



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN GOBERNABILIDAD, GERENCIA POLITICA Y
GOBERNANZA**

TEMA

La gobernanza y la gerencia pública como factor estratégico de innovación.

AUTOR

Erazo Marin Angeline Andrea

**Trabajo de Titulación para la obtención del Grado de Magister en
Gobernabilidad, Gerencia Política y Gobernanza**

TUTORA

MSc. Roche Aguirre María Laura PhD.

GUAYAQUIL - ECUADOR

2024



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN GOBERNABILIDAD, GERENCIA POLITICA Y
GOBERNANZA**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por Erazo Marin Angeline Andrea, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de Magister en Gobernabilidad, Gerencia Política y Gobernanza.

REVISORES

MSc. Roche Aguirre María Laura PhD.

Revisor Metodológico

Revisora de Contenido

DIRECTOR DEL PROGRAMA

Lcda. Olilia Carlier de Idrovo, Mgs.

Guayaquil, a los 05 del mes de junio del año 2024



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN GOBERNABILIDAD, GERENCIA POLITICA Y
GOBERNANZA**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Erazo Marín Angeline Andrea

DECLARO QUE:

El tema **La gobernanza y la gerencia pública como factor estratégico de innovación.**, previo a la obtención del Grado Académico de Magister en Gobernabilidad, Gerencia Política y Gobernanza, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría. En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 05 del mes de junio del año 2024

EL AUTOR (A)



Firmado electrónicamente por:
ANGELINE ANDREA
ERAZO MARIN

f. _____

Erazo Marín Angeline Andrea



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN GOBERNABILIDAD GERENCIA POLITICA Y
GOBERNANZA**

AUTORIZACIÓN

Yo, Erazo Marín Angeline Andrea

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del trabajo de titulación **“La gobernanza y la gerencia pública como factor estratégico de innovación”**, donde el contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 05 del mes de junio del año 2024

EL AUTOR (A)



Firmado digitalmente por:
ANGELINE ANDREA
ERAZO MARIN

f. _____

Erazo Marín Angeline Andrea

Reporte Urkund

URKUND	
Documento	Tesis de Maestria Angeline Erazo Julio 2023.docx (D171863109)
Presentado	2023-07-07 12:59 (-05:00)
Presentado por	varmijos@hotmail.com
Recibido	vicente.armijos01.ucsg@analysis.orkund.com
Mensaje	ERAZO_ANGELINE_TESIS_UCSG Maestria GerenciaPolitica Julio2023. Mostrar el mensaje completo
	<div style="background-color: #90EE90; display: inline-block; padding: 2px;">0%</div> de estas 32 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

Agradecimiento

Un trabajo dedicado a mi familia, eternos compañeros y autoridades del GAD provincial de Los Ríos período 2014 - 2018, con quienes forje mis primeros pasos en la gestión pública y con quienes de la mano trabajamos para diversas comunidades; producto de aquello surgió la observación de las necesidades de índole administrativa para aportar con la comunidad riosense en la inserción de proyectos innovadores en muchos cantones de la Provincia.

Dedicatoria

En primer lugar, agradezco a dios por permitirme llegar a este gran momento de mi vida, gracias por mantenerme con esperanzas en la vida y seguir adelante. De igual manera a mis formadores eternos, Ángel Y Rosita, mis queridos padres, que han estado siempre en las buenas y en las malas de mi vida.

Indice General

CERTIFICACIÓN	II
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD	III
AUTORIZACIÓN	IV
REPORTE URKUND	V
AGRADECIMIENTO	VI
DEDICATORIA	VII
INDICE GENERAL	VIII
TEMA	1
INTRODUCCIÓN	2
CAPÍTULO I	5
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
Antecedentes	5
El problema.....	6
Formulación del problema.....	7
Sistematización del problema.....	7
Objetivos.....	8
Objetivo general	8
Objetivos específicos.....	8
CAPITULO II.....	9

MARCO TEÓRICO	9
Antecedente	9
Marco teórico referencial	11
La innovación	11
La innovación en la gestión pública	12
Características de la gestión pública.....	14
Servidores públicos definición	17
La gobernanza	18
La gerencia pública	19
Características de la gerencia pública	21
Factor estratégico de innovación	22
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	25
Tipo de investigación.....	25
Enfoque de la investigación	26
Población y Muestra	26
Análisis de los resultados.....	28
Encuestas realizadas	28
Entrevistas realizadas.....	42
Análisis de los resultados obtenidos.....	48
CAPITULO IV	49
Tema de la Propuesta.....	49
Introducción	49
Objetivos.....	50
Destinatario	50
Principales temas a tratar	51

La innovación en la gerencia pública y gobernanza.....	51
La innovación en el liderazgo administrativo.....	52
La gestión pública con innovación	53
Empresa pública inteligentes.....	53
Comunicación en redes sociales en la administración pública.....	54
La innovación de los recursos humanos.....	55
Integración y liderazgo público.	56
Metodología aplicada.....	56
CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES.....	59
BIBLIOGRAFÍA	60

Índice de tablas

Tabla 1 Edad de los encuestados	28
Tabla 2 Ha recibido atención personalizada por servidores públicos.....	29
Tabla 3 Dedicación por parte del servidor público por ofrecer un servicio de calidad ...	30
Tabla 4 Evaluar al servidor público para mejorar la atención al usuario.....	31
Tabla 5 Implementación de estrategias de servicios al usuario	32
Tabla 6 Gestión administrativa de una entidad pública al brindar su servicio.....	33
Tabla 7 Motivación en el servidor público por un servicio óptimo a la ciudadanía	34
Tabla 8 Profesionales públicos trabajan con responsabilidad por un servicio asertivo ...	35
Tabla 9 Programas de inducción a los servidores públicos para un mejor trato.....	36
Tabla 10 Programas de inducción a los servidores públicos para un mejor trato	37
Tabla 11 Profesional publico posee una participación dinámica en los inconvenientes .	38
Tabla 12 Puntualiza el manejo de un servicio público optimo a los ciudadanos.....	39
Tabla 13 Se utiliza la creatividad en el trabajo de servicio público a los ciudadanos	40
Tabla 14 Se utiliza la creatividad en el trabajo de servicio público a los ciudadanos	41

Índice de figura

Figura 1 Edad de los encuestados	28
Figura 2 Ha recibido atención personalizada por servidores públicos	29
Figura 3 Dedicación por parte del servidor público por ofrecer un servicio de calidad.....	30
Figura 4 Evaluar al servidor público para mejorar la atención al usuario.....	31
Figura 5 Implementación de estrategias de servicios al usuario.....	32
Figura 6 Gestión administrativa de una entidad pública al brindar su servicio	33
Figura 7 Motivación en el servidor público por un servicio óptimo a la ciudadanía.....	34
Figura 8 Profesionales públicos trabajan con responsabilidad por un servicio asertivo	35
Figura 9 Programas de inducción a los servidores públicos para un mejor trato.....	36
Figura 10 Profesionales del servicio público son pro activo en las tareas.....	37
Figura 11 Profesional publico posee una participación dinámica en los inconvenientes	38
Figura 12 Puntualiza el manejo de un servicio público optimo a los ciudadanos.....	39
Figura 13 Se utiliza la creatividad en el trabajo de servicio público a los ciudadanos...40	
Figura 14 Se utiliza la creatividad en el trabajo de servicio público a los ciudadanos...41	

RESUMEN

Este trabajo de titulación analiza la gobernanza y la gerencia pública como elementos estratégicos para fomentar la innovación en la administración pública. A través de una investigación descriptiva y exploratoria que incluye encuestas y entrevistas, se examina la percepción de los ciudadanos sobre la calidad de los servicios públicos en entidades gubernamentales en Ecuador, específicamente en los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD). Los resultados destacan la necesidad de mejorar el compromiso de los servidores públicos hacia la ciudadanía y de implementar estrategias innovadoras que optimicen el servicio, incluyendo la tecnología y la capacitación en competencias de atención ciudadana. La propuesta sugiere un programa de capacitación para el sector público, enfocado en fomentar la creatividad y la eficiencia en la gestión administrativa, con el objetivo de fortalecer la satisfacción ciudadana y el rendimiento institucional. Concluye que la innovación y la gobernanza efectiva son cruciales para una gestión pública que responda a las demandas actuales de transparencia, eficiencia y participación ciudadana.

Palabras claves: Gobernanza, Gerencia Pública, Innovación, Administración Pública, Estrategia, Servicio Ciudadano

Tema

La gobernanza y la gerencia pública como factor estratégico de innovación.

Introducción

La gestión pública a través de la gerencia, lidera el accionar de todo los funcionarios públicos que se deben a los ciudadanos y que comparten un servicio y comunicación efectiva para solventar todos los problemas e inconveniente que se posee en la institución del Estado, por lo que la equidad y la inclusión son una los principales esquemas de un proceso burocrático que tiene que ser actualizado, para poder establecer la racionalidad de un sistema organizacional de éxito, así generar cambios y actualizaciones en cada uno los procesos que se ejecutan dentro de la entidad pública; el cambio administrativo busca objetivos que describan el mando funcional siendo necesario un clima organizacional acorde a la participación activa de todos.

La administración pública, a través de la gerencia pública o gobernanza requiere cambios con claridad en la actividad pública que con realismo e identificación del problema se puede depurar los resultados e identificar la diversidad, autonomía y descentralización en la responsabilidad de un funcionario público ante un ciudadano.

La canalización del cambio son los procesos decisorios en la administración pública a través de un estrategia para poder ejemplarizar la participación de la ciudadanía; en mejoras interdisciplinarias en la administración pública en cada uno de sus funcionarios. El instrumento de cambio abarca el enfoque público institucional, donde la gerencia refleja el punto de implementación del cambio considerando la regularidad, el ciclo de la actividad, la interacción y los resultados alcanzados.

La innovación representa el fortalecimiento de la gestión pública a través de los servicio público que se presentan a la ciudadanía; considerando la innovación a través de la productividad de los servicios ofrecidos que asegura el uso de los recursos financieros

en la efectividad, y por último la participación ciudadana en reclamar su derecho; dando lugar a políticas descentralizadas e innovadora que dan flexibilidad y optimización a los servidores públicos.

Es importante conocer cuál es la gerencia pública o gobernanza que aplica a profundidad cada funcionario público, donde los niveles se clasifican en una dirección funcional, estructural, comportamental y relacional. En el estudio aplicado en diferentes instituciones del Estado se considera la gestión funcional cuando se mejoran los sistemas administrativos y se hace más eficiente el uso de los recursos. La gestión estructural abarca nueva reforma al área administrativa que incluye nuevas estructuras y nuevo lineamientos organizacionales. La gestión comportamental involucra a las nuevas actitudes del funcionario público reconociendo sus valores para resolver conflictos y alcanzar resultados asequibles, la gestión relacional involucra a la organización para con la comunidad donde se destaca las necesidades del entorno y a la vez se plantea una comunicación veraz.

En el primer capítulo se realiza el planteamiento del problema, donde se formula la interrogante de estudio y se aplica los objetivos a resolver; el capítulo dos se realiza un marco teórico referencial que inicia con lo antecedente de temas similares, se plantea un marco teórico donde se analiza definiciones relevantes sobre la innovación, la gestión pública, la gobernanza, la gerencia pública, y los factores estratégico que se deben de aplicar en las entidades del Estado.

En el capítulo tres se plantea la metodología de investigación que con un enfoque exploratorio, no experimental y descriptivo se plantea la utilización de instrumento como la observación, entrevistas y encuestas para la recopilación de información puede, para luego establecer una propuesta de inducción en las entidades públicas. En el capítulo

cuatro se plantea una propuesta de gestión administrativa en la entidad pública para proceder a la inducción de quienes dirigen y toma decisiones en el sector público, donde se el preámbulo del éxito es la satisfacción del ciudadano al acceder a una entidad del Estado y que este sea atendido de manera elocuente, dinámica, puntual y confiable.

Capítulo I

Planteamiento del problema

Antecedentes

La administración pública es una actividad técnica y jurídica que permite llevar a cabo un óptimo desarrollo de las funciones dentro de un Gobierno, así mismo se inclina hacia el cumplimiento de leyes con el fin de cumplir con los intereses públicos en beneficio de la sociedad. Dentro de la administración pública tenemos a varios actores importantes que toman la posta y cumplen su rol, entre esos las autoridades y los servidores públicos, quienes ocupan sus cargos desde distintos mandos jerárquicos con el fin de hacer cumplir y respetar los procesos, así como también la ejecución de lo planificado y las buenas relaciones con otros entes del estado y empresas públicas y privadas como parte de las actividades de la administración pública.

El capital humano es una parte fundamental en la administración pública, los servidores son uno de los ejes que permite que los procesos se lleven a cabo, se cumplan las normativas y a su vez permiten ser ese intermediario entre la autoridad y la ciudadanía al momento de ejecutar proyectos a fin de servir al sector beneficiado. La innovación como herramienta de desarrollo nos permite ir más allá y salir de lo convencional, aumenta la eficiencia y eficacia de sus procesos, así como también nos inclina a generar un sector público más dinámico, donde su capital humano se siente comprometido, involucrado y representado teniendo como resultado el aumento de productividad.

