



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

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**OCTUBRE 2017- MARZO 2018**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**Ingeniería Comercial**

**TEMA:**

**ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA SOBRE LA GESTIÓN  
REALIZADA POR LOS FUNCIONARIOS DEL GAD DEL CANTÓN VENTANAS  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DE TÍTULO DE INGENIERERO COMERCIAL**

**EGRESADO:**

**Pedro José Suárez Martillo**

**TUTOR:**

**Ing. Sixto Samaniego**

**AÑO 2018**

## **ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA SOBRE LA GESTIÓN REALIZADA POR LOS FUNCIONARIOS DEL GAD DEL CANTÓN VENTANAS**

### **INTRODUCCIÓN**

La presente investigación se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Ventanas ubicado en las calles 9 de Octubre entre 10 de Agosto y Velasco Ibarra, cuya función es planificar, implementar y sostener las acciones de desarrollo sustentable, para dinamizar los proyectos con calidad y con la participación directa y efectiva de los diferentes actores sociales dentro de un marco de transparencia moral, ética institucional, eficacia y oportunidad, que aseguren el crecimiento económico y desarrollo social. Midgley (2014) afirma desarrollo social como un “proceso de cambio planificado y diseñado para promover el bienestar de la población en su conjunto” (p.2).

El desarrollo de la investigación pretende brindar una visión general sobre el derecho de acceso a la información pública y relatar los principales problemas administrativos que conllevan al incumplimiento del libre conocimiento de la gestión que realizan los funcionarios que laboran en el GAD del Cantón Ventanas, por tal motivo el direccionamiento que tiene la investigación se enfoca en el problema de acceso libre a la información pública general de la organización, la cual está en la obligación de transparentar todas las acciones administrativas y el uso de los fondos públicos.

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Ventanas no posee un modelo de administración eficiente que permita garantizar el acceso a la información pública, debido a que las capacidades institucionales de la entidad no son las adecuadas, la cual adolece de escaso control administrativo en el desarrollo de las actividades, lo que provoca que la organización no desarrolle una cultura de transparencia que permita el correcto desenvolvimiento de los procesos administrativos.

El estudio de caso se enmarca en la línea de investigación “Modelo de Gestión Administrativa”, y la metodología de exploración descriptiva, para así poder consolidar la máxima información posible en la realización de la presente investigación, cuyo principal motivo es relatar las situaciones anómalas que tiene la administración en la promoción del derecho de acceso libre a la información pública, utilizando como técnicas de investigación la encuesta, y ficha de observación que permitirá obtener datos informativos cercanos a la realidad de la situación.

## DESARROLLO

Durante el transcurso del periodo de administración 2014-2019 en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Ventanas presidida por el señor Patricio Urrutia Espinosa Alcalde de dicha ciudad, se suscitan inconvenientes en el desarrollo de las actividades administrativas, las cuales son de interés social y de conocimiento público por parte de la ciudadanía, el no brindar facilidad por parte de las autoridades al acceso libre de la gestión realizada en la institución, representaría una violación de la normativa que deben cumplir todas las instituciones públicas del país, como es la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Esta institución realiza sus actividades administrativas mediante un inadecuado trabajo en equipo, con ausencia de una sinergia en el desarrollo de las actividades, lo que evidencia el poco compromiso por parte de los funcionarios en la realización de sus labores institucionales, y por ende en el cumplimiento de las normas y políticas internas que rigen en la organización, por tal razón conlleva a tener como resultado el no poder cumplir con leyes nacionales que garantizan la transparencia de la gestión y el acceso de la información pública, lo que denota que las capacidades institucionales no son las adecuadas para el desarrollo de los procesos administrativos, los cuales permitan la correcta difusión del derecho al acceso de la información sobre la gestión realizada en el Gad.

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Ventanas no cumple con lo establecido en la normativa de la LOTAIP la cual tiene como objetivo la difusión de la información pública y de esta manera transparentar la gestión administrativa de la institución, dicho proceso se lo debe difundir por medio de diferentes medios de comunicación posibles como página web, prensa local del cantón, entre otros; el no cumplimiento de leyes internas y externas a la que se debe regir la organización, denota la falta de conocimiento por gran parte de los funcionarios sobre los derechos que posee la ciudadanía, acerca de la gestión de las instituciones públicas.

Uno de los principales medios en el que se debe promover la difusión del derecho de acceso a la información pública es la página web del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Ventanas, en ella se debe subir toda la información calificada de acceso libre de divulgación, aspecto que no se cumple evadiendo de esa manera el cumplimiento de los derechos ciudadanos, acciones que son sujetas de sanciones por parte de los organismos de control como la Defensoría del pueblo y la Contraloría General del Estado

El no cumplir con la difusión de la información pública mediante la página web imposibilita el acceso libre a la ciudadanía sobre la gestión realizada en el Gad del Cantón Ventanas, por lo cual es un detalle no menor, debido a que el uso inadecuado del link de transparencia imposibilita el poder transparentar las acciones realizadas por los funcionarios de la institución, y a su vez provoca que no posea una transparencia activa de manera eficiente. Defensoría del Pueblo Ecuador (2015) En su resolución No. 007 - DPE- CGAJ Art. 3 afirma:

Transparencia Activa es la obligación de las instituciones del sector público y privado que administran o manejan recursos públicos de publicar en un link específico de sus sitios web sobre sus principales actividades enmarcadas en la creación y ámbito de competencia, a fin de poner a disposición de la ciudadanía la gestión que están cumpliendo.

