

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema:

“El gobierno abierto y la calidad de los servicios públicos en el Cantón Otavalo”

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del
título de Licenciados en Administración Pública

AUTOR(A): Aguilar Morillo Jhony Patricio

Villota Pérez Leydi Milena

TUTOR: Msc. Almeida Burbano Diego Guillermo

Tulcán, 2022.

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que los estudiante(s) Aguilar Morillo Jhony Patricio y Villota Pérez Leydi Milena con el número de cédula 0401914221 y 045070859 respectivamente han desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "El gobierno abierto y la calidad de los servicios públicos en el Cantón Otavalo"

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de la Unidad de Integración Curricular, Titulación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva



Msc. Almeida Burbano Diego Guillermo
TUTOR

Tulcán, noviembre de 2022

AUTORÍA DE TRABAJO

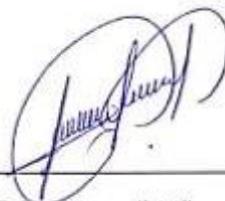
El presente Trabajo de Integración Curricular constituye un requisito previo para la obtención del título de Licenciados en la Carrera de Administración Pública de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial

Nosotros, Aguilar Morillo Jhony Patricio y Villota Pérez Leydi Milena con cédula de identidad número 0401914221 y 0450070859 respectivamente declaramos que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que hemos llegado son de nuestra absoluta responsabilidad.



Aguilar Morillo Jhony Patricio

AUTOR



Villota Pérez Leydi Milena

AUTORA

Tulcán, noviembre de 2022

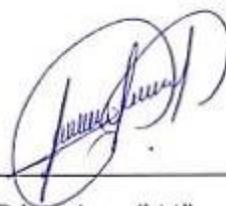
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Nosotros Aguilar Morillo Jhony Patricio y Villota Pérez Leydi Milena declaramos ser autor de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "El gobierno abierto y la calidad de los servicios públicos en el Cantón Otavalo" y se exime expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



Aguilar Morillo Jhony Patricio

AUTOR



Villota Pérez Leydi Milena

AUTORA

Tulcán, noviembre de 2022

AGRADECIMIENTO

Familia, amigos y personas especiales en mi vida, que en conjunto son los maestros de experiencias vividas que han creado mi carácter e identidad a lo largo de los años. No podría sentirme más orgulloso de la confianza puesta sobre mí, especialmente cuando he contado con su apoyo desde niño.

Este nuevo peldaño en mi vida es en gran parte gracias a ustedes, por su amor incondicional, por su amistad sincera, por su apoyo desinteresado. Les doy las gracias por sostener mi mano cuando ni siquiera quería caminar, cuando ni siquiera recordaba respirar, son ustedes quienes me mostraron la vida, los que me tendieron la mano cuando estuve a punto de caer, a ustedes, gracias.

Jhony Patricio Aguilar Morillo

Quiero expresar el más sincero agradecimiento a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi en especial a la Carrera de Administración Pública por haberme permitido formarme en tan grandiosa institución y obtener el tan anhelado título profesional.

De la misma manera quiero agradecer a cada uno de los docentes que conforman la carrera de Administración Pública por su apoyo y comprensión gracias a ellos que han hecho que llegue a donde estoy ahora.

Un agradecimiento de manera especial al Msc. Diego Almeida, tutor encargado de la presente tesis, quien, con su esfuerzo, dedicación, conocimientos y paciencia hizo posible la realización y culminación de la tesis de grado.

A cada una de las personas que estuvieron a mi lado quiero expresarles mis agradecimientos porque sin ellos no hubiese sido posible la realización de la tesis. A ellos muchas gracias.

Leydi Milena Villota Pérez

DEDICATORIA

Dedico en alma y corazón esta tesis a mi tía, pues fue ella mi principal pilar para luchar por mis sueños, tú bendición a diario a lo largo de mi vida me protege y me guía por el camino de lo correcto y justo. A mis primas que me apoyaron como a un hermano y fueron mis brazos de consuelo durante todo este tiempo. A mis amigos, gracias a quienes no habría culminado este gran camino. Y a mi familia quienes han logrado hacer de mí una persona feliz.

Jhony Patricio Aguilar Morillo

Este trabajo se lo dedico primeramente a Dios por ser la luz que ha iluminado mi camino; a los seres más importantes de mi vida mis padres, Amparito Pérez y Rodrigo Villota por su sacrificio constante para mi formación como futura profesional, mi inspiración y el motivo de seguir adelante y a mis hermanos por ser un pilar fundamental de apoyo y perseverancia. Se la dedico a todas las personas que estuvieron presentes en este transcurso de mi formación académica.

Leydi Milena Villota Pérez

ÍNDICE

RESUMEN.....	10
ABSTRACT	11
INTRODUCCIÓN.....	12
I. PROBLEMA.....	13
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.3. JUSTIFICACIÓN	15
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	17
1.4.1. Objetivo General.....	17
1.4.2. Objetivos Específicos.....	17
1.4.3. Preguntas de Investigación.....	17
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	18
2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN.....	18
2.2. BASES TEÓRICAS CONCEPTUALES	21
2.2.1. Teoría de la Gobernanza.....	21
2.2.2. Teoría de los Nuevos Servicios Públicos.....	22
2.3. MARCO TEÓRICO	24
2.3.1. Gobierno Abierto u Open Government	24
2.3.2. Pilares fundamentales del Gobierno Abierto	26
2.3.3. Plan de Gobierno Abierto ¿Por qué y para qué?.....	29
2.3.4. Retos del Gobierno Abierto.....	29
2.3.5. Gobierno Abierto en América Latina	30
2.3.6. Gobierno Abierto en el Ecuador.....	31
2.3.7. Calidad	31
2.3.8. Calidad en el servicio	32
2.3.9. Los 14 principios de Deming.....	34
2.3.10. Gestión de la calidad total	36
2.3.11. Modelo SERVQUAL.....	37
2.3.12. Servicios públicos.....	38
2.4. NORMATIVA LEGAL NACIONAL.....	39
2.4.1. Constitución de la República del Ecuador.....	39

2.4.2. Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información (LOTAIP)	41
2.4.3. Ley Orgánica de Participación Ciudadana.....	42
2.4.4. Ley Orgánica del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos.....	44
2.4.5. Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos ..	45
2.4.6. Ley Orgánica de Comunicación.....	47
2.4.7. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD)	48
III. METODOLOGÍA.....	50
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO.....	50
3.1.1. Enfoque.....	50
3.1.2. Tipo de investigación	50
3.1.3. Niveles de investigación.....	50
3.1.4. Diseño de Investigación	51
3.2. HIPÓTESIS.....	52
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	53
3.3.1. Definición de variables	53
3.3.2. Operacionalización de variables.....	53
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS	54
3.4.1. Métodos.....	54
3.4.2. Técnicas.....	55
3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	56
3.5.1. Población y muestra.....	56
3.5.2. Instrumentos de investigación	58
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	59
4.1. RESULTADOS.....	59
4.2. DISCUSIÓN.....	87
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	92
5.1. CONCLUSIONES	92
5.2. RECOMENDACIONES.....	93
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	94
VII. ANEXOS.....	99
7.5. Entrevista.....	109

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Los 14 puntos de Deming.....	34
Tabla 2. Parámetros de la LOTAIP para exhibir información en sitios web.....	41
Tabla 3. Operacionalización de variables	53
Tabla 4. Estratificación por afijación	57
Tabla 5. Tabla cruzada 1.....	60
Tabla 6. Tabla cruzada 2.....	62
Tabla 7. Tabla cruzada 3.....	63
Tabla 8. Tabla cruzada 4.....	64
Tabla 9. Tabla cruzada 5.....	66
Tabla 10. Tabla cruzada 6.....	67
Tabla 11. Tabla cruzada 7.....	69
Tabla 12. Tabla cruzada 8.....	70
Tabla 13. Tabla cruzada 8.....	71
Tabla 14. Entrevista de "El gobierno abierto y la calidad de los servicios públicos en el Cantón Otavalo"	74

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Normativa Nacional de Gobierno Abierto	39
Figura 2. Gobierno Abierto	59
Figura 3. Mecanismos de participación ciudadana	61
Figura 4. Servicio de internet gratuito en zonas de Otavalo	65
Figura 5. Instalaciones físicas del GAD Municipal de Otavalo.....	68
Figura 6. Tiempo estimado en prestar un servicio público	72

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Acta de la Sustentación de Predefensa del TIC	103
Anexo 2. Certificado del Abstract por parte de idiomas	105
Anexo 3. Cronograma de Actividades	107
Anexo 4. Encuesta	108
Anexo 5. Entrevista	113

RESUMEN

El presente estudio se enfocó en analizar el Gobierno Abierto del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Otavalo y su incidencia en los servicios públicos, considerando la gran importancia que tiene para las entidades del sector público en general, por lo cual sirve de gran utilidad para que las instituciones adquieran información sobre el gobierno abierto y como este modelo de gestión permite mejorar la calidad de los servicios públicos. Para el desarrollo de la investigación se utilizó la metodología cuantitativa, cualitativa, transversal y de campo, con diseño no experimental. Para el levantamiento de información se aplicó una muestra de 383 encuestas a ciudadanos de las diferentes parroquias rurales y urbanas del Cantón Otavalo y entrevistas a directores de los diferentes departamentos del GAD Municipal de Otavalo. Los resultados obtenidos en forma general señalan que la mayoría de la población otavaleña nunca ha participado en ningún mecanismo de participación, esto debido a que no se tiene la suficiente información o conocimiento digital y el GAD Municipal no ha mejorado sus procesos de capacitación, y no hace apertura a estos diferentes mecanismos. En conclusión, implementar un modelo de gobierno abierto implica mejorar la calidad de los servicios públicos, punto que no se ha visto reflejado dentro de la gestión del GAD Municipal de Otavalo, los servicios públicos brindados al ciudadano siguen siendo característicos de una administración pública burocrática, se siguen realizando de manera presencial, entorpeciendo la administración actual, sin reducir ningún tipo de costo y tiempo. Dentro del GAD Municipal de Otavalo se evidencia que los esfuerzos por mejorar la calidad de los servicios públicos son totalmente nulos, ya que se siguen utilizando procesos burocráticos dejando como resultado una deficiente calidad de los servicios públicos brindados a las y los ciudadanos.

Palabras clave (*Gobierno Abierto, calidad de los servicios públicos, mecanismos de participación ciudadana*)

ABSTRACT

This study focused on analyzing the Open Government of the Autonomous Decentralized Municipal Government of Otavalo and its incidence in public services, taking into account the great importance this study has for public sector entities in general. It is useful for institutions that need to learn about open government and how this management model improves the quality of public services. To develop this research a quantitative, qualitative, cross-sectional, and field methodology was used, with a non-experimental design. To collect data a sample of 383 surveys was applied to citizens of the different rural and urban parishes of the Otavalo Canton, and interviews were conducted with directors of the different departments of the Otavalo Municipal GAD. The results obtained in general, point out that the majority of the Otavaleño population has never taken part in any participation mechanism, this is because there is not enough information or digital knowledge, and the Municipal GAD has not improved its training processes and does not open up these different mechanisms. In conclusion, implementing an open government model implies improving the quality of public services, an item that has not been shown in the management of the Municipal GAD of Otavalo. Public services given to the city continue to be marked by a bureaucratic public administration, they continue to be carried out in person, hindering the current administration, without reducing any type of cost and time. Within the Municipal GAD of Otavalo, it is evident that the efforts to improve the quality of public services are null since bureaucratic processes continue to be used, giving, as a result, public services of poor quality for all citizens.