El enfoque de este proyecto será vinculado hacia los GADs, tomando en cuenta la gobernanza y la gerencia pública e involucrar en el proceso la innovación, desde el

desarrollo de procesos que optimicen tiempo y recursos a la institución como la excelencia en servicio del capital humano que compone el Gobierno seccional.

El problema

La gobernanza en el mundo, mantiene tres características elementales para una adecuada gestión pública, la primera tiene relación con la elevación de discusiones que atentan contra la información vertida en la administración, la segunda es la pertinencia de la gobernanza desde el origen del problema hasta su solución, y finalmente se requiere un trabajo interdisciplinario que permita conocer todas las situaciones conflictivas analizadas en las distintas disciplinas y experiencia profesional.

Dentro de las principales causas del problema que existe en la gobernanza o administración pública es la falta de cooperación de todos quienes están inmerso dentro del equipo de trabajo de cada uno de los GADs, debido a que no existe una comunicación que contribuye a que todos tengan el mismo objetivismo y optimismo para alcanzar la solución a un inconveniente presentado en la gestión pública.

También se considera un problema que hay que resolver con la innovación en la gestión pública, la limitada auto organización que existe en dentro de los GADs, es decir, no existe la capacidad de solventar toma de decisiones acertadas y ejecución inmediata para cicatrizar cualquier inconveniente que se presenten la ciudadanía, el servicio de cada empleado público en la de fortalecer su capacidad de tomar decisiones y ejecutar las acciones para solventar cualquier situación de riesgo de conflicto o peligro latente dentro de la comunidad.

La rendición de cuenta, es una obligación de cada empleado público y directivos que tienen que dar información a los ciudadanos de manera democrática debido a que son

ellos quienes evalúan el trabajo efectivo o negligente de la administración pública en los GADs, la verdad y la honestidad es la caligrafía que busca el ciudadano común que elige a sus gobernantes, por lo tanto se debe de incluir cifra acertadas en cada una de las obras realizadas, sin corrupción, sin sobrepagos, sin beneficios personales o a terceros.

La interdisciplina va de la mano con la cultura de servicio, además de ello se suma la ética profesional y la satisfacción del deber cumplido, para que exista un timoneo eficiente de la función pública al servicio de la comunidad. La gobernanza de los diferentes cantones en el Ecuador se la realiza a través de una connotación técnica innovadora que busca evidenciar cada uno de los problemas que existe en la comunidad y que los servidores públicos están en la obligación de solventar transportes, seguridad, movilidad, entre otros, donde la responsabilidad forma parte del derecho de los ciudadanos al igual que su participación en exigir lo que le corresponde.

Formulación del problema

¿Existe las actividades de gobernanza y la gerencia publica factores estratégicos e innovación para con los servidores públicos en los GADs?

Sistematización del problema

¿Cuáles son las principales acciones innovadoras de la gobernanza que permitan su aplicación en los GADs, considerando su veracidad legal, social, y política?

¿Cómo es la percepción que tienen los ciudadanos de la gestión pública en los GADs, existe una percepción aceptable o se requiere de cambios innovadores para su adecuada gestión?

¿Es necesario estrategias innovadoras que permitan que los servidores públicos sean eficientes y este inmerso en la problemática que tienen la comunidad?

Objetivos

Objetivo general

Determinar la adecuada aplicación de innovación en la gobernanza y la gerencia pública a través de factores estratégicos vinculados con la gestión y comunicación con los GADs

Objetivos específicos

Una vez definido el objetivo general se establece la composición de los objetivos específicos que permite consolidar el estudio, entre los principales

1. Describir las principales definiciones teóricas, contextuales y legales referentes a la innovación en la gobernanza y la gerencia pública que deben asumir los servidores públicos.
2. Evaluar la percepción que tienen los servidores públicos referente a las innovaciones en el trabajo realizado y como es considerado por la ciudadanía.
3. Diseñar las principales estrategias de innovación para que los servidores públicos la apliquen en las diferentes áreas de los GADs.

Capítulo II

Marco Teórico

Antecedente

Según Sinche (2019) en su tesis el control simultáneo contribuye en la optimización de gestión pública de la Municipalidad Provincial de Pasco – 2018, su importancia está transmitida justamente, por la falta del control simultaneo existente en las entidades gubernamentales en nuestro caso se investigó sobre la calidad de la aplicación del control simultaneo en la Municipalidad Provincial de Pasco, la investigación abordó aspectos generales, normativos y relevantes sobre las actividades de control que se realizan en la MPP. Por otro lado, la investigación permitió determinar, analizar y establecer los objetivos de la investigación, con la finalidad de optimizar la gestión pública buscando la mejora del ejercicio funcional de los principales actores de la MPP, esta investigación representa un aporte importante luego de realizar el análisis se arribó a las conclusiones y recomendaciones de nuestras variables en estudio y dejar claro que la aplicación del control simultáneo mejorará la gestión pública de la MPP.

Las tendencias en la gestión pública también apuntan a acabar con las ineficiencias y rigideces de la burocracia ignorando muchas reglas. Para ello, se implementó la reducción de gastos públicos, la reducción de personal y la actividad del estado a través de medidas privatizadoras. Durante la década del 90 se eliminaron técnicas y procedimientos en los programas alimentarios manteniendo las formas de logística, distribución y entrega de alimentos secos que fueron emblemáticas para el modelo de administración burocrática. Entre los ejes principales de transformación estructural del estado y su administración, se destaca la privatización, entendida como la transferencia

del sector público a la empresa privada de la propiedad de las empresas y de la propiedad de su actividad. Para aplicar esta estrategia de incorporación del mercado en el de los asuntos públicos, se redujo el gasto público, se redujo el volumen orgánico y la actividad del estado (Sordini, 2020).

La innovación en los espacios públicos es el resultado del equilibrio entre la obligación de cumplir con las regulaciones y estándares y la necesidad de desarrollar nuevas formas de abordar los problemas sociales. La innovación no es solo tecnológica, se trata de crear un paradigma de trabajo diferente, flexible que incorpore nuevas metodologías y no solo la visión legal que es la forma tradicional de resolver los problemas públicos. La pandemia COVID 19 ha generalizado el teletrabajo para asegurar el empleo y como garantía de la continuidad de actividades de todo tipo. Hoy en día, un número sin precedentes de personas con instalaciones o dificultades, grandes o pequeñas, se han adaptado al uso de las tecnologías de la información y la comunicación para realizar su trabajo fuera de la oficina u oficinas.

La gestión pública innovadora debe mantener en su nómina funcionarios profesionales permanentes, motivados y preparados que utilicen sistemáticamente las tecnologías de la información y la comunicación para colaborar con la ciudadanía y las empresas y llevar a cabo una gobernanza democrática que consista en gestionar los asuntos públicos con base en la transparencia, la ética y la gestión de la rendición de cuentas. Los procesos de institucionalización son un prerequisite necesario para ganar la confianza y legitimidad de las instituciones públicas. Los intentos de promover el empoderamiento democrático a través de la democracia participativa sin abordar el fortalecimiento de las instituciones públicas han producido resultados decepcionantes (Maraboli, 2020).

En los últimos años, el concepto de gobernanza se ha incluido en la Agenda de la educación superior. Los nuevos roles sociales de colegios (universidades) han cambiado sus roles organizacionales, incorporando la modernización y dinámica de sus estructuras, y promoviendo la autonomía con responsabilidad, transparencia, innovación, investigación y desarrollo como prioridades políticas en países industrializados o emergentes. El escenario dinámico, inestable, complejo y de alta exigencia afecta y amenaza a las universidades en cuanto a su capacidad de reacción y adaptación. Aquellos que están en peligro de caer en una crisis, perder su posición competitiva y desaparecer (Vincenzi, 2020).

Marco teórico referencial

La innovación

La innovación es “el proceso en el cual a partir de una idea, invención o reconocimiento de una necesidad se desarrolla un producto, técnica o servicio útil hasta que sea comercialmente aceptado”. “Innovación es la transformación de conocimiento en nuevos productos y servicios. La innovación es la ruptura temporal y espacial de un proceso, producto o servicio que se presenta y acepta con una nueva calidad incremental y que es aceptado por el cliente. Su impacto puede ser económico, social o ambiental (Suárez, 2018).

El término innovación nace en el ámbito empresarial por el dinamismo propio de las relaciones comerciales, la necesidad de creación para modificar patrones y nuevos espacios y necesidades en el mercado. La innovación siempre ha estado vinculada con la capacidad creativa del ser humano. En sus orígenes, la innovación estuvo ligada al cambio tecnológico y los efectos que tenía en la forma de hacer negocios, sin embargo, con el tiempo el concepto de innovación tecnológica se ha ido ampliando y actualmente estamos

hablando de innovación en termino generales, como l creación de nuevos productos y servicios, más allá del ámbito estrictamente tecnológico, que renuevan las industrias y los mercados (Arroyo, 2017).

La innovación se entiende como la forma de introducir algo en un producto, proceso, marketing u método organizativo, entre otros, "nuevos o significativamente mejorados" en el mercado, por lo que es importante que los países en desarrollo determinen el alcance o diferentes niveles de innovación, en un contexto dado, y que para lograr este objetivo se debe disponer de un conjunto de capacidades (absorción e innovación) y recursos, con el fin de identificar las áreas en las que el fortalecimiento de la capacidad tecnológica.

La innovación es un fenómeno social, que depende directamente de la aceptación y uso de una novedad para ser incorporada a un contexto específico, que a su vez, surge como consecuencia del uso o creación de habilidades necesarias para la aplicación, transformación y / o generación de conocimiento (tácito y explícito), que permite obtener mejoras o resolver problemas, en la mayoría de los casos y económicamente hablando, se considera innovación cuando algo se introduce en un producto, proceso, marketing u método organizativo entre otros al mercado, así es como la condición de innovación viene dada por la aceptación y resulta en el uso o aplicación de una novedad implementada en un contexto dado (Romero & Pinzón, 2017).

La innovación en la gestión publica

De acuerdo con la lógica del proceso de investigación-desarrollo-innovación y su relación con las políticas públicas a nivel nacional, esta última fase es la que permite realizar mejoras en los productos, servicios y procesos que brindan las organizaciones, para resolver problemas de salud. La importancia de la innovación en el sector de la salud

es ampliamente reconocida, sin embargo, tiene limitaciones en la práctica debido al nivel de información existente, altas regulaciones de seguridad, relaciones con prestamistas de salud, gobierno, aseguradoras, etc.

En las organizaciones de la salud, la innovación no puede ser un proceso espontáneo, como en cualquier otro tipo de entidad, debe estar debidamente planificada, organizada, dirigida y controlada. La innovación requiere una gestión continua y el uso de procedimientos y técnicas que garanticen su éxito, que en muchos casos se basa en la metodología de buenas prácticas generalizada al negocio y / o sector. Las prácticas de gestión de la innovación en las organizaciones sanitarias pueden verse facilitadas por la prioridad otorgada a la publicación de los resultados de la investigación, convirtiéndose las instituciones educativas en una importante organización colaborativa, en la fase de desarrollo de la investigación, antes que la innovación (Terán, Mora, & Gutiérrez, 2017).

La gestión pública presenta muchas diversificaciones, desde la relativa a la administración de los asuntos públicos o sociales, hasta la identificación con el aparato estatal, pasando por el conjunto de tecnologías organizativas aplicadas en los organismos públicos, es decir, se identifica como disciplina científica, como función y poder ejecutivo del Estado y como forma de organización y articulación de recursos. Se señalan dos aspectos distintos, uno dinámico y otro estático, el primero de los cuales se explica como la acción del sector público en el ejercicio de la función administrativa pública, en el que las disposiciones encaminadas a la observancia y cumplimiento de las leyes en la ciudadanía interés, en el segundo aspecto la administración pública es la estructura constituida por los órganos depositarios de la función administrativa pública (Faustino, 2021).

Asegurar la coordinación, comprensión y aplicación de herramientas de gestión pública para mejorar la capacidad de gestión requiere la existencia de procesos de rendición de cuentas constantes que permitan ver tanto análisis como evaluaciones así como los resultados en cuanto a indicadores que requiere cada herramienta, información que debe estar abierta al público en general, socializada por los distintos sujetos en los diferentes niveles territoriales. Las herramientas de gestión pública, como los ejercicios de planificación que definen las acciones estatales, consisten en políticas públicas, planes, programas, subprogramas y proyectos; y deben tener en cuenta su desarrollo discursivo los componentes de la gestión pública global, que son la articulación y armonización, las relaciones sistémicas, la interdependencia e interrelación y la contextualización; así como enfoques diferenciales, de consolidación de la paz y de construcción de derechos (Rodríguez, 2019).

Características de la gestión pública

Un cambio de estructuras

La Nueva Gestión Pública parte de una pregunta: las jerarquías piramidales en el sector público no agregan valor, pero retrasan las decisiones. Sobre esta base, se propone reformular las estructuras de trabajo y transformarlas en una amplia red de interacción horizontal.

Mayor descentralización

El centralismo excesivo es otra crítica a la Nueva Gestión Pública. Este centralismo genera lentitud y falta de reacción a los problemas de la ciudadanía en zonas remotas. Por eso, la Nueva Administración Pública propone descentralizar el estado a través de niveles de gobierno más cercanos al ciudadano.