El incumplimiento De la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la información pública por parte del talento humano del Gad del Canton Ventanas, es una situación que demuestra el desconocimiento pleno de la base legal que tiene que cumplir un funcionario público, esto a su vez evidencia claras deficiencias en sus capacidades laborales, los mismos que son corresponsables de promover y velar por el cumplimiento del derecho al acceso de información por parte de la ciudadanía, cabe recalcar que no es solo sujetarse al cumplimiento de la normativa LOTAIP sino también a las leyes y reglamentos que establecen los lineamientos necesarios en el accionar de un servidor público.

Todos los directores administrativos de la institución son los responsables de generar los informes de la información pública y en función de aquello el departamento de sistemas debe subirlo a la página web de la institución, de esta manera realizar su respectiva difusión a la ciudadanía, como lo dispone la LOTAIP, y así garantizar el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública y participación ciudadana, situación que no sucede, pues existen aspectos importantes a resaltar como el incumplimiento de otros departamentos involucrados en el proceso, los cuales no brindan la facilidad necesaria, teniendo como resultado el no cumplimiento con lo establecido con la Ley.

El no cumplir con las normativas que rigen el accionar de los procesos administrativos en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Ventanas presidido por el señor alcalde Patricio Urrutia y sus directores departamentales, es una situación que demuestra una inadecuada atención ciudadana privándolos de democracia, en participar de la toma de decisiones que se realizan en las sesiones de consejo de la institución, violando de esta manera un derecho humano y principios de la gestión de lo público garantizado por la constitución. La Asamblea Constituyente (2009) en su Art. 18, cita lo siguiente:

Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a: Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información.

Surge entonces la gran inquietud ¿Es competencia del alcalde y los directores departamentales el problema de no garantizar el acceso de información pública a la ciudadanía? En detalle si, ellos tienen la principal responsabilidad, porque son los que poseen falencias a la hora de elaborar los diversos informes administrativos y de no tener el conocimiento necesario de todo el marco legal en el que se rige su desempeño laboral en una institución pública que maneja fondos económicos del estado ecuatoriano, lo que denota la falta de importancia y control sobre temas en el que se involucra la sociedad. Blandez (2016) afirma: “Control es la revisión de lo planeado y lo logrado; implica determinar: Las actividades que necesitan ser controladas, y los medios de control que se emplearan” ( p.7).

La ausencia de una de las fases más importantes de la administración como es el control dentro de la institución es un aspecto importante a considerar en el desarrollo de las tareas por parte de los funcionarios, por tanto al no existir control alguno por el máximo nivel jerárquico es un aliciente que justifica en cierto modo el incumplimiento de normativas internas y externas en el que se ve sujeto el desempeño laboral de un servidor público, es probablemente la falta de control y compromiso lo que provoca un desinterés en velar por los derechos ciudadanos y el cumplimiento de los objetivos organizacionales

El problema del acceso a la información pública y transparencia de la gestión en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Ventanas, es el resultado de un trabajo en equipo inexistente en la institución, enmarcado principalmente por falta de planificación en las tareas a realizar, lo cual no brinda el apoyo necesario para el correcto flujo de la información, convirtiéndose en una desorganización total, porque no existe alguien que ejerza un liderazgo dentro de la empresa, debido a que la máxima autoridad solo asiste un día dentro de la semana laboral, lo que conlleva probablemente a una actitud de poca importancia por parte de los funcionarios de la institución, en temas relevantes como el control social y participación ciudadana, dichas situaciones son evidencias fehacientes de que en la institución no se aplican técnicas administrativas que permita la correcta ejecución de las actividades.



La limitación al acceso a toda la información pública como lo exigen las leyes nacionales, es una muestra del desinterés que tiene la institución para con la sociedad, lo que evidencia que la gestión del Gad del Cantón Ventanas, no hace uso de una herramienta necesaria para combatir posibles actos de corrupción, evadiendo así, el uso de un instrumento necesario para crear condiciones que modernicen la gestión pública, caracterizada por la transparencia, y un elevado relacionamiento con la ciudadanía, y al no existir la capacitación necesaria en temas de acción social provoca que los funcionarios no puedan brindar un servicio de calidad. Según Cuatrecasas (2012), afirma como calidad “el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema productivo, así como la capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario” (p. 575).

El no tomar conciencia de lo importante que es ejercer un cargo público es un error y aún más cuando al desarrollar sus actividades laborales se niegue por algunas razones desconocidas el derecho al acceso de información pública, lo que evita el empoderamiento e involucramiento de participación por parte de la ciudadanía, el cual es responsabilidad del Gad de rendir cuentas y de velar por el rol corresponsable de la sociedad para ejercer el control social y denunciar actos que afecten el bien común, siendo así una clara demostración de que no existe el desarrollo adecuado de los procesos administrativos y por ende una correcta administración. Ramírez & Ramírez (2016) afirma: “Que la administración es una actividad humana por medio de la cual las personas procuran obtener unos resultados al ejecutar los procesos de planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar” (p. 4).

Según Acerto (2014) afirma: “Que trabajo en equipo no significa solamente “trabajar juntos”. Trabajo en equipo es toda una filosofía organizacional, es una forma de pensar diferente, es un camino ganador que las empresas han descubierto en los últimos años para hacer realmente que el trabajador SE COMPROMETA de veras con los objetivos de la empresa.

En relación con la definición citada en el párrafo anterior se puede decir que el trabajo en equipo en el Gad del Cantón Ventanas no es el mejor, teniendo deficiencia en cada fase de los niveles de administración, debido que no existe un correcto desarrollo de la planificación de las actividades, iniciando desde el nivel superior hasta el operativo, lo que conlleva a un trato deficiente en la forma de procesar la información.

