

Artículo de investigación

<https://doi.org/10.33789/enlace.22.2.135>

Buenas prácticas en la gestión pública

Good practices in public management



Yadira Paola Borja Brazales 

Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga - Ecuador

yadira.borja@utc.edu.ec

Ingrid Sofía Guacho Medina 

Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga - Ecuador

Resumen: La presente investigación tiene como objetivo diagnosticar las buenas prácticas de responsabilidad en la gestión pública de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales en este estudio se tomó en cuenta a la administración del cantón Latacunga, esta investigación se basa en el enfoque cuantitativo, el cual se sustenta en el positivismo de la Ciencia Administrativa, la técnica de investigación utilizada fue una encuesta aplicada a una unidad de estudio de 90 servidores públicos y 95 usuarios. En relación a la dimensión social, los resultados muestran que los servidores públicos realizan diversas acciones para mejorar el clima laboral interno, promoviendo en sus distintos departamentos la participación ciudadana en la gestión pública; dado que, implica un proceso de construcción social y de nuevas tendencias hacia el usuario. Los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios que hacen uso del servicio que se brinda en las diferentes dependencias demuestra que existe una inconformidad sobre los servicios prestados.

Palabras Clave: Buenas prácticas, gestión pública, responsabilidad, usuarios.

Abstract: The objective of this research is to diagnose the good practices of responsibility in the public management of the Municipal Decentralized Autonomous Governments. In this study, the administration of the Latacunga canton was taken into account. This research is based on the quantitative approach, which is based on the positivism of Administrative Science, the research technique used was a survey applied to a study unit of 90 public servants and 95 users. In relation to the social dimension, the results show that public servants carry out various actions to improve the internal work environment, promoting citizen participation in public management in their different departments; since it implies a process of social construction and new trends towards the user. The results of the survey applied to users who use the service provided in the different departments show that there is disagreement about the services provided.

Keywords: Good practices, public administration, social responsibility, users.

Citación sugerida: Borja Brazales, Y., & Gaucho Medina, I. (2023). Buenas prácticas en la gestión pública. *Revista de Investigación Enlace Universitario*, 22(2), 73-87. <https://doi.org/10.33789/enlace.22.2.135>

I. Introducción

En el siglo XXI la Administración pública es responsable también de contribuir a generar un entorno favorable para las estrategias de RSC de las empresas y otras organizaciones; y su gestión de los recursos públicos debe ser ejemplar porque con ellos también genera impactos a nivel económico, social y medioambiental. Una administración pública responsable tiene que satisfacer las necesidades reales de los ciudadanos al menor coste posible, favoreciendo para mecanismos de competencia e impulsar la transparencia y participación ciudadana y de los stakeholders en el diseño y control de la gestión de los servicios públicos (Cueto y Cuesta, 2019).

La Constitución Ecuatoriana aprobada en referéndum en septiembre de 2008, Régimen del Buen Vivir (Sumac Kawsay) en los que trata sobre la educación y manifiesta que existirá una institución pública, con autonomía, sujeta a evaluación interna y externa, que promueva la calidad de la educación, la ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales, respetando la biodiversidad, recursos naturales y cuidando el suelo, agua y biosfera (Asamblea Constituyente, 2008).

Las manifestaciones asociadas a las buenas prácticas de gestión pública en el sector público generan incentivos que permiten tensionar tanto la filosofía como la gestión organizacional, generando los círculos virtuosos de mejora continua y de sostenibilidad en la forma de hacer las cosas, en pro de beneficios concretos para la ciudadanía (Loyola, 2010).

Al considerar la implementación de un sistema de gestión de calidad, se requiere que las directrices de la organización, tanto su política como su filosofía, integran el concepto de calidad dentro de su alcance.

El Estado, y por lo tanto todas las instituciones públicas, deben, por definición, desempeñar un papel social, cuyo principal objetivo es formular políticas públicas en beneficio de todos los ciudadanos.

Aquí es donde el Estado tiene un gran desafío a través de la gestión de todas sus organizaciones, puede ser reconocida por sus grupos de interés por adoptar buenas prácticas y por ser socialmente responsable.

Por todo lo anterior, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Latacunga debe demostrar responsabilidad social en el sector público alentando a las organizaciones públicas que lo conforman a considerar su misión, visión y objetivos institucionales, entre ellos el de elevar la rentabilidad social.

El presente artículo se desarrolla con el objetivo general de diagnosticar las buenas prácticas de la gestión pública en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Latacunga.