Énfasis en los resultados

Para la Nueva Gestión Pública, los resultados son más importantes que el estricto cumplimiento de los procedimientos. Esta corriente tiene como objetivo la simplificación de procesos y la desregulación de procedimientos que permitan mejorar la fluidez para obtener resultados.

El modelo burocrático es rígido, inflexible, reacio al cambio y la adaptación, busca que las cosas se hagan como siempre se han hecho; mientras que el modelo de la Nueva Gestión Pública es precisamente flexible e innovador y dispuesto a adaptarse a los cambios del entorno.

Brindar servicios de calidad

El modelo burocrático no evalúa la calidad de los servicios que ofrece. Por su parte, la Nueva Gestión Pública no solo evalúa la calidad de los servicios, sino también al personal que los ofrece, las burocracias no están acostumbradas a ser evaluadas. Quizás por eso la Nueva Gestión Pública no está a favor de esquemas de carrera en el sector público, aunque incorporan meritocracia cuando no consideran mecanismos de evaluación, con el tiempo su desempeño declina notoriamente (Corrales, 2018).

El mercado también brinda servicios públicos

La Nueva Gestión Pública, finalmente, promueve activamente la introducción de la competencia y el mercado en la prestación de servicios a la ciudadanía, como resultado de lo cual, entre otras, han surgido Outsourcing, concesiones, asociaciones público-privadas, todas expresiones más allá del exterior del modelo burocrático.

La Gestión Pública tiene las siguientes características:

- Gestión orientada a la competencia mediante la separación de competencias entre prestamistas y prestadores de servicios.
- Perspectiva en la eficacia, la eficiencia y la calidad del cumplimiento de tareas
- Separación de la gestión estratégica (¿QUÉ?) De la gestión operativa (¿CÓMO?)
- Igualdad de trato fundamental entre prestadores de servicios públicos y privados en el ámbito de la oferta de servicios y presupuestos globales.
- Impulso a la innovación (en la prestación de servicios) gracias a la gestión operativa delegada (no solo descentralizada) (Schröder, 2017).

La gestión pública se caracteriza por el cumplimiento de una serie de puntos. Serían los siguientes:

Al igual que con la gestión privada, se debe perseguir un cierto nivel de eficiencia en la gestión de recursos.

Acción responsable y distribución de estos recursos, ya que muchas veces las organizaciones públicas no solo se apegan a estrictos criterios económicos sino también a motivaciones sociopolíticas.

En algunos casos debe tener un principio de competitividad. Si bien las instituciones públicas generalmente no actúan en los mercados ni tienen competidores, muchos casos de empresas públicas tienen un perfil competitivo, con empresas que trabajan en mercados frente a alternativas del sector privado. Satisfacer las necesidades de los ciudadanos es su principal misión, así como mejorar sus condiciones de vida y defender sus intereses. Los intereses de los ciudadanos también deben fortalecerse a través del crecimiento económico. Las organizaciones públicas deben posibilitar y facilitar la mejora del bienestar y el desarrollo a través de sus acciones (Sánchez, 2020).

Servidores públicos definición

El léxico legal elemental establece que los servidores públicos son: La persona que es seleccionada, certificada, calificada y designada para un cargo público luego de cumplir con los requisitos legales, que ingresa al servicio público y a la carrera administrativa y sus servicios personales para la central, institucional o Administración pública seccional, temporal o permanente, para el desempeño de la función pública, atender las necesidades generales y prestar los servicios públicos de acuerdo con los fines de cada organismo público.

No cabe duda de que el concepto de servidor público se describe a toda persona que tenga un cargo o función dentro del servicio público, sea contrato o despido, carrera o empleado; prever el cumplimiento de los requisitos de la ley, lo que significa que existe una regulación para ellos. Puedo decir que los servidores públicos son por definición personas que, como miembros de corporaciones públicas, como trabajadores o empleados del estado y sus unidades descentralizadas, brindan servicios al estado. Finalmente, se puede entender por servidor público toda persona natural que sea contratada o designada por elección o nombramiento para realizar actividades agregadas al Estado, sus órganos básicos o los de la administración pública (Ortega, 2019).

Un funcionario público es una persona que en régimen de empleo, presta sus servicios por tiempo indefinido a la Administración Pública. Por lo tanto, el funcionario público recibe su salario del estado y está sujeto a una relación legal. Funcionario es una persona que presta sus servicios a la Administración Pública. Esta persona tiene un vínculo legal con el estado, así como una relación laboral en la que el funcionario desarrolla su actividad, como empleado, para el propio estado. Dado que el funcionario público desempeña sus funciones para el estado, debe pagar un salario por el grupo de servidores públicos que posee (Coll, 2021).

Un servidor público es aquella persona que se encarga de realizar una tarea con el fin de generar un bienestar entre la sociedad, su principal característica es que su tarea no está destinada a la actividad privada sino al servicio de la sociedad. Los servidores públicos se encuentran trabajando al servicio del Estado, generalmente en la administración pública. Los funcionarios son una variante de servidores públicos pero no todo servidor público es funcionario. Por ejemplo, un bombero es un servidor público, ya que su trabajo implica un gran aporte para el bienestar de la sociedad (Raffino, 2020).

Uno de los rasgos que más deben sobresalir de un servidor público es su ética, ya que las consecuencias de sus acciones suelen llegar a un conjunto mayor de la sociedad. A esto se le suma el prestigio social con el que cuentan, ya que en muchos casos suelen manejar fondos económicos estatales (por ende son el resultado del aporte de todos los ciudadanos), además del hecho que suelen representar instituciones con una larga tradición. La regulación de los servidores públicos es materia estatal, generalmente contenidos dentro de la constitución de cada país, acompañada de otras legislaciones de menor envergadura.

La gobernanza

El término gobernanza tiene orígenes muy antiguos que se remontan al latín y al griego clásico. En la raíz etimológica latina, proviene de la palabra gobierno, que significa dirigir (manejar) un barco, pero también administrar los asuntos públicos. La palabra gobernanza reapareció en francés en 1937 con los estudios norteamericanos sobre gobernanza empresarial. Este último término se ha utilizado para definir las técnicas organizativas y de gestión de una empresa y principalmente para referirse a la eficiencia y rentabilidad dentro de esa empresa (Díaz, Suárez, & Pereira, 2018).

Es la optimización de procesos y arreglos institucionales a través de los cuales el gobierno desarrolla, implementa y brinda políticas, programas y servicios en beneficio de la ciudadanía y la sociedad. Es la garantía de que los mecanismos para orientar el ciclo de políticas en la formulación, implementación, seguimiento y evaluación operen de manera efectiva, eficiente y económica y estén sustentados en principios generales de gobernanza como el estado de derecho, la transparencia, la integridad y la responsabilidad (Portal, 2016).

El término gobernanza es polisémico. Esto puede deberse a los campos o perspectivas en las que se puede aplicar y analizar (económico, político, social o tecnológico). Requiere reglas, mecanismos, estructuras y procedimientos que orienten las acciones de los actores involucrados con respecto a las políticas públicas establecidas y que proporcionen un cierto grado de gobernabilidad. Esto significa que es necesario asegurar que el Estado proporcione a sus diversas instituciones los medios para responder a las demandas y expectativas de los ciudadanos. Es importante recordar que el término gobernanza tiene como objetivo el desarrollo sostenible (económico, social e institucional) a través de la participación del Estado, la sociedad civil y otros actores económicos (Guédez, 2019).

La gerencia pública

La gestión pública encargada de dirigir el emprendimiento social está condenada en el corto tiempo del proceso al análisis de costo-beneficio de cada una de las propuestas para obtener los mejores resultados para la población objetivo del proyecto, con el fin de satisfacer de manera efectiva las necesidades de sociedad, corrigiendo las fallas del mercado, tanto a través de la gestión como a través de los diferentes niveles administrativos. La gestión pública opera en un escenario en constante evolución a nivel económico, político y social; lo impredecible es parte de la vida cotidiana en un mundo

globalizado que promueve la democratización de los sistemas dentro de una nueva dinámica participativa. En este contexto, el gestor público debe ser capaz de configurar las acciones estratégicas más convenientes para la generación de bienes y servicios, satisfaciendo efectivamente las necesidades de la empresa (Guerra & Payares, 2020).

La Gestión Pública busca analizar aquellas reformas institucionales y organizativas que permitan la gestión pública de acuerdo con las características antes mencionadas. Los esfuerzos realizados en los últimos años por los países de la OCDE para reformar la gestión pública se han basado en mecanismos cuasi competitivos y de mercado. La gestión pública, por tanto, consiste en administrar los recursos de las personas, lograr los objetivos propuestos y dar resultados a las personas que son las principales. La Gestión Pública está conformada por un grupo de funcionarios con capacidad para gestionar las entidades de manera eficiente y efectiva e implementar las políticas públicas formuladas por el gobierno (Torres M. M., 2017).

La gestión pública incluye como objetivo central la satisfacción de la demanda de los clientes, que determina los patrones de producción, que a su vez reaccionan a determinados patrones de consumo. Sin embargo, como ya se mencionó, incluso las corporaciones más grandes solo sirven a unos pocos segmentos del mercado; sin embargo, las organizaciones públicas y especialmente los gobiernos regionales y especialmente los gobiernos locales tienen que atender a todo el mercado. Todos los ciudadanos son sus clientes. No pueden ni deben atender las necesidades de un solo sector, excluir a otros o, lo que es peor, favorecer a determinados grupos sociales por encima de los intereses de otros sectores de la comunidad. (Torres L. A., 2019).

Características de la gerencia publica

Las características del ejercicio de la administración pública son la racionalidad, la previsibilidad y la politización. Según la visión de Weber y Popper, es racional que la acción estatal se desarrolle a través de argumentos críticos que asuman la experiencia y la razón del Estado: proteger el bien común en cumplimiento de las normas y leyes establecidas para ello, y buscar los recursos. Para ello use lo que se necesite dependiendo de lo que esté disponible. Es tanto una racionalidad administrativa como una racionalidad política; según Weber, ambos de racionalidad formal, establecidos en reglamentos, normas y leyes; como racionalidad informal, esta última se somete a la serie de valores, principios y costumbres sociales, por lo que la vinculación de procedimientos técnicos o puramente administrativos sólo tiene sentido y concretización en el sentido de equilibrar y luchar por el cumplimiento de las metas sociales que una administración pública hecho y hecho está diseñado (Plasencia, 2020).

Es calculable porque sus acciones deben basarse en el uso de recursos que le permitan medir con precisión el cumplimiento de sus metas y metas programadas y optimizar los recursos y capacidades disponibles. El Estado, que también juzga y administra de acuerdo con una ley y ordenanzas concebidas racionalmente, necesita un poder judicial y una administración para su existencia, cuyo funcionamiento, al menos en principio, puede calcularse de acuerdo con reglas generales fijas con tanta precisión como el rendimiento es racionalmente calculable, probablemente por una sola máquina (Weber). El cálculo se realiza como racionalidad tanto en el aspecto administrativo como en el político. Por tanto, la tercera característica de la gestión pública, la politización, está orientada a perseguir objetivos históricamente posibles y políticamente reales. Racionalidad, previsibilidad y politización se combinan para consolidar la vida de una nación.

El desajuste entre la cantidad de medios (proceso de producción capitalista, gobierno, recursos materiales y financieros) y la cantidad de fines (distribución de la riqueza, justicia social) conduce a un desequilibrio constante que conduce a la irracionalidad de los procesos en la dirección administrativa del estado. La eliminación de la irracionalidad es un tema político que excede la competencia institucional y el ámbito de acción de la administración; Por tanto, la vía más factible es sin duda la reorganización interna y funcional de la administración pública para incrementar su desempeño cuantitativo y cualitativamente y así lograr la racionalidad tecnológica en beneficio de la estabilidad social. Es tarea de la administración pública.

Factor estratégico de innovación

La innovación se define como la incursión de un producto, bien o servicio, nuevo o significativamente mejorado, de un proceso, de un nuevo método de marketing, método organizativo en las prácticas internas de la empresa, en la organización del lugar de trabajo o en las relaciones externas. Coinciden en que la innovación consiste en la generación de una nueva idea y su implementación da como resultado la creación de un nuevo producto, proceso o servicio que tiene un impacto positivo en el crecimiento económico y la competitividad de una empresa o un país. En este sentido, la innovación es reconocida como un factor de competitividad en las organizaciones.

Un factor determinante en los procesos de innovación son las capacidades estructurales de las empresas o industrias, que se refieren a los procesos de producción, comercialización, investigación y desarrollo, mantenimiento, planificación estratégica, gestión tecnológica y desarrollo de la estructura organizativa; Estos factores sirven como herramientas para aplicar, transformar y gestionar el conocimiento. Otro factor interno de la organización es su capacidad tecnológica, que corresponde a la capacidad de desarrollar productos que satisfagan nuevos mercados, la aplicación de tecnologías apropiadas para

producir estos nuevos productos y adoptar o desarrollar nuevas tecnologías de productos y procesos para satisfacer las necesidades futuras (Espejel, Rodríguez, Barrera, & Ramírez, 2018).