Innegablemente que el no cumplir con la LOTAIP, imposibilita el derecho de participación y control social por parte de la ciudadanía, lo que evita que la sociedad no logre romper el secretismo, y así asegurar el acceso a todas las fuentes de información que permitan una eficiente participación en las decisiones de la gestión pública, cabe mencionar que a pesar de ser un derecho por parte de la ciudadanía respaldado en la constitución nacional, existe un alto grado de incumplimiento de la Ley, desmereciendo a su vez posibles sanciones por no acatar y transparentar la gestión.

La ausencia del Alcalde Patricio Urrutia en la institución hace posible que la responsabilidad que él posee, de recibir y contestar todas las solicitudes de acceso a la información en el plazo que establece la ley no se lleve a cabo con normalidad, debido que es él, la persona comprometida a entregar la información pública, y garantizar la atención necesaria y suficiente a la ciudadanía; el no ser una persona modelo en el periodo administrativo, es un factor causante de actitudes equívocas, como es la falta de compromiso en los demás funcionarios del GAD Municipal del Cantón Ventanas.

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Ventanas, en el ejercicio de potestad estatal debe de implementar gestiones y recursos presupuestarios para la correcta prestación de servicios públicos, como es el caso de la difusión del derecho ciudadano al acceso de la información; dicha institución no predestina esfuerzos, ni recursos económicos necesarios evadiendo la obligación que posee en colgar en su página web la información contemplada como pública.

Cabe mencionar que la página web de la institución es un detalle no menor que aporta vital importancia en el desarrollo del estudio de caso, en ella se debe subir toda la información pública algo que no se cumple, pues al monitorear el link de transparencia no existe suficiencia de datos informativos que cumpla con la ley de acceso a la información, teniendo como resultado el incumplimiento de normas nacionales que velan por el derecho ciudadano en el acceso libre al conocimiento sobre el manejo de los recursos y todo tipo de actividades concerniente a la gestión realizada por la institución.

Es por tal motivo que el acceso a la información pública, juega un papel fundamental en la sociedad, debido a que permite que los funcionarios de la institución puedan transparentar toda su gestión, y hacer el correcto ejercicio de los derechos constitucionales de participación ciudadana; sin embargo son aspectos que el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Ventanas no cumple, violando de esa manera derechos humanos contemplados por leyes nacionales e internacionales, situación que puede acarrear acciones correctivas de peso, el cual permita la adecuada utilización de herramientas que aporten al desarrollo de las actividades, para así poder afianzar una confianza por parte de la ciudadanía y sentido de pertenencia en el Gad.

Para brindar una mayor objetividad a la temática narrada a lo largo de la investigación, mencionaremos de manera más particular el artículo que hace mención sobre la difusión de la información pública que es el Art. 7 de la LOTAIP en el cual menciona que las instituciones públicas están en obligación, de que mediante su portal de internet publique información relacionada a su administración, a su vez se detalla los parámetros y lineamientos necesarios en el que debe regir los funcionarios de la institución para cumplir con lo escrito en la ley.

Durante el desarrollo de la investigación se aplicaron algunas técnicas de investigación en el que se pudo evidenciar la detección de conductas riesgosas que imposibilitan el desarrollo eficiente de las actividades dentro la institución, como es la inadecuada organización del equipo multidisciplinario del Gad, y una falta de comunicación entre los funcionarios, es decir no se fomenta mecanismos de comunicación interna que propicien un clima laboral óptimo. Bustos & Jaumen (2013) en su obra "*Clima laboral*" afirma:

Clima laboral es un indicador fundamental de la vida de la empresa, condicionado por múltiples cuestiones: desde las normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y equipamientos, pasando por las actitudes de las personas que integran el equipo. (p.275)

Realmente lo importante del tema radica en la transversalidad del mismo debido a que engloba las acciones diarias de un funcionario público y su relación con la ciudadanía, siendo ellos los involucrados a cumplir normas internas e incluso tratados institucionales, que velan por la protección del derecho de acceso a la información pública y de esta manera garantizar el cumplimiento de un nuevo modelo de gobierno en todo sus niveles, que permita una gestión participativa, incluyente, donde el principal actor es la ciudadanía, en el cual prime la democracia y tratos equitativos. Sartori (2012) afirma que es el poder popular el que debe sobresalir y mandar en los sistemas y regímenes políticos.

Al no cumplir con los derechos de acceso a la información pública, se violentan otros principios como es el caso de la participación ciudadana. Según Richter (2017) “tiene un papel importante que desempeñar en la solución de varios problemas, lo mismo que en nuestra transformación en un país orientado al desarrollo y, sobre todo, en paz”. En concordancia con lo mencionado por el autor se deduce la importancia de la intervención social en la gestión de lo público.

A pesar de que la normativa LOTAIP está vigente hace varios años desde la emisión de la constitución en el 2008 en Montecristi, no ha podido lograr un alto nivel de cumplimiento, en la gestión de las instituciones públicas a nivel nacional y por ende sucede de igual forma en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Ventanas, lo que demuestra la limitación del derecho público de acceso a la información, debido que ellos consideran que el tener un sitio web donde se expone información de forma general es suficiente, pues no, la responsabilidad en este caso del Gad del Cantón Ventanas va más allá, situación que no permite estrechar lazos con la ciudadanía

Para hacer mención de los derechos que se violentan ante el incumplimiento del acceso a la información públicas se citará los siguientes instrumentos legales que se están agraviando ante mencionada situación: Declaración universal de Derechos Humanos (art. 19), Pacto internacional de Derechos Civiles (art. 19), Convención Americana de Derechos Humanos (art. 13), esas son las normativas internacionales que se incumplen al momento de negar el acceso libre de la información pública. Defensoría del Pueblo Ecuador (2015) afirma:

Se considera información pública, todo documento en cualquier formato, que encuentre en poder de las instituciones públicas y de las personas jurídicas a las que se refiere esta ley, contenidos, creados u obtenidos por ellas, que se encuentren bajo su responsabilidad o se hayan producido con recursos del Estado.