En otros términos, el compromiso de la administración pública con la sociedad son las aptitudes y capacidades que tienen los miembros del gobierno para vincular de forma armónica a la sociedad y el medio ambiente en las actividades y funciones de su competencia (Montoya y Vergara, 2020). En concordancia con lo anterior, la convivencia de la sociedad en el medio ambiente se traduce

en la forma que los gobiernos responden a sus necesidades y requerimientos bajo los principios del respeto social, reconocimiento y valoración de nacionalidades y culturas diversas, implementar medidas de protección del medio ambiente, inclusión de la sociedad en el uso adecuado de los recursos naturales todo esto con la finalidad de generar equilibrio social y medioambiental (Moposita, Tapia y León, 2021).

Buenas Prácticas en la Gestión Pública

El sector público en el Ecuador, al igual que todos los demás gobiernos del mundo, está obligado a brindar asistencia social a todas las personas naturales y jurídicas involucradas en el desarrollo diario de las actividades individuales, profesión, familia. Ellos, independientemente de su naturaleza o condición (Ortiz et al., 2018).

Las buenas prácticas, según Txetxu (2019) se refieren a aquellas experiencias, procesos y actividades que resultan aconsejables en un determinado ámbito porque han arrojado resultados positivos y han demostrado su éxito y utilidad en un contexto concreto, de modo que merece la pena que se repitan y sean compartidas por el mayor número de implicados que puedan adoptarlas.

Bautista y Pérez (2021) afirman que las buenas prácticas de gestión pública permiten gestionar de forma clara y oportuna una solución a diferentes problemas de índole económico, financiero, culturales, ambientales, etc., que puedan afectar directa o indirectamente a la organización. Pues hay que tomar en cuenta que, la adopción de buenas prácticas en el sector público se

fundamenta en los principios de transparencia, eficiencia y eficacia como una herramienta de prevención ante posibles hechos de corrupción (Doria, 2019). Además, sirven como instrumento de reflexión y creatividad en los equipos dispuestos a adoptarlas y adaptarlas (Menéndez y Alduenda, 2019).

Las buenas prácticas de gestión comprenden todas las iniciativas y experiencias que contribuyen a mejorar la efectividad de las actuaciones municipales y que inciden positivamente en las condiciones de vida de los vecinos, logrando un impacto tangible en las comunidades. Influyen en la transparencia de la gestión pública local y posibilitan el control ciudadano, fortalecen los procesos de desarrollo local y descentralización (Varela, 2016).

Esta es entendida como la capacidad de respuesta que tiene las organizaciones gubernamentales frente a los efectos de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona. En sí mismas se puede decir que por lo general su esencia es socialmente responsable. La responsabilidad gubernamental va dirigida esencialmente a diseñar y ejecutar políticas públicas dirigidas a los grupos vulnerables dentro de la sociedad. De ahí que su esencia se concrete en la emisión de leyes, decretos, regulaciones, etc., que tienen una gran repercusión, y muy directa, sobre el entorno natural y social de su jurisdicción (Vélez y Cano, 2016).

Responsabilidades del Sector Público Ante la Sociedad

La visión que muchas veces tenemos de los gobiernos y sus instituciones es que sus

actividades son relativamente limitadas, tienden a privilegiar un rol de control sobre la actividad económica más que un rol de estímulo. El funcionario enfrenta un sistema de incentivos y castigos muy desproporcionado, puede ser castigado por lo que sale mal, pero no es recompensado por lo que sale bien. Los gobiernos tienen responsabilidades en seis frentes clave, y si no llevan a cabo estas funciones de manera efectiva, las empresas no tendrán el marco adecuado para operar de manera efectiva con responsabilidad social y ambiental, por lo que la sociedad no podrá beneficiarse de todo esto (Vives, 2018).

Para cumplir con la RSP, cada actividad implementada por los entes gubernamentales deben seguir lineamientos y tener un fundamento que pueda ser reconocida e identificada por los individuos locales, organizaciones extranjeras y los sujetos que participan en cada uno de los organismos de control (administración pública), es decir, clientes internos y externos, donde “las organizaciones municipales deben adoptar un estricto enfoque ético, siendo transparentes y dando cuenta de su rendimiento como organización responsable” (Santa et al., 2021).

Por su parte Remache et al. (2017) afirma que una entidad pública no debe descuidar dentro de su responsabilidad social aspectos como:

- Ofrecer productos y servicios que respondan a necesidades de sus usuarios, contribuyendo al bienestar.
- Tener un comportamiento que vaya más allá del cumplimiento de los mínimos reglamentarios, optimizando

en forma y contenido la aplicación de todo lo que le es exigible.