La innovación es un concepto amplio, que está ligado a ese proceso de destrucción creativa identificado por Schumpeter, en virtud de que es necesario reconstruir para innovar. La innovación es un proceso constante en el que las empresas introducen continuamente cambios en sus productos y procesos, aplican nuevos métodos organizativos, nuevos métodos de negocio, implementan cambios importantes en la empresa y adquieren nuevos conocimientos, entre otros. La innovación se ha convertido en un factor clave en la empresa para mejorar procesos, productos y / o servicios. Por tanto, una innovación exitosa es aquella que permite a la empresa generar valor a través de su implementación y obtener beneficios que se reflejan en la rentabilidad por los riesgos asumidos.

La gestión tecnológica debe ser vista como el proceso que le permite adquirir los conocimientos necesarios para lograr innovaciones tecnológicas, es decir, se crea valor para la empresa a medida que aumenta la eficiencia de las operaciones. La organización debe ser capaz de desarrollar capacidades tecnológicas, a través de su gestión, que permitan identificar, adoptar, utilizar, dominar, modificar y / o crear tecnologías y utilizar conocimientos nuevos o existentes para el desarrollo de nuevos productos y la mejora de productos, procesos y la propia empresa, que permitan su sostenibilidad en el tiempo (Terán, Dávila, & Castañón, 2019).

El desarrollo de la innovación y el control estratégico se ha convertido en un pilar por excelencia para cambiar la matriz productiva; en reestructuraciones internas y externas así como en la implementación de procesos y procedimientos estratégicos que

generen eficiencia y efectividad en la promoción de la industria textil para que diseñadores, fabricantes e investigadores ecuatorianos desarrollen tratamientos y texturas modernas que antes eran desconocidas para volverse cada vez más sostenibles, por lo que fue necesario realizar un estudio explicativo a partir de los índices de innovación y competitividad global de 2018 con el fin de analizar en qué posición se encontraba Ecuador con respecto al sector textil actual según datos estadísticos de algunos autores, que luego son detalles (Cobo, 2020).

Capítulo III

Metodología de la Investigación

Tipo de investigación

El tema referente a la gobernanza y la gerencia pública como factor estratégico de innovación requiere un estudio analítico, exploratorio y descriptivo, además se aplicó un enfoque mixto al existir un análisis cualitativo y cuantitativo de la información percibida, además se considera el uso de instrumentos de investigación como las entrevistas y la encuesta.

Una investigación busca un enfoque metódico para encontrar o lograr una meta particular que permita mencionar una solución a un problema o inconveniente presentado, en una actividad humana emprendida para encontrar una respuesta simple y duradera a un problema en un campo científico o profesional.

La investigación es de carácter analítica debido a que se plantea una hipótesis referente a la gobernanza y la gerencia pública para mejorar los factores estratégicos vinculados con la gestión con la gestión y comunicación con los GADs, en el que se verifica la viabilidad del escenario relevante a través del manejo de variables y se efectúan los resultados obtenidos en las encuestas y entrevistas.

La investigación es de carácter exploratoria porque se va a obtener información relativa en diferentes contextos bibliográficos referente a la gobernanza, gerencia pública, factor estratégico de innovación, entre otros, cada uno de los temas investigados entran en un contexto bibliográfico.

La investigación descriptiva, se realiza debido a que se toma el enfoque cuantitativo a través de las encuestas realizadas, en las que la información percibida permite tabular todas las inquietudes o temas presentados para tomar una decisión sobre una propuesta que permita obtener resultados confiables desde un punto de vista investigación a obtener.

Enfoque de la investigación

La metodología de investigación consiste en una encuesta cuantitativa en la que los datos se miden o recopilan a través de procesos técnicos, matemáticos y estadísticos para medir el rendimiento de la información percibida. El enfoque de la investigación es cualitativo ya que el hecho del asunto se entiende a través del análisis contextual, donde la interpretación real de lo que sucede de la noche a la mañana, emociones o decisiones ocultas arroja resultados óptimos para la solución de un problema.

El enfoque de la investigación es cualitativo, debido a que se va a recopilar información referente de aquellas condiciones que tienen cada una de las gerencias públicas y gobernanzas de las provincias. Se aplica un enfoque cuantitativo al momento que se cuantifica cuáles son las gerencias y gobernanzas que necesitan algún factor estratégico de innovación.

Población y Muestra

La investigación abarca un estudio metodológico que proviene de la ciudadanía en general que forma parte de la población económicamente activa, con el fin de conocer las percepciones de la ciudadanía de los servidores y funcionarios en entidades públicas.

Hernández (2014) describe que población es un conjunto de situaciones, casos o personas que constituyen acciones especiales, con todas las gobernanzas de Guayaquil.

Para el cálculo es la cantidad de ciudadanos que son parte de la población en general, que según el INEC, son 1.242.733 personas (INEC, 2021).

La muestra es parte de la población general, con un margen de error del 5% donde se aplica la fórmula de la población finita.

$$n = \frac{Z^2 (P * Q) (N)}{(e^2)(N) + (Z^2)(P * Q)}$$

n = Tamaño de la muestra

P*Q = 0,25

Z² = confiabilidad. (1,96)

e = Error (0,05)

N = Tamaño de la población (1.242.733)

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,25) (1.242.733)}{(0,05^2)(13332) + (1,96^2)(0,25)} = \frac{(3,84)(0,25) (1.242.733)}{(0,0025)(13332) + (3,84)(0,25)}$$

$$n = \frac{1193520,77}{3106,83 + 0,96} = \frac{1193520,77}{3107,79} = 384,04$$

Análisis de los resultados

Encuestas realizadas

Edad

Tabla 1

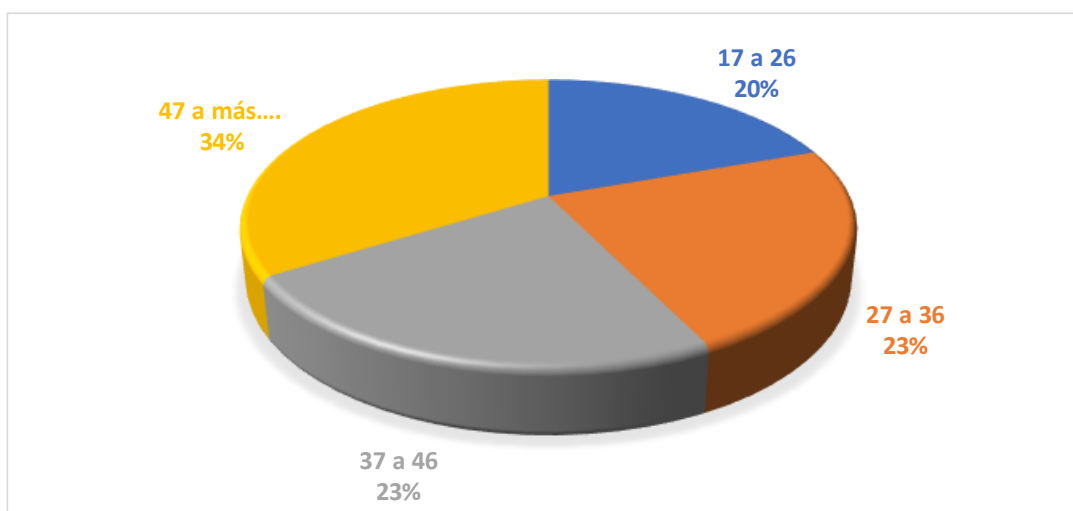
Edad de los encuestados

Detalles	Frecuencia Numérica	Frecuencia Porcentual
17 a 26	75	20%
27 a 36	89	23%
37 a 46	90	23%
47 a más	130	34%
TOTAL	384	100%

Fuente: Investigación realizada a PEA Diciembre (2021)

Elaborado por la autora

Figura 1 Edad de los encuestados



Fuente: Investigación realizada a PEA Diciembre (2021)

Elaborado por la autora

Según los encuestados con un 34% se da entre 47 a más años de edad, seguido de un 23% entre los 27 a 46 años de edad y con menor frecuencia entre los 17 a 26 años de edad con un 20%.

1. ¿Ha recibido una atención personalizada por servidores o funcionarios públicos?

Tabla 2

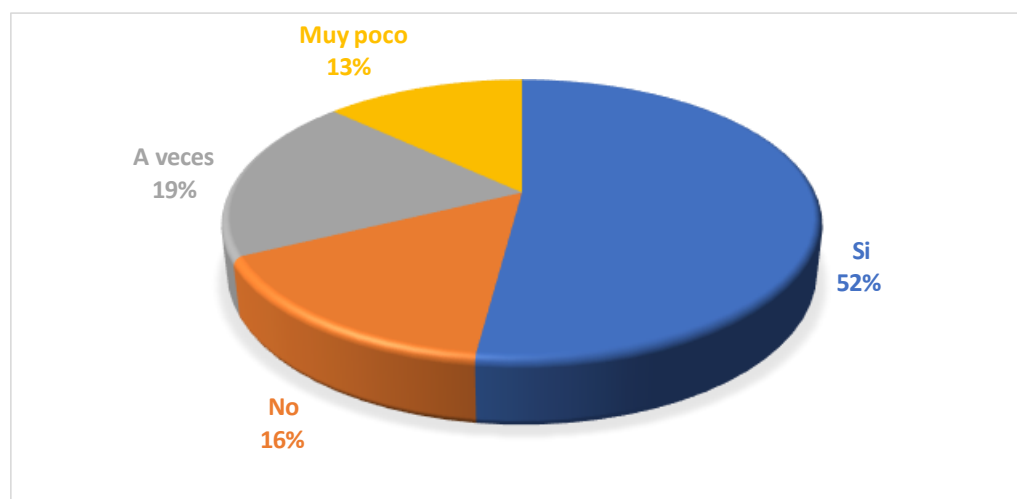
Ha recibido atención personalizada por servidores públicos

Detalles	Frecuencia Numérica	Frecuencia Porcentual
Si	200	52%
No	60	16%
A veces	74	19%
Muy poco	50	13%
TOTAL	384	100%

Fuente: Investigación realizada a PEA Diciembre (2021)

Elaborado por la autora

Figura 2 Ha recibido atención personalizada por servidores públicos



Fuente: Investigación realizada a PEA Diciembre (2021)

Elaborado por la autora

Según los resultados obtenidos con un 52% si ha recibido una atención personalizada por servidores públicos, con un 19% a veces y con un 13% muy poca atención ha recibido.

2. ¿Existe dedicación por parte del servidor público o funcionario por ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos?

Tabla 3

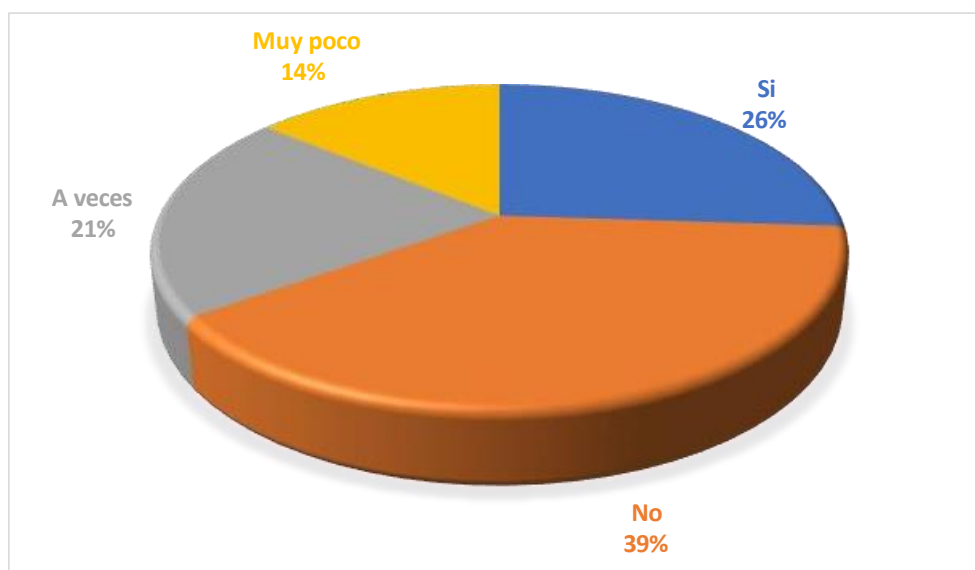
Dedicación por parte del servidor público por ofrecer un servicio de calidad

Detalles	Frecuencia Numérica	Frecuencia Porcentual
Si	100	26%
No	150	39%
A veces	80	21%
Muy poco	54	14%
TOTAL	384	100%

Fuente: Investigación realizada a PEA Diciembre (2021)

Elaborado por la autora

Figura 3 Dedicación por parte del servidor público por ofrecer un servicio de calidad



Fuente: Investigación realizada a PEA Diciembre (2021)

Elaborado por la autora

Según los encuestados con un 39% no existe dedicación por parte del servidor público por ofrecer un servicio d calidad a los ciudadanos, con un 26% si existe dedicación y con un 14% muy poca dedicación hay por parte del funcionario.

3. ¿Considera que es necesario evaluar al servidor público o funcionario para mejoras en la atención al usuario?

Tabla 4

Evaluar al servidor público para mejorar la atención al usuario

Detalles	Frecuencia Numérica	Frecuencia Porcentual
Nunca	24	6%
A veces	40	10%
Casi siempre	125	33%
Siempre	195	51%
TOTAL	384	100%

Fuente: Investigación realizada a PEA Diciembre (2021)

Elaborado por la autora

Figura 4 Evaluar al servidor público para mejorar la atención al usuario



Fuente: Investigación realizada a PEA Diciembre (2021)

Elaborado por la autora

Según los encuestados con un 51% siempre se considera necesario evaluar al servidor público para mejorar en la atención al usuario, con un 33% así siempre y con un 6% nunca se evalúa al funcionario público.