Keywords (Open Government, quality of public services, citizen participation mechanisms)

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación está enmarcado dentro de las disposiciones generales que determina el Reglamento de Régimen Académico del Sisma Nacional de Educación Superior en conformidad con el artículo 129 que estipula como requisito para la graduación del estudiante la elaboración del Trabajo de Integración Curricular.

Es así que, el desarrollo del presente trabajo se direcciona en el análisis del modelo de gestión Gobierno Abierto como un modelo efectivo para mejorar la calidad de los servicios públicos dentro del Cantón Otavalo, mismo que comprende adoptar principios que anteriores administraciones públicas no lo han hecho y han permanecido en un modelo tradicional de gobierno en la que los ciudadanos tienen poco protagonismo en la toma de decisiones. Gobierno Abierto comprende la adopción de elementos y principios necesarios para el desarrollo y progreso de un país, es decir, se trata de empoderar a la ciudadanía promoviendo una participación significativa y atacar uno de los principales problemas que denigra a todo gobierno como es la corrupción, ¿Cómo? a través de un modelo transparente que permite a los ciudadanos ser parte del manejo de las decisiones administrativas y a su vez conlleve a recuperar la confianza y legitimidad en la gestión que ejercen sus gobernantes, y obtener como resultado una administración pública que incorpore las TICs como un medio para interactuar con los ciudadanos permitiendo a las autoridades atender los diferentes requerimientos y adoptar soluciones para el desarrollo y ejecución de políticas públicas. Por ende, la justificación de este trabajo se enmarca en la necesidad de dar a conocer el modelo gobierno abierto que ejerce en la actualidad el GAD Otavalo para mejorar la calidad de los servicios públicos, haciendo que el mismo sea inclusivo a las necesidades de los y las ciudadanos y que le permita al ciudadano involucrarse en las actividades de su gobierno.

Es así que, adoptar un modelo de gobierno abierto es hacerles frente a las brechas aun existentes sobre el uso y manejo de las TICs pretendiendo mejorar la calidad de los servicios públicos con la adopción del mismo, es decir, incorporar los servicios públicos a diferentes plataformas digitales que ayuden a la ciudadanía a reducir tiempos y costos al momento de acceder a un servicio público sin necesidad de permanecer en una administración burocrática que hasta a la actualidad tiene estancado a la administración pública en general.

I. PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Francia es un caso exitoso de la implementación y ejecución del gobierno abierto y la atención a los ciudadanos mejorando la prestación de servicios con mayor calidad. “Francia se unió a la Alianza para el Gobierno Abierto en 2014, esta iniciativa generó el aumento de la transparencia de las instituciones de carácter público” (Ministerio para Europa y de Asuntos Exteriores, 2018). De esta manera, Francia les da un rol más importante a los ciudadanos en su papel en la toma de decisiones. Existen diversas iniciativas implementadas por el gobierno de Francia para que los ciudadanos participen en la construcción de proyectos de ley de relevancia para los colectivos. De este modo “El Proyecto Ley por una República Digital es, en concreto, un éxito en cuestión de participación, al igual que el proyecto de Ley de Igualdad y Ciudadanía” (Ministerio para Europa y de Asuntos Exteriores, 2018). Francia es considerado líder en datos abiertos, “ocupa la posición número uno en Europa de los países digitales, el cuarto lugar a nivel mundial y, por último, pero no menos importante la tercera posición en la clasificación mundial Open Data Index en 2014. (Organización de Naciones Unidas, 2018). Francia se convierte en un gobierno abierto donde el fin no es la tecnología, sino al contrario utilizarla como herramienta para cambiar la manera de gobernar y lograr así un Estado más transparente y centrado en el ciudadano. Otro caso exitoso es el de Estonia quien defiende la idea de una sola vez manejando así un “modelo de fábrica de datos descentralizado donde una información particular acerca de un ciudadano solo se solicita una vez y es conservado” (Mascardi, J. 2019).

Fortalecer la democracia en América Latina es una meta inherente a los gobiernos de los países latinoamericanos, y para ello, es importante construir sociedades sólidas, capaces de entregar información, rendir cuentas y garantizar la participación en todos los niveles de gobierno. En septiembre del 2011 se crea la Alianza para el Gobierno Abierto, misma que busca fortalecer la institucionalidad de los países miembros y así darle un rol de protagonismo a la participación ciudadana. Países como Brasil, Indonesia, México, Filipinas, Sudáfrica, Reino Unido y Estados Unidos como fundadores de la Alianza aprueban a Declaración para un Gobierno Abierto, desde entonces diferentes estados han incorporado en la agenda pública un modelo de gobierno abierto (Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo de América Latina y

el Caribe,2019), para el cumplimiento al Objetivo de Desarrollo Sostenible número 16 sobre paz, justicia e instituciones sólidas.

Actualmente 17 países latinoamericanos forman parte de la Alianza para el Gobierno Abierto, a fin de mejorar la gestión de las instituciones públicas. El Observatorio Regional de planificación para el Desarrollo de la Comisión Europea para América Latina y el Caribe ha avanzado con los análisis sobre el progreso regional relacionado a “la incorporación del gobierno abierto dentro de su agenda, y es claro que los países latinos presentan enormes abismos para la incorporación del gobierno abierto, debido a factores económicos, sociales, culturales y políticos que frenan este proceso” (2019).

Jorge Benavidez viceministro del Servicio Público menciona que “Ecuador forma parte de la Alianza para el Gobierno Abierto desde el 18 de julio del 2018, ser un país en vías de desarrollo no le ha permitido implementar por completo un modelo de gobierno abierto debido a la brecha económica y cultural” (2021). El estado ecuatoriano es responsable de darle a la ciudadanía la intervención en la construcción de soluciones que frenen los problemas relacionados al servicio público, en ese sentido, es obligación del estado brindar espacios de diálogo para escuchar al ciudadano y mejorar la calidad de los servicios públicos. Los pocos procesos incorporados gracias al gobierno abierto no han logrado enfrentar problemas sociales que requieren gran atención, en este sentido, la interacción Estado Sociedad es casi nula, los ciudadanos no participan activamente en la toma de decisiones, y los procesos burocráticos siguen teniendo fuerza dentro de la gestión pública. La mayor parte de municipios del territorio ecuatoriano ya cuentan con una página web que les permite transparentar en cierto grado su gestión pública, sin embargo, en aquellas localidades de menor población no se cuenta aún con esta herramienta innovadora.

Analizando los contenidos de dichos portales los tres tipos de información que deben ser publicados son de ámbito organizativo, normativo y económico. La información económica es la menos publicada, mientras que la información normativa se encuentra apilada por montones en los sitios web de cada municipio. El portal de Gobierno Abierto Ecuador es un espacio limitado en información y divulgación de esta, carente de procedimientos que faciliten a los GADs la implementación de un gobierno abierto para mejorar su gestión. El portal con el que cuenta el GAD de Otavalo es una plataforma de gobierno abierto que brinda información y prestación de servicios públicos a la sociedad

civil, sin embargo, no ha contado con la suficiente difusión de información que le permita mejorar la gestión del GAD y su modernización. "El principal talón de Aquiles del Gobierno Abierto es la falta de conocimiento por parte de la sociedad, dificultando la continua interacción de los ciudadanos con su gobierno, volviéndolo un espacio único de información" (Gobierno Abierto Ecuador, 2019). A esto, hay que sumarle que los funcionarios públicos y ciudadanos poseen un profundo desconocimiento acerca de los estándares internacionales sobre cómo debería funcionar un gobierno abierto, existe una estructura funcional débil, poco institucionalizada y marcada por la improvisación, lo que en definitiva repercute en un proceso de muy poca divulgación y débil incorporación de la participación ciudadana.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo el gobierno abierto implementado por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Otavalo ha mejorado la calidad de los servicios públicos?

1.3. JUSTIFICACIÓN

A partir de la elaboración de esta investigación se pretende conceptualizar el gobierno abierto como modelo favorable para la participación activa de la ciudadanía con el gobierno y determina como el mismo ha mejorado la calidad de los servicios públicos dentro del Cantón Otavalo, cuando se trata el tema de gobierno abierto su idea tiene un alcance más profundo y se involucra en la modernización de las administraciones, procedimientos y creencias, se dice que hablar de gobierno abierto es hablar de colocar el resultado por delante del procedimiento, propiciar la democracia deliberativa en todos los puntos de las administraciones y abandonar el concepto de administrado, por el de ciudadano.

Por lo que en la presente investigación se va analizar el impacto del Gobierno Abierto en la calidad de los servicios públicos del GAD Municipal de Otavalo, los estudios suscitados en el cantón nos indican que los problemas que surgieron en el mismo se debieron a la escasa interacción entre la ciudadanía y el gobierno, generando en la población inconformidad y sobre todo la débil participación dentro de la toma de decisiones en la organización ocasiona pérdidas en diferentes aspectos tanto económicos como en el sentido de eficiencia institucional. Por otra parte, la falta de capacitación profesional en cuanto a las tecnologías de información ha generado un ineficaz manejo de la plataforma con la que cuenta y por ende la población se ha visto

afectada. Aun cuando en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) está estipulado en sus artículos 1 al 23 "la liberación de información oportuna y actualizada" (Congreso Nacional, 2004), muchas instituciones públicas no la cumplen a cabalidad, pero es importante su ejecución, ya que permite a los ciudadanos interactuar con las instituciones públicas. Generando así, gobiernos en los que se deja de gobernar al ciudadano y se comienza a gobernar con él y para él, siendo más eficientes, más abiertos y responsables. Partiendo del principio de transparencia en el que la información debe ser expuesta sin filtros ante la ciudadanía, aquí resalta la liberación de datos públicos teniendo como punto clave, el mejoramiento del control social.

Por otra parte, la viabilidad del proyecto de investigación se establece en la implementación de espacios de participación a través del Gobierno Abierto en el Cantón Otavalo. En ese sentido, este modelo de gestión permite establecer canales de diálogo social entre la ciudadanía y las autoridades, fomenta la transparencia y pretende que la administración pública ayude a solucionar problemas presentados por el ciudadano. Por lo que, se realizara a través de un enfoque mixto, mismo que permita obtener suficiente información para validar la investigación relacionada al gobierno abierto, partiendo de métodos como el analítico, deductivo y probabilístico, haciendo referencia al uso de encuesta y entrevistas como técnicas de levantamiento de información para darle más autenticidad a la investigación.

En ese sentido, los principales beneficiarios serán las personas de la ciudad de Otavalo y estudiantes de la carrera de Administración Pública, ya que permite generar más interacción al momento de tomar decisiones en cuanto a programas o proyectos que serán incorporados en los diferentes sectores para el mejoramiento continuo y bienestar de la sociedad. Obteniendo un gobierno con amplios mecanismos de participación ciudadana que permite reducir niveles de corrupción, generar más confianza y transparencia, y así darle a la ciudadanía el poder de participar y exigir en las decisiones pública.

