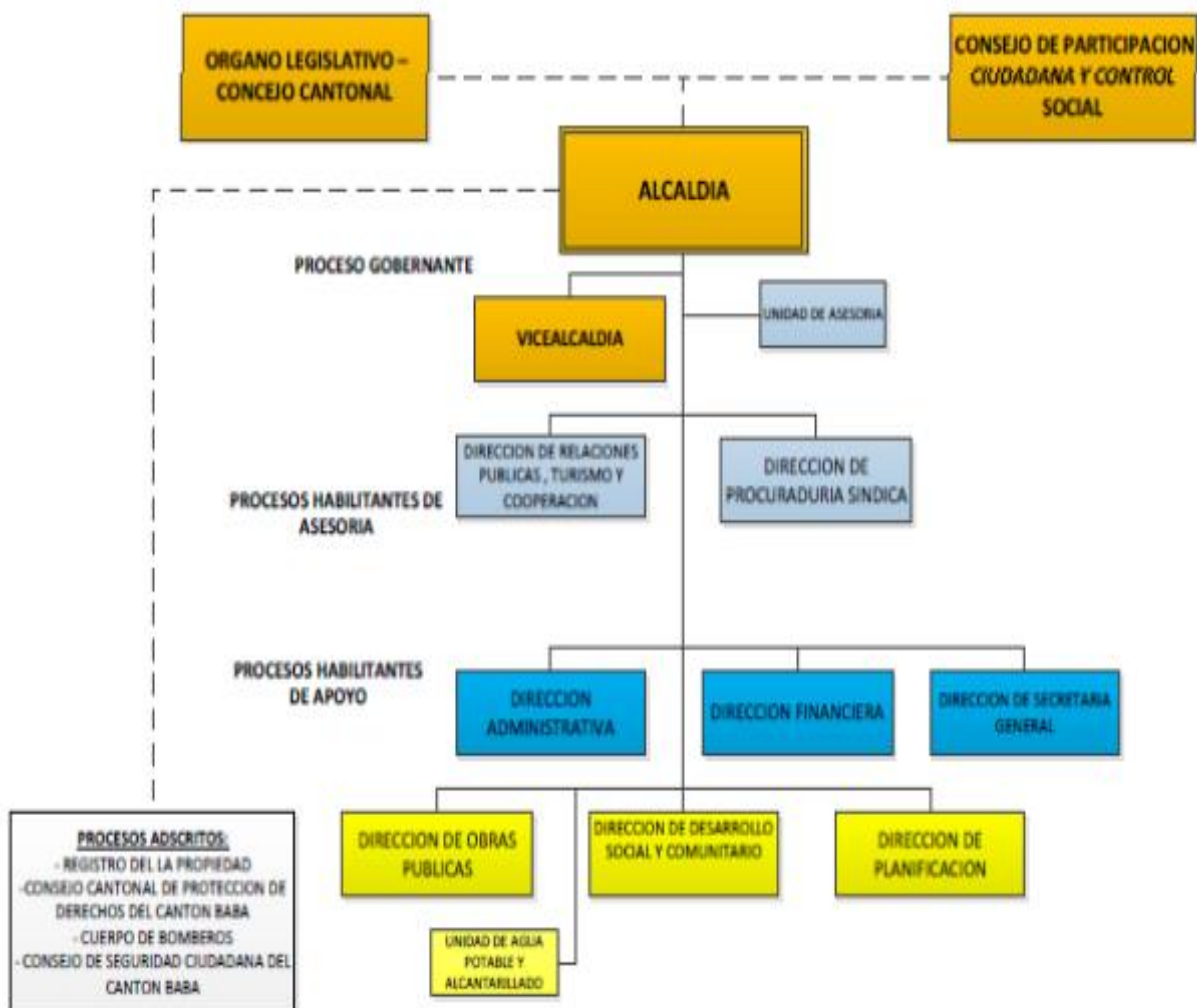
Iglesias Fernandez, I., & Hermida Mondelo, A. (2014). *Sistemas de archivo y clasificación de documentos: Técnicas y procedimientos de gestión de la información*. España: Ideaspropias Editorial S.L.

LOTAIP. (12 de Mayo de 2016). Ley Organica de Transparencia y Acceso a la Informacion Publica. *Registro Oficial Suplemento 337 de 18-may.-2004*. Quito , Pichincha, Ecuador : Lexis Finder .

- Martínez Arcos, E., Rosales Mendez, R., & Carrillo Bejarano, M. (2016). La definición de perfiles profesionales universitarios: el caso del licenciado en educación inicial. *Revista San Gregorio*, 77.
- Martínez Candil, I. (2017). *Gestión de archivos*. Ciudad de México: Ediciones Canopina.
- Miguel Molina, M., Bañón Gomis, A., & Catala Pérez, D. (2018). *Management para las administraciones públicas*. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia.
- OECD. (2016). *Panorama estadístico de la OCDE 2015-2016 Economía, medio ambiente y sociedad: Economía, medio ambiente y sociedad*. Mexico: OECD Publishing.
- Portal, J. (2015). Control interno e integridad: elementos necesarios para la gobernanza pública. *El Cotidiano* núm. 198, 7-13.
- Sánchez, C. (2015). *Formación y Desarrollo Profesional del Ecuador Social en contextos de intervención*. Madrid: Editorial UNED.
- Tatamuez, R. A., Domínguez, A. M., & Matabanchoy, S. M. (2018). Revisión sistemática: Factores asociados al ausentismo laboral en países de América Latina. *Universidad y Salud*, 101.
- Vichique, M. (2016). *La gestión Institucional de crisis, estrategia clave en el siglo XXI*. Barcelona: Editorial UOC

ANEXOS

Anexo N.º 1 Organigrama Institucional del GAD cantonal de Baba



**Anexo N. ° 2 Preguntas dirigidas a los Funcionarios del Gobierno Autónomo
Descentralizado del Cantón Baba**

1. ¿En su área de trabajo son puntuales en cuanto a compromisos laborales y respetan el horario laboral?