4. ¿Considera usted que la implementación de estrategias de servicios al usuario permitiría cambiar la calidad de servicio ofrecida?

Tabla 5

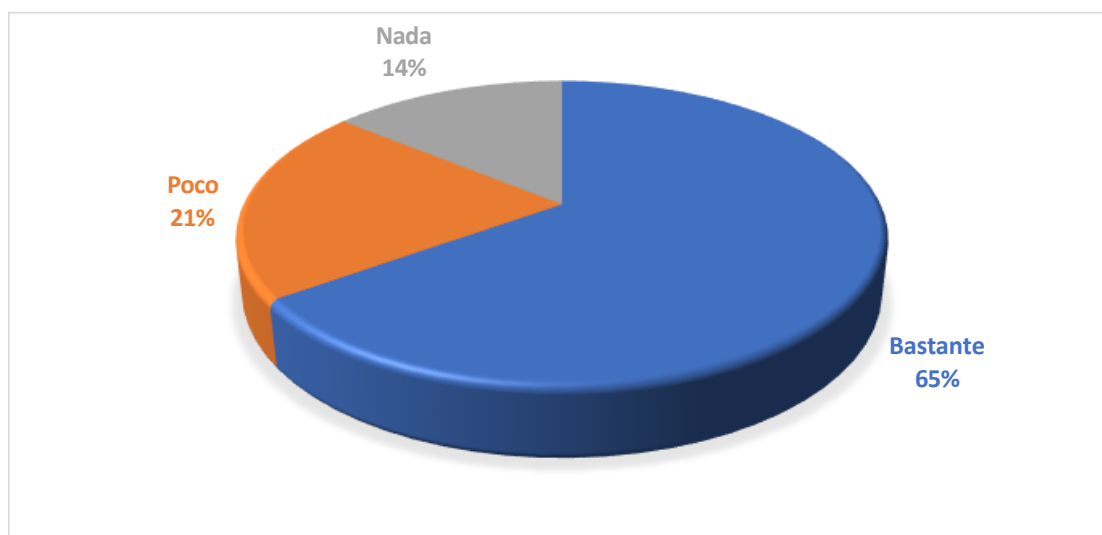
Implementación de estrategias de servicios al usuario

Detalles	Frecuencia Numérica	Frecuencia Porcentual
Bastante	250	65%
Poco	80	21%
Nada	54	14%
TOTAL	384	100%

Fuente: Investigación realizada a PEA Diciembre (2021)

Elaborado por la autora

Figura 5 Implementación de estrategias de servicios al usuario



Fuente: Investigación realizada a PEA Diciembre (2021)

Elaborado por la autora

Según los resultados obtenidos con un 65% considera bastante que la implementación de estrategias de servicio al usuario permitiría cambiar a calidad de servicio ofrecido, con un 21% poco y con un 14% no considera para nada la implementación de estrategias.

5. ¿Está de acuerdo con la gestión administrativa de una entidad pública al momento de brindar un servicio?

Tabla 6

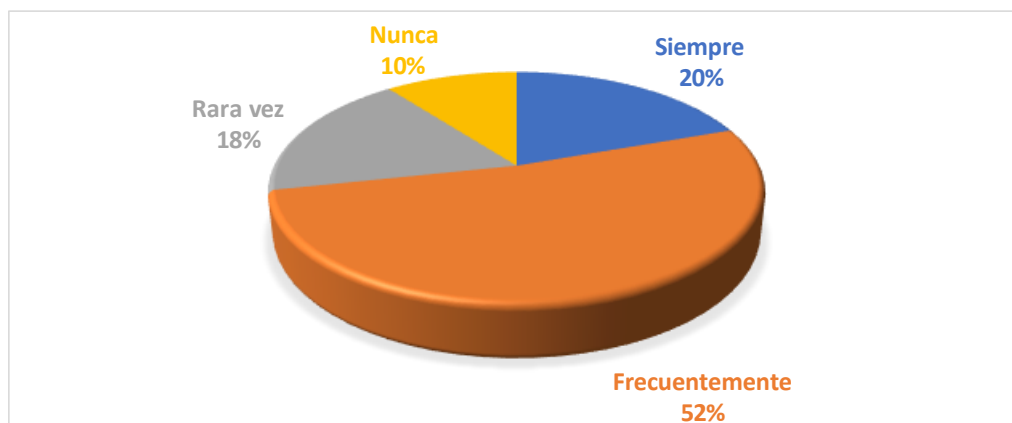
Gestión administrativa de una entidad pública al brindar su servicio

Detalles	Frecuencia Numérica	Frecuencia Porcentual
Siempre	75	20%
Frecuentemente	200	52%
Rara vez	69	18%
Nunca	40	10%
TOTAL	384	100%

Fuente: Investigación realizada a PEA Diciembre (2021)

Elaborado por la autora

Figura 6 Gestión administrativa de una entidad pública al brindar su servicio



Fuente: Investigación realizada a PEA Diciembre (2021)

Elaborado por la autora

Según los encuestados con un 52% frecuentemente está de acuerdo con la gestión administrativa de una entidad pública al momento de brindar un servicio, con un 20% siempre y con un 10% nunca está de acuerdo.

6. ¿Existe la motivación en el servidor público o funcionario por un servicio óptimo a la ciudadanía?

Tabla 7

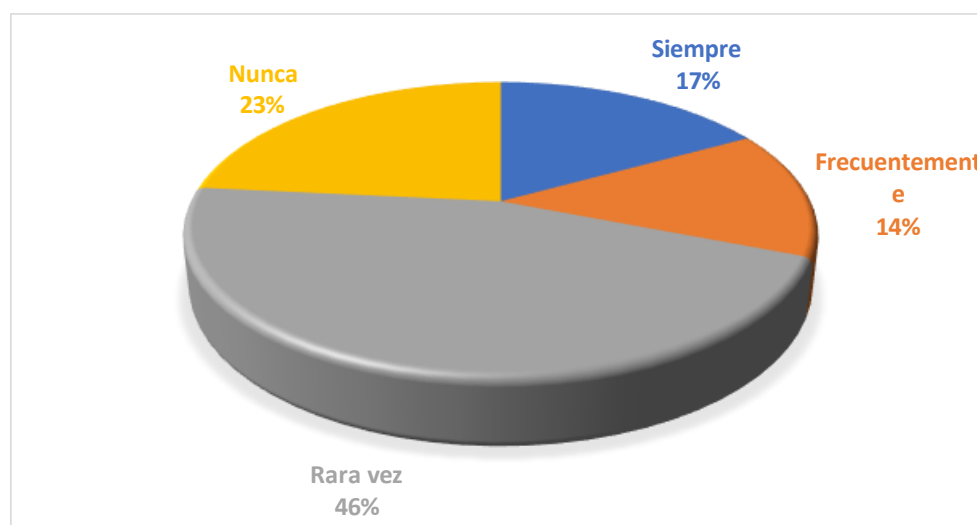
Motivación en el servidor público por un servicio óptimo a la ciudadanía

Detalles	Frecuencia Numérica	Frecuencia Porcentual
Siempre	65	17%
Frecuentemente	54	14%
Rara vez	175	46%
Nunca	90	23%
TOTAL	384	100%

Fuente: Investigación realizada a PEA Diciembre (2021)

Elaborado por la autora

Figura 7 Motivación en el servidor público por un servicio óptimo a la ciudadanía



Fuente: Investigación realizada a PEA Diciembre (2021)

Elaborado por la autora

Según los encuestados con un 46% rara vez existe la motivación en el servidor público por un servicio óptimo a la ciudadanía, con un 23% nunca y con un 14% frecuentemente existe la motivación

7. ¿Los profesionales públicos trabajan con responsabilidad y dedicación por un servicio asertivo a la ciudadanía?

Tabla 8

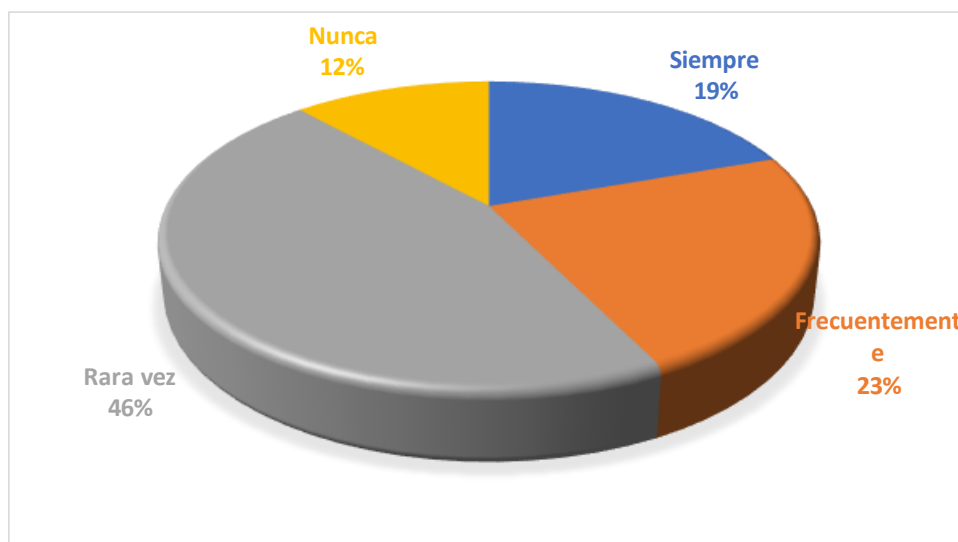
Profesionales públicos trabajan con responsabilidad por un servicio asertivo

Detalles	Frecuencia Numérica	Frecuencia Porcentual
Siempre	75	20%
Frecuentemente	89	23%
Rara vez	175	46%
Nunca	45	12%
TOTAL	384	100%

Fuente: Investigación realizada a PEA Diciembre (2021)

Elaborado por la autora

Figura 8 Profesionales públicos trabajan con responsabilidad por un servicio asertivo



Fuente: Investigación realizada a PEA Diciembre (2021)

Elaborado por la autora

Según los resultados obtenidos con un 46% rara vez los profesionales públicos trabajan con responsabilidad por un servicio asertivo a la ciudadanía, con un 23% frecuentemente y con un 12% nunca trabajan con responsabilidad para la ciudadanía

8. ¿Promueven programas de inducción a los servidores o funcionarios públicos para un mejor trato a los ciudadanos?

Tabla 9

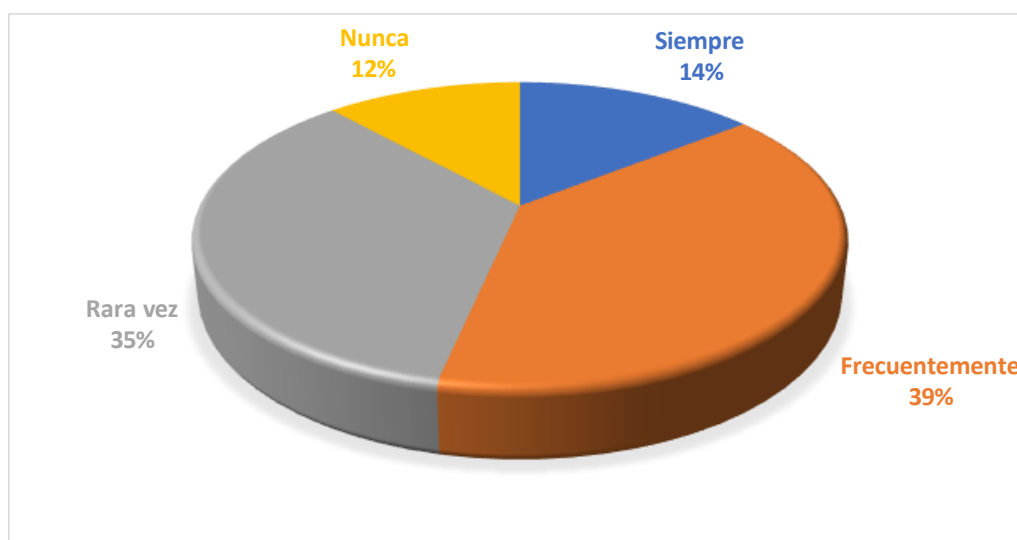
Programas de inducción a los servidores públicos para un mejor trato

Detalles	Frecuencia Numérica	Frecuencia Porcentual
Siempre	55	14%
Frecuentemente	150	39%
Rara vez	134	35%
Nunca	45	12%
TOTAL	384	100%

Fuente: Investigación realizada a PEA Diciembre (2021)

Elaborado por la autora

Figura 9 Programas de inducción a los servidores públicos para un mejor trato



Fuente: Investigación realizada a PEA Diciembre (2021)

Elaborado por la autora

Según los encuestados con un 39% frecuentemente promueve programas de inducción a los servidores para un mejor trato a los ciudadanos, con un 35% rara vez y con un 15 siempre promueven programas de inducción.

9. ¿La mayoría de profesionales del servicio público son pro activo en las tareas de servicio a ciudadanos encomendadas?