- La ética ha de impregnar todas las decisiones de directivos y personal con mando, y formar parte consustancial de la cultura de empresa.
- Las relaciones con los trabajadores han de ser prioritarias, asegurando unas condiciones de trabajo seguras y saludables. Ha de respetar con esmero el medio ambiente.

II. Materiales y Métodos

Esta investigación se basa en el enfoque cuantitativo, el cual se sustenta en el positivismo de la Ciencia Administrativa, se refiere a los procedimientos que se asocian con la estadística inferencial, la prueba de hipótesis, el análisis matemático y los eventos experimentales y cuasi experimentales (Gallardo, 2017). En este sentido, se utilizó este tipo de enfoque, ya que permite explicar el fenómeno organizacional mediante la comprobación de una hipótesis con el uso de estadísticas y modelos matemáticos en la aplicación de las buenas prácticas de gestión pública en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Latacunga.

Las técnicas e instrumentos que permitieron indagar el objeto de estudio en su dimensión empírica fue la encuesta a través de un cuestionario de preguntas cerradas basadas en la escala de Likert.

Se utilizaron 2 instrumentos. Una encuesta

se aplicó a los usuarios del GAD municipal de Latacunga con el propósito de medir su percepción en temas de buenas prácticas de gestión pública en la entidad. La segunda encuesta se aplicó a los gestores del GAD para medir la percepción de los servidores públicos en la institución.

La población que formó parte del estudio fueron 990 personas. Se tomó una muestra, tomando en cuenta que es importante determinarla, pues permite optimizar el tiempo empleado y minimizar los costos requeridos para recoger la información necesaria referente al tema investigado ver tabla I.

Tabla I

Muestra

Composición	Tamaño (personas)	Porcentaje	Representación
Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Latacunga	990	100	185
Total	990	1,00	185

III. Resultados y Discusión

Los resultados obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos permiten medir la percepción de los usuarios del GAD municipal de Latacunga en temas de buenas prácticas de la gestión pública.

Acorde a la tabla II, de un total de 95 personas encuestadas, la mayoría (54.74%), está de acuerdo con el trato que recibe por parte de la persona de ventanilla o del área donde realiza sus trámites. Por otra parte, la mayoría de los usuarios (61,05%) coinciden en que las Direcciones del GAD Municipal debería contar con un manual que les instruya sobre cómo atender y tratar al público. Sin embargo, los resultados muestran que la mayor parte de los encuestados (51.58%) consideran que el personal de atención tiene preferencia sobre algunos usuarios.

La mayor parte de los encuestados (46,32%), indicaron estar nada de acuerdo con la agilidad y eficacia al momento de realizar trámites para catastros en el GAD Municipal Latacunga.

La percepción que tienen los usuarios sobre las normas de higiene, señalética, rotulación y seguridad en el GAD Municipal Latacunga es buena; dado que, la mayoría está de acuerdo con las mismas. Así mismo, el 58,95% de los encuestados están de acuerdo con los horarios establecidos para la atención al público. Sin embargo, el 62,11% están totalmente de acuerdo en que se implemente un horario los días sábados para la atención en público. Para ello, el 44,21% de los encuestados consideran totalmente de acuerdo que si se debe implementar un personal de apoyo para atender a los usuarios.

Tabla II

Encuesta aplicada para medir la percepción de los usuarios del GAD Municipal de Latacunga

Preguntas	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Nada de acuerdo	Total
1. Está de acuerdo con el trato que recibe por parte de la persona de ventanilla o del área en donde realiza sus trámites.	18,95%	54,74%	26,32%	100%
2. El personal de atención tiene preferencia sobre algunos usuarios.	36,84%	51,58%	11,58%	100%
3. Cree usted que las Direcciones de GAD Municipal debería contar con un manual que le instruya sobre cómo atender y tratar al público.	61,05%	32,63%	6,32%	100%
4. Existe agilidad y eficacia en la realización de trámites para catastros en el GAD Municipal de Latacunga	14,74%	38,95%	46,32%	100%
5. Las oficinas de las diferentes direcciones de atención al público cuentan con las normas de higiene, señalética, rotulación y seguridad.	31,58%	44,21%	24,21%	100%
6. Se encuentra conforme con los horarios establecidos para atención al público	30,53%	58,95%	10,53%	100%
7. Estaría de acuerdo que se implemente un horario diferido el día sábado para atención al público	62,11%	27,37%	10,53%	100%
8. Considera necesario se implemente personal de apoyo que ofrezca una atención personalizada a los usuarios	44,21%	29,47%	26,32%	100%
9. Considera necesario se ubique pantallas o portales web, en donde se explique el proceso de los diferentes tramites.	63,16%	33,68%	3,16%	100%
10. Considera que debería reducir el número de papeles y pasos en los diferentes trámites. Y se implemente trámites en línea	73,68%	24,21%	2,11%	100%
11. Cuando un usuario tiene un problema, el GAD Municipal de Latacunga, muestra interés en resolverlo es decir se empodera.	14,74%	54,74%	30,53%	100%
12. Le gustaría que se implemente en el GAD Municipal de Latacunga Trámites a domicilio a personas de la tercera edad o con capacidades diferentes	54,74%	33,68%	11,58%	100%
13. Le gustaría que se implemente en el GAD Municipal de Latacunga Puntos de pago para todos los trámites	58,95%	33,68%	7,37%	100%
14. Es óptimo el servicio de alcantarillado que recibe por parte del municipio	25,26%	52,63%	22,11%	100%

