



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

Título de la investigación:

“Conocimiento y percepción ciudadana sobre las funciones del Gobierno
Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal Del Cantón Manta”

Nombres y apellidos del autor:

Yomira Lilibeth Solis Barreto

Facultad Ciencias Administrativas

Carrera Administración De Empresas

Fecha de emisión del informe y lugar:

Manta, febrero 22 del 2019

APROBACIÓN DEL TRABAJO

El tribunal del Grado aprueba el trabajo de graduación, sobre el tema: “Conocimiento y percepción ciudadana sobre las funciones del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal Del Cantón Manta”. Elaborado por la señorita. Yomira Lilibeth Solis Barreto, estudiante de la carrera de Administración de Empresas, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas.

Eco. Alexa Cedeño Macías
Presidente (Delegado Decano)

Ing. Juan Alberto Moreira Roca
Miembro Opositor 1

Ing. Orley Ricardo Zambrano Suarez
Miembro Opositor 2

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación se lo dedico a mis padres Darío y Paola quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía.

Asimismo, a mi hermana Doris por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, también a toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Finalmente quiero dedicar este proyecto de investigación a todos mis amigos y a mi novio, por apoyarme cuando más las necesito, por extender sus manos en momentos difíciles y por el amor brindado cada día.

Yomira Solis Barreto

RECONOCIMIENTO

Me gustaría agradecer en estas líneas la ayuda que muchas personas, pero, en primer lugar, quisiera agradecer a mis padres que me han ayudado y apoyado en todo, a mi tutora, PhD Evelyn Cano, por haberme orientado en todos los momentos que necesité sus consejos y orientación.

Asimismo, a todas aquellas personas que han sido parte fundamental de mi crecimiento profesional, a mi familia, a mis compañeros de aula y a los docentes que compartieron todos sus conocimientos.

Yomira Solis Barreto

ÍNDICE

1. Introducción	1
1.1. Antecedentes de la investigación.....	1
1.2. Diseño teórico	17
1.2.1. Formulación del problema.....	17
1.2.1.1. Problemas específicos.	17
1.2.2. Objeto y campo de acción.	17
1.2.3. Objetivo.	18
1.2.3.1. Objetivos específicos.	18
1.2.4. Hipótesis.	18
1.2.4.1. Hipótesis específicas.....	18
1.2.4.2. Definición de variables.	18
1.2.4.3. Operacionalización de la o las variables.....	19
1.3. Diseño metodológico.....	20
1.3.1. Población y muestra.	21
1.3.1.1. Tamaño de la muestra.	21
1.3.1.2. Fórmula.	22
1.3.2. Instrumento de medición y recolección de datos.	22
2. Marco teórico	24
2.1. Administración pública	24
2.2. Nueva gerencia pública - NGP	24
2.3. El fenómeno de la innovación en los gobiernos locales	28
2.4. Código orgánico de organización territorial, autonomía y Descentralización – COOTAD	29
2.5. Plan de comunicación	35

3. Diagnóstico	37
3.1. Análisis de los datos generales.....	38
3.2. Análisis del nivel de conocimiento.....	41
3.3. Análisis de la percepción ciudadana	44
4. Propuesta.....	48
4.1. Plan de comunicación para el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del Cantón Manta	48
4.1.1. Visión.....	48
4.1.2. Misión.....	48
4.1.3. Público objetivo.....	48
4.1.4. Objetivo general del plan de comunicación.....	48
4.1.5. Objetivos específicos del plan de comunicación.....	49
4.1.6. Definición y ejecución de la Estrategia de Comunicación. 49	
4.1.6.1. Contenido y mensaje a transmitir.....	49
4.1.6.2. Medios que utilizar para cumplir con los objetivos antepuestos.	49
4.1.7. Ejecución de la estrategia de comunicaciones.	51
4.1.7.1. Calendario y responsables.....	51
4.1.7.2. Evaluación de actividades y alcance.....	51
5. Conclusiones	52
6. Recomendaciones.....	53
7. Anexo.....	54
8. Bibliografía.....	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Dimensiones, variables e indicadores de la investigación.....	2
Tabla 2: Variables y dimensiones de la investigación	4
Tabla 3: Determinación de variables según autores.	6
Tabla 4: Operacionalización de la variable independiente	7
Tabla 5: Aspectos que se consideran relevantes para los componentes de la investigación	9
Tabla 6: Determinación de la variable con sus respectivas dimensiones	11
Tabla 7: Lista de variables observables	15
Tabla 8: Operacionalización de la o las variables.	19
Tabla 9: Características de la Nueva Gestión Pública	26
Tabla 10: La Descentralización según las funciones municipales.....	28
Tabla 11: Resumen de procesamiento de datos.....	37
Tabla 12: Alfa de Cronbach del instrumento	37
Tabla 13: Resultados de rango de edades de las personas encuestas	38
Tabla 14: Resultado de las personas encuestas según su género	39
Tabla 15: Resultado de los encuestados según las parroquias donde habitan	40
Tabla 16: Resultados de las personas encuestas según su nivel de instrucción	41
Tabla 17: Análisis de los resultados del nivel de conocimiento de las funciones del GAD	42
Tabla 18: Análisis de la percepción ciudadana	45
Tabla 19: Medios que utilizar para cumplir los objetivos	50
Tabla 20: Estrategias de comunicación	51
Tabla 21: Evaluación de actividades y alcance.....	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Aspectos escogidos de la Nueva Gerencia Pública.....	25
Figura 2: Resultados de rango de edades	38
Figura 3: Resultados de los encuestados según su género.....	39
Figura 4: Resultados de los encuestados según las parroquias donde habitan	40
Figura 5: Resultados de las personas encuestas según su nivel de instrucción	41
Figura 6: Resultados de los ítems para determinar el nivel de conocimiento de las funciones del GAD.....	43
Figura 7: Resultados de la percepción ciudadana	46

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Formato de encuesta	54
------------------------------------	----

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar el grado de conocimiento y percepción ciudadana de las funciones del Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta. De acuerdo con las limitaciones de la investigación se tenía dos variables el nivel de conocimiento y la percepción de la ciudadanía, el primero se desarrolló en base a las funciones que tiene estipulado el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) y el segundo se tomó y estructuró de acuerdo con las necesidades de una investigación denominada “Conocimiento y Percepción Ciudadana sobre las Funciones y Servicios Municipales”. Además, la metodología tiene un enfoque cuantitativo, posee un alcance exploratorio, descriptivo y es una investigación no experimental de diseño transversal, asimismo, el tamaño de la muestra es de 384 encuestas que se realizaron a la población de Manta y el instrumento de recolección de datos estuvo estructurado en base al COOTAD dividido en tres secciones, la primera sección se refiere a los datos sociodemográficos de los ciudadanos, la segunda sección tiene como objetivo conocer el nivel de conocimiento de las funciones que tienen los GADS y en la tercera sección el encuestado calificar según su percepción la calidad de las funciones realizadas por el municipio, con una escala de Likert donde 1 es pésimo y 5 es excelente, finalmente, en los resultados el nivel de conocimiento es de 46,37% por lo tanto no se cumple la primera hipótesis y la percepción ciudadana es de 35,9% por lo tanto no se cumple la segunda hipótesis.

Palabras claves: Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), nivel de conocimiento, percepción ciudadana, Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD).

SUMMARY

The objective of this research work is to determine the degree of citizen knowledge and perception of the functions of the Decentralized Autonomous Government of Manta. According to the limitations of the research, there were two variables: the level of knowledge and the perception of citizenship, the first was developed based on the functions stipulated in the Organic Code of Territorial Organization, Autonomy and Decentralization (COOTAD) and the second was taken and structured according to the needs of a research called "Knowledge and Citizen Perception of Municipal Functions and Services". In addition, the methodology has a quantitative approach, has an exploratory, descriptive scope and is a non-experimental research of cross-sectional design, also, the sample size is 384 surveys that were made to the population of Manta and the collection instrument of data was structured on the basis of COOTAD divided into three sections, the first section refers to sociodemographic data of citizens, the second section aims to know the level of knowledge of the functions that have the GADS and in the third section the respondent qualify according to their perception the quality of the functions performed by the municipality, with a Likert scale where 1 is terrible and 5 is excellent, finally, in the results the level of knowledge is 46.37% therefore the First hypothesis and citizen perception is 35.9%, therefore the second hypothesis is not fulfilled.

Keywords: Organic Code of Territorial Organization, Autonomy and Decentralization (COOTAD), level of knowledge, citizen perception, Decentralized Autonomous Government (GAD).

1. Introducción

1.1. Antecedentes de la investigación

Una de las investigaciones que se consideró fue “Indicadores de la Percepción Ciudadana de Seguridad en el Área Metropolitana de Monterrey” de los autores Gamboa, Escalante, & Cabrieles, según su investigación el objetivo general fue “actualizar los porcentajes estimados previamente en el estudio Indicadores de la Percepción Ciudadana de Seguridad” (Gamboa, Escalante, & Cabrieles, 2017, p.05). Los indicadores de acuerdo a su investigación están agrupados en percepción del nivel de seguridad actual, percepción del cambio en el nivel de inseguridad en el periodo desde el último estudio, evaluación de instituciones de seguridad (Confianza, experiencia de corrupción por solicitud de soborno), evaluación de funcionarios a través de la percepción sobre nivel de compromiso de funcionarios en resolver el problema de inseguridad y expectativa de cambio en nivel de inseguridad en los próximos tres meses.

Los expertos utilizaron la entrevista telefónica como método de estudio, la cual correspondió al monitoreo entre el 9 de septiembre y el 18 de octubre de 2017, con un total de 4694 personas de 18 años de edad, además los indicadores se calcularon en tres grandes categorías los cuales fueron la percepción del nivel de seguridad, la opinión sobre instituciones de tránsito y policías municipales, fuerza civil, policía federal, ejército, marina y la percepción sobre los funcionarios y ellos a su vez analizaron tres niveles de gobierno diferentes: municipal, estatal y nacional. Por otra parte, los resultados fueron una media ponderada de los porcentajes municipales obtenidos, en los cuales se utilizaron pesos de acuerdo con el tamaño relativo de los municipios los cuales se obtuvieron de la información poblacional del Censo 2010. De este modo las conclusiones estuvieron detalladas según los indicadores que se supusieron en el estudio tales como la percepción de seguridad en los Municipios, los cuales con menor percepción de seguridad fueron Juárez, Apodaca, Santa Catarina, Guadalupe, Monterrey con

porcentajes por debajo de la media a nivel AMM, además los municipios con menor percepción de inseguridad fueron San Pedro, San Nicolás y Escobedo, con percepción de inseguridad inferior al promedio a nivel AMM. Asimismo, otros indicadores que se analizaron fueron la confianza en instituciones de tránsito municipales, policías municipales, fuerza civil, policía federal, no se presentaron cambios estadísticos significativos en comparación a las opiniones de confianza observadas en estudios anteriores, pero en relación con el ejército y la marina se presentaron cambios favorables y se mantienen como las instituciones con mayor nivel de confianza. Finalmente se evaluaron a los funcionarios desde su nivel de compromiso en resolver los problemas de inseguridad, con lo que se percibió que los alcaldes no presentan diferencias significativas con respecto a la percepción de compromiso percibido en estudios anteriores.

Además, otro artículo relacionado al tema de estudio es “Percepción social del servicio de agua potable en el municipio de Xalapa, Veracruz”, según los autores Fernández & Márquez, los cuales plantearon el objetivo de “regular la explotación, uso, aprovechamiento, distribución y control de las aguas, así como preservar su cantidad y calidad para lograr un desarrollo integral sustentable” (Fernández & Márquez, 2017, p.44). Asimismo, ellos analizaron las diferentes dimensiones, variables e indicadores de investigación los cuales se detallan a continuación:

Tabla 1: Dimensiones, variables e indicadores de la investigación

Dimensión	Variable	Indicador	Tipo de variable
Información	Servicio	Valoración	Cualitativa
	Calidad	Atributos de la calidad del agua potable que llega a la vivienda.	Cualitativa
Opinión	Servicio	Valoración	Cualitativa
	Servicio	Valoración de escasez del agua potable.	Cualitativa
Actitud	Calidad	Valoración	Cualitativa

Fuente: Elaboración propia en base a Fernández & Márquez (2017)

Además, el instrumento de recolección de datos fue un cuestionario con diseño transversal, de carácter descriptivo el cual estuvo estructurado en dos secciones la primera correspondió a las referencias sociodemográficas y la segunda parte se realizó con preguntas de índole social las cuales fueron divididas en tres áreas tales como información, opinión y actitud, y la encuesta verbal fue la técnica seleccionada para la investigación. Asimismo, la población a la cual se realizaron las encuestas fueron 280 personas delimitadas por las Áreas Geoestadísticas Básicas, por lo tanto, los expertos ejecutaron un análisis bivariado donde utilizaron el coeficiente estadístico Chi Cuadrado de Pearson y en el procesamiento de la información manipularon el programa de manejo estadístico para las ciencias sociales (SPSS).