A continuación, se relatarán algunas situaciones anómalas que se suscitan dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Ventanas, que influyen de manera directa en el incumplimiento del derecho de acceso a la información pública, situaciones que tiene como actores estelares a los funcionarios de la institución, los mismos que son parte fundamental dentro del proceso de difusión de la información, en el que se evidencia un comportamiento organizacional erróneo de la gestión. Según Alles (2013) afirma:

El comportamiento organizacional, como temática, se refiere a todo lo relacionado con las personas hasta el nivel de base, las personas actuando solas o grupalmente, el individuo desde su propia perspectiva hasta el individuo en su rol de jefe o directivo, los problemas y conflictos y los círculos virtuosos de crecimiento y desarrollo. Todo esto y mucho más implican el comportamiento de las personas que integran una organización. (p.19)

En la institución objeto de estudio existe un grave problema de puntualidad, el mismo que es la raíz de otros inconvenientes dentro de la organización, lo que evidencia una comunicación activa deficiente, y la ausencia clara de prácticas administrativas esenciales, como el liderazgo, que se debe ejercer en cada uno de los niveles administrativos, lo que da como resultado dentro de la institución no lograr la pertenencia y el trabajo en equipo del personal humano. Tracy (2015) afirma: “El Liderazgo es la capacidad de provocar un rendimiento extraordinario en gente normal y corriente”. (p.2)

Además, la institución adolece de la ausencia de un flujograma de recepción de solicitudes de información adecuada que permita una contestación eficiente a la ciudadanía en un tiempo prudente que garantice un servicio de calidad, actualmente todo pedido ciudadano es receptado por secretaria de alcaldía, en el cual el tiempo de respuesta es muy prolongado situación que evidencia dentro de la institución una inadecuada coordinación y planificación de las actividades.

El absentismo laboral es parte de los problemas que aqueja la institución, algo que sucede muy a menudo por el escaso control laboral que existe en la institución, lo que demuestra claramente una falta de responsabilidad por parte de los funcionarios para con la institución, el cual es un problema que se debe gestionar con toda la seriedad del caso pues dicha problemática influye en el logro de los objetivos de la organización y en el cumplimiento de la transparencia pasiva de la información. Según Berro (2013) esto significa “el derecho de cada persona a solicitar y recibir información de las organizaciones públicas sin tener que presentar una razón específica de su pedido. Se puede pedir información sobre los actos realizados y sobre decisiones” (p.39).

En determinadas ocasiones la ciudadanía requiere realizar diversos trámites en la cabecera cantonal como el pago de predios, tasas, registro de propiedad, entre otras actividades de índole legal que compete a la administración municipal, las cuales no son realizadas a cabalidad y eficiencia por la impuntualidad o ausencia del profesional en las áreas respectivas de la organización, lo que puede llegar a causar que la imagen corporativa se deteriore ante la percepción ciudadana. Según Pintado (2013) afirma:



Imagen corporativa es una evocación o representación mental que conforma cada individuo, formada por un cumulo de atributos referentes a la compañía; cada uno de esos atributos puede variar, y puede coincidir o no con la combinación de atributos ideal de dicho individuo. (p.18)

Las situaciones que se dan en la atención ciudadana, como el retardar o negar el despacho de una solicitud por la ausencia en su jornada laboral de un funcionario, son aspectos que se dan a menudo en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Ventanas, faltando de esa manera la normativa vigente que rige el accionar de un servidor público, que es la LOSEP en el cual establece en su artículo 24 que ningún funcionario público puede abandonar su lugar de trabajo, el cual es un aspecto no menor, porque dicha situación inciden a su vez en el incumplimiento del derecho de acceso a la información pública, lo que evidencia un modelo de administración poco eficiente en la institución.

El no cumplir con aspectos esenciales en la función de un cargo público es muestra del nivel que posee el talento humano en sus capacidades y actitudes institucionales para con las normativas internas de la institución y de manera consecuente con leyes y reglamentos externos como la LOTAIP y la Constitución de la República, y ante situaciones como las ya mencionada es complicado que la institución brinde garantía de participación y acceso a la información pública.

Las situaciones de no cumplir con el horario establecido, de cometer faltas administrativas como el absentismo laboral, denota una falta de seriedad en la ocupación de un cargo público, lo que lleva a ocasionar una inadecuada imagen institucional, debido que para los actores sociales del medio en que se desenvuelve la gestión de la institución llámese ciudadanía, proveedores, entre otros, una falta en la puntualidad es sinónimo de una deficiente cultura organizacional. Según Caldas, Lacalle, & Carrión (2012) afirman: “Cultura empresarial es un marco ideológico (conjunto de creencias, principios, valores y normas), asumido y compartido por todos los miembros de la organización.

Las situaciones mencionadas ahora poco si bien no tienen inferencia concreta con el problema de negar el acceso libre a la información considerada como publica, tiene su relaciones de forma indirecta porque son aspectos que denotan una cultura organización débil por parte del talento humano que integra el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Ventanas, lo que lleva a provocar retrasos en el desarrollo de las actividades y por ende el cumplimiento de los objetivos planteados en su estructura organizacional.

## CONCLUSIONES

El gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Ventanas desde su máxima autoridad hasta los jefes departamentales no muestran el debido interés en cumplir la normativa LOTAIP y de esta forma garantizar el cumplimiento de los derechos ciudadanos de participar y formar parte en la toma de decisiones con respecto a priorización de obras u otros servicios que presta la institución.