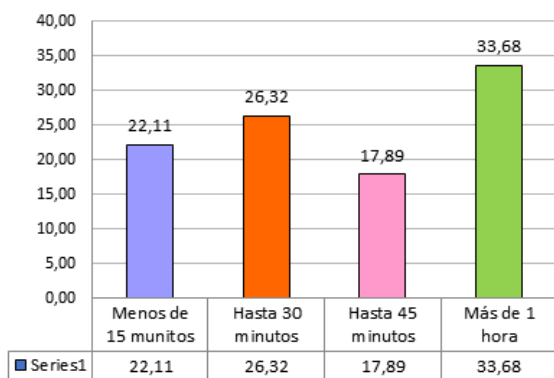
Otros hallazgos importantes muestran que el 60,16% de los encuestados están totalmente de acuerdo que es necesario que se incremente las pantallas o portales web. Así también, un 73,68% están totalmente de acuerdo en que se implementen los trámites en línea.

El 54,74% de los encuestados se encuentran de acuerdo en que cuando un usuario tiene un problema, los funcionarios del GAD, muestra interés en resolverlo es decir se empodera. Así, el 54,74 % se encuentran totalmente de acuerdo en que se implementen trámites a domicilio a personas de la tercera edad o con capacidades diferentes. El 58,95% de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo en que se implementen puntos de pago para todos los trámites.

La mayoría de los usuarios (52,63 %) están de acuerdo en que es óptimo el servicio de alcantarillado que recibe por parte del municipio.

Figura 1

Tiempos de espera para ser atendido en el GAD Municipal de Latacunga.



En la figura 1, se muestra los distintos tiempos de espera expresados en porcentajes en los cuales se ha identificado que una gran

cantidad de usuarios (33,68 %) indican que tiene que esperar más de 1 hora para recibir atención en el GAD Municipal de Latacunga; en tanto que, otra gran cantidad (26,32%) de encuestados afirman que tienen que esperar hasta 30 minutos.

En la tabla 3 se presenta la calificación de los servicios prestados por las diferentes dependencias del GAD Municipal.

Los resultados muestran que en la Unidad de Movilidad el servicio aún debe mejorar, puesto que sólo para el 32,68% el servicio de matriculación vehicular es excelente; en tanto que, la mayoría de los usuarios (49,47%) opinan que deberían mejorar en la entrega de placas.

En el Registro de la Propiedad, la mayoría de las personas encuestadas (48,42%) señalan que deberían mejorar las inscripciones de escritura, el 44,21% considera que se debe mejorar e implemente certificaciones de gravámenes para así tener un mejor servicio; mientras que, el 48,42% asevera que la institución debe mejorar el proceso para las certificaciones de bienes.

En la Dirección de Agua Potable, una gran proporción de usuarios (35,79%) consideran aceptable el proceso de pago del servicio de agua potable; no obstante, otra gran cantidad (35,79%) señala que se debe mejorar. Por otra parte, gran cantidad de personas (36,84%) no se sienten conforme con la atención que recibe cuando se acerca a solicitar un medidor de agua potable por lo que se debe realizar mejoras para brindar un servicio adecuado. De mismo modo, la mayoría de las personas

(50.53%) opinan que deberían mejorar el proceso de atención a los reclamos por ventanilla.

En el Departamento de Avalúos y Catastros, la mayoría de las personas encuestadas (49,47%) opinan que deberían mejorar la traslación de dominios. Por otra parte, la mayoría de los usuarios (55,79%) señalan que deberían mejorar los catastros urbanos y rurales.