Los resultados obtenidos fueron que, el género femenino predominó por encima del masculino, al mismo tiempo, el rango de estudio fue mayor entre el colegio y la universidad, por lo tanto, la población se dedicó a las labores del hogar; en definitiva, los datos más relevantes del estudio fueron las características organolépticas del agua potable, la distribución porcentual del nivel de presión del agua potable que llegó a las viviendas, la opinión de los usuarios respecto de la continuidad del servicio de agua potable, la distribución porcentual de la calidad del servicio y la frecuencia de la calificación que le atribuyeron los usuarios al servicio de agua potable.

Los escritores de esta investigación concluyeron que “los usuarios del agua potable califican el servicio de regular a bueno y usualmente cuentan con un servicio continuo en el que las propiedades del agua son valoradas como idóneas, a excepción de lo que ocurre en temporada de lluvia” (Fernández & Márquez, 2017, p.57); y recomendaron elaborar acciones estratégicas encaminadas a mantener o alcanzar mayor calidad en la prestación del servicio.

De acuerdo con el análisis previo se consideró la investigación denominada “Percepción ciudadana del manejo de residuos sólidos municipales. El caso

Riviera Nayarit”, los cuales Márquez, Ramos, & Mondragón (2013) plantearon el objetivo de:

“Conocer la percepción de los habitantes de lo que se ha denominado Riviera Nayarit, México, en relación con el manejo de los residuos sólidos municipales (RSM), y su comportamiento como productores de ellos, en destinos en franco crecimiento poblacional y con importancia turística” (Márquez, et al., 2013, p.16).

Ellos en calidad de investigadores determinaron que las variables y dimensiones que se utilizaron fueron, ver tabla 2:

Tabla 2: Variables y dimensiones de la investigación

Variable	Dimensiones
Escolaridad	Sin instrucción Primaria Secundaria Bachillerato Licenciatura Posgrado
Tipo de encuestado por residencia	Residente Turista
¿Cómo observa las calles, en cuanto a limpieza?	Calles sucias Calles limpias Regular
Procesos de disposición final de su basura	Separa Quemar Pone en contenedores
Disposición final, cuando no se tiene acceso al servicio de recolección	Tira en baldíos Tira en ríos La deja en la vía pública La dispone de diferente manera
Disposición a pagar semanalmente para la mejora en la recolección	1-50 pesos 51-100 pesos 101-150 pesos
Kilos de basura generada por semana	3-4 5-6 7 o más
Responsables del manejo de los RSM	Gobierno Ciudadanos Ambos

Propuesta para mejorar el servicio de recolección de basura	Mas Camiones Mayor Frecuencia De Recolección Educación ambiental Servicio gratuito por el ayuntamiento
--	---

Fuente: Elaboración propia en base a Márquez, Ramos, & Mondragón (2013)

Además, elaboraron una encuesta, donde de manera aleatoria se aplicó a personas de diferentes lugares como, en las calles, avenidas, paradas de autobús y centros comerciales, entre otros. De la misma forma se consideraron las localidades costeras con importancia turística, de las cuales se tomaron en cuenta la proporción de su población y seleccionaron una muestra con un nivel de confianza de 95 % y un error estimado de ± 5 , con datos del INEGI (2005), con un tamaño de muestra de 393. Como resultado, en las encuestas realizadas el 50 % fue de mujeres y la diferencia fue de hombres, excepto en Bahía de Banderas con 63% y 37% respectivamente, cabe destacar que el proceso fue aleatorio por lo tanto la edad de los individuos fluctuó entre los 16 y 79 años además el 58.27% fueron personas encuestadas entre 21 y 40 y el grupo de edad entre 41 y 60 representó el 27.99 %; por lo tanto, fue considerada como una población relativamente joven.

En conclusión las personas que fueron encuestadas manifestaron acciones de separación domiciliaria muy eficiente, superiores a 95 %; sin embargo, “el proceder de algunos ciudadanos no es nada amigable con el ambiente, como la quema de la basura y contaminación de ríos, entre otros, por el servicio deficiente de recolección municipal” (Márquez et al., 2013, p.63) finalmente ellos recomendaron una gestión adecuada para el manejo integral de los RSM que permite tener una sostenibilidad económica, social y ambiental y también sugirieron acciones positivas desde los hogares y negocios porque sigue pendientes la atención por parte de los sectores públicos y privados.

Otro tema relacionado al proyecto de investigación es denominado “Los tipos de corrupción y la satisfacción con los servicios públicos. Evidencia del caso mexicano” según los autores Córdova & Ponce (2017), los cuales

determinaron el objetivo de “analizar los efectos de cómo se percibe la corrupción sobre la satisfacción con los servicios públicos municipales urbanos, y también se explica por qué la percepción de mayor corrupción deteriora la satisfacción con dichos servicios” (Córdova & Ponce, 2017, p.233).

Además, los investigadores determinaron en esa investigación la variable dependiente e independiente, las cuales permitieron medir el grado de satisfacción de los servicios públicos, al mismo tiempo esta información fue obtenida de los datos del ENCIG 2013, ver tabla 3.

Tabla 3: Determinación de variables según autores.

Variables dependientes	Variables independientes
Alumbrado público	Percepción de pequeña corrupción
Agua potable	Percepción de gran corrupción
Parques y jardines	Género
Recolección de basura	Edad
Policía	Nivel de educación
	Ocupación

Fuente: Elaboración propia tomada del artículo “Los tipos de corrupción y la satisfacción con los servicios públicos. Evidencia del caso mexicano”

Asimismo, la muestra fue elaborada por 28.960 encuestados, lo que le da representatividad nacional, con un margen de error menor al de la mayoría de las encuestas. Igualmente, los resultados sustentan las hipótesis de esa investigación, pues de acuerdo con Córdova & Ponce (2017) la primera hipótesis fue:

La percepción de la grande y la pequeña corrupción las cuales reduce el grado de satisfacción con cada servicio urbano provisto por el municipio y la segunda hipótesis era la diferencia entre el impacto que producen los cambios de percepción de la gran corrupción y el de las variaciones de la pequeña es mayor en el servicio que brinda la Policía. (Córdova & Ponce, 2017, p.251).

Finalmente, Córdova & Ponce (2017) concluyeron:

“La corrupción pública se ha arraigado profundamente en México, en general, esta corrupción rampante en las administraciones locales disminuye la satisfacción con los servicios públicos analizados aquí cuya provisión está a su cargo. También preocuparon los resultados sobre el impacto de la pequeña corrupción sobre la satisfacción con la Policía mexicana. Aquí se mostró que los sobornos que las personas les pagan a los policías no llevan a una evaluación más desfavorable de la corporación” (Córdova & Ponce, 2017, p.255 – 256).

Los investigadores recomendaron elaborar:

“Estrategías para controlar y disminuir gradualmente sus múltiples dimensiones, para ello se requiere la revisión de manuales y reglamentos, el fomento de políticas de transparencia, el fortalecimiento de valores éticos en la administración pública y de los procedimientos de control y reglas informales que norman los incentivos de los burócratas, para que decidan ya no incurrir en actos corruptos” (Córdova & Ponce, 2017, p.257).

Luego de analizar varias investigaciones, se toma como referencia la investigación denominada “Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la Percepción Ciudadana” según los autores Hernández & Pérez (2013), los cuales determinaron el objetivo de “analizar las dimensiones de los servicios públicos que determinan la satisfacción ciudadana en la gestión municipal del H. Ayuntamiento de Navolato” (Hernández & Pérez, 2013, p02).

Además, los autores establecieron las respectivas variables y dimensiones de la investigación las cuales se detallan en el cuadro de operacionalización de las variables, ver tabla 4.

Tabla 4: Operacionalización de la variable independiente

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIÓN
Problema local	Problemas y necesidades
Problema municipal	

Capacidad para solucionar problemas locales	Institucionalidad Municipal
Responsabilidad en provisión de los servicios públicos	
Confianza en las instituciones	
Calidad del servicio ofrecido	Gestión Municipal
Impacto de la política pública municipal	
Evaluación general de la gestión municipal	
Participación en organizaciones locales	Participación ciudadana
Participación en actividades ciudadanas	
Participación en programas de gobierno municipal	
Percepción de corrupción	Transparencia y probidad
Acceso a información pública	
Quejas y sugerencias	

Fuente: Elaboración propia tomada del artículo "Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la Percepción Ciudadana"

Por lo tanto, ellos construyeron un pre-test donde obtuvieron información para elaborar un cuestionario el cual fue validado por profesores de la Universidad Autónoma de Sinaloa y luego organizaron, modificaron y complementaron la versión final del cuestionario y lo destinaron a los ciudadanos del municipio de Navolato, el cual quedó conformado por 67 preguntas y fueron divididas en dos bloques, el primer bloque sirvió para obtener información de la persona encuestada y el segundo estuvo destinado a la obtención de datos sobre la percepción del funcionamiento de los servicios públicos en general.

Asimismo, el tamaño de la muestra fue de "1216 ciudadanos que residen habitualmente en el municipio de Navolato, aplicándose el cuestionario entre el 8 de octubre y el 23 de noviembre de 2012, y su duración osciló entre los 25 y 35 minutos" (Hernández & Pérez, 2013, p11). En conclusión, los expertos demostraron que los ciudadanos conceden una gran importancia a los servicios públicos pues algunos de ellos tienen un gran peso cultural en cercanía y confianza.

Además, según los resultados los ciudadanos demandan que las instituciones públicas mejoren sus servicios por medio de los impuestos que ellos contribuyen por lo tanto establecieron que:

“Los servicios públicos comprenden una gran variedad, como educación, salud, recolección de basura, correos, energía, agua potable, etc., tales servicios suelen ser muy diferentes unos de otros, ya sea por su intangibilidad, precio, heterogeneidad, o por la rivalidad o grado de competencia al que se enfrentan” (Hernández & Pérez, 2013, p).

Finalmente, los autores recomiendan ser consciente de una adecuada gestión municipal la cual debe facilitar la cooperación entre los diferentes niveles de las Administraciones Públicas.

Además, otro artículo relacionado al tema de estudio es “Modernización de los servicios públicos municipales a través de las TIC, desde una perspectiva integral”, según los autores Patiño & Ceja (2013), ellos en el artículo determinaron el objetivo de “modernizar los servicios públicos municipales, con la finalidad de mejorar la eficiencia y eficacia en la atención de los mismos, empleando metodologías científicas cualitativas, cuantitativas y metodologías tecnológicas de intervención que auxilien la correcta estructuración y fundamento de estos servicios” (Patiño & Ceja, 2013, p70).

Para el desarrollo de esa investigación los autores propusieron un sistema de información que estuvo integrado por cuatro dimensiones los cuales fueron, el componente tecnológico, organizacional, estratégico y el componente educativo, ver tabla 5; los mismo que se implementaron en ocho fases tales como la planificación, análisis, diseño, especificación, implementación, validación, evaluación – mantenimiento y revisión.

Tabla 5: Aspectos que se consideran relevantes para los componentes de la investigación

COMPONENTES	INDICADORES DE LOS COMPONENTES
Componente organizativo	Estructura Programas de cobertura, difusión y alcance

Componente estratégico.	Responsabilidades
	Difusión
	Administrativo
	Operativo
	Ciudadano
Componente educativo	Financiero
	Tecnológico
	Niveles educativos
	Capacitación tecnológica
	Infraestructura pública
Componente tecnológico	Convocatoria
	Recursos docentes
	Estrategias de enseñanza
	Análisis de viabilidad
	Alcance de sistema
	Herramientas tecnológicas
	Seguridad de la información
	Cronograma de actividades
	Técnicas de desarrollo
	Diagrama de casos de usos

Fuente: Elaboración propia en base a Patiño & Ceja (2013)

Esa investigación es la propuesta de un modelo de gestión de los servicios públicos municipales por lo tanto el instrumento de recolección de datos fue la elaboración de una estrategia de modernización de los servicios públicos municipales a través de las Tic, los expertos consideraron la implantación de este modelo en el municipio de la delegación Miguel Hidalgo, de la ciudad de México, además los beneficios de la utilización de este modelo en los municipios fueron económicos, sociales y gubernamentales, por lo tanto tuvieron como resultado “mejorar o hacer eficiente el control de gestión de los servicios públicos municipales en México y con ello lograr la modernización de estos” (Patiño & Ceja, 2013, p86).

Finalmente, los autores concluyeron que utilizar el modelo permitirá controlar la “gestión de los servicios públicos municipales, al mismo tiempo busca incorporar de manera paralela cada componente, involucrando a las autoridades y ciudadanos” (Patiño & Ceja, 2013, p87).

A continuación, se detalla otro tema relacionado al proyecto de investigación denominado “Influencia de la noticia en la imagen corporativa de una municipalidad desde la percepción del ciudadano”, escrita por Antón (2017), donde estableció el objetivo de “determinar el nivel de influencia de la noticia en la imagen corporativa de la Municipalidad Provincial de Piura desde la percepción del ciudadano” (Antón, 2017, p99).

Posteriormente, se detallará las variables y dimensiones que el investigador tomo en consideración para el desarrollo de su investigación, ver tabla 6.