El presente proyecto conlleva a ser una probable fuente de consulta, ya que busca generar conocimiento confiable, además que el modelo de gobierno abierto permite disminuir ciertos procesos administrativos llegando a ser más eficaz en la presentación de servicios, a través de las tecnologías de información y comunicación, que ayudan a

administrar de mejor manera los recursos que se le atribuye al Cantón Otavalo para satisfacer las necesidades de la ciudadanía. Generando mayor participación ciudadana y por ende una interacción activa entre el ciudadano y gobierno, aquí se conoce la realidad de la población, cuáles son sus necesidades, y como se debería intervenir, y va más allá de un proceso interinstitucional, sino que se hace una participación colaborativa con el fin de lograr el bien común.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Analizar el Gobierno Abierto del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Otavalo y su incidencia en los servicios públicos del Cantón Otavalo, año 2020-2021.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Analizar el modelo de gestión de Gobierno Abierto implementado en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Otavalo.
- Analizar la calidad de los servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Otavalo.
- Relacionar el gobierno abierto y la calidad de los servicios públicos en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Otavalo.

1.4.3. Preguntas de Investigación

- **Pregunta de investigación 1:** ¿Cómo describir el modelo actual del gobierno abierto implementado en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Otavalo?
- **Pregunta de investigación 2:** ¿Cómo analizar la calidad de los servicios públicos en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Otavalo?
- **Pregunta de investigación 3:** ¿Cuál es la relación del gobierno abierto y la calidad de los servicios públicos en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Otavalo?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

Joaquín Sánchez (2019) desarrollo la investigación "Los antecedentes del Gobierno Abierto: una mirada retrospectiva en la evolución de la Administración Pública" con el objetivo de realizar una revisión de los orígenes del Gobierno Abierto, y como el mismo se ha venido desarrollando poco a poco juntamente con la evaluación de las diferentes teorías de la administración pública. Realizó una investigación tipo bibliográfica y comparativa. Este estudio se conformó por variables. La primera el gobierno abierto la cual contempla la transparencia, participación y colaboración como sus principios, la segunda variable la evolución de la administración pública compuesta por las teorías: Administración Burocrática, Nueva Gestión Pública y la Nueva Gobernanza. Los resultados de la investigación determinaron que la ciudadanía demanda una administración pública de mayor calidad por ella aparece el concepto de gobierno abierto y para ello es necesario la transparencia, la rendición de cuentas, el acceso a la información pública, la participación y colaboración en el diseño, formulación e implementación de políticas públicas. El estudio concluye en que tanto la Administración Burocrática, la Nueva Gestión Pública y la Nueva Gobernanza no constituyen un modelo adecuado para la administración pública, aunque a pesar de presentar mejoras a través de su evolución no logran brindar la correcta prestación de servicios a los ciudadanos. Para nuestra investigación este antecedente ayuda a entender que teorías como la Administración Burocrática, Nueva Gestión Pública y la Nueva Gobernanza no han sido modelos idóneas para la administración, por ende nos enfocamos en direccionar la investigación hacia un modelo de Gobierno Abierto para transparentar el Estado y poner énfasis al ciudadano, de esta manera se podrá direccionar de manera correcta el presente estudio, enfocándose en una nueva manera de gobernar con la implementación de un modelo de gobierno abierto en Ecuador.

Benavides Zuleney y Pereira Marlon (2019) desarrollaron la investigación "El Gobierno Abierto como modelo de gestión para transparentar la información del GAD Provincial del Carchi" el objetivo fue determinar si el modelo de gestión de gobierno abierto ha mejorado la percepción que tiene el ciudadano frente a la transparencia del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial del Carchi en el periodo 2017-2018. Realizaron una investigación de tipo exploratorio y descriptivo. El estudio estuvo conformado por dos

variables: la primera el gobierno abierto como modelo de gestión basada en los tres pilares transparencia, participación y colaboración. La segunda variable es transparentar la información del GAD Provincial del Carchi bajo los principios de control social y la gestión pública. Aplicaron un tipo de muestreo finito realizando 45 encuestas a funcionarios del GAD y funcionarios representantes de organismos de control. La investigación determinó el impacto de la aplicación del gobierno abierto en la Prefectura del Carchi el gobierno abierto es un modelo de gestión innovador, que está ayudando a la institución a estrechar la interacción con la ciudadanía, por medio de la plataforma web que aún necesita ser más interactiva en función de lo que representa realmente el gobierno abierto. Este antecedente aporta y le da fuerza a la investigación sobre como incorporar dentro de la gestión pública el modelo de gobierno abierto puede mejorar la calidad de los servicios públicos y a su vez generar seguridad a los mismos a través de mecanismos de participación y control. Esta investigación además permite identificar como incorporar una manera distinta de gobernar que se acople a los cambios sociales y tecnológicos mejora la percepción del ciudadano hacia su gobierno actual. La confianza de los ciudadanos es un factor importante para la aceptación de nuevos modelos de gobierno así está claro que la investigación prevé analizar cómo el gobierno abierto ha mejorado la calidad de los servicios públicos de la misma manera ha transparentado la administración pública.

Criado Ignacio (2017) desarrollo la investigación "Las administraciones públicas en la era de gobierno abierto. Gobernanza inteligente para un cambio de paradigma en la gestión pública". El objetivo fue desarrollar los diferentes paradigmas de la gestión pública, para el despliegue de las nuevas tecnologías en el uso de datos públicos y el involucramiento de la sociedad civil. Desarrollo una investigación de tipo cualitativa. Este artículo ofrece una aproximación teórica, así como evidencia empírica acerca de los cambios recientes de la gestión pública de la adopción uso y difusión de las tecnologías sociales dentro de las organizaciones públicas, en las cuales la transparencia de la gestión pública es la objetividad perseguida. Con lo cual, se sostiene la emergencia de un nuevo paradigma en la gestión pública denominada gobernanza inteligente, en el que está contenida la gobernanza de datos. El estudio concluye desde un punto de vista teórico la llegada de lo que se ha calificado como gobernanza inteligente o smart governance, un nuevo paradigma en la gestión pública basada en la más reciente ola

de innovación tecnológica, con una clara orientación hacia prácticas como la incorporación de la ciudadanía en los procesos de adopción de decisiones públicas y con nuevas dinámicas de colaboración entre empleados y organizaciones del sector público. Esta investigación sirve como apoyo a la idea de que la sociedad está en constante cambio y por ende las administraciones públicas deben adaptarse a los nuevos cambios sociales, políticos, culturales, económicos y para el caso de nuestra investigación, pues va de la mano con el uso de las TIC como herramienta que ayude a fortalecer los entes gubernamentales y transparentar su gestión, de la misma manera acopla a la idea de priorizar al ciudadano, y que este sea participe en la construcción de soluciones a problemas ciudadanos. Se da gran importancia al uso de las TIC como respuesta a mejorar la calidad de servicios prestados al ciudadano y cómo una herramienta indispensable a la hora de aplicar de manera idónea el gobierno abierto dentro de las instituciones públicas.

En la tesis desarrollada por Pozo Sandra (2020) titulada "Política pública de gobierno abierto y la incidencia en la gobernanza: caso de estudio del GAD Provincial del Carchi – Ecuador y la Gobernación del Departamento de Nariño - Colombia". El objetivo era el analizar la política pública comparando el GAD Provincial del Carchi y la Gobernación del Departamento de Nariño. Realizo una investigación de tipo cualitativo. El estudio se basó en dos variables: la primera el gobierno abierto como política pública y la segunda es la gobernanza. El estudio culminó dando como resultado que los dos entes públicos tanto de Ecuador como de Colombia son instituciones en pro de la constitución de un estado más transparente y centrado en la ciudadanía. Sin embargo, existe un abismo en la implementación del gobierno abierto en comparación a escalas internacionales. Este antecedente permite entender como tanto en territorio ecuatoriano como en el territorio colombiano la implementación de un modelo de gobierno abierto permite mejorar la calidad de los servicios públicos, sumando a esto la abolición a procesos burocráticos repetitivos. De esta manera existe indicios de que el gobierno abierto transparenta la gestión de los funcionarios públicos y rompe barreras internacionales y logramos un gobierno participe en actividades de alta importancia fuera del territorio. Este sentido además permite entender como el gobierno abierto puede ser adaptado en diferentes países, gracias a este estudio tenemos evidencia de cómo implementar un gobierno abierto a mejorado la prestación de servicios de carácter público. Este estudio

comparativo genera grandes resultados de como países fronterizos la implementación de este modelo ha beneficiado a la población de los dos territorios.

2.2. BASES TEÓRICAS CONCEPTUALES

2.2.1. Teoría de la Gobernanza

Dentro de la administración pública el concepto de Gobernanza se comienza a utilizar a partir de la década de los 90 y hace referencia específicamente a la relación que existe entre el Estado y la sociedad. Las relaciones existentes actualmente entre el Estado-sociedad Kooiman (2007) las llama "gobernanza sociopolítica o gobernanza interactiva quien ve estas interacciones como un fenómeno social que se asientan en complejas interacciones que se aplican en lo público-público como en lo público-privado" (pág.5). Es así, que juntamente con dichas interacciones han surgido de la mano interacciones denominadas "gestión, dirección, o guía, pero el énfasis está en los aspectos bilaterales o incluso multilaterales de la forma de hacer gobierno" (Kooiman, 2007, 5).

De esta manera se plantea la idea de un gobierno de compensación en contra de la manera tradicional de gobernar de manera individual, la gobernanza contempla los distintos niveles de gobierno e involucra además a organismos multilaterales que surgieron resultado de la globalización, es decir, la gobernanza abarca lo local y lo global, rompiendo las visiones jerárquicas y cerradas de hacer gobierno. De esta manera, la gobernanza trata acerca de las reglas de toma de decisiones colectivas en entornos a los cuales hay una clara pluralidad de actores y organizaciones.

Así el papel que toma el gobierno dentro de la gobernanza es más de carácter dinámico y ya no constante, en otras palabras, al examinar la relación gobierno-sociedad, por ejemplo, esto se puede observar en el surgimiento de organizaciones sin fines de lucro, procesos de descentralización y las políticas de fortalecimiento de autonomía y en una versión más concentrada procesos de desregulación y privatización de los servicios públicos.

Kooiman (2007) además señala que la gobernanza se encuentra enfocada en:

La búsqueda de eficacia y la efectividad en otras palabras por los resultados sociales, mencionando que se busca una medición de resultados de los procesos aplicados a través de instrumentos de evaluación y continuo seguimiento. En este contexto surge la rendición de cuentas, la transparencia institucional estatal y

paralelamente, la privada, que se incorporó al nuevo modelo de gobierno (pág. 12).