En la Dirección de Ordenamiento Territorial, la mayoría de usuarios (57.89%) afirman que debe mejorar la atención en la línea de fábrica, el 53% de los encuestados afirma que debe mejorar la aprobación de planos y subdivisiones.

En el Departamento Financiero, el 52.63% de los encuestados afirma que debe mejorar la atención en subdivisiones; mientras que, el 62.11% de los usuarios afirman que debe mejorar la atención de quejas y reclamos.

En la tabla 4 se presenta los resultados de la encuesta aplicada para medir la percepción de los servidores públicos del GAD municipal Latacunga en temas de buenas prácticas de gestión pública

En relación a la dimensión social, los resultados muestran que los servidores públicos que laboran en el GAD Latacunga conocen el código de ética en el cual se rige la institución, en efecto, existe el firme compromiso de combatir la corrupción y promover las acciones tendientes hacia el código de ética de autonomía para así incrementar el grado de transparencia en la Administración Pública. En cuanto a los Grupos de Interés (Servidores Públicos), los

resultados muestran que el GAD municipal del cantón Latacunga se preocupa por sus usuarios, proporcionando información veraz y facilitando distintos canales de comunicación; así también, según la mayoría de servidores (53.00%) la administración realiza acciones para mejorar el clima laboral interno, promoviendo en sus distintos departamentos la participación ciudadana en la gestión pública; dado que, implica un proceso de construcción social y de nuevas tendencias hacia el usuario. En el ámbito político, la mayoría de los funcionarios (57.00%) consideran que a veces la institución promueve la responsabilidad social en sus empleados. Así mismo, en el entorno de sostenibilidad, el 59.00% asevera que a veces el GAD promueve proyectos de investigación y desarrollo para mejorar el bienestar de la ciudadanía. Referente al respeto de DDHH, el 51% de los servidores señalan que a veces se mantiene condiciones laborales seguras y no dañinas para su salud.

Respecto a la dimensión económica, gran cantidad de servidores (47.00%) afirman que el GAD invierte el presupuesto público de manera correcta; sin embargo, una gran proporción (41%) señala que a veces. En cuanto a los productos y servicios de calidad, el 47% manifiestan que a veces la institución ofrece calidad y seguridad en sus servicios. En relación a los grupos de interés (Servidor Público), el 51% señala que a veces la entidad aplica programas de reciclaje e intentan minimizar los impactos ambientales adversos.

En cuanto a la dimensión ambiental, los resultados muestran que a veces el GAD promueve programas de reciclaje e intentan

minimizar los impactos ambientales adversos; así también, según el criterio del 47% de los funcionarios, la institución es amigable con el ambiente; tomando en cuenta que, externalizan sus principales servicios municipales para que sean desarrolladas por empresas privadas a través de un contrato de concesión o similar que generan en

todos los servicios municipales que deben tener su seguridad como la recogida de residuos, la limpieza, el mantenimiento de espacios verdes, la gestión de espacios de aparcamiento, el alumbrado público. Por otra parte, la entidad realiza campañas internas de comunicación para empoderar a los empleados con el cuidado del ambiente.

Tabla III.

Calificación de los servicios de las diferentes dependencias del GAD Municipal

Departamento	Tipo de trámite	Debe mejorar	Aceptable	Bueno	Excelente	Total
Unidad de movilidad	Matrícula vehicular	22,11%	26,32%	17,89%	33,68%	100%
	Entrega de placas	49,47%	26,32%	22,11%	2,11%	100%
Registro de la propiedad	Inscripciones de escrituras	48,42%	35,79%	13,68%	2,11%	100%
	Certificaciones de gravámenes	44,21%	33,68%	18,95%	3,16%	100%
	Certificaciones de bienes	48,42%	35,79%	14,00%	2,11%	100%
Dirección agua potable	Pagos del servicio agua potable	34,74%	35,79%	29,47%	0,00%	100%
	Obtención de medidor	36,84%	35,79%	27,37%	0,00%	100%
	Reclamos por planillas	50,53%	28,42%	20,00%	1,05%	100%
Avalúos y Catastros	Traslación de dominios	49,47%	29,47%	21,05%	0,00%	100%
	Catastro Urbano y rural	55,79%	25,26%	17,89%	1,05%	100%
Dirección de Ordenamiento Territorial	Línea de fábrica	57,89%	26,32%	15,79%	0,00%	100%
	Aprobación de planos y subdivisiones	55,79%	34,74%	9,47%	0,00%	100%
Departamento Financiero	Patentes	52,63%	28,42%	16,84%	2,11%	100%
	Atención quejas y reclamos	62,11%	23,16%	12,63%	2,11%	100%

Tabla IV.