El incumplimiento de leyes a la cuales se debe regir la institución, es evidencia de una clara violación de los derechos constitucionales que tiene la ciudadanía, situación que es objeto de sanciones por los organismos de control; dicha circunstancia demuestra la existencia de un déficit en las capacidades institucionales de la organización, debido a que en la administración del GAD del Cantón Ventanas no concurre una adecuada comunicación entre los directores y el personal administrativo, el carecer de esta herramienta importantísima tiene impacto directo en el entorno laboral y en el rendimiento colectivo de la institución.

El no brindar facilidad de acceso a la información pública por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Ventanas es obviar un mecanismo en el cual se pueda transparentar la gestión de una institución que maneja recursos públicos, y así estrechar lazos con la ciudadanía, para de esta manera generar confianza y acrecentar una adecuada imagen institucional hacia la sociedad.

## BIBLIOGRAFÍA

- Acerto. (2014). *Trabajo en equipo*. Madrid: Grupo Planeta Spain.
- Alles, M. (2013). *Comportamiento organizacional: Cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias*. Buenos aires: Ediciones Granica.
- AnderEgg, E. (2012). *El trabajo en equipo*. Mexico: Editorial Progreso.
- Asamblea Constituyente. (20 de Octubre de 2009). *Constitucion del Ecuador*. Obtenido de Asamblea Nacional: [http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion\\_de\\_bolsillo.pdf](http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf)
- Berro, M. (2013). *Oficina de transparencia. Guía para su creación y funcionamiento*. Uruguay: Tamburinirec.com.
- Blandez, M. d. (2016). *Proceso Administrativo*. Bogota: Editorial Digital UNID.
- Bustos, F., & Jaumen, T. (2013). *Clima laboral*. Madrid: Ediciones Diaz Santos.
- Caldas, M., Lacalle, G., & Carrión, R. (2012). *La empresa como comunidad de personas (Recursos humanos y responsabilidad social corporativa)*. Madrid: Editex.
- Cuatrecasas, L. (2012). *Gestion de la Calidad Total*. Madrid: Ediciones dias de Santos.
- Defensoria del Pueblo Ecuador. (2015). *Ley Organica de Transparencia y Acceso a la Informacion Publica*. Obtenido de Defensoria del Pueblo Ecuador: <http://www.dpe.gob.ec/wp-content/dpedocumentoslotaip/LOTAIPyReglamento-2015.pdf>
- Defensoria del Pueblo Ecuador. (15 de Enero de 2015). *Resolucion No. 007-DPE- CGAJ*. Obtenido de Defensoria del Pueblo: <http://www.dpe.gob.ec/wp-content/dpedocumentoslotaip/presentacioninformeslotaip2015/Resolucion-N007-CGAJ-15.pdf>
- Midgley, J. (2014). "Desarrollo Social: Teoría y Práctica". QUITO: Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador.
- Muñoz, A. (2012). *Caos o Planificación*. Buenos Aires : Balletin Dance.
- Pintado, M. T. (2013). *Imagen corporativa : influencia en la gestión empresarial*. Madrid: Esic Editorial.
- Ramírez, C., & Ramírez, M. D. (2016). *Fundamentos de administración*. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Richter, U. (2017). *De la protesta a la participación ciudadana*. Mexico: Editorial Oceano.
- Sartori, G. (2012). *¿Que es la Democracia?* Mexico: Penguin Random House Grupo Editorial México.
- Tracy, B. (2015). *Liderazgo* . Mexico: Grupo Nelson.

ANEXO

—

**ANEXO # 1****FICHA DE OBSERVACIÓN**

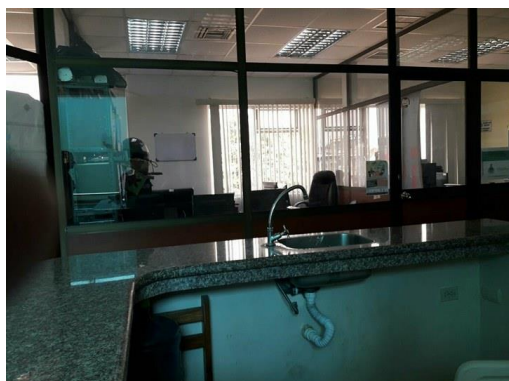
<b>GABIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN VENTANAS.</b>							
<b>N.º</b>	<b>ITEMS</b>	<b>ESCALA</b>					<b>OBSERVACIÓN</b>
		Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente	
<b>1</b>	Puntualidad del personal humano del GAD Ventanas		X				
<b>2</b>	Permanencia en el lugar de trabajo dentro del horario de trabajo (absentismo laboral)	X					
<b>3</b>	Clima laboral de la institución		X				
<b>4</b>	Trabajo en equipo en el desempeño de las actividades administrativas	X					

## **Análisis General**

En base a los resultados obtenidos en la aplicación de la ficha de observación directa efectuada en el Gobierno Autónomo descentralizado del Cantón Ventanas se verificó problemas de la asistencia en horario normal por parte de los funcionarios de la institución, además se evidenció la existencia de Absentismo Laboral por parte del talento humano, lo que denota el poco interés y pertenencia para con la institución, al mismo tiempo dicho instrumento de investigación, permitió establecer que dentro del desarrollo de las actividades no existe el trabajo en equipo, situación que imposibilita el correcto desenvolvimiento de los procesos administrativos.

A continuación, se adjunta evidencia:

### **Absentismo Laboral**



## ANEXO # 2

### Preguntas Dirigidas a los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del

#### Cantón Ventanas

1. ¿En tú área son puntuales en citas y compromisos laborales y respetan el horario laboral?

Si

No

A veces

2. ¿En tu área se trabaja en equipo, compartiendo habilidades y conocimientos?

Si

No

A veces

3. ¿En tú área se mantiene una conducta respetuosa, responsable, honesta, honrada, cálida y abierta al diálogo con las personas?