Rhodes (1996) plantea que existen tres usos que se le atribuye al concepto de gobernanza: "1. Reducción del Estado, que menciona una menor participación por parte del Estado, dejando al sector privado asumirlo; 2. La buena gobernanza que busca la eficiencia en el servicio público, independencia de los poderes del estado, control y participación social" (pág. 39). Kooiman menciona además que la brecha que siempre se ha marcado entre el sector público y privado está empezando a desaparecer y los intereses de estos dos actores han comenzado a ser comunes. De esta manera, Kooiman defiende la idea de que el gobierno no está disminuyendo su poder, sino que, por el contrario, los roles que manejaba cambian y se adaptan a las nuevas dinámicas emergentes en ámbitos sociales, económicos y globales, transformándose en regulador y coordinador. La entrada de nuevos actores entre la interacción estado-sociedad ya no se refleja como las tradiciones visiones arriba-abajo o abajo-arriba, sino que esta relación se transformó por completo y así emerge una relación más igualitaria y participativa, una relación bidireccional considerando los problemas y oportunidades tanto del gobierno como de los gobernados.

2.2.2. Teoría de los Nuevos Servicios Públicos

En la actualidad existe un debate casi interminable entre dos paradigmas que, aunque son similares chocan el uno con el otro, hablamos de la Nueva Gestión Pública y la teoría del Nuevo Servicio Público, su principal confrontación radica en su manera de ver al ciudadano y la relación existe con las instituciones públicas. Los cambios suscitados bajo la modernización se han producido durante décadas dentro de la administración pública, de la misma manera que se ha adaptado la manera o relación que tienen los ciudadanos con las organizaciones del Estado. De esta manera la NGP mira al ciudadano como cliente y la teoría del Nuevo Servicio Público rescata y afirma al ciudadano como ciudadano, para el Nuevo Servicio Público ver al ciudadano como cliente deteriora y minimiza sus derechos dentro de gobiernos democráticos, lo reduce a un simple consumidor de bienes y servicios que al perder su derecho de ciudadano lo vuelve sujeto obsoleto. Para el Nuevo Servicio Público retomar el concepto de ciudadano es fundamental para "perfilar al ciudadano ya no como cliente o consumidor, sino como ciudadano que participa de las administraciones públicas y de

los servicios públicos que estas le facilitan" (Denhardt, pág. 80, 2000). De esta manera este paradigma devuelve el concepto de ciudadano para involucrarlo en la comunidad donde es capaz de ejercer y hacer valer sus derechos y responsabilidades políticas. Así Denhardt elimina la lógica del mero consumismo y las limitaciones que conlleva ser un simple cliente pasivo en lo pertinente a servicios públicos, así ver al ciudadano como realmente es implica retomar los hechos históricos que implican la participación ciudadana y la igualdad que está claro están muy alejados de la noción de cliente. (Denhardt, 2000).

En *The New Public Service*, se muestran claras las orientaciones que este paradigma procuraba guiar orientando una nueva visión al concepto de servicio público afirmando que "los servidores públicos no entregan el servicio al cliente, ellos le entregan democracia" (Denhardt, pág. 80, 2011), por lo cual "un gobierno no debería administrarse como un negocio, debería administrarse como una democracia" (Denhardt, pág. 80, 2011).

El Nuevo Servicio público trata entonces de devolverle la centralidad al ciudadano dentro del concepto que realmente le compete. Así el NSP se presenta para muchos autores como una alternativa para cambiar la antigua burocracia o a la reciente NGP que desvían al ciudadano de su ideal perfecto. Denhardt (2000) señala que "esta corriente puede ser atribuida al amplio patrimonio intelectual (...), a las teorías democráticas de ciudadanía, los modelos de comunidad y sociedad civil" (pág. 81).

Siete son los principios que son utilizados como guía para construir el paradigma del NSP:

1. Servir a ciudadanos no a clientes o consumidores: este principio encierra una de las principales diferencias que el NSP guarda con la NGP, los servidores públicos no responden a las demandas o necesidades de los consumidores, sino que construyen relaciones de confianza y colaboración con y entre los ciudadanos; pues la finalidad última es la defensa del interés general, construido como agregación de preferencias individuales. (Denhardt, pág. 82, 2000).
2. Búsqueda del interés público como objetivo: los gestores y administradores públicos, como ya se señaló, deben trabajar en la búsqueda del interés público construido colectivamente, lo que supone la creación de intereses y de responsabilidades.
3. Defender los valores implícitos en el concepto de ciudadanía y servicio público por encima del espíritu empresarial: entendiendo

que los servidores públicos, son en el fondo ciudadanos comprometidos que deben hacer contribuciones a la sociedad. (Denhardt, pág. 82, 2000).

4. Pensar estratégicamente y actuar democráticamente: las políticas y las necesidades de los programas públicos pueden ser eficaces y responsables a través del esfuerzo colectivo (orgullo cívico) y de los procesos colaborativos o de responsabilidad compartida. 5. Reconocimiento de que la rendición de cuentas o accountability no es simple: los servidores públicos están condicionados en su labor como prestadores de servicios públicos ante los ciudadanos, por las leyes constitucionales y estatutarias, por los valores comunitarios, por las normas políticas, por los estándares profesionales y por los intereses ciudadanos. (Denhardt, pág. 82, 2000).

6. Servir en lugar de dirigir: es más importante que los funcionarios públicos establezcan un liderazgo compartido, ayudando a los ciudadanos a expresar y satisfacer sus intereses comunes, en lugar de tratar de controlar a la sociedad en la dirección que consideran adecuada. Esta es la política de la participación, donde cualquier ciudadano presta servicios a su comunidad y es un servidor público, pues el servidor público no es sino una extensión de las virtudes que se esperan de todos los ciudadanos en una democracia. (Denhardt, pág. 82, 2000).

7. Poner en valor a las personas, no solo a la productividad: los organismos públicos y las redes en las que participan son más propensos a tener éxito a largo plazo si son a través de procesos de colaboración y compromiso, compartiendo el liderazgo y sustentándolo en un respeto mutuo. (Denhardt, pág. 82, 2000).

2.3. MARCO TEÓRICO

2.3.1. Gobierno Abierto u Open Government

El modelo Gobierno Abierto, no es un tema nuevo, de hecho, su aparición fue en el siglo XX, su aplicación se enfocaba en un sin número de situaciones relacionados con los secretos del gobierno británico, Por lo que, se abrió un “enlace entre el sector público y la ciudadanía, cuya finalidad radica en mejorar la transparencia y la deficiente información por parte de las instituciones gubernamentales” (Gobierno Abierto Italia, 2019). Es importante definir al gobierno abierto como la aptitud que tienen los ciudadanos para exigir que su gobierno sea responsable por cumplir con sus

obligaciones. Así como también, se refiere al derecho que todas las personas tienen de conocer y participar en las decisiones de las instituciones públicas y su apropiado uso. Es así como el gobierno abierto durante dos décadas significó una lucha constante para la protección y liberación de datos, un debate en el cambio legal sobre secretos oficiales de información de asuntos públicos, partiendo de la necesidad de conocer lo que se está haciendo con los recursos designados y el mismo este a disposición para la opinión pública. El gobierno abierto tiene un enlace directo con el uso de las tecnologías, y desde sus inicios la misma se ha venido innovando y mejorando cada vez más, dando paso a tener una propuesta de un nuevo Gobierno abierto, en el que se reinventa la gestión pública y se expanden las capacidades de participación y decisión de la ciudadanía.

Hablar de Gobierno Abierto es tratar acerca de un gobierno transparente, colaborativo y participativo, en el que hay mayor posibilidad de conseguir los objetivos con la utilización intensiva de las tecnologías de información y comunicación (TIC), mismas que permiten la interacción activa entre ciudadanos y el gobierno, en la que se estima obtener una gestión pública orientada al servicio de la ciudadanía, teniendo en cuenta que el libre acceso a la información y la transparencia en las instituciones públicas es una obligación para todas las entidades y un derecho para las personas, que gracias al mismo podemos tener una visión más amplia acerca del cómo se está manejando el presupuesto que se le es asignado a la institución, en que es lo que se ha invertido y tener una rendición de cuentas más colaborativa y veraz.

Cuando se habla entonces de gobierno abierto se está hablando concretamente de mejorar los niveles de transparencia y facilitar el libre acceso a la información mediante la liberación de datos, lo que actualmente es denominado como Open Data (para tener un control directo de las acciones de los gobiernos y solicitar la rendición de cuentas), y la reutilización de información del sector público, mismo que servirá para fines académicos sociales, promoviendo la innovación y desarrollo económico convirtiéndolo en un bien público. Así como también proporciona a la ciudadanía un papel activo en el proceso de creación, diseño e implementación de políticas públicas, para ello es importante brindar espacios de colaboración e innovación entre las administraciones públicas. En tal sentido de que el ciudadano se compromete a participar activamente con el gobierno.

“El Gobierno Abierto es un acontecimiento que forja al gobierno a enfocarse en generar confianza, a través del perfeccionamiento de la gestión pública, en el ámbito ético, de manera responsable y sujeta a control social” (Gasco, 2014). Por lo tanto, este promueve el involucramiento de la sociedad en la esfera pública, con el fin de dar origen a cambios sociales encaminados al principio de corresponsabilidad. El Gobierno Abierto también aprovecha el uso de “las tecnologías de la comunicación, el rastreo máximo de la transparencia y la participación, sin embargo, es necesario, el compromiso concreto de los gobiernos, es decir, que estén preparados para promover esta nueva iniciativa que nos ofrece el gobierno abierto” (Gobierno Abierto Ecuador, 2020).

Ahora bien, en los últimos años, el prototipo del gobierno abierto ha logrado concretarse en la agenda internacional como la vinculación de políticas y estrategias, con el fin de intentar solucionar la debilidad de los nuevos modelos de gestión pública, y pretender concebir los cargos de las diferentes demandas de la ciudadanía, tomando en cuenta los insoldables cambios económicos y sociales que tratan de apartar nuevos espacios para la participación ciudadana, incentivando el uso de los recursos estatales y la generación de nuevos modelos que ayuden a innovar la gestión y provisión de servicios brindados al público (CEPAL, 2017).

2.3.2. Pilares fundamentales del Gobierno Abierto

El principal objetivo de los pilares del Gobierno Abierto es asegurar que existan cambios reales en la mayoría de los países y se pueda evidenciar el desarrollo sostenible y los beneficios que obtienen los ciudadanos a través del estado. Por lo tanto, dentro de la presente investigación es necesario aclarar y detallar estos principios que son: la transparencia, participación ciudadana, colaboración, rendición de cuentas y la tecnología e innovación.