Percepción de los servidores públicos del GAD sobre buenas prácticas de gestión pública.

Enfoque	Pregunta	Siempre	A veces	Nunca	Total
Dimensión Social					
Ético	1. ¿Conoce usted el código de ética del Gad Municipal Latacunga?	51,00%	30,00%	19,00%	100%
	2. ¿Cree usted que el Gad Municipal Latacunga se preocupa por sus usuarios, proporcionando información veraz y facilitando distintos canales de comunicación?	59,00%	40,00%	1,00%	100%
Grupos de Interés (Servidores Públicos)	3.¿Cree usted que el Gad Municipal Latacunga realiza acciones para mejorar el clima laboral interno?	29,00%	53,00%	18,00%	100%
	4.¿Cree usted que el Gad Municipal Latacunga promueve la responsabilidad social en sus empleados?	33,00%	57,00%	10,00%	100%
Político	5.¿Cree usted que el Gad Municipal Latacunga promueve proyectos de investigación y desarrollo para mejorar el bienestar de la ciudadanía?	32,00%	59,00%	9,00%	100%
	6.¿Cree usted que el Gad Municipal Latacunga mantiene condiciones laborales seguras y no dañinas para la salud de sus funcionarios?	38,00%	51,00%	11,00%	100%
Sostenibilidad	7.¿Cree usted que el Gad Municipal Latacunga invierte el presupuesto público de manera correcta?	47,00%	41,00%	12,00%	100%
	8.¿Cree usted que el Gad Municipal Latacunga ofrece calidad y seguridad en sus servicios?	42,00%	47,00%	11,00%	100%
Respeto de DDHH	9.¿Cree usted que el Gad Municipal Latacunga da información clara y veraz sobre los servicios que presta?	51,00%	43,00%	6,00%	100%
Dimensión económica					
Instrumental	10.¿Conoce usted si el Gad Municipal Latacunga posee programas de reciclaje e intentan minimizar los impactos ambientales adversos?	36,00%	46,00%	18,00%	100%
	11. ¿Cree que la administración del Gad Municipal es amigable con el ambiente?	42,00%	47,00%	11,00%	100%
Productos y servicios de calidad	12. ¿Cree usted que el Gad Municipal Latacunga realiza campañas internas de comunicación para empoderar a los empleados con el cuidado del ambiente?	28,00%	52,00%	20,00%	100%
Grupos de Interés (Servidor Público)					
Dimensión Ambiental					
Protección del medio ambiente					
Comunicación ambiental					

Discusión

Según Gaete et al. (2019) aseveran que las entidades públicas deben ofrecer servicios más eficientes, de mayor calidad, y que aumenten la satisfacción de los ciudadanos. Además, Calle et al. (2018) señalan que los servidores públicos deben valorar la reputación y el reconocimiento de los actores sociales; por tanto, el funcionario debe participar en la definición de sus objetivos, comprender la importancia que los logros institucionales que vayan articulados al desarrollo de la población.

Por otra parte, hay que considerar que las buenas prácticas de gestión pública son capaces de ofrecer muchos beneficios a quienes las utilizan, pero esto solo es así cuando los funcionarios públicos se capaciten en diferentes áreas de acuerdo al servicio que brindan en cada una de las dependencias municipales; dado que, en el servicio público ha de promoverse no solo su conocimiento y difusión entre los directamente implicados por el mismo (y la sociedad en su conjunto), sino que se debe profundizar en la formación y comprensión de sus valores, principios, procedimientos y desarrollo a fin de favorecer la interiorización de los mismos para la mejora continua del clima ético en las instituciones y organizaciones (Txetxu, 2019).

Es así que, de acuerdo Moposita et al. (2021) para lograrlo es importante guiar sus acciones, responsabilidades y compromisos para efectuar una adecuada planificación, ejecución y seguimiento; ya que, según Bautista y Pérez (2021) las buenas prácticas brindan un sistema claro de confiabilidad para la administración pública. Además,

Arroyo (2021) asegura que es fundamental que las entidades públicas deben adaptar la filosofía de respeto social, la ética, el cuidado y protección de los recursos.