Si

No

A veces

4. ¿En tu área existe buena comunicación entre las personas, es decir se fomenta mecanismos de comunicación interna que propician un ambiente de trabajo óptimo?

Si

No

A veces

5. ¿En tu área se abstienen de propagar rumores o comentarios que lesionen la integridad moral y la reputación de los compañeros de trabajo?

Si

No

6. ¿En tu área se han presentado actos de injusticia o discriminación?

Si

No



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

Si

No

A veces

8. ¿Tú institución rinde cuentas y proporciona información de manera oportuna y veraz a la ciudadanía?

Si

No

A veces

### ANEXO # 3

#### **Encuesta dirigida a la ciudadanía sobre la gestión del GAD del Cantón Ventanas y el acceso a la información pública**

1. ¿Ha recibido Ud. un buen servicio en edificio municipal cuando ha ido a realizar un trámite legal?

Si

No

2. ¿Considera Ud. ¿Que la gestión del Municipio de Ventanas da trato digno, equitativo, igualitario e incluyente a todas las personas?

Si

No

3. ¿Considera usted que existen posibles casos de servidores del GAD que realicen cobros indebidos en la institución?

Si

No

4. Considera usted que existen acceso libre a la información que maneja en GAD hacia la ciudadanía.

Si

No

## ANEXO #4

### CALCULO DE LA MUESTRA

- La muestra de las encuestas aplicadas a las personas que laboran dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Ventanas, fue dirigida especialmente a los directores departamentales y sus colaboradores pues son ellos los actores principales en la generación de la información pública, los cuales son un numero de 90 personas aproximadamente, dato extraído del distributivo del personal de la institución, por tal motivo el criterio del investigador fue escoger la totalidad de la misma para aplicar el instrumento de investigación.
- Mientras que la encuesta aplicada a la ciudadanía se la determino mediante datos estadístico del INEC, el cual se toma como referencia para aplicar la encuesta a la población económicamente activa de la zona urbana de la ciudad de Ventanas, a continuación, se detalla el cálculo de la muestra:

- **N = 22073**
- **Z = 1.962**
- **e = 5%**
- **P = 0.60**
- **Q = 0.40**
- **n = ?**

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

$$n = \frac{1.96^2 (0.60 \times 0.40) \times 22073}{0.05^2 (22073-1) + 1.96^2 (0.60 \times 0.40)}$$

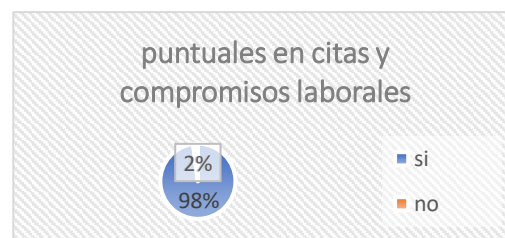
$$n = 366$$

## ANEXO # 5

### ENCUESTA DIRIGIDA AL TALENTO HUMANO DE LA INSTITUCIÓN

#### 1. ¿En tú área son puntuales en citas y compromisos laborales y respetan el horario laboral?

OPCIONES	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	88	98%
NO	2	2%
A VECES	0	0
<b>SUBTOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>



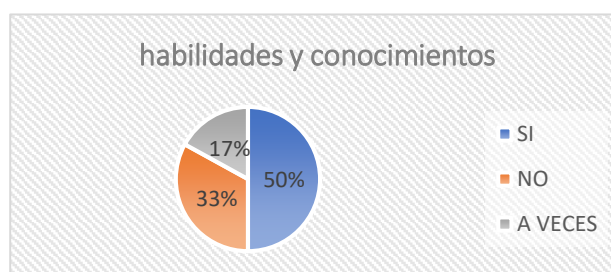
#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Del 100% de los resultados de los funcionarios encuestados, el 98% si llega puntual a todos los eventos que el GAD realiza, así como también a sus respectivos horarios laborales, mientras que un 2% no son puntuales en su ingreso laboral.

En función de los resultados de la encuesta se deduce que si existe compromiso por parte de la mayoría de los funcionarios en los eventos que convoca la administración.

#### 2. ¿En tu área se trabaja en equipo, compartiendo habilidades y conocimientos?

OPCIONES	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	45	50%
NO	30	33%
A VECES	15	17%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>



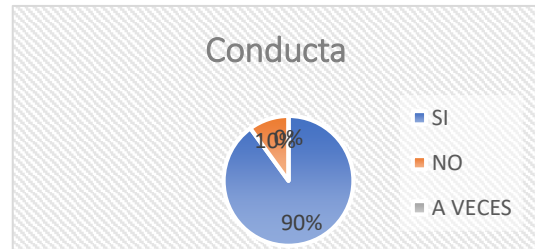
#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Del 100% de los resultados de los funcionarios encuestados, el 50% si trata de realizar las actividades en equipo, compartiendo sus habilidades con los demás compañeros, mientras que un 33% no realizan sus labores con el apoyo de otros compañeros, y un 17 % lo realizan de manera esporádica.

En función de los resultados de la encuesta se deduce que no existe un adecuado trabajo en equipo en la institución, lo que puede ocasionar no cumplir de manera eficiente las actividades laborales.