Tabla 6: Determinación de la variable con sus respectivas dimensiones

Variable	Dimensiones	Sub-dimensiones
Percepción del ciudadano de la imagen Corporativa municipal	Liderazgo del alcalde	Cumplimiento de tareas Atributos reconocidos por la comunidad
	Satisfacción de las necesidades ciudadanas	Gestión presupuestal
		Lucha contra la corrupción
		Obras públicas
		Orden público
	Calidad de los servicios prestados	Limpieza pública y ornato
		Seguridad ciudadana
		Educación y cultura
		Deporte y recreación
		Desarrollo social
	Exigencias de la gestión	¿Contratar nuevos gerentes que cumplan con su trabajo?
		¿Sancionar a los trabajadores “coimeros”?
		¿Enfrentar las denuncias que le hacen los regidores de oposición?
		¿Renunciar al cargo?

Fuente: Elaboración propia tomada del artículo “Influencia de la noticia en la imagen corporativa de una municipalidad desde la percepción del ciudadano”,

El investigador primero utilizó una lista de cotejo y un grupo focal para obtener información y así fue como elaboró el cuestionario que estuvo validado por expertos, además “la muestra fue de 384 lectores de los dos diarios producidos en Piura y de mayor circulación regional” (Antón, 2017, p100).

El autor luego de aplicar la encuesta determinó en los resultados que la percepción del ciudadano de la imagen corporativa municipal fue “regular y mala con un total del 75,52%, pues los encuestados notaron la falta de dirección y organización en la institución y problemas como el mal estado de las carreteras” (Antón, 2017, p107).

La conclusión del autor fue que la noticia dada por los periodistas influyó “significativamente en la imagen corporativa de la Municipalidad Provincial de Piura desde la percepción del ciudadano, puesto que en la prueba de medias se obtuvo un nivel de significancia de 0,0 que es menor a la esperada (0,05)” (Antón, 2017, p113).

A continuación, se describe otro artículo científico denominado “Percepción de seguridad, uso y mantenimiento de los parques municipales en Costa Rica, según el sexo de los usuarios”, cuyos autores son Espinoza, Méndez, & Monge (2017), los cuales determinaron el objetivo de “analizar la influencia del sexo en la percepción de la seguridad, el uso y el mantenimiento en una muestra grande y representativa de los parques municipales de Costa Rica” (Espinoza et al., 2017, p66).

Asimismo los expertos realizaron el estudio a 27 parques municipales, donde el principal fue el parque central de la capital de cada provincia y 20 parques fueron escogidos aleatoriamente de los 81 cantones de Costa Rica, además la muestra que los investigadores analizaron correspondió a 30 visitantes por parques, también las personas fueron escogidas al azar y tenían que ser mayores de 12 años, consecuentemente el instrumento de recolección de datos fue un cuestionario que sirvió para “evaluar la percepción que se tiene del uso, mantenimiento, frecuencia de delitos sufridos y delitos percibidos en los parques municipales” (Espinoza et al., 2017, p66).

Los resultados según los autores correspondieron a 810 personas en las cuales predominaron las mujeres, también prevaleció en el nivel educativo la secundaria incompleta, además la mayoría de los habitantes no tienen trabajo

remunerado, igualmente las personas visitan el parque por motivos de descanso, distracción y recreación y no se utilizó el parque para leer ni mucho menos para recrear a personas adultas y con discapacidad física.

Los investigadores concluyeron que no hay diferencias de sexo en el perfil de las personas que visitan los parques y que el uso y la percepción del área verde urbana está en función de la procedencia y la cultura de los visitantes, además los expertos agradecen los comentarios y ayuda estadística de Zaidett Barrientos Llosa, Ligia Bermúdez Mesén, Rosibel Víquez Abarca y Frank González Brenes.

Se analizó la siguiente investigación, “Análisis de eficiencia municipal: La Municipalidad de La Plata”, la cual fue elaborada para la obtención al título de magister por Bellido (2013), quien planteó los siguientes objetivos:

- Determinar parámetros de eficiencia de la administración municipal del partido de La Plata.
- Determinar parámetros de eficiencia de la región La Plata, Berisso y Ensenada.
- Comparar dichos parámetros de eficiencia con la experiencia internacional a través de municipios testigos que abarquen Mercosur, Europa y América del Norte. (Bellido, 2013, p05)

Además, las variables que tomó en consideración el autor fueron las que están presente en el proceso de talento humano, presupuesto, equipos tecnológicos, logísticos y metodológicos. De esta manera se estableció que la población seleccionada fuera el municipio de La Plata con 654.324 habitantes, asimismo esa investigación es de tipo exploratoria y de naturaleza cuantitativa y el instrumento de recolección de datos fueron las “entrevistas personales con funcionarios y personal de la Dirección Provincial de Programación y Gestión Municipal dependiente de la Subsecretaría de Asuntos Municipales del Ministerio de Gobierno de la Provincia de Buenos Aires” (Bellido, 2013, p26).

Dentro de los resultados se analizó la evolución municipal de los recursos por el período 2007- 2011, la evolución municipal de los gastos por el período 2007-2011, el análisis Regional: La Plata y la Región LP,B y E. y dentro de este punto se analizaron cinco componentes, el primero fue consolidación del Presupuesto de Gastos Totales de la Región, segundo la consolidación del presupuesto de ingresos totales de la región, tercero la transferencias realizadas por el gobierno de la provincia de Buenos Aires a la Región, cuarto el detalle de la composición de la Transferencia por descentralización realizada por el gobierno de la provincia de Buenos Aires a la Región y quinto la comparación de los gastos en personal de la región con el municipio de La Plata y otro punto de los resultados que se analizó fue la comparación internacional de gastos municipales.

Finalmente, la autora concluye que la información presupuestaria de Recursos y Gastos del Municipio de La Plata, surge de los Ingresos del municipio por lo tanto la mayor parte corresponden a Ingresos Corrientes, los que en promedio representan un 95.5%; consecuentemente del análisis de la información presupuestaria de Recursos y Gastos de la Región LP-B y E y en comparación con el municipio de La Plata, se pudo observar que el municipio de la Plata, “tiene un amplio porcentaje de participación en La Región, participando en un 72% de los ingresos de la región y respecto de los gastos en un 71%” (Bellido, 2013, p60); igualmente en la comparación internacional se analizó que el gasto en personal en relación al presupuesto de gastos del municipio de La Plata, se encuentra entre los que menos gasta (33,7%), a excepción de Antofagasta (Chile).

A continuación, se detalla otro tema relacionado al proyecto de investigación denominado “Valoración de los servicios públicos domiciliarios de Cartagena De Indias (Colombia)” según autores Vergara & Maza, ellos especificaron el objetivo de “valorar la calidad de los servicios públicos domiciliarios (energía, acueducto y alcantarillado, telefonía, internet y gas

natural) en la ciudad de Cartagena de Indias (Colombia), y sus efectos en el nivel de satisfacción de sus habitantes” (Vergara & Maza, 2017, p95).

Los expertos determinaron la respectiva variable independiente (latente) y variable dependiente (observable) las cuales se detallan de la siguiente manera, ver tabla 7.

Tabla 7: Lista de variables observables

Variable Latente	Variable Observable	Escala / Valoración
Perfil del encuestado	P1. Género	0 masculino 1 femenino
	P2. Edad	0 menores de 20 años 1 entre 20 y 40 años 2 entre 40 y 60 años 3 más de 60 años
	P3. Nivel de formación	0 primaria 1 bachiller 2 técnico/ Tecnólogo 3 universitario 4 postgrado
	P4. Estrato socioeconómico	Estratos socioeconómicos definidos por las Leyes N° 142 de 1994 y N.º 681 de 2001, de la siguiente forma: 1 bajo-bajo; 2 bajo 3 medio-bajo 4 medio 5 medio-alto 6 alto
	P5. Disponibilidad del servicio de energía eléctrica en la ciudad.	Escala Likert de 1 a 6, siendo 1 equivalente a “muy baja valoración” y 6 a “muy buena valoración”.
Percepciones de calidad	P6. Facilidad para acceder al servicio de energía eléctrica.	
	P7. Disponibilidad del servicio de agua potable y alcantarillado en la ciudad.	
	P8. Facilidad para acceder al servicio de acueducto y alcantarillado.	

	P9. Disponibilidad del servicio de gas natural en la ciudad.	
	P10. Facilidad para acceder al servicio de Gas natural	
	P11. Disponibilidad del servicio de servicio de telefonía (fijo y/o móvil) en la ciudad.	
	P12. Facilidad para acceder al servicio de telefonía.	
	P13. Disponibilidad del servicio de internet en la ciudad.	
	P14. Facilidad para acceder al servicio de internet.	
	P15. Disponibilidad del servicio de recolección de basuras en la ciudad.	
	P16. Facilidad para acceder al servicio de recolección de basuras.	
Satisfacción con los servicios públicos domiciliarios	P17. Grado de satisfacción general con los servicios públicos domiciliarios.	Escala Likert de 1 a 6, siendo 1 equivalente a “totalmente insatisfecho y 6 a “totalmente satisfecho”.
Satisfacción general con los servicios públicos recibidos	P18. Satisfacción general con los servicios públicos (hospitalarios, domiciliarios, seguridad, infraestructura, educación) de la ciudad de Cartagena.	Escala Likert de 1 a 6, siendo 1 equivalente a “totalmente insatisfecho y 6 a “totalmente satisfecho”.

Fuente: (Vergara & Maza, 2017, p100).

Por lo tanto, los investigadores determinaron una población total de 177.706 familias, las cuales tienen acceso a los diferentes servicios públicos domiciliarios distribuidos en 15 comunas, además, las encuestas se realizaron bajo un Muestreo Aleatorio Estratificado a los adultos responsables de los pagos de los servicios. Además, los resultados demostraron que la muestra que se utilizó fue de 250 personas el cual 48% fue identificado de sexo masculino también los encuestados tuvieron edades comprendidas entre 20 y 40 años y el nivel de estrato socioeconómico fue de bajo y medio bajo.

Los expertos concluyeron que esta investigación ha concedido demostrar la viabilidad del uso de la técnica de Mínimos Cuadrados Parciales-PLS- el cual permitió valorar los servicios públicos domiciliarios incluyendo perfiles, percepciones y satisfacciones, asimismo los especialistas validaron un esquema propuesto sustentado bajo teorías y empíricamente que admitirán la evaluación de cualquier tipo de servicio público enfocado en varias dimensiones como son la calidad, acceso y cobertura, finalmente los autores recomiendan:

Ampliar los campos de aplicación a otros servicios públicos con la posibilidad de situar, la influencia que tiene el perfil del usuario en las percepciones de calidad y éstas, a su vez, valoradas en un efecto causal sobre la satisfacción general de los servicios públicos. (Vergara & Maza, 2017, p102)

1.2. Diseño teórico

1.2.1. Formulación del problema.

¿Cuál es el nivel de conocimiento y percepción ciudadana de las funciones del Gobierno Autónomo Descentralizado De Manta?

1.2.1.1. Problemas específicos.

- ¿Cuál es el nivel de conocimiento de las funciones del Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta?
- ¿Cuál es el nivel de percepción de la ciudadanía respecto a las funciones del Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta?

1.2.2. Objeto y campo de acción.

Nuestro objeto es el Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta y el campo de acción es el conocimiento y percepción ciudadana.

1.2.3. Objetivo.

Determinar el nivel de conocimiento y percepción ciudadana de las funciones del Gobierno Autónomo Descentralizado De Manta.

1.2.3.1. Objetivos específicos.

- Analizar el nivel de conocimiento de las funciones del Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta.
- Conocer el nivel de percepción de la ciudadanía respecto a las funciones del Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta.

1.2.4. Hipótesis.

El nivel de conocimiento y percepción de las funciones del Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta es bajo.

1.2.4.1. Hipótesis específicas.

- El nivel de conocimiento de las funciones del Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta es bajo.
- El nivel de percepción de la ciudadanía respecto a las funciones del Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta es regular.

1.2.4.2. Definición de variables.

Conocimiento

Según Díaz (2003) el “Conocimiento significa apropiarnos de las propiedades y relaciones de las cosas, entender lo que son y lo que no son” (Díaz, 2003, p36).

Según Alavi & Leidner (2003) “definen el conocimiento como la información que el individuo posee en su mente, personalizada y subjetiva, relacionada con hechos, procedimientos, conceptos, interpretaciones, ideas, observaciones, juicios y elementos que pueden ser o no útiles, precisos o estructurables” (Alavi & Leidner, 2003, p22).