Tabla 10

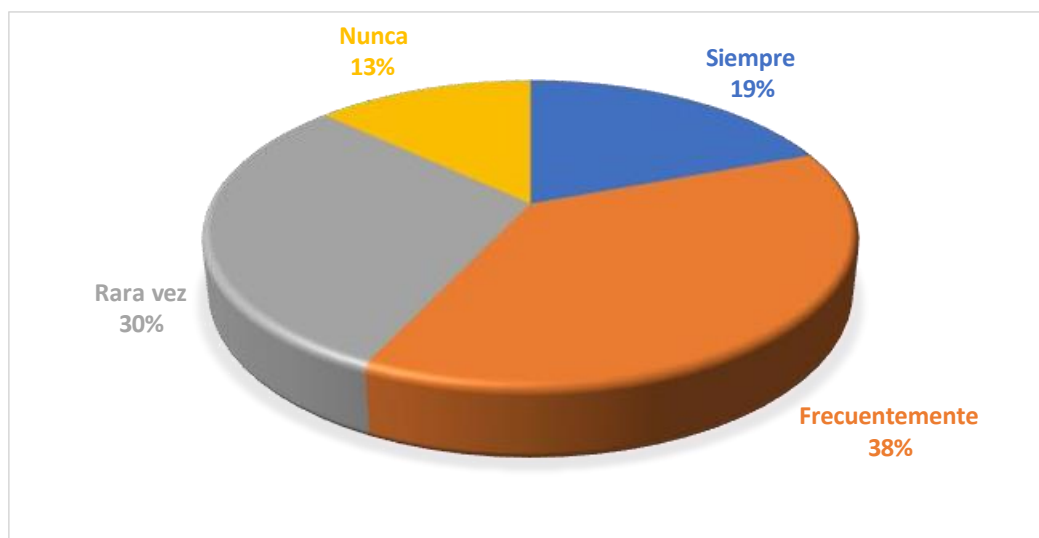
Profesionales del servicio público son pro activo en las tareas

Detalles	Frecuencia Numérica	Frecuencia Porcentual
Siempre	74	19%
Frecuentemente	145	38%
Rara vez	115	30%
Nunca	50	13%
TOTAL	384	100%

Fuente: Investigación realizada a PEA Diciembre (2021)

Elaborado por la autora

Figura 10 Profesionales del servicio público son pro activo en las tareas



Fuente: Investigación realizada a PEA Diciembre (2021)

Elaborado por la autora

Según los encuestados con un 38% frecuentemente la mayoría de los profesionales del servicio público son proactivo en las tareas de servicio a ciudadanos encomendados, con un 30% rara vez y con un 13% nunca los profesionales son proactivos.

10. ¿El profesional público posee una participación dinámica en los inconvenientes o conflictos que se presenta en la ciudadanía?

Tabla 11

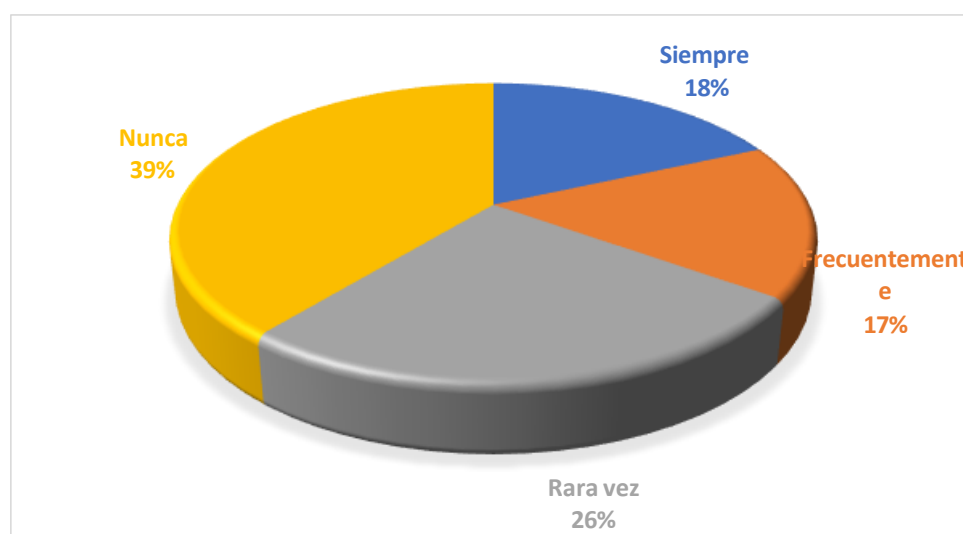
Profesional público posee una participación dinámica en los inconvenientes

Detalles	Frecuencia Numérica	Frecuencia Porcentual
Siempre	70	18%
Frecuentemente	64	17%
Rara vez	100	26%
Nunca	150	39%
TOTAL	384	100%

Fuente: Investigación realizada a PEA Diciembre (2021)

Elaborado por la autora

Figura 11 Profesional publico posee una participación dinámica en los inconvenientes



Fuente: Investigación realizada a PEA Diciembre (2021)

Elaborado por la autora

Según los encuestados con un 39% nunca el profesional posee una participación dinámica en los inconvenientes que presenta la ciudadanía, con un 26% rara vez y con un 17% frecuentemente posee una participación dinámica.

11. ¿Se explica y puntualiza el manejo de un servicio público óptimo a los ciudadanos?

Tabla 12

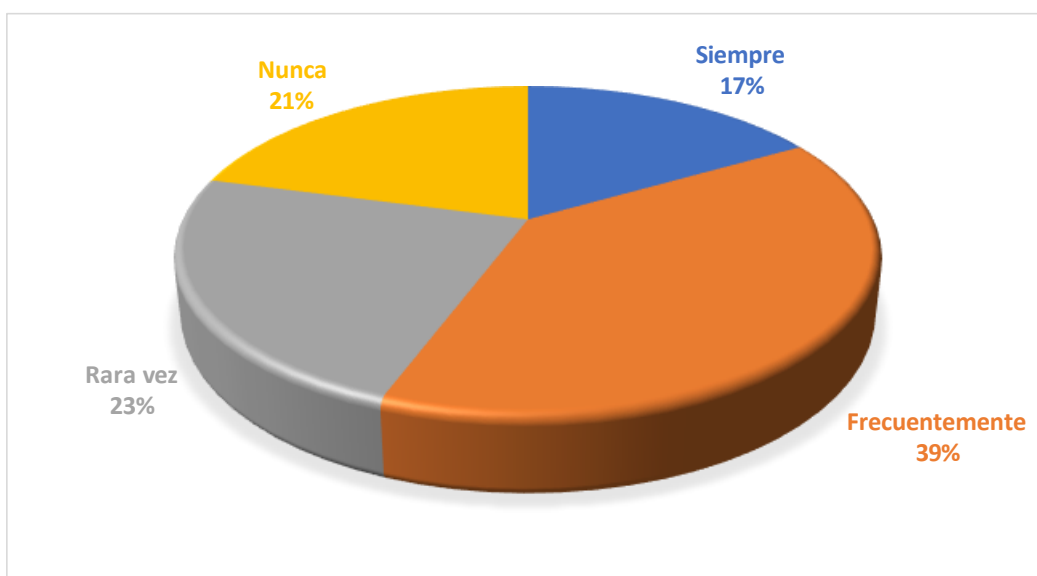
Puntualiza el manejo de un servicio público óptimo a los ciudadanos

Detalles	Frecuencia Numérica	Frecuencia Porcentual
Siempre	64	17%
Frecuentemente	150	39%
Rara vez	90	23%
Nunca	80	21%
TOTAL	384	100%

Fuente: Investigación realizada a PEA Diciembre (2021)

Elaborado por la autora

Figura 12 Puntualiza el manejo de un servicio público optimo a los ciudadanos



Fuente: Investigación realizada a PEA Diciembre (2021)

Elaborado por la autora

Según los encuestados con un 39% frecuentemente se explica y puntualiza el manejo de un servicio Público optimo a los ciudadanos, con un 23% rara vez y con un 17% siempre se explica y puntualiza el manejo de un servicio público.

12. ¿Se utiliza la creatividad en el trabajo de servicio público a los ciudadanos?

Tabla 13

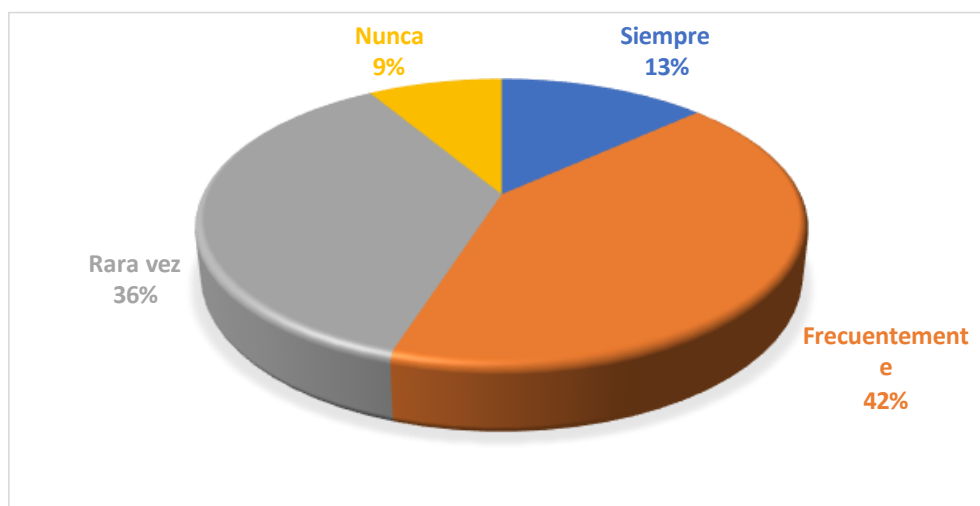
Se utiliza la creatividad en el trabajo de servicio público a los ciudadanos

Detalles	Frecuencia Numérica	Frecuencia Porcentual
Siempre	51	13%
Frecuentemente	160	42%
Rara vez	140	36%
Nunca	33	9%
TOTAL	384	100%

Fuente: Investigación realizada a PEA Diciembre (2021)

Elaborado por la autora

Figura 13 Se utiliza la creatividad en el trabajo de servicio público a los ciudadanos



Fuente: Investigación realizada a PEA Diciembre (2021)

Elaborado por la autora

Según los encuestados con un 36% rara vez se utiliza la creatividad en el trabajo de servicio público a la ciudadanía, con un 13% siempre y con un 9% nunca se utiliza la creatividad en el trabajo.

13. ¿Existe la infraestructura en el sector público para el ofrecimiento de un servicio público de calidad y excelencia?

Tabla 14

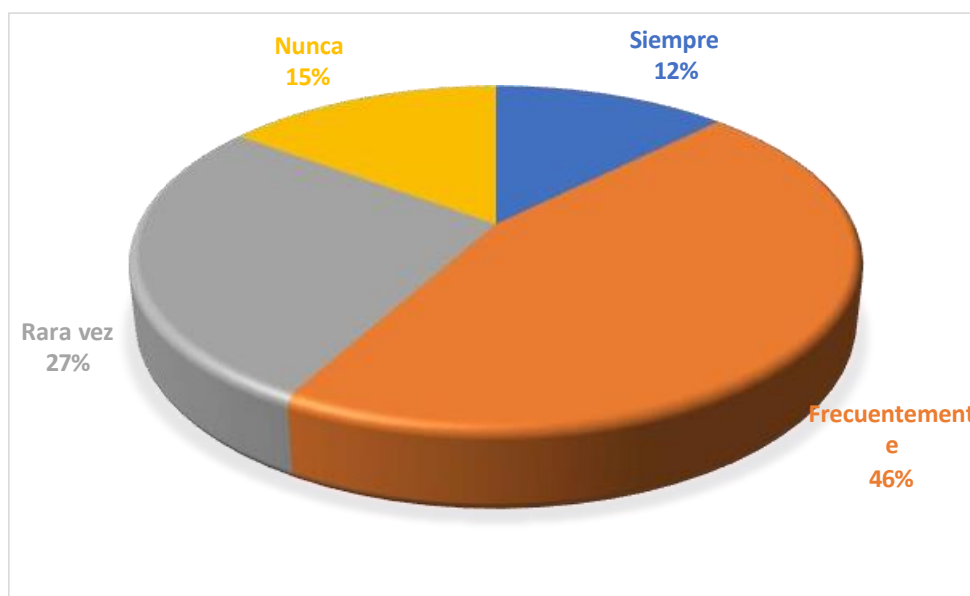
Se utiliza la creatividad en el trabajo de servicio público a los ciudadanos

Detalles	Frecuencia Numérica	Frecuencia Porcentual
Siempre	48	13%
Frecuentemente	175	46%
Rara vez	104	27%
Nunca	57	15%
TOTAL	384	100%

Fuente: Investigación realizada a PEA Diciembre (2021)

Elaborado por la autora

Figura 14 Se utiliza la creatividad en el trabajo de servicio público a los ciudadanos



Fuente: Investigación realizada a PEA Diciembre (2021)

Elaborado por la autora

Según los encuetados con 46% frecuentemente existe la infraestructura en el sector público para el ofrecimiento de un servicio público de calidad y excelencia, con un 7% rara vez y con un 13% siempre existe la infraestructura.