**3. ¿En tú área se mantiene una conducta respetuosa, responsable, honesta, honrada, cálida y abierta al diálogo con las personas?**

OPCIONES	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	80	90%
NO	10	10%
A VECES	0	0
<b>SUBTOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>



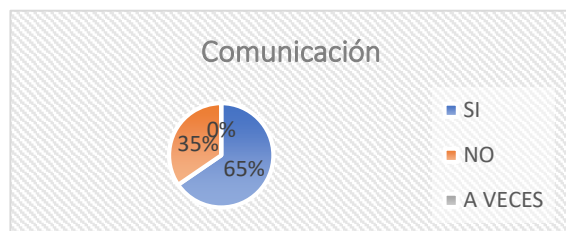
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

De acuerdo a las 90 personas encuestadas, el 90% si mantiene una conducta respetuosa, responsable, honesta y abierta al dialogo con las personas, solo el 10% no y a veces realiza un adecuado comportamiento con otras personas.

En función de los resultados se puede evidenciar que en el entorno laboral se puede suscitar conflictos entre los colaboradores, lo que puede llegar a ocasionar una cultura organizacional inadecuada.

**4. ¿En tu área existe buena comunicación entre las personas, es decir se fomenta mecanismos de comunicación interna que propician un ambiente de trabajo óptimo?**

OPCIONES	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	65	72%
NO	35	38%
A VECES	0	0
<b>SUBTOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>



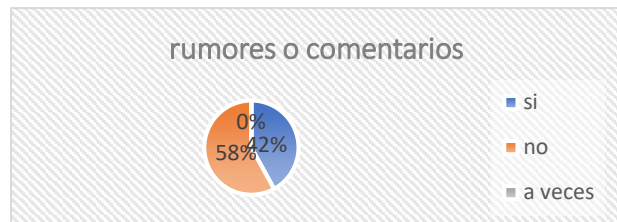
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

Con los resultados obtenidos, el 65% mencionan que, si existen mecanismos en la institución que permite a los empleados fomentar una excelente comunicación, y un 35% consideran que no se ejecutan charlas u otros instrumentos para mejorar la comunicación interna.

De acuerdo a los resultados de la encuesta se evidencia que no existe un mecanismo claro y concreto en el que se puede fomentar la comunicación dentro de la organización, y que este colabore al correcto desenvolvimiento laboral.

**5. ¿En tu área se abstienen de propagar rumores o comentarios que lesionen la integridad moral y la reputación de los compañeros de trabajo?**

OPCIONES	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	38	42%
NO	52	58%
A VECES	0	0
<b>SUBTOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>



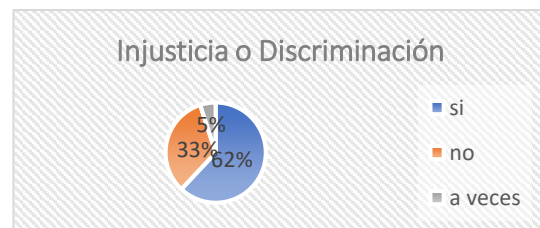
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

Del 100% de encuestados, el 58% no se abstiene de propagar rumores que afecten la integridad moral y la reputación de los compañeros de trabajo, y el 42% restante si consideran que existen rumores o comentarios mal intencionados dentro de la institución.

En función de los resultados se puede concluir que dentro de la institución no existe una correcta cultura organizacional que permita el correcto comportamiento por parte de los funcionarios del Gad del Cantón Ventanas.

**6. ¿En tu área se han presentado actos de injusticia o discriminación?**

OPCIONES	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	56	62%
NO	30	33%
A VECES	4	5%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>



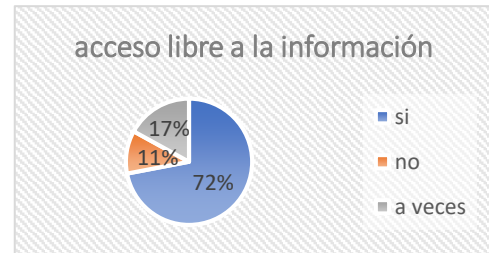
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

Del 100% de encuestados, el 62% mencionan que, si han existido actos de injusticia en el GAD Municipal, mientras que un 33% comentan que no han existido acciones de injusticia y un 5% restante consideran que dichos actos suceden en determinadas ocasiones.

En función de los resultados se puede concluir que dentro de la institución no existe un correcto comportamiento organizacional que sirva como medio un correcto desenvolvimiento de las actividades administrativa.

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

OPCIONES	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	65	72%
NO	10	11%
A VECES	15	17%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>



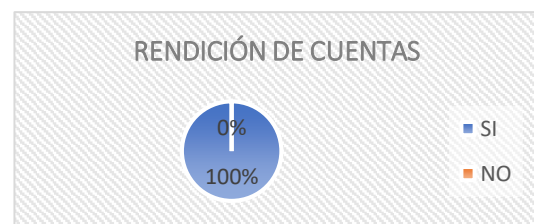
### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Del 100% de encuestados, el 72% mencionan que, si brindan acceso a la información pública, mientras que un 11% comentan que no se ofrece la facilidad para que la ciudadanía acceda a información pública de la institución y un 17% restante consideran que en determinadas ocasiones sin ofrecen libertad de acceder al derecho de conocimiento de la información generada en la institución.

En base a los resultados se puede concluir que dentro de la institución no se vela ni fomenta el derecho de los ciudadanos de acceder a la información pública generada por la institución, incumpliendo de esa manera la normativa LOTAIP.

## 8. ¿Tú institución rinde cuentas y proporciona información de manera oportuna y veraz a la ciudadanía?

OPCIONES	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	90	100%
NO	0	0%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

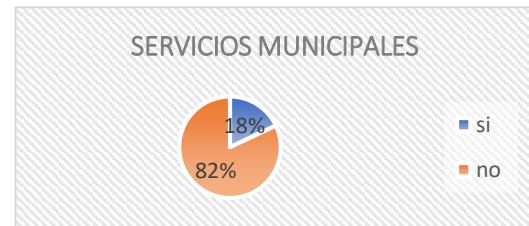
Del 100% de encuestados, el 100% mencionan que, si rinden cuenta a los organismos de control sobre las actividades realizadas por la administración de forma veraz y oportuna

En función de los resultados se puede concluir que probablemente si existe una correcta aplicación del método de rendición de cuentas por parte de la institución.