Percepción ciudadana

Según Allport (1974) apunta que la percepción es:

... algo que comprende tanto la captación de las complejas circunstancias ambientales como la de cada uno de los objetos. Si bien, algunos psicólogos se inclinan por asignar esta última consideración a la cognición más que a la percepción, ambos procesos se hallan tan íntimamente relacionados que casi no es factible, sobre todo desde el punto de vista de la teoría, considerarlos aisladamente uno del otro. (Allport, 1974, p7-8)

1.2.4.3. Operacionalización de la o las variables.

Tabla 8: Operacionalización de la o las variables.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES		
VARIABLES	INDICADORES	ITEMS
Conocimiento ciudadano	Garantizar el buen vivir	E1
	Diseñar e implementar políticas de igualdad para los ciudadanos	E2
	Establecer el régimen de uso del suelo y urbanístico	E3
	Implementar un sistema de participación ciudadana	E4
	Coordinación de los objetivos con el plan nacional	E5
	Servicios públicos y construcción de obras públicas.	E6
	Desarrollo de la actividad turística cantonal	E7
	Procesos de desarrollo económico social y solidario	E8

Percepción ciudadana	Desarrollo de programas de vivienda e interés social.	E9
	Garantía de la protección de los derechos de los ciudadanos	E10
	Control de la contaminación ambiental	E11
	Prestación de servicios de faenamiento, plazas de mercado y cementerios	E12
	Regulación del uso del espacio público cantonal	E13
	Planes de prevención, protección y seguridad ciudadana	E14
	Prevención de riesgos en las construcciones.	E15
	Controlar las actividades económicas de los locales ubicados en el cantón.	E16
	Promover actividades recreativas.	E17
	Crear condiciones adecuadas para los animales de la zona urbana.	E18
	El aseo y ornato de la ciudad	E19
	La prestación de auxilio en caso de emergencia o catástrofes	E20
	La asistencia social	E21
	La protección del medio ambiente	E22
	Seguridad ciudadana y control de la delincuencia	E23
	Atención al ciudadano (trámites como permisos, pagos, reclamos, etc.)	E24
	La preocupación del municipio por informar	E25
	Los sistemas de participación ciudadana	E26
	Los servicios de construcción de obras públicas.	E27
	El desarrollo de la actividad turística cantonal	E28
	Mercados municipales y cementerios	E29
	La promoción de actividades recreativas para el Cantón.	E30
	La regulación de las actividades económicas del Cantón	E31
	La implementación de programas de viviendas en el cantón	E32

Fuente: elaboración propia en base al artículo "conocimiento y percepción ciudadana sobre las funciones y servicios municipales"

1.3. Diseño metodológico

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo pues es objetiva y plantea un problema de estudio delimitado y concreto, además posee un

alcance exploratorio y descriptivo, el primero “se emplean cuando el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado o novedoso” (Sampieri, Collado, & Lucio, 2014, p91) y el segundo “busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice” (Sampieri et al., 2014, p92). Asimismo, se determina que es una investigación no experimental y de diseño transversal, el primero se refiere a “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Sampieri et al., 2014, p152) y el segundo cuando se “recopila datos en un momento único” (Sampieri et al., 2014, p154).

1.3.1. Población y muestra.

Según cifra de (Instituto Nacional de Estadística y Censos [INEC], 2010) la población de la Ciudad de Manta es de 226.477 habitantes según el último censo realizado, hasta el 2018 se ha determinado una tasa de crecimiento poblacional de 1,56% a nivel nacional por lo tanto la población de la Ciudad de Manta actualmente es de 230.010 habitantes los cuales serán la población de estudio de la investigación, además en la investigación se utilizó un tipo de muestra probabilística pues esta es un “subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos” (Sampieri et al., 2014, p175), por lo tanto este tipo de muestra es esencial en los diseños de investigación transversal y descriptivos.

1.3.1.1. Tamaño de la muestra.

Sigla	Significado	Valor
N	Población	230.010
Z	Nivel de confianza	1,96
P	Probabilidad de ocurrencia	0,5

Q	Probabilidad de no ocurrencia	0,5
E	Error de muestreo	0,05
N	Tamaño de la muestra	¿?

1.3.1.2. Fórmula.

$$n = \frac{z^2 pqN}{z^2 pq + Ne^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)(230.010)}{(1,96)^2(0,5)(0,5) + (230.010)(0,05)^2}$$

$$n = \frac{220901,604}{575,9854}$$

$$n = 383,5194503$$

$$n = 384 \text{ Encuestas}$$

1.3.2. Instrumento de medición y recolección de datos.

En la presente investigación se solicitó la colaboración de expertos para validar el cuestionario el cual será aplicado a los ciudadanos que residen en el cantón Manta, por lo tanto, el juicio de expertos sobre la pertinencia del instrumento permitió evaluar aspectos generales como la claridad en la redacción de los ítems, coherencia interna, inducción a la respuesta (sesgo), lengua adecuada con el nivel del informante y si mide lo que pretende, lo cual permitirá obtener información precisa de acuerdo al tema de investigación, consecuentemente el instrumento de recolección de datos será por medio de una encuesta dirigida al tamaño de la muestra antes determinada.

Para el diseño del instrumento se utilizó el marco teórico conceptual y el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) dividido en tres secciones, la primera sección se refiere a los datos sociodemográficos de los ciudadanos: edad, género, parroquia a la que pertenece y nivel de instrucción del encuestado. La segunda sección tiene como objetivo conocer el nivel de conocimiento de las funciones que tienen los GADS, se solicita al encuestado elegir una opción de acuerdo con la función que aparece en la lista (18 ítems) si es responsabilidad exclusiva del municipio, competencia de otras instituciones, de responsabilidad compartida con otras instituciones del gobierno o no tiene conocimiento; la particularidad de esta sección se basa en que se deben establecer las respuestas correctas ya que algunas funciones que aparecen en el COOTAD no son de responsabilidad única del municipio. En la tercera sección se muestran 14 ítems, se solicita al encuestado calificar según su percepción la calidad de las funciones realizadas por el municipio, con una escala de Likert en donde 1 es pésimo, 2 malo, 3 regular, 4 bueno y 5 es excelente.

Además, para responder las hipótesis del nivel de conocimiento de la investigación se estableció un rango desde 1 a 33,33% se considera bajo, de 34 a 66,66% se considera medio y de 67 al 100% se considera alto.

2. Marco teórico

2.1. Administración pública

La administración pública es según Álzate (2009):

“La actividad que se desarrolla en los organismos oficiales para el cumplimiento de los fines del estado está interviene en la planeación, ejecución y control de las actividades de las organizaciones; en la obtención de los insumos que permiten la toma de decisiones y en la organización y operación de los instrumentos para que tales decisiones se ejecuten” (Álzate, 2009, p.95).

En sentido estricto la “administración pública es la actividad que desarrolla la vida asociada a través del orden, la seguridad y la subsistencia; es decir, auspicia la convivencia civilizada. Consiste en una capacidad que produce civilidad” (Hobbes, 1966).

Por su parte, Gabino Fraga señala que la Administración pública debe entenderse desde el punto de vista formal como “el organismo público que ha recibido del poder político la competencia y los medios necesarios para la satisfacción de los intereses generales” (Fraga, 1997).

2.2. Nueva gerencia pública - NGP

Según Dichter (1988) señala que “el término gerente es un eufemismo para designar el acto de guiar a los demás, lograr que las cosas se hagan, dar y ejecutar órdenes.”

También, por su parte Alvarado (1990) “señala que el gerente existe para ejecutar el objetivo o misión de la organización. A pesar de que esta misión varía según las características del contexto donde actúe existen seis responsabilidades básicas que constituyen la esencia de su acción a saber.

El término Nueva Gerencia Pública se ha hecho de uso frecuente en numerosos países miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), así como en el resto del mundo.

Por lo tanto, “dado la ambigüedad del término, es necesario hacer explícito qué clase de elementos son los que se abarcan con la etiqueta de NGP. Dos clases de conceptos fundamentales acerca de la nueva gerencia pública se imponen por sí mismos” (Ormond & Löffler, 1999, p.3).

Dentro de una concepción restringida la Nueva Gerencia Pública es la unión de dos diferentes corrientes de ideas según el autor Hood (1991) determina que el primero es “una derivada de la nueva economía institucional, que discute nuevos principios administrativos tales como la contestabilidad, la elección del usuario, la transparencia y una estrecha focalización en las estructuras de incentivos” (Hood, 1991, p.5). La segunda corriente de la concepción restringida de la NGP se “desprende de la aplicación de los principios gerenciales del sector empresarial privado al sector público” (Hood, 1991, p.5).

A continuación, en la figura 1, se determinan los aspectos de la NGP de acuerdo con el autor (Ormond & Löffler, 1999, p.4).

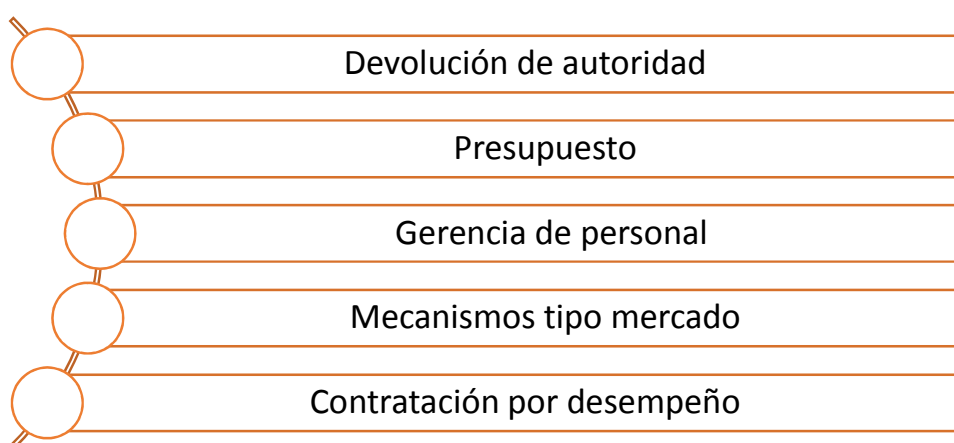


Figura 1: Aspectos escogidos de la Nueva Gerencia Pública

Fuente: Elaboración propia en base a Ormond & Löffler (1999)

Además, las características de la nueva gerencia publica se pueden establecer dos categorías:

Tabla 9: Características de la Nueva Gestión Pública

Categoría	Características de la categoría
Características propias de la Nueva Gerencia Pública	
I. Características que se reconocen propias de la nueva gerencia pública, las cuales no han tenido antecedentes en el ámbito gubernamental.	• Soberanía del consumidor • Contratos • Sistema de competencia • Empresarialidad e innovación • Separación entre “management” y “policy”
Características adoptadas por la Nueva Gerencia Pública	
II. Características que retoma la nueva gerencia, y que comprenden aspectos que ya se habían tomado en cuenta en el actuar gubernamental.	• Rendición de cuentas • Mayor utilización de tecnologías de información • Planeación estratégica • Descentralización

Fuente: Elaboración propia en base a Martínez (2005)

De acuerdo con la tabla anterior las categorías pueden ser propias o adoptadas por la nueva gerencia pública, por ejemplo, en la primera categoría encontramos la soberanía del consumidor que según Guerrero (1998) es “uno de los propósitos esenciales de las reformas neogerenciales que consiste en hacer que la administración pública esté en contacto con los clientes y así establecer un mercado competitivo en su seno” (Guerrero, 1998, p.48) además, en la separación ente “management” y “policy” (gestión y política) según Mintzberg (1999) determina tres propuestas inherentes, la primera aislar actividades concretas: tanto unas de otras, como de la autoridad directa, segunda evaluar el rendimiento de forma completa y adecuada mediante medidas objetivas; o sea, que los objetivos que cada actividad pretende alcanzar pueden expresarse en términos cuantitativos y la tercera es donde

las actividades pueden confiarse a directivos profesionales, autónomos y responsables del rendimiento. (Mintzberg, 1999, p.9), entre otros puntos de esta categoría; en la segunda categoría de las características de la NGP, encontramos la rendición de cuentas la cual tiene cuatro parámetros tales como, la burocracia, categoría legal, rendición de cuentas profesional y la política, además la descentralización se puede definir como “la transferencia de autoridad y responsabilidad de funciones públicas del gobierno central hacia organizaciones gubernamentales subordinadas o cuasi independientes, u organizaciones del sector privado” (Rondinelli, 1983, p.153). Asimismo, Rondinelli (1983) señala que existen diversos tipos de descentralización: política, administrativa, fiscal y económica. La descentralización política se enfoca a dar a los ciudadanos y a sus representantes electos más poder público en la toma de decisiones, por otro lado, la descentralización administrativa se refiere a:

“La transferencia de responsabilidades en la planificación, recursos, y gestión de ciertas funciones públicas por parte del gobierno central y sus organismos hacia las unidades de agencias gubernamentales, niveles subordinados del gobierno, autoridades o corporaciones públicas semi independientes, autoridades regionales o funcionales, u organizaciones no gubernamentales privadas y voluntarias” (Rondinelli, 1983, p.154).

Al mismo tiempo, la descentralización fiscal puede adoptar diferentes formas, tales como, el “autofinanciamiento del costo a través de cargas a los usuarios; cofinanciamiento o coproducción; expansión de ingresos locales mediante impuestos a la propiedad; transferencias intergubernamentales de ingresos generales de impuestos recolectados por el gobierno central a gobierno locales para uso general” (Rondinelli, 1983, p.155). y por lo que respecta a la descentralización económica, las mejores maneras de llevarla a cabo son la privatización y la desregulación, que reduce las restricciones legales a la participación privada en la provisión de servicios” (Rondinelli, 1983, p.156).

2.3. El fenómeno de la innovación en los gobiernos locales

Las funciones municipales son aquellos trabajos que se asigna al gobierno local, exigiendo su cumplimiento a los empleados públicos. Según Villar (2002) las funciones son “el producto de las demandas y requerimientos de la sociedad, las cuales no se realizan de forma explícita y puntual, sino que se expresan de formas variadas de acuerdo con el contexto histórico” (Villar, 2002, p94).