Entrevistas realizadas

Entrevistas 1

Nombre: ABG. MARIA GABRIELA MANTILLA NAVAEZ

Cargo: RESPONSABLE DE ASUNTOS LABORABLES - RRHH

1. ¿Utilizan los funcionarios públicos las tecnologías para mejorar el servicio?

Si se utiliza la tecnología para mejorar el servicio

2. ¿Es necesario que existan políticas y lineamientos en cada una de las dependencias del estado para que exista un servicio de calidad, explique porque?

Si es necesario que existan políticas y lineamientos porque así cada área tiene su orden y podrán ofrecer un servicio de calidad

3. ¿El funcionario público debe de innovar constantemente para que pueda realizar un adecuado servicio, porque?

El funcionario público si debe innovar constantemente porque los ciudadanos después no recibirán un servicio de calidad

4. ¿Cuáles considera usted que son las principales herramientas para que el funcionario público realice un adecuado servicio al cliente?

Las principales herramientas para que el funcionario realice un adecuado servicio al cliente serian tener el mapa de conocimiento, la base de datos, tablero de control y acceso a los portales web.

5. ¿Considera usted que cada entidad del estado está obligada a mejorar sus actividades de servicio para con los ciudadanos?

Las entidades del estado si deberían estar obligadas a mejorar las actividades de servicio porque si no el cliente no obtendrá un servicio de calidad.

6. ¿Cuáles considera usted que son las principales estrategias que permitiría mejorar el servicio en las entidades del estado?

Una de las estrategias para mejorar el servicio en las entidades del estado seria ofrecer ayuda de manera activa, hablar en un idioma que los ciudadanos nos entiendan, actuar con rapidez en sus inquietudes.



Entrevistas 2

Nombre: ABG. MANUEL DE JESUS CALLE JARA

Cargo: ANALISTA JUDICIAL – PROCURADOR CNT EP

1. **¿Utilizan los funcionarios públicos las tecnologías para mejorar el servicio?**

Si

2. **¿Es necesario que existan políticas y lineamientos en cada una de las dependencias del estado para que exista un servicio de calidad, explique porque?**

Si deberían existir políticas porque después no les ofrecerían a los ciudadanos un servicio de calidad

3. **¿El funcionario público debe de innovar constantemente para que pueda realizar un adecuado servicio, porque?**

El funcionario público si debe de innovarse porque así ofrecería un mejor servicio y no existiera desorden al momento de atenderlos.

4. **¿Cuáles considera usted que son las principales herramientas para que el funcionario público realice un adecuado servicio al cliente?**

Las herramientas serían tener una computadora con acceso a los portales web para poder ayudar a los ciudadanos y ofrecerle un servicio de calidad

5. **¿Considera usted que cada entidad del estado está obligada a mejorar sus actividades de servicio para con los ciudadanos?**

A mi parecer las entidades si deben de ser obligadas a mejorar su servicios porque después no pueden ayudarlos con sus inquietudes a los ciudadanos.

6. ¿Cuáles considera usted que son las principales estrategias que permitiría mejorar el servicio en las entidades del estado?

Las principales estrategias para un mejor servicio seria emplear un lenguaje positivo, demostrar profesionalidad, escuchar atentamente a los ciudadanos para obtengan una respuesta rápida.



Entrevistas 3

Nombre: ABG. ROBERT ELOY HERRERA RIVAS

Cargo: ANALISTA DE PATROCINIO CNT EP

1. ¿Utilizan los funcionarios públicos las tecnologías para mejorar el servicio?

Si, utilizan tecnologías para mejorar el servicio

2. ¿Es necesario que existan políticas y lineamientos en cada una de las dependencias del estado para que exista un servicio de calidad, explique porque?

Si es necesario que deban existir lineamientos en cada una de las dependencias del estado porque si no existen políticas no habría un servicio de calidad y todo sería un desorden.

3. ¿El funcionario público debe de innovar constantemente para que pueda realizar un adecuado servicio, porque?

El funcionario si debe de innovar contantemente porque si no, no puede ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos

4. ¿Cuáles considera usted que son las principales herramientas para que el funcionario público realice un adecuado servicio al cliente?

Entre las principales herramientas para un adecuado servicio al cliente seria tener una base de datos respecto a lo que necesitan los ciudadanos y ayudarlos en sus inquietudes.

5. ¿Considera usted que cada entidad del estado está obligada a mejorar sus actividades de servicio para con los ciudadanos?

Cada entidad del estado si debe de mejorar sus actividades de servicio para que los ciudadanos tengas una adecuada respuesta al momento de recibir una atención.

6. ¿Cuáles considera usted que son las principales estrategias que permitiría mejorar el servicio en las entidades del estado?

Entre las principales estrategias para mejorar el servicio en las entidades seria hablar el mismo idioma del cliente, actuar con rapidez ante las inquietudes de los ciudadanos, y demostrar profesionalismo ante los ciudadanos.



Análisis de los resultados obtenidos

La encuesta realizada a través de manifiesto que existe la necesidad de mejorar el servicio que ofrece en la instituciones públicas a través de sus servidores y funcionarios públicos; entre los principales esquemas se requiere mejorar el trato que se posee con los ciudadanos y las tareas encomendadas a resolver; también importante una participación dinámica del funcionario para evitar que los inconvenientes se prolongue, siendo necesario que exista la creatividad y la eficiencia para garantizar una adecuada gestión en la gobernanta.

En la entrevista realizada se considera el manejo adecuado de la tecnología para ampliar la cobertura de servicio y entregar calidad en la atención a cada uno de los ciudadanos respetando las políticas y los lineamientos de las instituciones públicas con un mapa de conocimiento, un control directo de cada usuario registrado en la base de datos y por último la comunicación a través de los medios digitales.

Capítulo IV

Propuesta de mejoras

Tema de la Propuesta

Innovación en la gestión pública y gobernanza

Introducción

La innovación en la gobernanta y gestión pública en las organizaciones ecuatorianas requieren de un programa de innovación que permita el aprendizaje y la necesidad de servicio del funcionario público, por lo que amerita la aplicación de nuevas competencias para ofrecer a la ciudadanía. Innovar significa que de manera práctica se proporciona a nuevas ideas en el servicio que permite en un valor agregado para con los ciudadanos y grupos de interés para alcanzar la excelencia al momento de entregar un producto, servicio, proceso, estructura, marketing o diversos modelos organizacionales.

La experiencia de la instituciones públicas se limitan el reconocimiento premios internacionales debido a que no existe la excelencia en la actividad que se desarrolla, por lo tanto se requiere de innovación para alcanzar el éxito y puede funcionar acorde a la necesidad del mundo globalizado tecnológicamente; aplicando los requerimientos y exigencias de los ciudadanos en el tiempo.

Un programa de capacitación mejoraría a la gobernanta y la gerencia pública al momento que se aplique en planes y estrategias de innovación para afrontar los procesos de cambios en los funcionarios públicos.

Objetivos

Proporcionar a los funcionarios públicos un sistema estratégico de trabajo con sinergia, donde se conozca el papel de los directivos, empleados, y ciudadanía para impulsar el cambio y las innovaciones que se desarrollen en la gobernanta o gerencia pública.

Familiarizar a todos los funcionarios públicos para el adecuado manejo de las técnicas y herramientas tecnológicas para alcanzar un clima optimista con creatividad e innovación en las actividades realizadas en la gerencia o gobernanta pública.

Facilitar a los funcionarios públicos todos los instrumentos y herramientas necesarias para transformar la imagen institucional de la empresa pública.

Proporcionar a los funcionarios públicos las referencias prácticas y tecnológicas que le permitan implementar nueva línea de trabajos con innovación y creatividad.

Destinatario

La línea del plan de gobernanta o administración o gerencia pública está dirigido para todos aquellos funcionarios de alto rango y que tengan un desempeño en buscador en los niveles administración pública se encuentre.

El programa también está dirigido a miembros y funcionarios de empresas privadas que estén vinculados directamente como proveedores o clientes en el sector público para conciliar un clima de comunicación acorde a la innovación y creatividad de la administración pública.

El programa que permita cambiar una cultura de servicio que debe de aplicar a los centros de estudios de nivel superior para garantizar la innovación y la creatividad al momento de ocupar un cargo público.

Las organizaciones civiles son parte del desarrollo de la cultura de servicio, por lo tanto los funcionarios públicos están obligados a garantizar el servicio de la entidad pública a todas las personas naturales y jurídicas que, al igual que a los ciudadanos están interesados en fortalecer la gobernanta y la gerencia pública.

Principales temas a tratar

- 1) La innovación en la gerencia pública y gobernanta
- 2) La innovación en el liderazgo administrativo
- 3) La gestión pública con innovación
- 4) Empresa pública inteligentes
- 5) Comunicación en redes sociales en la administración pública
- 6) La innovación los recursos humanos
- 7) Integración y liderazgo público.

La innovación en la gerencia pública y gobernanza

Antecedentes

Las competencias en el tema de innovación abarcan un proceso de cambio radical en la cultura organizacional, donde se establece una disciplina de servicio desde la gerencia, a los mandos medios y luego a los usuarios.

Temas

- a) Definición de innovación
- b) Como se aplica la innovación

- c) Principales aportaciones teóricas
- d) Tipos de innovación
- e) Sostenibilidad en el sector público
- f) La innovación en la gestión pública
- g) Iniciativas internacionales
- h) Capitalización de la innovación
- i) Medición de la innovación

Número de horas: 16 horas

La innovación en el liderazgo administrativo

Antecedentes

El liderazgo es una de las principales herramientas que permite la adecuada gestión administrativa dentro de una organización pública, por lo tanto, su aplicación debe estar inmersa con la cultura de servicio a ofrecer por el servidor público, el servicio, es el resultado de un liderazgo competitivo que permite la innovación y el cambio en los procesos de atención y servicio del funcionario público.

Temas

- a) Oportunidades de un nuevo liderazgo
- b) Herramientas para la innovación en el sector público
- c) Servicios compartidos en una línea
- d) Gestión de patrimonio
- e) La colaboración pública y privada
- f) Compras públicas innovadoras
- g) Transparencia en el servicio

- h) Gobernanza y gerencia pública con liderazgo

Número de horas: 16 horas

La gestión pública con innovación

Antecedentes

A quienes son parte de la gerencia o liderazgo de una entidad pública requiere de ideas innovadoras que permita la fortaleza de la institución para poder con los mandos medios reflejar un servicio efectivo, de calidad y con excelencia, por lo tanto requiere de competencias en temas relacionados al entorno del trabajo público realizado.

Temas

- a) La innovación como un proceso
- b) La vigilancia del proceso innovador
- c) Redes de conocimiento
- d) Aprender del éxito
- e) Proceso de benchmarking
- f) Desarrollo de servicios nuevos
- g) La creatividad en la gestión pública
- h) Técnica para la creatividad

Número de horas: 20 horas

Empresa pública inteligentes

Antecedentes

Una ciudad inteligentes requiere de una gestión creativa e innovadora en la empresa pública debe existir la tecnología para llegar a los estándares descrito en

municipios internacionales, donde la tecnología representa prioridad y eficiencia; en el momento que la gerencia pública aplicada monitoreo tecnológicos, manejo de procesos y actualizaciones de los objetivos constante, en ese momento se está realizando el manejo adecuado de la entidad; la tecnología y la innovación son parte de las herramientas inteligentes que aplica un funcionario público para con los ciudadanos.

Temas

- a) Análisis económico y social y el modelo de gestión inteligente
- b) Gobierno e innovación
- c) Los ciudadanos y la calidad de vida
- d) Innovación de servicios
- e) Manejo del medio ambiente y la movilidad
- f) Sostenibilidad en la economía local
- g) Desarrollo económico

Número de horas: 16 horas

Comunicación en redes sociales en la administración pública

Antecedentes

La redes sociales son parte de las actividades cotidianas de una organización, su aplicación permite la expansión de la comunicación, a través de un mensaje dirigido a una persona específica sobre los requerimientos en una entidad pública; el manejo de la redes sociales es parte de la gerencia pública y gobernanza, porque se expande el servicio ofrecido a través de los mandos medios y existe una mayor solución inconvenientes utilizando la tecnología.

Temas

- a) Economía del conocimiento y redes sociales
- b) Administración pública y redes sociales
- c) Administración inteligente
- d) Utilización de las redes sociales en empresa pública
- e) Herramienta de la web en la gerencia pública
- f) Comunicación efectiva en redes sociales

Número de horas: 20 horas

La innovación de los recursos humanos

Antecedentes

El talento humano es quien ejecuta toda las actividades dentro de una institución pública, por lo tanto liderazgo de la gerencia debe de coordinar el accionar e incentivos del funcionario; la formación del funcionario público debe de estar inmersa a la experiencia y el conocimiento, sumando a ello la formación de servicio y el uso de la tecnología; la innovación del recurso humano se lo realiza a través de capacitaciones, aplicación de lineamientos y el manejo adecuado de la tecnología.

Temas

- a) Formación en la innovación
- b) Competencias en el talento humano
- c) La formación de competencias en la gerencia pública
- d) Formación de empleados públicos
- e) Las nuevas tecnologías en la formación
- f) Tecnología e innovación
- g) Método tecnológico para el servicio público

Número de horas: 20 horas

Integración y liderazgo público.