## ENCUESTA DIRIGIDA A LA CIUDADANIA

### 1. ¿Ha recibido Ud. un buen servicio en edificio municipal cuando ha ido a realizar un trámite legal?

OPCIONES	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	65	18%
NO	301	82%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>



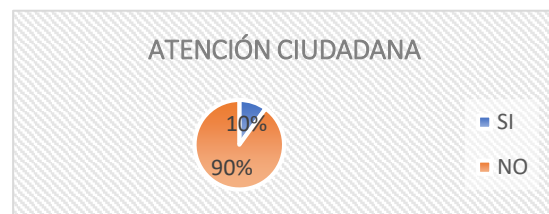
### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Los resultados de la encuesta dirigida a la ciudadanía del Cantón Ventanas arrojan que del 100% el 82% consideran que no existe una buena atención en los servicios que presta el GAD y el 18% restante mencionan que si existe una correcta prestación de servicio.

En función de los resultados se puede concluir que dentro de la institución no se prioriza la atención ciudadana cuando esta se acerca a realizar, algún trámite legal, incurriendo a que la imagen de la empresa se deteriore desde la perspectiva ciudadana.

### 2. ¿Considera Ud. ¿Que la gestión del Municipio de Ventanas da trato digno, equitativo, igualitario e incluyente a todas las personas?

OPCIONES	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	35	10%
NO	331	90%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>



### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

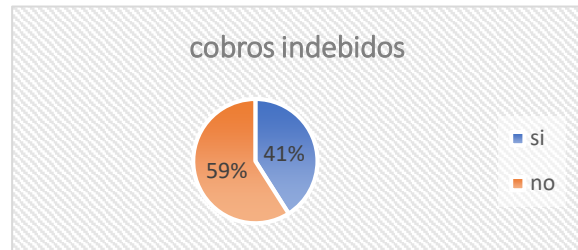
Del 100% de encuestados, el 90% mencionan que no existe un trato digno e incluyente a todos los ciudadanos en la gestión que realiza la institución, y el 10% restante consideran que si existe un correcto trato por parte de la administración municipal.

En base a los resultados se puede concluir que dentro de la institución no existe un adecuado trato y atención ciudadana faltando a los principios del Buen Vivir de Equidad e Igualdad.



**3. Considera usted que existen posibles casos de servidores del GAD que realicen cobros indebidos en la institución**

OPCIONES	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	150	41%
NO	216	59%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>



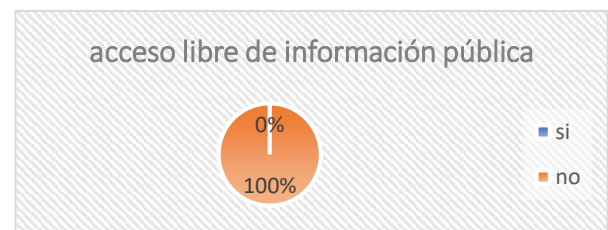
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

Los resultados obtenidos en la encuesta dirigida a la ciudadanía, el 59% mencionan que, si han existido cobros indebidos por parte de la institución y el 41% afirman que no ha existido cobros anómalos por parte de la administración

En función de los resultados se puede concluir que la ciudadanía se hace eco de que la administración municipal existe actos de corrupción, lo que denota que la institución no ha utilizados mecanismos de participación ciudadana que sea de ayuda para estrechar lazos e incrementar el nivel de confianza para con la ciudadanía.

**4. ¿Considera usted que existen acceso libre a la información que maneja en GAD hacia la ciudadanía?**

OPCIONES	RESPUESTA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	366	100%
<b>SUBTOTAL</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>



**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

Del 100% de encuestados, el 100% mencionan que, no existe el acceso libre a la información pública.

En función de los resultados se puede concluir que dentro de la institución no existe el cumplimiento del derecho constitucional que tienen la ciudadanía como es el acceso a la información pública.

## ANEXO # 6

### CAPTURA DEL LINK DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

**GAD MUNICIPAL VENTANAS**  
Por todo lo bueno...

Municipio Turismo Legislación Rendición **Transparencia** f Q

#### Diciembre

- Literala1.- Organigrama de la Institución
- Literala2.- Base legal que rige a la institución
- Literala3.- Regulaciones y procedimientos internos
- Literala4.- Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos
- Literalb1.- Directorio de la Institución
- Literalb2.- Distributivo del Personal
- Literalc.- Remuneración mensual por puesto
- Literald.- Servicios que ofrece y la forma de acceder a ellos
- Litere.- Texto íntegro de contratos colectivos vigentes
- Literalf1.- Formularios o formatos de solicitudes
- Literalf2.- Solicitud de acceso a la Información Pública
- Literalg.- Presupuesto de la Institución
- Literalh.- Resultados de auditorías internas y gubernamentales
- Literali.- Procesos de contrataciones
- Literalj.- Empresas y personas que han incumplido contratos
- Literalk.- Planes y programas en ejecución

GAD VENTANAS ANUNCIA SUSPENSIÓN DE RECOLECCIÓN DE BASURA EL DÍA JUEVES 21 DE DICIEMBRE  
diciembre 20, 2017

EMAPA-V REALIZA TRABAJOS PARA SOLUCIONAR PROBLEMAS DE ALCANTARILLADO SANITARIO EN PARROQUIA URBANA 10 DE NOVIEMBRE  
diciembre 19, 2017

**INCUMPLIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA ACTIA DE LA NORMATIVA LOTAIP**