- **Transparencia**

La transparencia gubernamental, se refiere a una manera de actuar de la administración pública, que consiste en “recolectar y crear la información sobre las actividades de las instituciones del Estado y luego ponerle a disposición del público, con excepciones limitadas, de manera oportuna y en formatos de datos abiertos, sin límites para su reutilización” (CEPAL, 2017). Además, la transparencia no solo es un mecanismo

utilizado contra la corrupción y los abusos de poder, sino también funciona como un derecho que se le da al ciudadano para que pueda estar informado sobre el accionar del gobierno. La transparencia fomenta y promueve la rendición de cuentas hacia los ciudadanos y al permanente control social, por ello, es importante mencionar que se rige de acuerdo con los siguientes estándares:

- Derecho a saber, aquí el gobierno debe reconocer el derecho fundamental de los ciudadanos y brindar el libre acceso a la información, su objetivo es facilitar la información en respuesta a las solicitudes de manera proactiva.
- Gratuito y libre para su reutilización, la información debe hacerse pública sin cargo y sin límites de reutilización.
- Toda la información de todos los organismos públicos, el derecho al acceso de la información debe ser aplicado a toda la información que este en poder de entidades nacionales y supranacionales, e incluidas todas las secciones de las funciones públicas y que operan con riquezas públicas.
- Formatos abiertos, la información acaudalada por vías electrónicas debe ser entregada por el mismo medio y en formato abierto.
- El acceso es la regla, la información puede ser discreta solo si su propagación afecta a los intereses legítimos de lo permitido del derecho internacional y considerando también el interés público de esta.
- Recopilación de información, las instituciones públicas y privadas que se encuentren en ámbito de aplicación del derecho de acceso de información, deben obtener información concreta para la realización de la participación ciudadana y la rendición de cuentas. Cabe mencionar que esta información debe ser actualizada, comprensible y clara.
- Publicación Proactiva, las entidades de carácter público deben publicar de manera proactiva la información, estableciendo los esfuerzos necesarios para garantizar el efectivo, rápido y fácil acceso (CEPAL, 2021).

La transparencia a su vez, va de la mano con el acceso a la información y rendición de cuentas, debido a que, el acceso a la información es un derecho de la ciudadanía para que puedan solicitar información pública y adquirir una respuesta eficiente, eficaz y razonable, ante esto, se debe determinar la medida de la información, ya que, esta no puede ser reservada. Por lo tanto, un gobierno transparente proporciona de forma

constante, gratuita, libre y en tiempo real, la información de interés públicos, es decir, sobre las actividades que realiza la entidad gubernamental.

- **Participación Ciudadana**

La participación ciudadana es definida como “la acción en la que los ciudadanos se involucran en los procesos que realizan las autoridades en los diferentes niveles de gobierno, en proyectos que ejecutan, el manejo de los fondos públicos o en lucha contra la impunidad y corrupción” (CEPAL, 2017). En pocas palabras la participación ciudadana esta y debe ser conformada por los ciudadanos a fin de promover la democracia y transparencia de todas las actividades y proyectos de carácter público. Además, “es un mecanismo de participación ciudadana que materializa el derecho a la participación democrática permitiendo la intervención del ciudadano en el poder político” (Díaz, 2017).

- **Colaboración**

Es el pilar menos reconocido. Se presenta como una fase del gobierno abierto donde los diversos actores contribuyen en la ejecución de os diferentes políticas públicas. Para algunos se estaría ante el “último nivel de gobierno abierto, en el que se comparte la creación del valor público entre la administración nacional, automática y local, entre funcionarios de distintas ramas, entre ciudadanos, empresas y la misma administración” (CEPAL,2017).

- **Innovación y tecnología**

La innovación tecnológica es el cambio de índole técnico o científico que se introduce al bien o servicio y procesos que se desarrollan dentro de una organización. Esto, a fin de alcanzar mayor competitividad. Es decir, este tipo de innovación corresponde a toda modificación tecnológica en el producto que ofrece la organización o dentro de sus procesos. Así, la idea de introducir este nuevo elemento es lograr mejores resultados, más precisos y eficaces.

Las TIC son herramientas tecnológicas importantes para la creación del gobierno abierto en cualquier nivel de gobierno. La posibilidad de que el gobierno abierto surta efectos va de la mana con “el uso intensivo de la tecnología en la administración pública (...), lo que pasa necesariamente por entender y asumir ese concepto como un derecho ciudadano” (Naser et al, 2018).

2.3.3. Plan de Gobierno Abierto ¿Por qué y para qué?

Hablar de Gobierno Abierto hace referencia al menos a dos ejes: Por un lado, “promover una cultura de transparencia e institucionalización de acciones que facilitan el acceso a información pública y su potencial reutilización” (CEPAL, 2017). Al mismo tiempo que se facilitan los espacios de fortalecer la integridad pública y la rendición de cuentas; por otro lado, “fortalecer los espacios de participación ciudadana en los asuntos públicos y en la toma de decisiones que les atañen” (CEPAL, 2017), promoviendo además la colaboración en búsqueda e implementación de soluciones en un esquema de mayor responsabilidad compartida que pueda aprovechar las capacidades distribuidas y la inteligencia colectiva entre actores sociales.

Desde dicha perspectiva las políticas que han venido emergiendo junto a estrategias de un modelo de Gobierno Abierto se han posicionado en espacios de respuestas y preguntas. Para Ramírez (2018) esos espacios tienen relación con:

- Mejorar los niveles de transparencia y acceso a la información mediante la apertura de datos públicos (...) y la reutilización de la información del sector público.
- Facilitar la participación de la ciudadanía en el diseño e implementación de las políticas públicas. (pág. 9-17).
- Según Villaloria (2015) “Favorecer la generación de espacios de colaboración e innovación entre los diversos actores, particularmente entre las administraciones públicas, la sociedad civil y el sector privado, para co-diseñar y/o coproducir valor público, social y cívico”. (pág. 15-16).

2.3.4. Retos del Gobierno Abierto

Eventualmente las administraciones públicas se han esforzado por hacer cambios en sus procesos de modernización. Como paso inicial se ha optado por la presencia web para mostrar la información y los servicios a la ciudadanía. Además, todos sus esfuerzos se han canalizado a desarrollar una manera de administración electrónica que les permita realizar trámites en línea y acceder fácilmente a servicios informáticos. Estos procesos han mejorado la relación existente entre la administración y el pueblo, gracias a ello, se ha mejorado la calidad de vida y se observan mejoras en el aparato estatal, sin embargo, aún se presentan enormes avisos con relación a países desarrollados, ya que

hace falta subsanar aquellas deficiencias para eliminar brechas sociales y se llegue a un gobierno abierto inclusivo.

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe en el 2017 determinó que un modelo de Gobierno Abierto se enfrenta a cinco ejes que deben asumir los gobiernos:

- Mejoramiento de los servicios públicos: busca promover la mejora e innovación constante en la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía.
- Incrementar la integridad pública: busca esfuerzos para combatir la corrupción, fomentar el acceso a la información, la libertad de la ciudadanía y medios de comunicación.
- Gestión efectiva y eficiente de los recursos públicos: uso y adecuada asignación de los recursos presupuestarios y conservación de los recursos naturales.
- Crear comunidades más seguras: comprende dar respuesta y atención ante desastres naturales y brindar seguridad civil.
- Incremento de la responsabilidad corporativa y rendición de cuentas institucional y del sector privado: fomentar la responsabilidad ambiental (CEPAL,2017).

2.3.5. Gobierno Abierto en América Latina

El Gobierno Abierto propone una mejorada arquitectura estatal a fin de perfeccionar el desarrollo inclusivo de la ciudadanía, a esto se suma la mejorada gobernanza pública rodeada de un nuevo marco de innovación, se facilita además el acceso a la justicia y promueve dentro de las instituciones la rendición de cuentas. Dentro de la alianza para un modelo de Gobierno Abierto "se encuentran 79 países a nivel mundial que optaron para que sus gobiernos sean más responsables y abiertos a la ciudadanía" (CEPAL, 2017); esta alianza de los gobiernos busca "garantizar la transparencia, la participación, el libre acceso a la información a través de las nuevas tecnologías y la lucha contra la corrupción" (CEPAL, 2017).

En América Latina dicha iniciativa tuvo gran aceptación para implementar el modelo de Gobierno Abierto, entre los países que decidieron integrar esta alianza están:

Argentina, Brasil, Chile, El Salvador, Colombia, Costa Rica, Guatemala, Honduras, México, Paraguay, Perú, República Dominicana y Uruguay. Por otro lado, aquellas naciones que no contaron con esta aceptación son: Bolivia, Cuba, Haití, Nicaragua y Venezuela" (CEPAL, 2017).

2.3.6. Gobierno Abierto en el Ecuador

La idea de incorporar un Gobierno Abierto en Ecuador nace gracias a la iniciativa de formar parte de la Alianza del Gobierno Abierto, así se busca garantizar que los gobiernos y los ciudadanos participen en el libre acceso a la información pública, teniendo en cuenta que no se incluya aquella que sea perjudicial para el Estado.

Según Merino (2020) "esta iniciativa está integrada por 79 países y 20 gobiernos locales hasta mayo del 2019, han asumido más de 3100 compromisos, a través de 179 planes de acción desarrollados para hacer que sus gobiernos sean más abiertos y responsables. El Ecuador forma parte de la Alianza para el Gobierno Abierto desde el 18 de julio del 2018, en la que sus miembros se comprometen a elaborar participativamente un Plan de Acción de Gobierno Abierto, el asegurar su implementación y realizar su monitoreo y seguimiento respectivo" (Pag. 88).

2.3.7. Calidad

La calidad significa hacer las cosas bien desde la primera vez, innovar, pensar en el cliente, es cumplir con lo propuesto, planear y hacer que todo funcione. Las normas ISO (Organización Internacional para la Estandarización) define a la calidad como "el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con unos requisitos" (2019). La calidad tiene varios niveles y la empresa tiene que asegurar que un producto va a ser visto de la misma forma por todas las personas, las características son aquellos elementos que hacen único un producto o servicio, como el color, tamaño, entre otros. Y los requisitos son los aspectos que todo producto o servicio debe tener o cumplir, como requisitos de la organización o los legales.

Lo primero que una empresa debe tener para prestar servicios de calidad es saber qué es lo que quiere el cliente y para identificar esas necesidades la empresa tiene que hacer múltiples actividades, como una investigación de mercado, donde analice el mercado nacional como el internacional, de esta manera saber qué es lo que necesita la ciudadanía. Hay que comprender que la satisfacción de los clientes se logra cuando se cumplen los siguientes tres niveles:

1. Satisfacción de necesidades: Es el principal objetivo que debe cumplir el producto o servicio.
2. Satisfacción de expectativas: El propósito con el cual fue creado dicho producto o servicio.

3. Superación de expectativas: Ofreciendo al cliente más valor de lo esperado.

Para satisfacer las necesidades del cliente es importante que el producto sea funcional y resuelva el problema para el cual fue creado, se debe respetar el precio acordado y que el producto dure el tiempo específico de su diseño.

El pensamiento de Deming se dirigía hacia descubrir mejoras en la calidad de productos y servicios brindados por las instituciones. En base a su experiencia desarrollo la obra titulada "Out of the Crisis" y dentro de ella los conocidos 14 principios de Deming, enfocados a la empresa a fin de mejorar su producción y competitividad. Los fundamentos que planteaba Deming se resumen en que:

La calidad es la base de una economía sana, ya que las mejoras a la calidad crean una reacción en cadena que al final genera crecimiento en el nivel de empleo. El concepto de calidad presenta una dificultad grande para las instituciones: en principio es un concepto subjetivo. Además, definía el control de calidad como "la aplicación de principios y técnicas estadísticas en todas las etapas de producción para lograr una manufactura económica con máxima utilidad del producto por parte del usuario". (Deming, 1982).