Por lo tanto, futuras investigaciones sobre buenas prácticas en la gestión pública, contribuirán a la incorporación de una serie de acciones que aporten a generar cambios para la mejora en la gestión interna de las instituciones públicas, además de incrementar estándares de desempeño en términos de calidad, eficiencia y eficacia, introduciendo formas innovadoras de prestar los trámites y servicios a los usuarios. Dichas prácticas deben ir a la vanguardia, permitiendo su evolución constante siempre alineadas a los intereses de los usuarios, al contexto geográfico y a su planeación institucional, así como también generar un impacto tangible en la gestión de gobierno y ser evaluable según las necesidades del usuario, cuyo fin sea acercar las políticas públicas a la ciudadanía.

IV. Conclusiones

Las buenas prácticas de gestión pública en el GAD municipal de Latacunga presentan varias falencias; tomando en cuenta que, la mayoría de los usuarios no se encuentran conformes con los diferentes servicios y /o productos brindados por la institución. Considerando también que, no existe agilidad y eficacia en la realización de trámites. Además, para una gran cantidad de usuarios, la entidad debe mejorar en los servicios que brindan los diferentes departamentos que lo integran.

Al realizar el diagnóstico de las buenas prácticas de la gestión pública en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Latacunga, se puede detallar los siguientes hallazgos detectados, referente a la encuesta aplicada a los usuarios, están de acuerdo con el trato recibido por parte del servidor público, pero es necesario que el personal que labora en las diferentes direcciones debería contar con un manual de atención y trato al público.

Adicional los encuestados sugieren la implementación del servicio de trámites en línea, lo que permitiría ofrecer un mejor servicio al usuario, aplicando las nuevas herramientas de gobierno electrónico.

Sobre la calificación de los servicios prestados por el GAD Municipal, en su mayoría de acuerdo a los resultados obtenidos, se aprecia que en su mayoría las diferentes dependencias de la entidad, deben mejorar con la finalidad de entregar un servicio ágil y eficiente.

En relación a la percepción de los servidores públicos, los resultados muestran que existe conocimiento del código de ética por parte quienes laboran en el GAD Municipal, cuyo objetivo es incrementar las prácticas de transparencia en la Gestión Pública. Los servidores públicos de la institución están preocupados por proporcionar información veraz, a través de canales de comunicación. Así también, consideran que la institución promueve la responsabilidad social en sus empleados.

Las buenas prácticas de gestión pública son capaces de ofrecer muchos beneficios a quienes las utilizan, pero esto solo es así cuando los funcionarios públicos se capaciten

en diferentes áreas de acuerdo al servicio que brindan en cada una de las dependencias municipales, en el contexto en estudio, el GAD Municipal del cantón Latacunga debería crear un Manual con un enfoque de buenas prácticas de gestión pública, en el cual se especifique los lineamientos para atender y tratar a los usuarios en cada una de las direcciones con el fin de dar agilidad y eficacia en cada uno de los trámites.

V. Referencias Bibliográficas

- Agudelo, B., Cajigas, M., & Torres, M. (2020). Prácticas de responsabilidad social en empresas de servicios. *Espacios*, 41(41). Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n41/a20v41n41p11.pdf>
- Arroyo, J. (2021). Los códigos de ética y los códigos de conducta en la promoción de la ética organizacional. *Revista Nacional de Administración*, 9(1), 87-103.
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitucion de la Republica del Ecuador*. Obtenido de Registro Oficial 449 de 20-oct.-2008: <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador.pdf>
- Bautista, R., & Pérez, F. (2021). Gestión estratégica del riesgo y su importancia en las buenas prácticas empresariales prácticas empresariales. *Revista Eruditos*, 1(3), 9-24. Obtenido de