Las funciones se confunden habitualmente con las competencias municipales, estas competencias son tareas asignadas al gobierno local por el marco legal vigente, además esta investigación solo se limita a conocer el nivel de conocimiento de las funciones del GAD de Manta.

De acuerdo con las necesidades de la sociedad se han modificados aspectos con relación a grupos vulnerables como menores de edad, jóvenes, drogadictos, desempleados, ancianos y discapacitados, por lo tanto, se desarrollaron nuevas funciones tales como “el cuidado y recuperación de los recursos naturales, la seguridad ciudadana y la protección de los derechos humanos, la promoción del desarrollo económico y la resolución extrajudicial de conflictos” (Cravacuore, Ilari, & Villar, 2000)

La descentralización también ha influido en el desarrollo de las nuevas funciones municipales y se ha expresado en dos dimensiones: la formal y la de facto.

Tabla 10: La Descentralización según las funciones municipales

La descentralización según las funciones municipales	
La descentralización formal	Es la transferencia de poderes desde los niveles superiores de gobierno hacia los municipios lo que ha generado nuevos campos de intervención para los gobiernos locales, tales como la administración cotidiana de políticas sociales y programas de empleo

	transitorio, la asistencia a la micro, pequeña y mediana empresa, y la atención primaria de la salud.
La descentralización de facto	Es definida como aquella transferencia de poderes que no está legalmente respaldada pero cuyas tareas deben ser asumidas por la emergencia de los acontecimientos: el apoyo económico a las fuerzas de seguridad, el fomento a la inversión privada, el mantenimiento y reparación de la infraestructura escolar, la preservación del patrimonio cultural y natural, o la reparación transitoria de redes viales Interjurisdiccionales parecen ser parte de las tareas que deben llevar adelante los municipios ante la irregularidad o la ausencia en el cumplimiento de estas funciones por parte de los niveles superiores de gobierno.

Fuente: Elaboración propia en base a Cravacuore, Ilari, & Villar (2000)

2.4. Código orgánico de organización territorial, autonomía y Descentralización – COOTAD

El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) tiene como uno de sus objetivos fundir en un solo cuerpo legal las normas que deban regir la actividad administrativa de los gobiernos autónomos descentralizados, permitiendo simplificar y unificar las distintas leyes que los regularon debido al anterior orden constitucional. En ese sentido, el Código incorpora un conjunto de disposiciones que simplifican los procedimientos administrativos, así como la estructura organizacional de los gobiernos. (Ministerio de la Coordinación de la Política y Gobiernos Autónomos Descentralizados [MCPGAD], 2011, p.16)

Cabe señalar, que este Código establece un conjunto de normas comunes para la gestión administrativa, el funcionamiento y la estructura organizacional

de todos los niveles de gobiernos autónomos descentralizados, favoreciendo la homologación e integración administrativa, la complementación y la compatibilidad entre los mismos. (Ministerio de la Coordinación de la Política y Gobiernos Autónomos Descentralizados [MCPGAD], 2011, p16)

De acuerdo con el artículo 28 del COOTAD, “cada circunscripción territorial tendrá un gobierno autónomo descentralizado para la promoción del desarrollo y la garantía del buen vivir, a través del ejercicio de sus competencias” (Ministerio de la Coordinación de la Política y Gobiernos Autónomos Descentralizados [MCPGAD], 2011, p.40).

Estará integrado por ciudadanos electos democráticamente quienes ejercerán su representación política. Constituyen gobiernos autónomos descentralizados:

- a) Los de las regiones;
- b) Los de las provincias;
- c) Los de los cantones o distritos metropolitanos; y,
- d) Los de las parroquias rurales.

También en el artículo 29 del COOTAD se determina el ejercicio de cada gobierno autónomo descentralizado que se realizará a través de tres funciones integradas:

- a) De legislación, normatividad y fiscalización;
- b) De ejecución y administración; y,
- c) De participación ciudadana y control social.

Asimismo, en el artículo 53 del código según la naturaleza jurídica los gobiernos autónomos descentralizados municipales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Además, estarán integrados por las funciones de participación ciudadana; legislación y fiscalización; y, ejecutiva previstas en este Código, para el ejercicio de las funciones y competencias que le corresponden. La sede del gobierno

autónomo descentralizado municipal será la cabecera cantonal prevista en la ley de creación del cantón. (Ministerio de la Coordinación de la Política y Gobiernos Autónomos Descentralizados [MCPGAD], 2011, p.56).

Por lo tanto, se establece en el artículo 54 las funciones del gobierno autónomo descentralizado municipal las siguientes:

- a) Promover el desarrollo sustentable de su circunscripción territorial cantonal, para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas cantonales, en el marco de sus competencias constitucionales y legales.
- b) Diseñar e implementar políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión en su territorio, en el marco de sus competencias constitucionales y legales.
- c) Establecer el régimen de uso del suelo y urbanístico, para lo cual determinará las condiciones de urbanización, parcelación, lotización, división o cualquier otra forma de fraccionamiento de conformidad con la planificación cantonal, asegurando porcentajes para zonas verdes y áreas comunales.
- d) Implementar un sistema de participación ciudadana para el ejercicio de los derechos y la gestión democrática de la acción municipal.
- e) Elaborar y ejecutar el plan cantonal de desarrollo, el de ordenamiento territorial y las políticas públicas en el ámbito de sus competencias y en su circunscripción territorial, de manera coordinada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, y realizar en forma permanente, el seguimiento y rendición de cuentas sobre el cumplimiento de las metas establecidas.
- f) Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley y en dicho marco, prestar los servicios públicos y construir la obra pública cantonal correspondiente, con criterios de calidad, eficacia y eficiencia, observando los principios

de universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, solidaridad, interculturalidad, subsidiariedad, participación y equidad.

- g) Regular, controlar y promover el desarrollo de la actividad turística cantonal, en coordinación con los demás gobiernos autónomos descentralizados, promoviendo especialmente la creación y funcionamiento de organizaciones asociativas y empresas comunitarias de turismo.
- h) Promover los procesos de desarrollo económico local en su jurisdicción, poniendo una atención especial en el sector de la economía social y solidaria, para lo cual coordinará con los otros niveles de gobierno.
- i) Implementar el derecho al hábitat y a la vivienda y desarrollar planes y programas de vivienda de interés social en el territorio cantonal.
- j) Implementar los sistemas de protección integral del cantón que aseguren el ejercicio, garantía y exigibilidad de los derechos consagrados en la Constitución y en los instrumentos internacionales, lo cual incluirá la conformación de los consejos cantonales, juntas cantonales y redes de protección de derechos de los grupos de atención prioritaria. Para la atención en las zonas rurales coordinará con los gobiernos autónomos parroquiales y provinciales.
- k) Regular, prevenir y controlar la contaminación ambiental en el territorio cantonal de manera articulada con las políticas ambientales nacionales.
- l) Prestar servicios que satisfagan necesidades colectivas respecto de los que no exista una explícita reserva legal a favor de otros niveles de gobierno, así como la elaboración, manejo y expendio de víveres; servicios de faenamiento, plazas de mercado y cementerios.

- m) Regular y controlar el uso del espacio público cantonal y, de manera particular, el ejercicio de todo tipo de actividad que se desarrolle en él, la colocación de publicidad, redes o señalización.
- n) Crear y coordinar los consejos de seguridad ciudadana municipal, con la participación de la Policía Nacional, la comunidad y otros organismos relacionados con la materia de seguridad, los cuales formularán y ejecutarán políticas locales, planes y evaluación de resultados sobre prevención, protección, seguridad y convivencia ciudadana.
- o) Regular y controlar las construcciones en la circunscripción cantonal, con especial atención a las normas de control y prevención de riesgos y desastres.
- p) Regular, fomentar, autorizar y controlar el ejercicio de actividades económicas, empresariales o profesionales, que se desarrollen en locales ubicados en la circunscripción territorial cantonal con el objeto de precautelar los derechos de la colectividad.
- q) Promover y patrocinar las culturas, las artes, actividades deportivas y recreativas en beneficio de la colectividad del cantón.
- r) Crear las condiciones materiales para la aplicación de políticas integrales y participativas en torno a la regulación del manejo responsable de la fauna urbana. (Ministerio de la Coordinación de la Política y Gobiernos Autónomos Descentralizados [MCPGAD], 2011, p.58).

Además, para complementar, en el artículo 55 del código se describen que los gobiernos autónomos descentralizados municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley:

- a) Planificar, junto con otras instituciones del sector público y actores de la sociedad, el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y

parroquial, con el fin de regular el uso y la ocupación del suelo urbano y rural, en el marco de la interculturalidad y plurinacionalidad y el respeto a la diversidad.

- b) Ejercer el control sobre el uso y ocupación del suelo en el cantón.
- c) Planificar, construir y mantener la vialidad urbana.
- d) Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley.
- e) Crear, modificar, exonerar o suprimir mediante ordenanzas, tasas, tarifas y contribuciones especiales de mejoras.
- f) Planificar, regular y controlar el tránsito y el transporte terrestre dentro de su circunscripción cantonal.
- g) Planificar, construir y mantener la infraestructura física y los equipamientos de salud y educación, así como los espacios públicos destinados al desarrollo social, cultural y deportivo, de acuerdo con la ley.
- h) Preservar, mantener y difundir el patrimonio arquitectónico, cultural y natural del cantón y construir los espacios públicos para estos fines.
- i) Elaborar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales.
- j) Delimitar, regular, autorizar y controlar el uso de las playas de mar, riberas y lechos de ríos, lagos y lagunas, sin perjuicio de las limitaciones que establezca la ley.
- k) Preservar y garantizar el acceso efectivo de las personas al uso de las playas de mar, riberas de ríos, lagos y lagunas.
- l) Regular, autorizar y controlar la explotación de materiales áridos y pétreos, que se encuentren en los lechos de los ríos, lagos, playas de mar y canteras;
- m) Gestionar los servicios de prevención, protección, socorro y extinción de incendios.

- n) Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias. (Ministerio de la Coordinación de la Política y Gobiernos Autónomos Descentralizados [MCPGAD], 2011, p.58).

De acuerdo con la información del COOTAD antepuesta se detallaron las funciones y competencias que tienen los Gobierno autónomo descentralizado, pero por razones de tiempo y de delimitación de la investigación solo se tomó en consideración las funciones que están establecidas en este código.

2.5. Plan de comunicación

De acuerdo con lo estipulado en el artículo 464 del COOTAD “los gobiernos autónomos descentralizados tendrán derecho a utilizar espacios en la programación de los medios de carácter regional, distrital, provincial, municipal o parroquial para fines educativos, informativos y de rendición de cuentas, conforme a la ley” (COOTAD, 2011, p177), por lo tanto, la propuesta de la investigación es sobre la realización de un plan de comunicación, que permita hacer llegar la información sobre las funciones que tienen los GADS a la ciudadanía del cantón Manta.

Entonces un plan de comunicación, “se trata de un modelo sistemático que se elabora antes de realizar una acción, con el objetivo de dirigirla y encauzarla” (Pérez & Merino, 2009), en concordancia con esta definición un plan de comunicación según Bel (2005), es un:

“Programa de trabajo, en materia de relaciones con el conjunto de la sociedad o con alguno de sus segmentos, que de manera sistematizada trata de alcanzar unos objetivos predeterminados mediante una metodología y unos medios ajustados a la propia realidad de su protagonista y desarrollado de acuerdo con las tecnologías de comunicación” (Bel, 2005, p171).

Un plan de comunicación forma parte importante en una institución, en este caso, que la información de los proyectos que tiene el municipio llegue a los

ciudadanos, además este plan permitirá trabajar de forma ordenada tomando en cuenta los recursos y medios disponibles para lograr los objetivos, asimismo este nos permite determinar los alcances que tiene la comunicación en llegar a los demás, por lo tanto, el plan de comunicación es básico para que todas las acciones de comunicación tengan un mayor potencial e impacto, tanto a nivel interno como externo, es decir que exista una comunicación fluida dentro de la organización y que la información que sale de la institución sea la correcta.

3. Diagnóstico

De acuerdo con los resultados obtenidos mediante la aplicación del software estadístico SPSS versión 21, en el cual se procesaron 384 encuestas según el tamaño de la muestra las cuales se presentan en la tabla 11 y no se encontró ningún elemento excluido.

Tabla 11: Resumen de procesamiento de datos

RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE DATOS		
	Número	Porcentaje
Casos válidos	384	100%
Excluidos	0	0
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia

Para determinar la Fiabilidad del instrumento se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach (ver tabla 12) que es un estadístico para estimar la consistencia interna de cada dimensión del instrumento de recolección de datos, de esta manera se establece el nivel de correlación entre los distintos ítems y se determina que los ítems son lo suficientemente coherentes como para establecer que miden lo mismo.

Tabla 12: Alfa de Cronbach del instrumento

Estadística de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Número de elementos
0,906	32

Fuente: Elaboración propia

3.1. Análisis de los datos generales

Según los datos obtenidos en la encuesta realizada a la población de Manta con un total de 384 encuestados se obtuvo como datos generales la edad, género, parroquias de la cual provienen y el nivel de instrucción.