2.3.8. Calidad en el servicio

A partir de los años 80 se empieza a reconocer un servicio de calidad y para poder evidenciar o medir la calidad, hay que analizar una serie de parámetros. Cuando hablamos de calidad en el servicio, se refleja el concepto de cliente y se busca servicios de calidad, mismos que satisfagan nuestras necesidades a menor costo posible, que sea durable, tecnológico, que exista viabilidad en el mercado, entre otros.

Haciendo referencia a la gran escuela Nórdica, se presentan tres dimensiones que son acerca de calidad técnica, una calidad funcional y calidad total. Mismas que van a hacer que exista una percepción de la empresa o la marca asociada a la calidad del servicio. La calidad técnica hace referencia a que es lo que se está entregando al consumidor, es básicamente los parámetros asociados al servicio como tal. La calidad funcional es lo que se entrega anclado a una serie de elementos adicionales, dentro de ellos está la marca del servicio, hace referencia a elementos adicionales o servicios complementarios que van a hacer que el cliente perciba lo que se está entregando de una mejor o peor manera. Y la calidad total es una estrategia de gestión de toda

organización cuyo fin primordial es satisfacer de manera equilibrada las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés. Tiene un control de los errores que se van cometiendo para construir un sistema que los evite antes de que sucedan.

Hablar de calidad dentro de la gestión pública es hablar de una cultura en permanente transformación que impulsa al sector público a una mejora continua a fin de satisfacer las necesidades de los y las ciudadanos. La calidad como tal se caracteriza por apuntar a la mejora permanente dentro del aparato estatal, incrementando así, la satisfacción de la ciudadanía y como resultado obtener la confianza en el sector público.

Para lograr la definición de satisfacción del ciudadano es fundamental conocer con anterioridad lo que se concibe como expectativa y percepción. "La expectativa es la imagen previa, consciente o inconsciente, que los usuarios tienen respecto de la experiencia que tendrán al recibir un servicio" (Ministerio de Trabajo, 2020). Por otro lado, "la percepción es el proceso mental, mediante el cual una persona organiza o interpreta la información proveniente de las sensaciones generadas durante la recepción de un servicio a partir de su expectativa" (Ministerio de Trabajo, 2020). La calificación obtenida por parte de los ciudadanos es un factor primordial, pues reflejan la satisfacción o insatisfacción que fomenta actitudes positivas, negativas o recomendaciones hacia la entidad pública.

Una vez identificado claramente la diferencia entre expectativa y percepción del ciudadano acerca de los servicios públicos es necesario revisar el proceso de medición de la satisfacción, mismo que inicia al momento en el que "el ciudadano solicita o requiere la prestación de un servicio, posterior a esta etapa la entidad atiende y presta el servicio para que por último sea la institución la encargada de realizar la medición de la satisfacción del servicio entregado" (Ministerio de Trabajo, 2020). En la mayoría de los casos la prestación de un servicio se realiza a través de un servidor público, quien es responsable de guiar y acompañar al usuario durante todo el proceso, es decir, que "la satisfacción del usuario depende en gran medida a la manera como sea atendido" (Ministerio de Trabajo, 2020).

Para satisfacer las necesidades de los usuarios es importante que el servicio se encuentre diseñado de acuerdo con las necesidades de los ciudadanos. En tal sentido, y en base a la norma técnica de los mecanismos de calificación del servicio, las instituciones deben realizar la medición y evaluación de la calidad de los servicios públicos prestados a la

sociedad en pie a los siguientes ámbitos: “La atención brindada por el servidor público responsable y la calidad de los servicios (levantamiento de encuestas bajo determinados parámetros que permitan valorar la satisfacción de los usuarios)”. (Ministerio de Trabajo, 2020).

2.3.9. Los 14 principios de Deming

En 1947 fue invitado a trabajar en el primer censo de Japón donde se familiarizó con su cultura. Ya para 1950 fue invitado a Tokio a impartir cursos sobre control estadístico de procesos y conceptos de calidad. Desde ese instante capacitó a cientos de personas e impartió su conocimiento en libros, manuales y conferencias vendiendo miles de copias, con ese dinero se creó un premio que lo ganaría la empresa que demuestre una mejora en la calidad, posteriormente empresas de Japón invirtieron dinero en dicho premio convirtiéndose así en los tres mejores premios de calidad que existen.

William Deming nació en el año 1900, y es reconocido como uno de los mayores gurús de la calidad gracias a su obra *Out of the Crisis* dentro de la cual señala los “14 puntos de Deming” de gestión. “Esta teoría garantiza la calidad, la productividad y la competitividad, siempre orientando la calidad como una filosofía de gestión” (Deming, 1982). Los 14 puntos que señala Deming se resumen en la Tabla 1.

Tabla 1. Los 14 puntos de Deming

LOS 14 PUNTOS DE DEMING	
1	Adoptar una nueva filosofía de cooperación en la cual todos se benefician, y ponerla en práctica enseñándola a los empleados, clientes y proveedores (Deming,1982).
2	Desistir de la dependencia en la inspección en masa para lograr calidad. En lugar de esto, mejorar el proceso e incluir calidad en el producto desde el comienzo (Deming,1982).
3	Terminar con la práctica de comprar a los más bajos precios. En lugar de esto, minimizar el costo total en el largo plazo. Buscar tener un solo proveedor para cada ítem, basándose en una relación de largo plazo de lealtad y confianza (Deming,1982).
4	Mejorar constantemente y por siempre los sistemas de producción, servicio y planificación de cualquier actividad. Esto va a mejorar la calidad y la productividad, bajando los costos constantemente (Deming,1982).
5	Establecer entrenamiento dentro del trabajo (capacitación) (Deming,1982).
6	Establecer líderes, reconociendo sus diferentes habilidades, capacidades y aspiraciones. El objetivo del supervisor debería ser ayudar a la gente, máquinas y dispositivos a realizar su trabajo (Deming,1982).

7	Eliminar el miedo y construir confianza, de esta manera todos podrán trabajar más eficientemente (Deming,1982).
8	Borrar las barreras entre los departamentos. Abolir la competición y construir un sistema de cooperación basado en el mutuo beneficio que abarque toda la organización (Deming,1982).
9	Eliminar eslóganes, exhortaciones y metas pidiendo cero defectos o nuevos niveles de productividad. Estas exhortaciones solo recrean relaciones de rivalidad. La principal causa de la baja calidad y productividad reside en el sistema y este va más allá del poder de la fuerza de trabajo (Deming,1982).
10	Eliminar cuotas numéricas y la gestión por objetivos (Deming,1982).
11	Remover barreras para apreciar la mano de obra y los elementos que privan a la gente de la alegría en su trabajo. Esto incluye eliminar las evaluaciones anuales o el sistema de méritos que da rangos a la gente y crean competición y conflictos (Deming,1982).
12	Instituir un programa vigoroso de educación y auto mejora (Deming,1982).
13	Poner a todos en la compañía a trabajar para llevar a cabo la transformación. La transformación es trabajo de todos (Deming,1982).
14	

Fuente: Elaboración propia en base a Deming, W. (1982). Out of the crisis.

Además de los 14 principios, Deming también aportó y diseñó el denominado ciclo de Deming, este es un sistema que tienen por objetivo optimizar las actividades empresariales de manera constante a través de cuatro etapas. Una vez llegado a la etapa final la empresa debe volver a comenzar el ciclo fomentando de esta manera una autoevaluación permanente que permita identificar las oportunidades de mejora existentes en cada etapa.

El ciclo de Deming también es conocido como ciclo PDCA, que en sus siglas en inglés se denominan PLAN, DO, CHECK y ART. Otros autores prefieren llamarle el espiral de mejora continua o ciclo PHVA por sus siglas en español: planificar, hacer, verificar y actuar. La adecuada aplicación de este ciclo permite a las instituciones evaluar los procesos existentes dentro de su estructura una y otra vez a manera de ciclo, asegurando a la institución su progreso continuo. Según Deming (1982) el ciclo funciona de la siguiente manera:

- Planificar: esta es la primera etapa dentro del ciclo de Deming y es aquí donde se logra identificar el problema, de esta manera se crean objetivos para solucionar dicho problema y se designa a los miembros de la institución los deberes y tareas para cumplir los objetivos antes planteados.

- Hacer: en la etapa segunda los empleados empiezas ya a trabajar en cambios significativos para la institución a fin de cumplir los objetivos planteados. En esta etapa Deming asegura que es recomendable mantener bajo supervisión al equipo completo.
- Verificar: en la tercera etapa del ciclo de Deming se procede ya a evaluar los resultados y verificar si se logró o no el cumplimiento de los objetivos definidos en la primera etapa, y que el problema haya sido resuelto o al menos disminuido. Este análisis comprueba la eficacia y eficiencia de los miembros de la institución.
- Actuar: es la última etapa del ciclo y es donde se deben tomar decisiones con base a lo aprendido en cada una de las etapas. en caso de presentarse fallas lo correcto es tomar acciones correctivas, si, por otro lado, existen resultados óptimos se evidencia y documenta dicho cambio.

2.3.10. Gestión de la calidad total

La gestión de la calidad total es un enfoque para la mejora continua de los aspectos dentro de una empresa, mejora tanto la calidad interna como externa de la institución, permite a la entidad mejorar la satisfacción de los clientes, los empleados y el impacto social que esta produce, este enfoque impulsa la calidad en tal sentido que la mejora de los productos y servicios generen resultados positivos y medibles, generando mayor beneficio y ahorrando costes. (Juran, 1960). "El sistema ISO 9000 se usa para mejorar la administración y la calidad, siendo un esquema mundial reconocido" (Organización Internacional de Normalización, 2019). Las normas de calidad que establece ISO 9000 son:

- Organización enfocada al cliente: Las instituciones dependen de sus clientes y deben por ende comprender sus necesidades actuales y futuras. (pág.3).
- Liderazgo: Los líderes deben crear un ambiente donde el personal pueda involucrarse totalmente en la consecución de los objetivos. (pág.3).
- Participación del personal: El recurso humano es indispensable para la institución y sus capacidades deben ser usadas para beneficio de la misma. (pág.3).
- Enfoque al proceso: Los resultados esperados se alcanzan cuando los recursos se gestionan como proceso. (pág.3).

2.3.11. Modelo SERVQUAL

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) afirman que “el modelo SERVQUAL es una técnica que sirve para ver el desempeño entre la calidad del servicio y las necesidades del cliente” (pag. 17). Este método es utilizado para medir la calidad en el servicio, la clave para que este método funcione es adaptar el cuestionario a las características de cada servicio de modo que los resultados obtenidos puedan ser identificados con la realidad que posee la empresa. Este modelo es una herramienta que permite evaluar la calidad de los servicios y está compuesto por cinco dimensiones:

- **Fiabilidad:** Prestar un servicio prometido en un tiempo determinado (pág.6).
- **Capacidad de respuesta:** Es la disposición del personal a prestar ayuda y servicio rápido a los clientes o usuarios (pág.17).
- **Seguridad de atención:** Dar confianza y credibilidad al servicio prestado.
- **Empatía:** Entender la situación del usuario (pág.17).
- **Aspectos tangibles:** La apariencia de la empresa, de sus instalaciones, del personal y los materiales usados como recursos para prestar el servicio (Parasuraman et al, 1985).