Antecedentes

La interacción involucra todos aquellos funcionario público, tanto de la gerencia como los mandos medios y los operativos para consolidar un trabajo en equipo, donde exista la sinergia y la asertividad en las relaciones laborales; el resultado de la integración es el que el servicio que se ofrece a los ciudadanos desde una entidad pública es eficiente por el adecuado manejo de los recursos.

Temas

- a) Taller práctico de liderazgo
- b) Perspectiva de manera tecnología
- c) La gobernanza pública en los altos mandos
- d) La gobernanta pública en los mandos medios
- e) Funcionario público en el manejo de la tecnología

Número de horas: 16 horas

Metodología aplicada

El aprendizaje de nuevas competencias en el funcionario público permite el desarrollo de actividades al servicio de los ciudadanos, con profesionales competentes aplica la asistencia técnica para cumplir con las metas de la gerencia pública; cada programa de capacitación para con los funcionarios públicos se lo realiza de manera digital, donde la pedagogía marca la realización de elecciones y actividades prácticas que son evaluadas por para fortalecer el conocimiento y la experiencia que se aplica dentro de la entidad pública.

Los instrumentos que se utilizan para el aprendizaje es la participación de los funcionario público en foros y debates sobre un tema propuesto de innovación y servicio del funcionario, los cambios de ideas y la experiencia del funcionario público serán el principal eje de atención para fortalecer la calidad del conocimiento y servicio ofrecido.

Conclusiones

La innovación en siempre se le atribuye al sector de la economía privado y productivo, siendo la implementación de un nuevo proceso, método u organización que permite mejoras en las prácticas, por lo tanto su aplicación genera valor y un impacto social. En el sector público se aplica un limitado esquema de innovación, pero seguro estudio realizado no funciona calidad manejan creatividad en los procesos, productos con y servicios ofrecidos

La pandemia presentada del covid-19 trae consigo la aplicación de la innovación para poder evitar los riesgos de la crisis y catástrofes presentados, donde se aprovecha las oportunidades para evitar la incertidumbre y mitigar el impacto. La gestión pública está obligada a atender la emergencia que tienen los ciudadanos y poder afrontar las barreras que enfrenta con o sin la pandemia; los principales inconveniente que suelen presentarse son los trámites burocráticos, limitaciones en el presupuesto, y el cuidado de no transgerir la ley para el servicio adecuado a los ciudadanos en el sector público.

La mayor parte instituciones del estados desean participar en procesos de innovación en la gerencia pública, por lo tanto se requiere la modernización tecnológica y administrativa, donde el incentivo del empleado público debe garantizar el plan de desarrollo de cada entidad que viene trabajando con predicción analítica para evitar los riesgos y los costos con una debida planeación estratégica basada incentivo y la disminución de riesgo.

La gerencia pública trata de salvaguardar los esquemas administrativos al igual que el patrimonio público; considerar la prevalencia de los derechos humanos, el cuidado al medio ambiente, la conducta de los funcionarios dentro de la instituciones, cumplir a cabalidad las normas y los lineamientos exigidos, y los intereses de la sociedad.

Recomendaciones

Se recomienda que el sector público aplique e innovaciones que trascienda a través de la gestión de teletrabajo y presencial que realiza en la actualidad, aplicando toda las habilidades que posee el funcionario público para dar solución inmediata a la ciudadanía.

Se recomienda aplicar los puntos referenciales en la gobernanta y gerencia pública relacionados a la eficiencia, eficacia y legitimidad; la eficiencia del aplica para manejo adecuado los recursos materiales, humanos y financieros de forma cuantitativa en el manejo de los niveles operativos con los instrumentos tecnológicos. La eficacia en la administración pública mide la calidad en temas administrativos, que es con el uso de la tecnología responde a los objetivos funcionales de la entidad pública. La legitimidad comprende la respuesta inmediata en la lógica organizacional, donde participa la gerencia y la gobernanta pública que a través de estrategias se logra la innovación integral de las entidades, pernocte liderazgo del funcionario en la direccionalidad del cambio.

La política publicada permite en disminuir la problemática que existe en las entidades del Estado, es responsabilidad de la gerencia que se respete e identifique en los instrumentos ser utilizados para la eficiencia innovación del funcionario público.

Se recomienda a la gerencia o gobernanta de una entidad pública generar cambios que permitan un marco de actuación determinante para establecer mejoras en los procesos realizados al servicio de los usuarios.

Bibliografía

- Arroyo, C. J. (2017). *Innovación abierta como pilar del gobierno abierto*. Obtenido de <file:///C:/Users/Mi%20PC/Downloads/SSRN-id3203692.pdf>
- Cobo, C. P. (2020). *“Indicadores de innovación un pilar en el control estratégico de la Industria Textil de la provincia de Tungurahua”*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31760/1/05%20ADE.pdf>
- Coll, M. F. (2021). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/funcionario-publico.html>
- Corrales, A. A. (05 de 09 de 2018). *Universidad Continental*. Obtenido de <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/estos-son-los-5-cambios-que-propone-la-nueva-gestion-publica>
- Díaz, J., Suárez, W., & Pereira, M. (2018). *Gobernanza: una visión desde la teoría administrativa*. Obtenido de <file:///C:/Users/Mi%20PC/Downloads/NMERO30.2018.GOBERNANZA.pdf>
- Espejel, G. A., Rodríguez, P. D., Barrera, R. A., & Ramírez, G. A. (2018). *Factores estratégicos de la innovación*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29056115011/29056115011.pdf>
- Faustino, C. B. (2021). *Análisis de las Capacidades de Gestión Pública del Gobierno de Huaquechula, periodo 2019-2020*. Obtenido de <file:///C:/Users/Mi%20PC/Downloads/20210125085817-1982-T.pdf>
- Guédez, J. (2019). *Implicaciones de la gobernanza en el gobierno electrónico: actores e interacciones*. Obtenido de <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/2552/1546>
- Guerra, R. C., & Payares, A. M. (2020). *EMPREDIMIENTO SOCIAL COMO MODELO DE GERENCIA PÚBLICA EN ENTIDADES GUBERNAMENTALES*. Obtenido de <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1430/Gesti%C3%B3n%20organizacional%2C%20sustentabilidad.pdf?sequence=3&isAllowed=y#page=28>
- Hernandez, S. R. (2014). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- INEC. (2021). *Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo*. Obtenido de https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2021/Trimestre-enero-marzo-2021/Trimestral%20enero-marzo%202021_Mercado_Laboral.pdf
- Maraboli, A. (2020). *Miradas de la gerencia pública desde la actualidad*. Obtenido de <https://revistas.uclave.org/index.php/mayeutica/article/view/3072/1926>
- Ortega, C. M. (2019). *Una mirada al código orgánico integral penal: desde los deberes y obligaciones de los servidores públicos*. Obtenido de

- file:///C:/Users/Mi%20PC/Downloads/Dialnet-UnaMiradaAlCodigoOrganicoIntegralPenal-7343686.pdf
- Plasencia, D. A. (2020). *Gerencia Pública: Un relanzamiento de sus bases teórico-conceptuales*. Obtenido de <http://www.riceg.org/index.php/riceg/article/view/34/35>
- Portal, M. J. (2016). *Control interno e integridad: elementos necesarios para la gobernanza pública*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/325/32546809002.pdf>
- Raffino, M. E. (2020). Obtenido de <https://concepto.de/servidor-publico/>
- Rodríguez, V. M. (2019). *El sistema de información social, una herramienta de innovación pública*. Obtenido de file:///C:/Users/Mi%20PC/Downloads/Dialnet-ElSistemaDeInformacionSocialUnaHerramientaDeInnova-7242763.pdf
- Romero, D., & Pinzón, F. A. (2017). *Innovación, un acercamiento a su concepto, alcance, elementos y capacidades que la generan*. Obtenido de <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/citas/article/view/5148/4866>
- Sánchez, G. J. (2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion-publica.html>
- Schröder, P. (2017). *Nueva Gestión Pública: Aportes para el buen gobierno*. Obtenido de <https://reial.org/uploads/biblioteca/44dbee76837e79a6c07bb8219d021843.pdf>
- Sinche, H. H. (2019). *El control simultáneo y su contribución en la optimización de la gestión pública de la Municipalidad Provincial de Pasco - año 2018*. Obtenido de http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1573/1/T026_20723168_T.pdf
- Sordini, M. V. (2020). *Administracion burocractic, de gerencia publica y gobernanza en los programas alimnetarios de argentina desde 1983*. Obtenido de file:///C:/Users/Rafael/Downloads/17822-60952-1-PB.pdf
- Suárez, M. R. (2018). *Reflexiones sobre el concepto de innovación*. Obtenido de file:///C:/Users/Mi%20PC/Downloads/Dialnet-ReflexionesSobreElConceptoDeInnovacion-6839735.pdf
- Terán, B. A., Dávila, A. G., & Castañón, I. R. (2019). *Gestión de la tecnología e innovación: un Modelo de Redes Bayesianas*. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/etp/n50/2448-7481-etp-50-63.pdf>
- Terán, R. G., Mora, C. E., & Gutiérrez, V. (2017). *LA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD PÚBLICA*. Obtenido de file:///C:/Users/Mi%20PC/Downloads/81-355-1-PB.pdf
- Torres, L. A. (2019). *LA GERENCIA PÚBLICA DE LA CIUDAD. UNA PERSPECTIVA EPISTEMOLÓGICA*. Obtenido de <http://www.ucla.edu.ve/dac/compendium/revista43/88063978005.pdf>
- Torres, M. M. (2017). *GERENCIA PÚBLICA I*. Obtenido de [http://fca.uce.edu.ec/GUIAS/Gerencia%20P%C3%BAblica%20\(2017\).pdf](http://fca.uce.edu.ec/GUIAS/Gerencia%20P%C3%BAblica%20(2017).pdf)
- Vincenzi, R. (2020). *Gobernanza 4.0 en la educación superior*. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/31223/Obracompleta.Colecci>

onestudioseneducacion.2020Gonzalezduardo.pdf?sequence=4&isAllowed=y#page=1
18

Anexos

Anexo 1 Calificación

Guayaquil, 7 de julio de 2023

Doctora
Olivia Carlier de Idrobo
Directora de la Maestría en Gobernabilidad,
Gerencia Política y Gobernanza
Universidad Católica de Santiago de Guayaquil
En su despacho.-

De mis consideraciones:

Certifico que la tesis presentada ha sido elaborada por la alumna **ERAZO MARIN ANGELINE ANDREA**, con mi respectiva supervisión en calidad de tutora, como requerimiento parcial para la obtención del título de **Magister en Gobernabilidad, Gerencia Política y Gobernanza**. La tesis presentada por la estudiante se denomina: **"La gobernanza y la gerencia pública como factor estratégico de innovación"**.

La estudiante cumplió el periodo de ejecución de investigación, y cumplió con sus respectivas revisiones y modificaciones bajo mi dirección, por lo tanto el trabajo se encuentra **APTO** para su presentación.

Quedando la Nota Final: 9,2/10

Es todo lo que puedo notificar en Honor a la verdad.

Atentamente,



Ing. María Laura Roche A., PhD,PMP

Docente Tutora

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo. **Erazo Marin Angeline Andrea**, con C.C: # 0931129993 autor(a) del trabajo de titulación: **“La Gobernanza y la Gerencia Pública como factor estratégico de innovación”** previo a la obtención del grado de MAGÍSTER EN GERENCIA POLÍTICA, GOBERNANZA Y GOBERNABILIDAD en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 05 de junio de 2024



Firmado electrónicamente por:
**ANGELINE ANDREA
ERAZO MARIN**

f. _____

Nombre: Erazo Marín Angeline Andrea
C.C: 0931129993

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	La Gobernanza y la Gerencia Pública como factor estratégico de innovación		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Erazo Marín Angeline Andrea		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Ing. Roche Aguirre María Laura, Ph.D		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia Política, Gobernanza y Gobernabilidad		
GRADO OBTENIDO:	Magíster En Gerencia Política, Gobernanza Y Gobernabilidad		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	05 de junio del 2024	No. DE PÁGINAS:	63
ÁREAS TEMÁTICAS:	Innovación, Gerencia Pública		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Gobernanza, Gerencia Pública, Innovación, Administración Pública, Estrategia, Servicio Ciudadano		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>Este trabajo de titulación analiza la gobernanza y la gerencia pública como elementos estratégicos para fomentar la innovación en la administración pública. A través de una investigación descriptiva y exploratoria que incluye encuestas y entrevistas, se examina la percepción de los ciudadanos sobre la calidad de los servicios públicos en entidades gubernamentales en Ecuador, específicamente en los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD). Los resultados destacan la necesidad de mejorar el compromiso de los servidores públicos hacia la ciudadanía y de implementar estrategias innovadoras que optimicen el servicio, incluyendo la tecnología y la capacitación en competencias de atención ciudadana. La propuesta sugiere un programa de capacitación para el sector público, enfocado en fomentar la creatividad y la eficiencia en la gestión administrativa, con el objetivo de fortalecer la satisfacción ciudadana y el rendimiento institucional. Concluye que la innovación y la gobernanza efectiva son cruciales para una gestión pública que responda a las demandas actuales de transparencia, eficiencia y participación ciudadana.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-984890538	E-mail: angelineerazo@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: : Lcda. Olilia Carlier, Mgs.		
	Teléfono: +593-4-3804600		
	E-mail: maestria.gerenciapolitica@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			