Por lo tanto, según la tabla 13 se puede ver que el grupo de personas que se encuentra en el rango de 19 a 29 años tiene mayor porcentaje con un total del 70,3% de las encuestas realizadas, consecuentemente se puede decir que los encuestados son en su mayoría jóvenes de la ciudad de Manta, también se puede ver que el menor número de encuestados se encuentran en el rango de 60 años en adelante con un porcentaje del 1,6%.

Tabla 13: Resultados de rango de edades de las personas encuestas

EDAD		
Rango	Frecuencia	Porcentaje
18 o menor	31	8,1
19 a 29	270	70,3
30 a 39	25	6,5
40 a 49	29	7,6
50 a 59	23	6,0
60 a más	6	1,6
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia

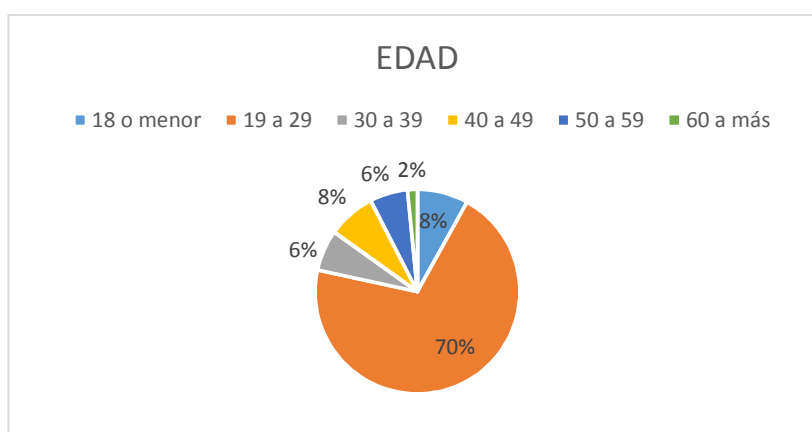


Figura 2: Resultados de rango de edades

Fuente: Elaboración propia

Otro dato general que se tomó en consideración fue el género, de acuerdo con la tabla 14 el 56% de las encuestas fueron realizadas a mujeres, es decir que este género está dispuesto a responder encuestas.

Tabla 14: Resultado de las personas encuestas según su género

GÉNERO		
Género	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	169	44,0
Femenino	215	56,0
Total	384	100%

Fuente: Elaboración propia

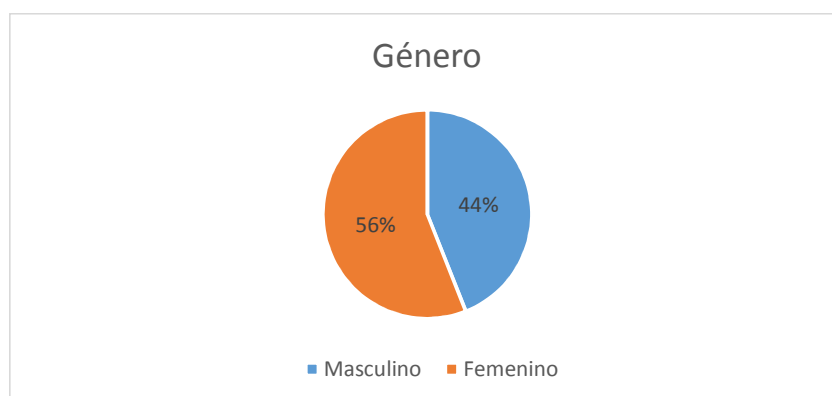


Figura 3: Resultados de los encuestados según su género

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la tabla 15, podemos observar que el mayor porcentaje fue del 50,8% correspondiente a las personas que viven en la parroquia Manta, es decir que más de la mitad de las encuestas fueron respondidas por personas que viven en la zona céntrica de la ciudad y en menor porcentaje con el 0,3%, las personas que viven en zonas alejadas a la ciudad como es la parroquia Santa Marianita.

Tabla 15: Resultado de los encuestados según las parroquias donde habitan

PARROQUIAS		
Parroquias	Frecuencia	Porcentaje
Los Esteros	61	15,9
Manta	195	50,8
San Mateo	9	2,3
Eloy Alfaro	51	13,3
Tarqui	62	16,1
San Lorenzo	5	1,3
Santa Marianita	1	0,3
Total	384	100,0

Fuente: Elaboración propia

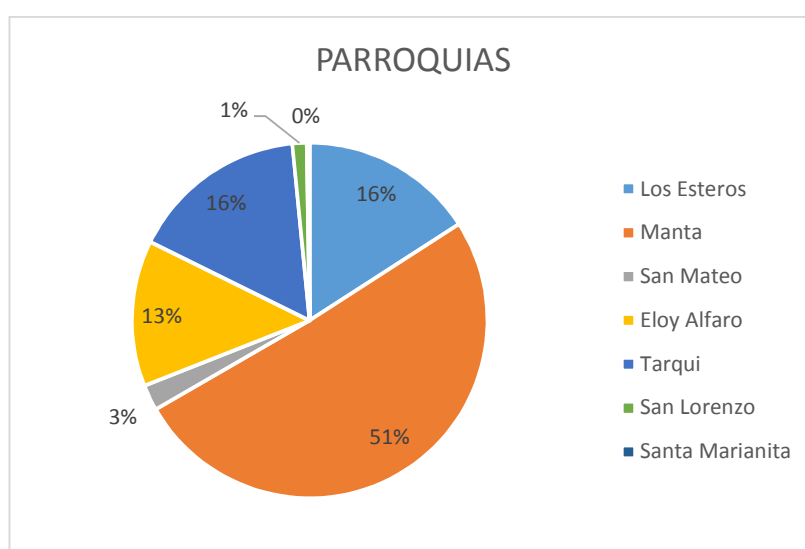


Figura 4: Resultados de los encuestados según las parroquias donde habitan

Fuente: Elaboración propia

Finalmente, el nivel de instrucción se representa en la tabla 16 donde se puede ver que el 70,8% de las personas encuestadas tiene un nivel de educación de tercer nivel y el porcentaje más bajo fue del 0,8% que corresponde a las personas que no tienen ninguna educación.

Tabla 16: Resultados de las personas encuestadas según su nivel de instrucción

NIVEL DE INSTRUCCIÓN		
	Frecuencia	Porcentaje
Sin Educación	3	0,8
Primaria	18	4,7
Secundaria	68	17,7
Tercer nivel	272	70,8
Cuarto nivel	23	6,0
Total	384	100,0

Fuente: Elaboración propia

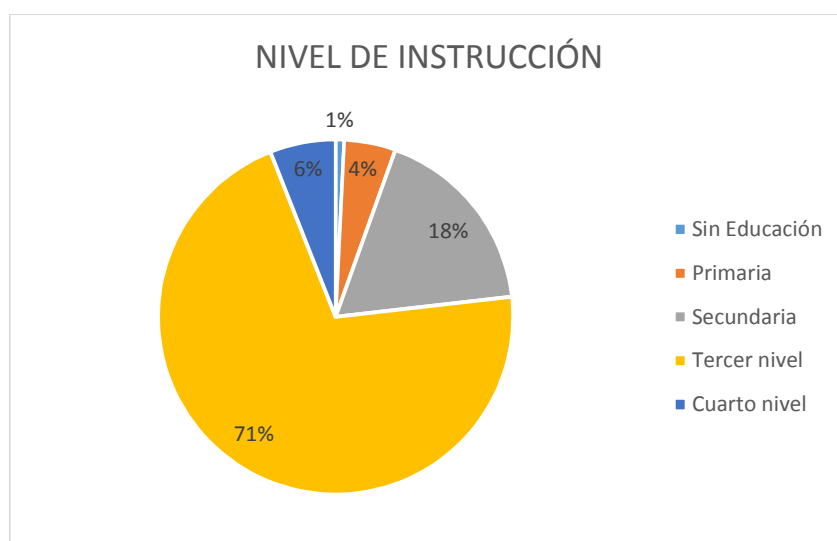


Figura 5: Resultados de las personas encuestadas según su nivel de instrucción

Fuente: Elaboración propia

3.2. Análisis del nivel de conocimiento

A continuación, se analizará las funciones establecidas en el COOTAD del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Manta, de acuerdo con los ítems establecidos en la encuesta, según la tabla 17 el nivel de conocimiento de la ciudadanía del cantón Manta sobre las funciones que estipula el COOTAD de acuerdo al rango establecido es medio, pues el resultado en

porcentaje es 46,37% (1 a 33,33% se considera bajo, de 34 a 66,66% se considera medio y de 67 al 100% se considera alto), consecuentemente, la primera hipótesis de la investigación es:

- El nivel de conocimiento de las funciones del Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta es bajo.

Por lo tanto, se comprueba que la primera hipótesis de la investigación es falsa.

Tabla 17: Análisis de los resultados del nivel de conocimiento de las funciones del GAD

ITEM	FUNCIONES	RESPUESTAS CORRECTAS	NUMERO DE RESPUESTAS CORRECTAS	PORCENTAJE
1 ITEM	Garantizar el buen vivir	Municipio	109	28,40%
2 ITEM	Diseñar e implementar políticas de igualdad para los ciudadanos	Municipio	152	39,60%
3 ITEM	Establecer el régimen de uso del suelo y urbanístico	Municipio	221	57,60%
4 ITEM	Implementar un sistema de participación ciudadana	Municipio	147	38,30%
5 ITEM	Coordinación de los objetivos con el plan nacional	Compartidas: Municipio con otra institución	178	46,40%
6 ITEM	Servicios públicos y construcción de obras públicas.	Municipio	217	56,50%
7 ITEM	Desarrollo de la actividad turística cantonal	Compartidas: Municipio con otra institución	130	33,90%
8 ITEM	Procesos de desarrollo económico social y solidario	Compartidas: Municipio con otra institución	194	50,50%
9 ITEM	Desarrollo de programas de vivienda e interés social.	Municipio	135	35,20%
10 ITEM	Garantía de la protección de los derechos de los ciudadanos	Compartidas: Municipio con otra institución	172	44,80%
11 ITEM	Control de la contaminación ambiental	Municipio	154	40,10%
12 ITEM	Prestación de servicios de faenamiento, plazas de mercado y cementerios	Municipio	205	53,40%

13 ITEM	Regulación del uso del espacio público cantonal	Municipio	270	70,30%
14 ITEM	Planes de prevención, protección y seguridad ciudadana	Compartidas: Municipio con otra institución	170	44,30%
15 ITEM	Prevención de riesgos en las construcciones.	Municipio	149	38,80%
16 ITEM	Controlar las actividades económicas de los locales ubicados en el cantón.	Municipio	223	58,10%
17 ITEM	Promover actividades recreativas.	Municipio	193	50,30%
18 ITEM	Crear condiciones adecuadas para los animales de la zona urbana.	Municipio	185	48,20%
			3204	

Fuente: Elaboración propia

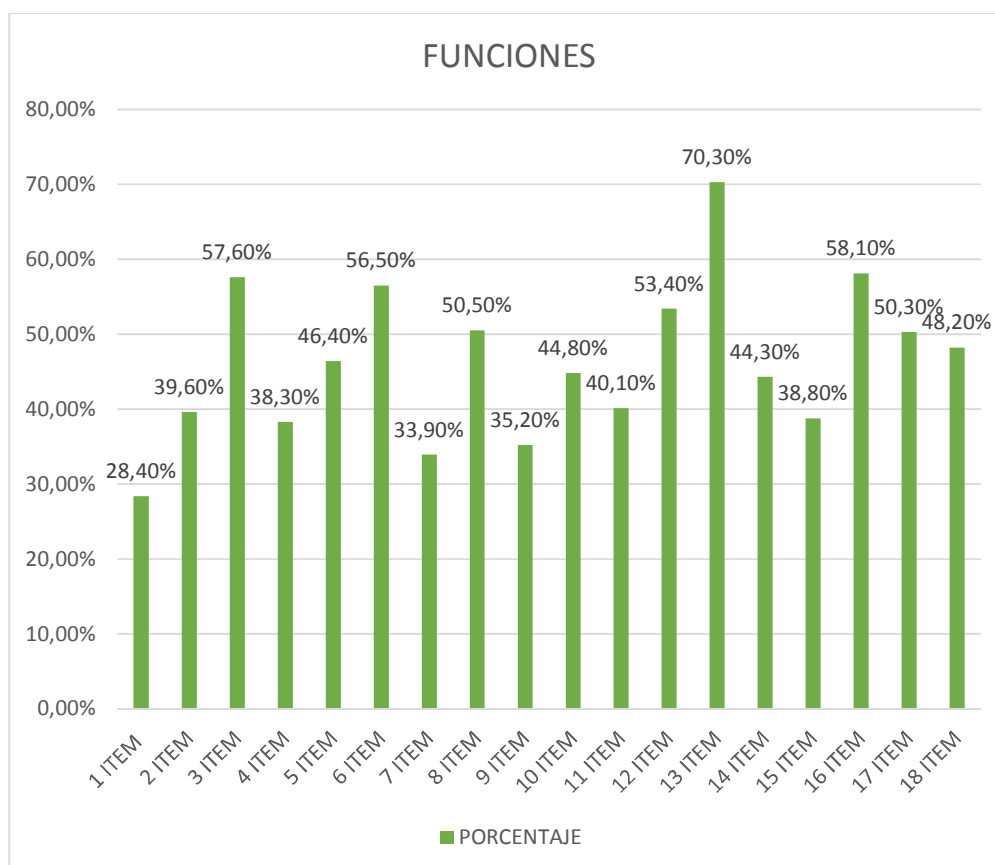


Figura 6: Resultados de los ítems para determinar el nivel de conocimiento de las funciones del GAD

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la información antepuesta sobre de las funciones que tiene que cumplir el GAD se puede determinar que el ítem 1 correspondiente a “Garantizar el buen vivir”, es el que tiene menor porcentaje (28,40%) pues las personas encuestadas consideraban que esta función era realizada por parte del municipio en conjunto con otras instituciones con un porcentaje mayor al 50% pero en realidad esta función es realizada directamente por el municipio. Consiguientemente en el ítem 7 denominado “Desarrollo de la actividad turística cantonal” posee un porcentaje del 33,90% de respuestas correctas, es decir, que esta función es compartida por lo tanto es realizada por el municipio junto a otras instituciones y no solo realizada por el GAD como lo consideró el 54% de las personas encuestas.