El modelo SERVQUAL define la calidad de los servicios como “la diferencia que existe entre las percepciones reales del servicio brindado con las expectativas que el usuario se había formado con antelación” (Parasuraman et al, 1985). La dimensión de la calidad del servicio se encuentra determinado bajo el modelo SERVQUAL, herramienta que permite mejorar la calidad de los servicios. Este sistema “se basa de entradas que son las necesidades y expectativas de los usuarios (ciudadanos); la prestación del servicio (...) y las salidas que determinan el nivel de calidad y su respectiva satisfacción” (Ministerio de Trabajo, 2020).

En este sentido, el modelo SERVQUAL define la calidad como la diferencia entre la percepción y la expectativa del usuario, donde se presentan dos resultados: “1. La percepción mayor a la expectativa: alto nivel de calidad; y 2. La percepción menor a la expectativa: bajo nivel de calidad” (Ministerio de Trabajo, 2020). Las dimensiones de la calidad del servicio se definen como “las características relevantes que describen el producto y/o servicio de acuerdo con las expectativas del usuario” (Ministerio de Trabajo, 2020), basándose en las siguientes dimensiones:

Para establecer el nivel de satisfacción de los usuarios se utiliza escalas numéricas que va del 1 (uno) al 5 (cinco), donde la calificación 1 corresponde a NADA SATISFECHO y la calificación 5 equivale a TOTALMENTE SATISFECHO. Al momento de realizar la tabulación en las encuestas de satisfacción de los servicios públicos prestados las puntuaciones por debajo de los 3 primeros puntos (1,2 y 3) son consideradas como calificaciones negativas para la entidad pública.

2.3.12. Servicios públicos

El concepto de servicio público se remonta a Francia caracterizado por ser una actividad propia de la administración. De tal manera, el servicio público responde a satisfacer las necesidades públicas y por ende es atendido por el sector público, esta necesidad pública responde a la suma de los intereses y necesidades individuales. En razón para Díaz (2012) “el servicio público debe estar dotado de medios exorbitantes al derecho común (...) que asegure la generalidad, uniformidad, regularidad y continuidad del mismo” (pag. 23).

Según Díaz (2012) el servicio público responde a tres elementos esenciales:

- El fin que el servicio cumple
- La persona que lo atiende
- El régimen que lo regula

Son ejemplos de servicios públicos: agua potable, alcantarillado, mercados, calles, parques y transporte. Los servicios públicos juegan un papel muy importante dentro de las funciones que desempeña una institución, ya que, a través de ellos se refleja el buen funcionamiento de la administración y se acciona de acuerdo con problemáticas planteadas por la comunidad para mejorar sus condiciones de vida. A las instituciones públicas como un municipio no solo le corresponde la protección de las comunidades, o el responder a la satisfacción del interés público, sino también le compete el desarrollo y desenvolvimiento de los grupos humanos que habitan en su jurisdicción. Debe atender asuntos de ámbito comercial, agropecuario, turístico, así como de cultura, salud, educación y conservación ambiental.

2.4. **NORMATIVA LEGAL NACIONAL**

Teniendo en cuenta la jerarquía de las leyes existentes en el Ecuador, se presenta una pirámide que como norma fundamental esta la Constitución de la República del Ecuador del 2008, que, aunque no se explica netamente un concepto de Gobierno Abierto, si se especifica acerca de transparencia y participación.

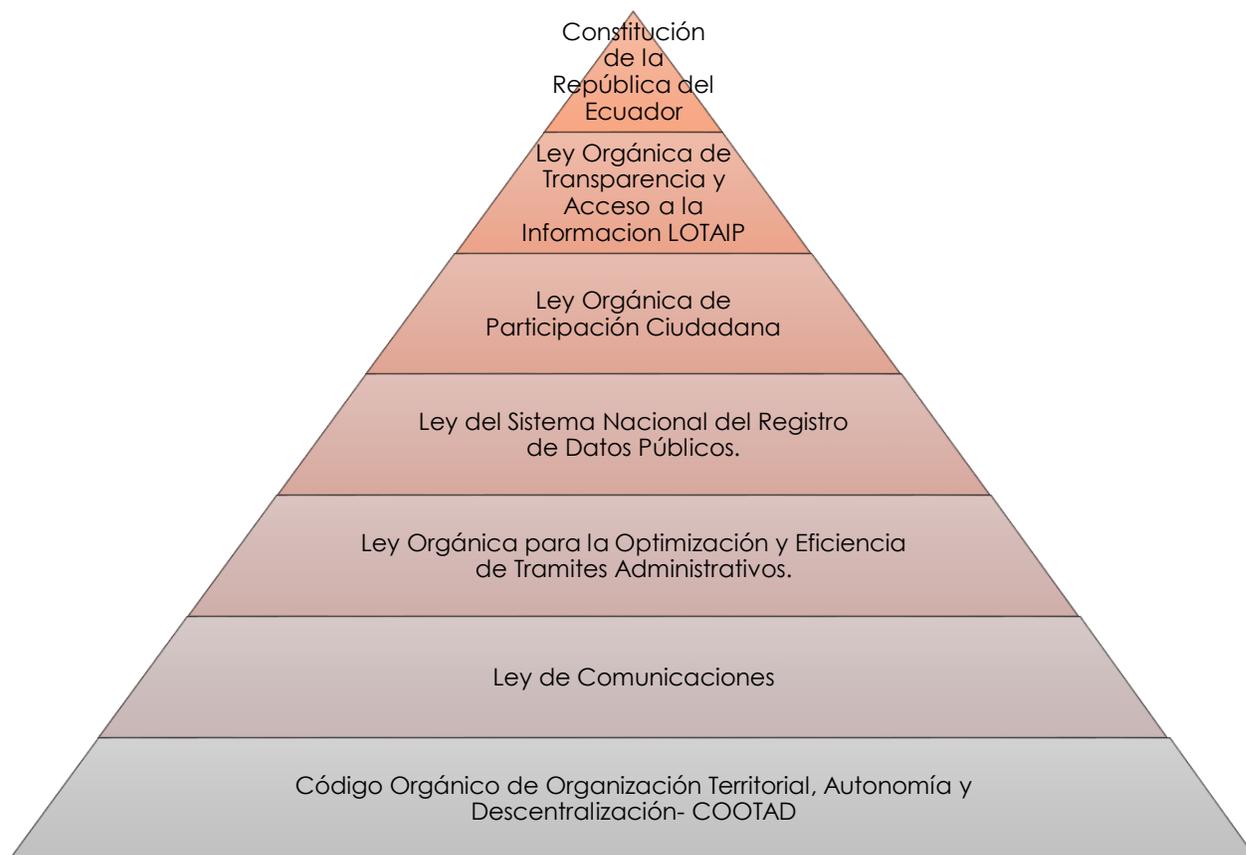


Figura 1. Normativa Nacional de Gobierno Abierto
Fuente: Plataforma virtual de Gobierno Abierto Ecuador.

2.4.1. **Constitución de la República del Ecuador**

El Ecuador constitucionalmente se declaró un estado de derechos y justicia, por lo que a raíz de ser un estado donde el ejercicio del poder era dirigido por el derecho, en función del principio de legalidad, que conlleva a ser una nueva manera de organizarse políticamente el Estado, que garantiza, destina y protege el goce efectivo de los derechos de las personas, comunidades, así como también a la naturaleza. Aquí se establece a la transparencia y al Control Social como el cuarto poder del estado. “La soberanía radica en el pueblo, cuya voluntad es el fundamento de la autoridad y se

ejerce a través de los órganos del poder público y de las formas de participación directa" (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

De acuerdo con lo que establece la Constitución del Ecuador (2008):

Es deber del Estado garantizar a los habitantes vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción, garantizando así la participación elemento fundamental en las personas y comunidades en la formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas como mecanismo para verificar que se haga cumplir la voluntad del ciudadano y el mismo pase a convertirse en un fiscalizador de los actos públicos que realizan los gobernantes. (art. 3).

Así como también en el artículo 6 ratifica "la participación del ciudadano en los asuntos de interés público denunciando actos de corrupción y vigilando que los funcionarios públicos cumplan su deber de rendir cuentas a la sociedad (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

El Gobierno Abierto tiene pilares fundamentales, entre los que se mencionan en la Constitución está la rendición de cuentas y la transparencia, descritos en el artículo 16 que "garantiza de forma universal el acceso a las tecnologías de información y comunicación" (Constitución de la República del Ecuador, 2008), mismas que podrán ser ejercidas a momento de solicitar información a través de las páginas web acerca de los funcionarios públicos o hacer d los planes, programas y proyectos que se estén ejecutando dentro de la institución pública, y que solo se excepcionan los casos que la ley lo mencione según el artículo 18.

Otro pilar del gobierno abierto es la participación, que según el artículo 100 de la Constitución menciona que "en todos los niveles de gobierno se conformarán instancias de participación integradas por autoridades electas, representantes del régimen dependiente y representantes de la sociedad del ámbito territorial de cada nivel de gobierno (Constitución de la República del Ecuador, 2008). Para el ejercicio de esta participación se organizarán audiencias públicas, veedurías, asambleas, cabildos populares, consejos consultivos, observatorios y las demás instancias que promueva la ciudadanía.

Finalmente, el otro pilar fundamental es la colaboración. Mismo que significa comprometer e implicar a los ciudadanos, y demás agentes sociales, en el esfuerzo por trabajar conjuntamente para resolver los problemas públicos, aprovechando el

potencial de la ciudadanía e invitándole a participar en la elaboración de políticas en pro de sus necesidades. Ello supone la “colaboración, cooperación y el trabajo coordinado, no sólo con la ciudadanía, sino con las empresas, asociaciones, organizaciones de la sociedad civil y demás actores” (CEPAL, 2019) y permite el esfuerzo conjunto dentro administraciones públicas, entre ellas y sus funcionarios transversalmente.

2.4.2. Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información (LOTAIP)

El libre acceso a la información es un derecho constitucional de toda la ciudadanía que garantiza el Estado. Según la Ley Orgánica de Transparencia y acceso a la Información (2004):

El Estado y las instituciones están obligadas a garantizar la información a través de documentos en cualquier formato, que se encuentre en poder de las instituciones públicas, pues pertenece a los ciudadanos, la misma no tendrá ningún costo, será gratuita a excepción de su reproducción y estará sujeta a los principios de apertura y publicidad. El literal e) del mencionado artículo manifiesta que el manejo transparente de la información pública faculta la participación ciudadana en la toma de decisiones de interés general. (Art. 4-5).

Por otro lado, el art. 7 de la presente ley en cuanto a la difusión de información pública, menciona que “las instituciones del Estado difundirán información a través de un portal o página web a disposición del público” (LOTAIP, 2004), con la información mínima actualizada presentada en la tabla 2.