Siempre

Casi siempre

Pocas Veces

Muy a menudo

Nunca

2. ¿En su área trabajan en equipo, compartiendo conocimientos y habilidades?

Siempre

Casi siempre

Pocas veces

Muy a menudo

Nunca

3. ¿En su puesto de trabajo mantienen una conducta respetuosa, responsable y abierta al diálogo?

Siempre

Casi Siempre

Pocas veces

Muy a menudo

Nunca

4. **¿En su área existe una adecuada comunicación entre las personas, que propicien un ambiente óptimo de trabajo?**

Siempre

Casi siempre

A Menudo

Muy a menudo

Nunca

5. **¿En el área que labora se abstienen de hacer comentarios que dañen la integridad moral de los compañeros de trabajo?**

Siempre

Casi siempre

A Menudo

Muy a menudo

Nunca

6. **¿En el departamento que labora se han presentado actos de discriminación o injusticia?**

Siempre

Casi siempre

A Menudo

Muy a menudo

Nunca

7. ¿La institución ofrece acceso libre y transparente a la información pública?

Siempre

Casi siempre

A Menudo

Pocas veces

Nunca

8. ¿La institución rinde cuentas y proporciona información a la ciudadanía?

Siempre

Casi siempre

A Menudo

Muy a menudo

Nunca

Anexo N. ° 3 Encuesta dirigida a la ciudadanía sobre la gestión que realiza el GAD con respecto al acceso a la información

1. ¿Usted, ha recibido un adecuado servicio por parte de la institución municipal cuando ha ido a realizar algún trámite legal?

Siempre

Casi siempre

A Menudo

Muy a menudo

Nunca

2. ¿Cree usted que la gestión del municipio brinda un trato digno, equitativo e incluyente con todas las personas?

Siempre

Casi siempre

A Menudo

Muy a menudo

Nunca

3. ¿Considera usted que en la institución existen casos de servidores que realizan cobros indebidos en la realización de trámites?

Si

No

4. ¿Cree usted que existe acceso libre a la información que maneja el GAD hacia la ciudadanía?

Si

No

5. ¿Usted ha sido participe en la rendición de cuentas que hace la institución municipal?

Siempre

Casi siempre

A Menudo

Muy a menudo

Nunca

**Anexo N. ° 4 Solicitud del decanato al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón
Baba**

Anexo N.º 5 Autorización del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Baba



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
DECANATO

Babahoyo, julio 11 del 2019
D-FAFI-UTB-016-UT-2019

Abogada

Sonia Palacios Velásquez

ALCALDESA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN BABA.

En su despacho. -

De mis consideraciones:

La Universidad Técnica de Babahoyo y la Facultad de Administración, Finanzas e Informática (FAFI), con la finalidad de formar profesionales altamente capacitados busca prestigiosas Empresas e Instituciones Públicas y Privadas en las cuales nuestros futuros profesionales tengan la oportunidad de afianzar sus conocimientos.

Solicito a usted, si es posible se sirva autorizar a que se permita a la Señorita **ARRICIAGA GARCÉS ROSA HERMELINDA**, con cédula de identidad No. 120671340-4, Estudiante de la carrera de Ingeniería Comercial, se encuentra en el proceso de titulación en el periodo abril - septiembre 2019, realizar encuestas y entrevistas al personal de su alcaldía para que pueda desarrollar un **ESTUDIO DE CASO: PARTICIPACIÓN CIUDADANÍA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN BABA.**

Por su gentil atención al presente, se extiende el agradecimiento institucional.

Atentamente,


Lcdo. Eduardo Galeas Guijarro, MAE.
DECANO



c.c. Archivo

Recibido
16/07/2019

Ab. Mercedes Piquero
09:55

Anexo N.º 6 Evidencia fotográfica de la aplicación de la encuesta



GOBIERNO AUTÓNOMO
DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL CANTÓN **BABA**
La Noble y Firme

AUTORIZACIÓN

Yo, **Abg. Sonia Palacios Velásquez** Alcaldesa del Cantón Baba por medio del presente autorizo a la Srta. **Rosa Hermelinda Arriciaga Garcés** portadora de la cedula de ciudadanía **120671340-4** de la Universidad Técnica de Babahoyo, la oportunidad de realizar un estudio de caso en las instalaciones del GAD Municipal del Cantón Baba para elaborar su documento y con ello obtenga el título de carrera de Ingeniería Comercial de la Facultad de Administración Finanzas e Informática.

Baba, 14 de agosto de 2019

Atentamente,



Marolys Villasagua Cercado
Lic. Marolys Villasagua Cercado
VICEALCALDESA DEL GADMBABA

Dirección: Calle 09 de Octubre y Av. Guayaquil
Mail: alcaldiagadmbaba@outlook.com alcaldia@municipiodebaba.gob.ec
Teléfono: (05) 2919202

Anexo N.º 7 Árbol de problemas