Además, en el ítem 16 de la encuesta denominado “Controlar las actividades económicas de los locales ubicados en el cantón”, se obtuvo un porcentaje de 58,1% lo cual indica que esta función es realizada por el municipio según los encuestados y de acuerdo con el COOTAD esta respuesta es correcta. Por último, en el ítem 13 denominado “Regulación del uso del espacio público cantonal”, las personas encuestas respondieron que esta función es ejecutada por el municipio con un valor porcentual de 70,3% equivalente a 270 personas es decir más de la mitad de encuestados, por lo tanto, este porcentaje está en lo correcto porque según lo establecido en el COOTAD esta función debe ser ejecutada por el GAD.

3.3. Análisis de la percepción ciudadana

A continuación, en la tabla 18 se puede observar las preguntas que se realizaron para determinar la percepción ciudadana de la muestra de 384 encuestados de la ciudad de Manta, además se pudo establecer que el 35,9% de los encuestados consideran desde su percepción que las funciones del GAD se cumplen de manera “regular”, consecuentemente la segunda hipótesis de la investigación es:

- El nivel de percepción de la ciudadanía respecto a las funciones del Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta es regular.

Por lo tanto, se comprueba que la segunda hipótesis de la investigación es verdadera.

Tabla 18: Análisis de la percepción ciudadana

ITEM	PERCEPCION CIUDADANA	PESIMO	MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
PORCENTAJES						
1 ITEM	El aseo y ornato de la ciudad	15,1	21,6	40,9	19,5	2,9
2 ITEM	La prestación de auxilio en caso de emergencia o catástrofes	11,2	28,9	34,4	21,9	3,6
3 ITEM	La asistencia social	12,5	25,5	37,5	20,3	4,2
4 ITEM	La protección del medio ambiente	20,6	29,2	31,8	15,6	2,9
5 ITEM	Seguridad ciudadana y control de la delincuencia	18,5	27,1	34,4	17,2	2,9
6 ITEM	Atención al ciudadano (trámites como permisos, pagos, reclamos, etc.)	16,1	27,6	33,9	19,5	2,9
7 ITEM	La preocupación del municipio por informar	19,5	28,4	31,8	17,2	3,1
8 ITEM	Los sistemas de participación ciudadana	12,5	30,2	33,9	20,6	2,9
9 ITEM	Los servicios de construcción de obras públicas.	17,7	25,5	35,7	18,5	2,6
10 ITEM	El desarrollo de la actividad turística cantonal	11,5	22,1	35,9	24,2	6,3
11 ITEM	Mercados municipales y cementerios	12,5	23,4	37,2	22,1	4,7
12 ITEM	La promoción de actividades recreativas para el Cantón.	12,0	24,0	36,7	22,9	4,4
13 ITEM	La regulación de las actividades económicas del Cantón	14,1	26,3	37,0	19,5	3,1
14 ITEM	La implementación de programas de viviendas en el cantón	14,8	29,9	35,4	15,9	3,9
TOTAL		14,9	26,4	35,5	19,6	3,6

Fuente: Elaboración propia

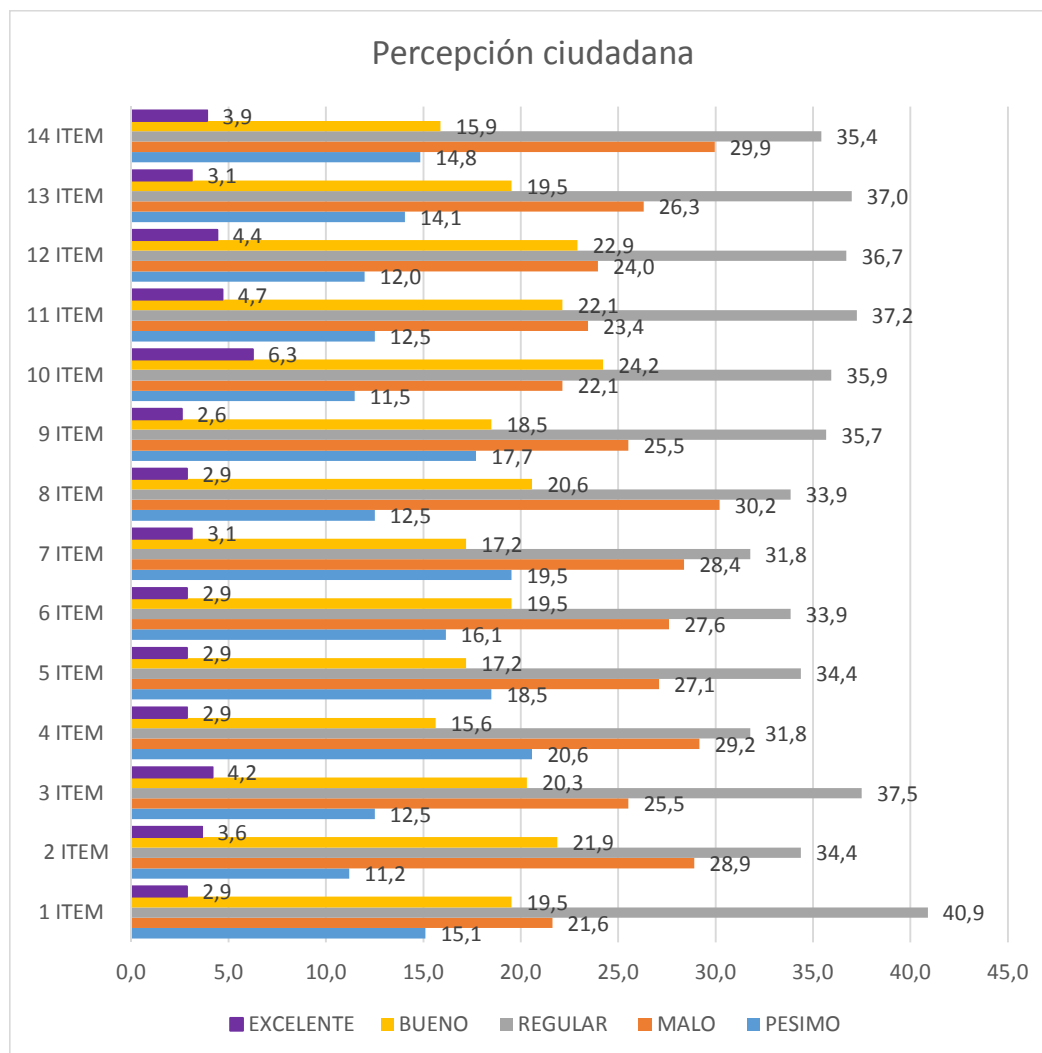


Figura 7: Resultados de la percepción ciudadana
Fuente: Elaboración propia

Conforme a la figura 7, se determina que en el ítem 4 “la protección del medio ambiente”, tiene un valor porcentual de 20,6% donde las personas encuestadas determinaron que son pésimas las funciones que realiza el GAD para proteger el medio ambiente, asimismo tenemos el ítem 7 denominado “la preocupación del municipio por informar” con un porcentaje de 19,5 que corresponde a “pésimo” lo cual indica que los encuestados piensan que el municipio no está tomando en consideración comunicar a la población.

También dentro del ítem 8 denominado “los sistemas de participación ciudadana” con un porcentaje del 30,2%, determinan los encuestados que

esta función del municipio es mala, de igual manera en el ítem 14 llamado “la implementación de programas de viviendas en el cantón” con un valor porcentual de 29,9%, es decir, la población percibe que estas funciones del GAD están siendo mal ejecutadas.

Ahora, en el ítem 1 denominado “el aseo y ornato de la ciudad” se obtuvo el 40,9%, donde los encuestados perciben que en la ciudad de Manta el aseo que se realiza es regular, asimismo en el ítem 3 llamado “la asistencia social” se obtuvo un porcentaje de 37,5% lo que indica que los encuestados consideran que el municipio realiza de manera regular ayudas hacia la sociedad.

Además, otra pregunta importante es el ítem 10 llamado “el desarrollo de la actividad turística cantonal” en el cual se obtuvo el 24,2% que indica que las personas encuestadas consideran que el municipio realiza buenas acciones que impulsan la actividad turística para el cantón, igualmente, tenemos el ítem 12 denominado “la promoción de actividades recreativas para el Cantón” con un valor porcentual de 22,9%, es decir, que los encuestados consideran que el municipio tiene buenas acciones recreativas que permitan desarrollar al cantón Manta.

Por último, en el ítem 10 nombrado “el desarrollo de la actividad turística cantonal” se obtuvo un valor porcentual de 6,3%, lo que indica es que este grupo de personas encuestadas consideran que las actividades turísticas dentro del cantón son excelentes, en conjunto con el 24,2% que anteriormente señaló que se realiza una buena promoción turística, a la par, el ítem 11 denominado “Mercados municipales y cementerios” con un valor porcentual de 4,7%, el cual indica que la población encuestada considera que estas instalaciones se encuentran en excelentes condiciones para el cantón Manta.

4. Propuesta

4.1. Plan de comunicación para el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del Cantón Manta

4.1.1. Visión.

Formar el GAD a una institución digna de confianza, eficiencia y atención para con sus ciudadanos, además de construir una comunidad mucho más participativa y descentralizada.

4.1.2. Misión.

Perfeccionar la imagen institucional por medio de la transmisión de información sobre las funciones que realiza el GAD para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

4.1.3. Público objetivo.

País: Ecuador

Provincia: Manabí

Cantón: Manta

Género: Hombres y Mujeres

Público beneficiario directo: Los ciudadanos del Cantón Manta y el GAD.

4.1.4. Objetivo general del plan de comunicación.

Utilizar las mejores tácticas de comunicación para publicar información suficiente sobre las funciones que realiza el GAD del Cantón Manta y por medio de esto lograr el apoyo por parte de los Ciudadanos.

4.1.5. Objetivos específicos del plan de comunicación.

- Optimizar el uso de los medios de comunicación que usa el GAD del Cantón para lograr una comunicación efectiva, flexible y bidireccional con los ciudadanos.
- Hacer uso de medios de comunicación habituales y alternativos para facilitar el acceso a la información y participación en los procesos de comunicación entre el GAD de Manta y sus ciudadanos.
- Establecer alianzas importantes con instituciones públicas, privadas y medios de comunicación que faciliten la transmisión de la información.
- Alcanzar una mayor implicación de los ciudadanos del Cantón Manta en las acciones comunicativas del GAD.

4.1.6. Definición y ejecución de la Estrategia de Comunicación.

4.1.6.1. Contenido y mensaje a transmitir.

Se busca comunicar al público objetivo sobre noticias, oferta institucional, eventos, actividades, resultados de gestión administrativa, datos de interés general y estadísticos.

4.1.6.2. Medios que utilizar para cumplir con los objetivos antepuestos.

Se busca informar a los ciudadanos, empresarios y empleados de otras instituciones sobre la gestión institucional, a través de diferentes canales que sean accesibles a los ciudadanos. Los medios a los que se refieren son (ver tabla 19):

Tabla 19: Medios que utilizar para cumplir los objetivos

Medio/ Canal	Aspecto que comunicar	Objetivo	Encargado	Dependencia	Público Objeto	Periodicidad	Fuente información
Página web	Resultados semanales del número de visitas en la web, noticias, aspectos generales del GAD, rendición de cuentas, eventos y oferta institucional.	Ofrecer información general al público objetivo, sobre la institución y su gestión.	Técnico en sistemas	Despacho del alcalde	La ciudadanía.	Diaria	Dependencia de donde se obtenga la información.
Redes sociales	Información institucional, comunicados y eventos.	Establecer un canal de información, donde el flujo de esta sea constante y efectivo.	Técnico en sistemas	Despacho del alcalde	Según quien solicite la información.	Diaria	Cambia según la información que se envíe.
Perifoneo	Información institucional, comunicados y eventos.	Organizar un canal de información, donde el flujo de esta sea firme y seguro.	Contratista		Según quien solicite la información.	Cambia según la información que se envíe.	Cambia según la información que se envíe.
Emisora	Información institucional, comunicados y eventos.	Instaurar un canal de información, donde el flujo de esta sea inquebrantable y práctico.			Según quien solicite la información.	Cambia según la información que se envíe.	Cambia según la información que se envíe.