- <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/re/article/view/383/226>
- Buchelli, E., Yara, Y., & Africano, E. (2016). Caracterización de las prácticas de responsabilidad social relacionadas con gestión del talento humano en el Hospital de San José, Bogotá D.C., Colombia. *Revista Repertorio De Medicina Y Cirugía*, 25(2). Obtenido de <https://revistas.fucsalud.edu.co/index.php/repertorio/article/view/78>
- Calle, A., Zea, C., Soledispa, X., & Quimi, L. (2018). La gestión pública fundamentada en la planificación estratégica con impacto en la ciudadanía. *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/cccss/2018/02/gestion-publica.html>
- Cueto, C., & Cuesta, M. (2019). *La administración de la Responsabilidad Social Corporativa*. 3Ciencias. Obtenido de <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2020/02/LA-ADMINISTRACION-P%09ABLICA-DE-LA-RSC-Cueto-y-De-la-Cuesta-JUNIO-2019.pdf>
- Doria, J. (2019). La adopción de buenas prácticas en los sectores público y privado como estrategia de prevención de actos de corrupción. *Revista Digital de Derecho Administrativo*(21), 429-450. Obtenido de <https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/rdigdad21&div=19&id=&page=>
- Gaete, R., Acevedo, S., Carmona, G., & Palta, O. (2019). Generando buenas prácticas de innovación pública desde las regiones: “piensa con i”. *Innovar*, 29(73), 147-159. Obtenido de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/82095/72539>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- García, M. (2018). La responsabilidad social empresarial, pública e individual en la obra de Rousseau. *Gestión y Estrategia*(52), 29-36. Obtenido de <https://gestionyestrategia.azc.uam.mx/index.php/rge/article/view/621/726>
- León, A. (2017). Los valores éticos y la responsabilidad social corporativa en en la ciudad de Ambato. *UTCiencia y Tecnología al Servicio del pueblo*, 4(3), 160-170.
- López, E. (2021). Responsabilidad social y el compromiso organizacional de empleados públicos del Perú. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 26(95), 656-668. doi:<https://doi.org/10.19052/rvgluz.27.95.14>
- Loyola, R. (10 de Febrero de 2010). *Responsabilidad Social en el Sector Público: Impacto directo en las herramientas de gestión y en la filosofía organizacional*. Obtenido de Diario Responsable: <https://diarioresponsable.com/>

- opinion/9909-responsabilidad-social-en-el-sector-publico-impacto-directo-en-las-herramientas-de-gestion-y-en-la-filosofia-organizacional-
- Menéndez, C., & Alduenda, I. (2019). *Estudio de buenas prácticas en la implementación y operación de Sistemas Anticorrupción*. Obtenido de https://cpc.org.mx/wp-content/uploads/2019/12/EstudioBuenasPracticas_SNA_SEAs_05122019.pdf
- Montoya, A., & Vergara, D. (2020). Principios de no discriminación y ética del bien común. *Acta Hispanica*(2), 875-884. doi:<https://doi.org/10.14232/actahisp.2020.0.875-884>
- Moposita, M., Tapia, E., & León, A. (2021). Influencia de la responsabilidad social corporativa en el desempeño de los gobiernos parroquiales rurales de la provincia de Tungurahua. *593 Digital Publisher*, 6(5), 55-64. doi:[doi:doi.org/10.33386/593dp.2021.5](https://doi.org/10.33386/593dp.2021.5)
- Ortiz, J., Sarango, P., Valladares, J., & Santos, A. (2018). Prácticas de responsabilidad Social Empresarial en las Asociaciones Productivas de Ecuador. *Espacios*, 39(19), 14. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/a18v39n19p14.pdf>
- Pérez, M., Espinoza, C., & Peralta, B. (2016). La responsabilidad social empresarial y su enfoque ambiental: una visión sostenible a futuro. *Universidad y Sociedad*, 8(3). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000300023
- Remache, M., Villacis, S., & Guayta, N. (2017). La responsabilidad social empresarial vista desde un enfoque teórico Corporate social. *Dominios de la Ciencia*, 4(1). Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/767/html>
- Santa, L., Bom, Y., Fajardo, C., & Macías, V. (2021). Responsabilidad Social Pública para contribuir a la consolidación de los Objetivos del Desarrollo Sostenible. *Revistas Científicas CUC*. Obtenido de <https://revistascientificas.cuc.edu.co/juridicascuc/article/view/3352/3240>
- Txetxu, A. (2019). Buenas Prácticas (Códigos de). *Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad*(15), 239-248. doi:<https://doi.org/10.20318/eunomia.2018.4354>
- Varela, A. (2016). Beneficios del intercambio de buenas prácticas municipales. *INNOTEC Gestión*, 55-59. Obtenido de <https://www.celadel.org/textos/avr-encuentros.pdf>
- Vargas, S., Ruiz, S., & Vargas, M. (2018). Ética, responsabilidad social empresarial y formación profesional. Mikarimin. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(1), 01-10.
- Vélez, X., & Cano, E. (2016). Los diferentes tipos de responsabilidad social y sus implicaciones éticas. *Dominios de la Ciencia*, 117-126.
- Víteri, J. (2010). Responsabilidad Social.

ENFOQUETE(1), 90-100.

Vives, A. (22 de Diciembre de 2018).
La responsabilidad del sector público ante la sociedad. Obtenido de <https://www.agorarsc.org/la-responsabilidad-del-sector-publico-ante-la-sociedad/>

Recibido: 24 de octubre, 2023
Revisado: 18 de diciembre, 2023
Aceptado: 29 de diciembre, 2023