Fuente: Elaboración propia

4.1.7. Ejecución de la estrategia de comunicaciones.

4.1.7.1. Calendario y responsables.

El representante, es el encargado de dirigir los procedimientos a cumplir en la implementación, y motivar a los funcionarios a empoderarse de la estrategia. (Ver tabla 20)

Tabla 20: Estrategias de comunicación

Nombre del evento, actividad o acciones	Medio o canal	Periodicidad	Objetivo	Dependencia encargada
Estrategias del municipio	Radio	1 veces al día	Informar sobre las estrategias en el municipio	Despacho del alcalde
Página web y redes sociales	Redes sociales	Permanente	Generar apropiación de la estrategia	Técnico en sistemas

Fuente: Elaboración propia

La información antepuesta representa un gasto extra para el GAD, las cuñas radiales tienen un costo de \$9,00 por 15 ", de lunes a viernes por un total de \$45 semanales por cuatro semanas al mes \$180, por lo tanto, al año sería \$2.160,00.

4.1.7.2. Evaluación de actividades y alcance.

Tabla 21: Evaluación de actividades y alcance

Encargado	Actividad o compromiso	Periodicidad	Resultados
Líder de estrategias	Publicidad de estrategias utilizando las TIC.	Mensual	Efectivo, regular, bajo
Líder de estrategias	Publicidad en página web y redes sociales	Mensual	Efectivo, regular, bajo

Fuente: Elaboración propia

5. Conclusiones

- Según los resultados obtenidos el nivel de conocimiento es medio (1 a 33,33% se considera bajo, de 34 a 66,66% se considera medio y de 67 al 100% se considera alto) y la percepción ciudadana es regular según los rangos establecidos, por lo tanto, se considera que existe una comunicación a medias y regular por parte del municipio hacia la ciudadanía.
- Al realizar el análisis del nivel de conocimiento de las funciones del GAD que establece el COOTAD se comprobó que el nivel es medio con un porcentaje de 46,37% (1 a 33,33% se considera bajo, de 34 a 66,66% se cree medio y de 67 al 100% se considera alto), por lo tanto, se comprueba que la primera hipótesis de la investigación es falsa, porque se suponía que el nivel de conocimiento era bajo.
- Mediante el estudio se pudo conocer el nivel de percepción donde el 35,9% de los encuestados consideran que las funciones del GAD se cumplen de manera “regular”, por lo tanto, se comprueba que la segunda hipótesis es verdadera, pues se suponía que la ciudadana tuviera una percepción regular frente a los parámetros que se analizaron.

6. Recomendaciones

- Implementar un sistema en el cual se ejecute el plan de comunicación propuesto en la investigación y al mismo tiempo evaluar nuevas técnicas de comunicación para seguir fortaleciendo los objetivos iniciales.
- De acuerdo con el plan de comunicación propuesto en el objetivo se recomienda utilizar las mejores tácticas de comunicación para publicar información suficiente sobre las funciones del GAD para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.
- Se recomienda dentro del plan de comunicación los medios a utilizar (página web, redes sociales, perifoneo y emisoras) para lograr una comunicación efectiva, flexible y bidireccional con los ciudadanos y así lograr una mejor percepción sobre las funciones que cumple el municipio.

7. Anexo

Anexo 1: Formato de encuesta

 Uleam UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ		<i>Administración de Empresas</i> Facultad Ciencias Administrativas			
Universidad Laica “Eloy Alfaro De Manabí” Facultad De Ciencias Administrativas Carrera De Ingeniería Comercial					
La presente investigación tiene como objetivo diagnosticar el “Conocimiento y percepción ciudadana sobre las funciones del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal Del Cantón Manta”. La información que usted nos proporcione será manejada confidencialmente en forma global y únicamente con fines académicos.					
EDAD	GENERO	PARROQUIAS	NIVEL DE INSTRUCCIÓN		
18 o menor	Masculino	Parroquias Urbanas	Sin educación		
19 a 29	Femenino	Los Esteros	Primaria		
30 a 39		Manta	Secundaria		
40 a 49		San Mateo	Tercer nivel		
50 a 59		Eloy Alfaro	Cuarto nivel		
60 o mas		Tarqui			
		Parroquias Rurales			
		San Lorenzo			
		Santa Marianita			
Seleccione un solo ítem de acuerdo con su conocimiento: <i>¿Sabe quién es responsable de (...lea una a una las funciones) ?, ¿Es responsabilidad exclusiva del municipio, competencia de otras instituciones, de responsabilidad compartida con otras instituciones del gobierno o no tiene conocimiento?</i>					
Funciones		Municipio	Compartidas: Municipio con otra Institución	Otras instituciones	No conoce
1. Garantizar el buen vivir					
2. Diseñar e implementar políticas de igualdad para los ciudadanos					

3. Establecer el régimen de uso del suelo y urbanístico					
4. Implementar un sistema de participación ciudadana					
5. Coordinación de los objetivos con el plan nacional					
6. Servicios públicos y construcción de obras públicas.					
7. Desarrollo de la actividad turística cantonal					
8. Procesos de desarrollo económico social y solidario					
9. Desarrollo de programas de vivienda e interés social.					
10. Garantía de la protección de los derechos de los ciudadanos					
11. Control de la contaminación ambiental					
12. Prestación de servicios de faenamiento, plazas de mercado y cementerios					
13. Regulación del uso del espacio público cantonal					
14. Planes de prevención, protección y seguridad ciudadana					
15. Prevención de riesgos en las construcciones.					
16. Controlar las actividades económicas de los locales ubicados en el cantón.					
17. Promover actividades recreativas.					
18. Crear condiciones adecuadas para los animales de la zona urbana.					
Seleccione de acuerdo con su percepción la respuesta:					
<i>Con calificación de 1 a 5, donde 1 es pésimo y 5 es excelente, ¿Cómo evaluaría la calidad de las funciones realizadas por su municipio en la actualidad en cuanto a (... lea una a una las funciones)?</i>					
Percepción de la ciudadanía	1	2	3	4	5
1. El aseo y ornato de la ciudad					
2. La prestación de auxilio en caso de emergencia o catástrofes					
3. La asistencia social					
4. La protección del medio ambiente					

5. Seguridad ciudadana y control de la delincuencia					
6. Atención al ciudadano (trámites como permisos, pagos, reclamos, etc.)					
7. La preocupación del municipio por informar					
8. Los sistemas de participación ciudadana					
9. Los servicios de construcción de obras públicas.					
10. El desarrollo de la actividad turística cantonal					
11. Mercados municipales y cementerios					
12. La promoción de actividades recreativas para el Cantón.					
13. La regulación de las actividades económicas del Cantón					
14. La implementación de programas de viviendas en el cantón					

Fuente: Elaboración propia

8. Bibliografía

- Alavi, M., & Leidner, D. (2003). *Sistemas de gestión del conocimiento: cuestiones, retos y beneficios, en Sistemas de gestión del conocimiento. Teoría y práctica.* (S. Barnes, Ed.) España: Thompson Editores.
- Allport, F. H. (1974). *El problema de la percepción*, Buenos Aires: Nueva Visión.
- Alvarado, J. (1990). *El gerente en las organizaciones del futuro*. Caracas: Ediciones UPEL.
- Alzate, J. Á. (2009). *Capital social, Descentralización y Modernización del Estado*. Edición electrónica gratuita.
- Antón, C. A. (2017). Influencia de la noticia en la imagen corporativa de una municipalidad desde la percepción del ciudadano. *Revista Opcion*, 33(84), 90-119.
- Arellano, D. (1999). "De la administración pública a la nueva gestión pública: cinco dilemas". *Revista conmemorativa del Colegio El estado del Arte de la Administración Pública*.
- Bel, J. I. (2005). *Comunicar para crear valor* (Segunda Edición ed.).
- Bellido, A. V. (Octubre de 2013). Análisis de eficiencia municipal: La Municipalidad de La Plata. (D. A. Lauría, Ed.) *Universidad Nacional de La Plata*, 1-75.
- Córdova, G. J., & Ponce, A. F. (2017). Los tipos de corrupción y la satisfacción con los servicios públicos. Evidencia del caso mexicano. *Region y Sociedad*(70), 231 - 257.
- Cravacuore, D., Ilari, S., & Villar, A. (2000). La articulación en la gestión municipal. Actores y políticas. (U. N. Quilmes, Ed.)

- Díaz, M. J. (2003). *Modelo de gestión del conocimiento (GC) aplicado a la universidad pública en el Perú*. Lima: Oficina general de sistema de Bibliotecas y Biblioteca central UNMSM.
- Dichter, E. (1988). *¿Es usted un buen gerente?* México: McGraw Hill.
- Espinoza, D. J., Méndez, E. V., & Monge, N. J. (Junio, de 2017). Percepción de seguridad, uso y mantenimiento de los parques municipales en Costa Rica, según el sexo de los usuarios. *Revista Cuadernos de Investigación UNED*, 9(1), 65-71.
- Fernández, O. M., & Márquez, M. O. (2017). Percepción social del servicio de agua potable en el municipio de Xalapa, Veracruz. *Revista Mexicana de Opinión Pública*(12), 41-59.
- Fraga, G. (1997). *Derecho administrativo* (36 ed.). México: Porrúa. Obtenido de <http://www.tfjfa.gob.mx/investigaciones/pdf/administraciongeneralypublica.pdf>
- Gamboa, D. O., Escalante, L. J., & Cabrieles, I. T. (2017). Indicadores de la Percepción Ciudadana de Seguridad Ciudadana de Seguridad en el Área Metropolitana de Monterrey. *Tecnologico de Monterrey*, 3-112.
- Grace et al. (2001). Information and Communication technologies and broad-based development: A partial Review of the Evidence. *DRAFT, World Bank*.
- Guerrero, O. (Septiembre de 1998). El management público: una Torre de Babel. *Revista Convergencia*, 13-47.
- Hernández, J. J., & Pérez, C. B. (Octubre de 2013). Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la Percepción Ciudadana. *Daena: International Journal of Good Conscience.*, 8(3), 01-18.

- Hobbes, T. (1966). *Del Ciudadano*. Caracas. Instituto de Estudios Políticos. Obtenido de <http://www.iapqroo.org.mx/website/biblioteca/PRINCIPIOS%20DE%20LA%20ADMINISTRACION%20PUBLICA.pdf>
- Hood, C. (1991). A Public Management for All Seasons. *Public Administration*, 69(1), 3-19.
- Inec. (2010). Recuperado el 2 de Julio de 2018, de Instituto Nacional de Estadística y censos: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/informacion-censal-cantonal/>
- Márquez, G. A., Ramos, P. M., & Mondragón, J. V. (2013). Percepción ciudadana del manejo de residuos sólidos municipales. El caso Riviera Nayarit. *Región y Sociedad*, XXV(58), 87-121.
- Martínez, J. V. (Septiembre-diciembre de 2005). Nueva Gerencia Pública: Análisis Comparativo de la Administración Estatal en México. *Revista de Ciencias Sociales*, 12(39), 13-49.
- Ministerio de la Coordinación de la Política y Gobiernos Autónomos Descentralizados. (2011). *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización*. Quito, Ecuador: V&M Gráficas.
- Ministerio del interior - Subsecretaría de desarrollo regional y administrativo . (Octubre de 2007). Conocimiento y percepcion ciudadana sobre las funciones y servicios municipales. *División de Políticas y Estudios - Departamento de Estudios y Evaluación*, 1 - 9 .
- Mintzberg, H. (1999). *"Gestionar el gobierno, gobernar la gestión"*. Washington, DC: BID.
- Ormond, D., & Löffler, E. (Febrero de 1999). Nueva Gerencia Pública: ¿qué tomar y qué dejar? Publicado en la *Revista del CLAD Reforma y Democracia*.(13), 1-20.

- Patiño, G. I., & Ceja, P. J. (Julio - Diciembre de 2013). Modernización de los servicios públicos municipales a través de las TIC, desde una perspectiva integral. *Revista Dimensión Empresarial*, 11(2), 70-88.
- Pérez, J. P., & Merino, M. (2009). *Definición de Plan*. Obtenido de Definición: <https://definicion.de/plan/>
- Rondinelli, D. (1983). Decentralization in Developing Countries en Emanuela Di Gropello "Los modelos de descentralización educativa en América Latina". *CEPAL*(68), 153-170.
- Sampieri, D. R., Collado, D. C., & Lucio, D. M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Vergara, S. J., & Maza, Á. F. (Junio de 2017). Valoración de los servicios públicos domiciliarios de Cartagena De Indias (Colombia). *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, XXV(1), 95-103.
- Villar, A. (2002). Funciones, competencias y tecnologías en el gobierno local. Un análisis del Banco de Experiencias Locales. *CRAVACUORE*.
- Wallis, M. (1989). *Bureaucracy: Its Role in Third World development*. London: Macmillas.