Tabla 2. Parámetros de la LOTAIP para exhibir información en sitios web

Literal	Parámetros
A	Estructura Orgánica Funcional Base legal Regulaciones y procedimientos internos Metas y objetivos de las unidades administrativas
B	Directorio completo de la institución Directorio del personal
C	Remuneración mensual por puesto

D	Servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención
E	Texto íntegro de todos los contratos colectivos
F	Formularios o formatos de solicitudes
G	Información del presupuesto anual que administra la institución
H	Resultados de las auditorías internas y gubernamentales
I	Información Completa y detallada sobre los procesos de contratación pública
J	Listado de empresas y personas que han incumplido contratos
K	Planes y programas de la institución en ejecución
L	Contratos de crédito externos o internos
M	Mecanismos de rendición de cuentas
N	Viáticos, informes de trabajo y justificativos de movilización nacional o internacional
O	Nombre, dirección de la oficina, apartado postal y dirección electrónica del responsable de atender la información pública.

Fuente: Elaboración propia en base a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).

Como lo establece la LOTAIP (2004):

Toda la información de las instituciones públicas debe estar publicada en el sitio web, siguiendo y cumpliendo con los parámetros establecidos, llevando un orden consecutivo o cronológico, sin agrupar ni generalizar, para que de esa manera la ciudadanía pueda acceder a dicha información sin complicaciones y de manera correcta (Art. 7.).

2.4.3. Ley Orgánica de Participación Ciudadana

La Ley Orgánica de Participación Ciudadana tiene como objeto fundamental “propiciar, fomentar y garantizar el ejercicio de los derechos de participación de las y los ciudadanos (...) de manera protagónica en la toma de decisiones, en sus diferentes niveles de gobierno y la sociedad” (Art. 1). La Ley Orgánica de Participación Ciudadana también señala que:

Garantizar la democratización de las relaciones entre la ciudadanía y el Estado en sus diferentes niveles de gobierno, la igualdad de oportunidades de

participación de los ciudadanos, en los diferentes espacios e instancias creados para la interlocución entre la sociedad, el acceso de la ciudadanía a la información necesaria para encaminar procesos dirigidos a la exigibilidad de los derechos y deberes, el control social y la rendición de cuentas en la gestión de lo público y lo privado cuando se manejan fondos públicos (Art. 3, numeral 1).

Ahora en cuanto a los principios de participación la Ley Orgánica de Participación Ciudadana señala que “la corresponsabilidad que refiere al compromiso entre los ciudadanos, el Estado e instituciones de la sociedad civil en búsqueda del Buen Vivir; y la información y transparencia (...) de brindar el acceso libre de la ciudadanía a los datos públicos” (Art. 4). Es así como el artículo 4 contempla la necesidad de que los ciudadanos utilicen los mecanismos de participación ciudadana (consejos ciudadanos, consejos consultivos, audiencias públicas, presupuestos participativos, asambleas ciudadanas, silla vacía y cabildos populares) que les permita involucrarse en las actuaciones de los servidores públicos y convertirse en sujetos fiscalizadores de la política. A continuación, se detalla cada uno de los mecanismos:

- **Audiencias públicas**

Se denomina audiencia pública a la instancia de participación habilitada por la autoridad responsable, ya sea por iniciativa propia o a pedido de la ciudadanía, para atender pronunciamientos o peticiones ciudadanas y para fundamentar decisiones o acciones de gobierno. Las audiencias públicas serán convocadas obligatoriamente, en todos los niveles de gobierno (Ley Orgánica de Participación Ciudadana, art. 73).

- **Cabildos Populares**

El cabildo popular es una instancia de participación cantonal para realizar sesiones públicas de convocatoria abierta a toda la ciudadanía, con el fin de discutir asuntos específicos vinculados a la gestión municipal (Ley Orgánica de Participación Ciudadana, art. 76).

- **Silla vacía**

Las sesiones de los gobiernos autónomos descentralizados son públicas y en ellas habrá una silla vacía que será ocupada por una o un representante, varias o

varios representantes de la ciudadanía, en función de los temas que se van a tratar, con el propósito de participar en el debate y en la toma de decisiones (Ley Orgánica de Participación Ciudadana, art. 77).

- **Veedurías**

Las veedurías para el control de la gestión pública, al igual que cualquier otra veeduría destinada al control de todas las funciones del Estado, en todos los niveles de gobierno, a las instituciones privadas que manejen fondos públicos, y a las personas naturales o jurídicas del sector privado que presten servicios o desarrollen actividades de interés público, se registrarán por lo señalado en esta Ley, y por el Reglamento General de Veedurías. (Ley Orgánica de Participación Ciudadana, art. 78).

- **Observatorios**

Los observatorios se constituyen por grupos de personas u organizaciones ciudadanas que no tengan conflicto de intereses con el objeto observado. Tendrán como objetivo elaborar diagnósticos, informes y reportes con independencia y criterios técnicos, con el objeto de impulsar, evaluar, monitorear y vigilar el cumplimiento de las políticas públicas. (Ley Orgánica de Participación Ciudadana, art. 79).

- **Consejos consultivos**

Los consejos consultivos son mecanismos de asesoramiento compuestos por ciudadanas o ciudadanos, o por organizaciones civiles que se constituyen en espacios y organismos de consulta. Las autoridades o las instancias mixtas o partidarias podrán convocar en cualquier momento a dichos consejos. Su función es meramente consultiva (Ley Orgánica de participación Ciudadana, art. 80).

2.4.4. Ley Orgánica del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos

Es importante recalcar como se destacan los derechos de los ciudadanos a través de la descentralización de normas, leyes, ordenanzas y demás normativa relacionada al cumplimiento de los mismos por parte del Estado.

En este segmento se hace referencia a la Ley de Datos Públicos misma que crea y regula el Sistema de Registro de Datos Públicos y su acceso, en entidades públicas o privadas que tiene por objeto: "garantizar la seguridad jurídica (...) eficiencia, eficacia,

publicidad, transparencia, acceso e implementación de nuevas tecnologías” (art. 1). Cabe recalcar que la Ley del Sistema Nacional del Registro de Datos Públicos habla de principios fundamentales que las administraciones tanto públicas como privadas deben tener a la hora de entregar la información a los ciudadanos, la misma será “completa, accesible en formatos libres, sin licencia, no discriminatorios, veraces, verificables y pertinentes” (art. 3). A ello, se le suma la responsabilidad de la información que está a cargo de dichas instituciones por ello se menciona que “la responsabilidad, integridad, protección y control de los registros y bases de datos a su cargo, que las autoridades tienen, su contravención dará resultado a una indemnización a la persona afectada” (art.4).

2.4.5. Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos

La Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos establece como objeto disponer la “optimización de trámites administrativos, regular su simplificación y reducir sus costos de gestión, a fin de facilitar la relación entre los administrados y la administración pública, asegurando el derecho de contar con una gestión eficiente, eficaz, transparente y de calidad” (art. 1). Lo que significa que las entidades del Estado y aquellas que manejan fondos públicos están en la obligación de organizar el derecho de los ciudadanos a contar con una atención digna, precisa y eficaz que haga resaltar y garantice los derechos que la máxima norma ofrece.

A ello se suman los principios fundamentales que para la presente investigación se torna de suma importancia: el principio de gratuidad tal como lo ratifica la LOTAIP en su art. 5, este en cuanto a costos por los tramites solicitados, el principio de responsabilidad de la información que se refiere a los valores éticos de la persona encargada de manejar y subir la información acerca de las actividades que realicen los funcionarios públicos, al faltar a esos valores asumen exclusiva responsabilidad por la información mal versada o mal intencionada, y finalmente, el principio de publicidad y transparencia que se ratifica en la Carta Magna como garantía del ciudadano para que pueda conocer de las actividades de los funcionarios en cuanto a manejo de fondos públicos (Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, 2018).

De tal manera el ámbito de aplicación de esta ley abarca a todas las dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral y Transparencia y Control Social,

también acoge a las instituciones de carácter privado exceptuando a aquellas instituciones que velen por la seguridad nacional. El artículo 6 menciona los planes de simplificación de trámites y los requerimientos mínimos señalando así:

- La identificación (...) de los tramites existentes en la entidad, publicados en su página web (...) con indicación expresa de la normativa que los sustenta, sus requisitos, el tiempo que toman.
- Diagnóstico de los tramites que tienen mayor costo para las y los administrados, para lo cual se considerara la carga administrativa.
- Identificación de los tramites existentes en la entidad que serán sometidos a revisión, para lo cual se debe contar con la participación ciudadana.
- Determinación de los objetivos, metas y estrategias de simplificación de trámites a alcanzar en un periodo establecido (Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, 2018).

En la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos se menciona:

La creación de nuevos trámites, los cuales deberán estar sujetos a una ley, decreto ejecutivo u ordenanza, además previo a la creación de un nuevo trámite la entidad debe tener en cuenta que este no generara cargas innecesarias para los ciudadanos y a su vez no represente cargos económicos para la institución. Además, se menciona la abolición o supresión de trámites de carácter similar. Y por último para que el nuevo trámite tenga vigencia debe estar publicado en el Registro Oficial y debe incluir los instructivos, formularios, manuales y demás que requiera para su correcta aplicación (art. 7).

Dentro de la presente ley menciona los tramites en línea, pues señala que:

Aquellas instituciones que cuenten con esta metodología deben garantizar que el trámite en su totalidad pueda realizarse en línea y no podrá exigir la presentación del original o copia del comprobante de la gestión de dicho trámite. Cuando el trámite es realizado en línea las instituciones reguladas por esta Ley no podrán exigir la presencia física del interesado (art. 15).

La Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos menciona los mecanismos de calificación del servicio, pues "las entidades reguladas por esta ley deben implementar mecanismos de preferencia electrónicos para que los usuarios

califiquen la atención recibida por parte de las y los servidores públicos, así como, buzones donde depositar quejas o reclamos" (art. 22).

2.4.6. Ley Orgánica de Comunicación

En la Ley Orgánica de Comunicación se menciona el objetivo que es "desarrollar, proteger, promover, garantizar regular y fomentar, el ejercicio de los derechos a la comunicación" (art. 1) además se expresa dentro del mismo artículo el derecho a "ejercer la libertad de expresión, y a buscar, recibir y difundir información e ideas de toda índole a través de medios de comunicación" (art. 1). De esta manera se ve protegido y respaldado el derecho al acceso a la información pública de los actos que se ejerzan dentro de las instituciones sin restricción a los ciudadanos.

Cabe señalar que esta ley defiende el principio de participación: "las autoridades y funcionarios públicos, así como los medios públicos, privados y comunitarios, facilitaran la participación de los ciudadanos y ciudadanas en los procesos de la comunicación" (art. 13), a este, se suma el artículo 16 que habla del principio de transparencia: "los medios de comunicación social difundirán sus políticas editoriales e informativas y su código deontológico en portales web o en un instrumento a disposición del público" (Ley Orgánica de Comunicación, 2013); de esta manera es claro evidenciar como estos dos principios se vinculan directamente a los pilares del gobierno abierto, siendo la Ley Orgánica de Comunicación necesaria y de gran aporte a la investigación.

La Ley Orgánica de Comunicación también menciona el derecho a recibir información de calidad, de este modo la información difundida debe responder a características tales como: información clara y entendible, información verídica y verificable, información abierta y libre en datos abiertos, información completa, información no excluyente, y que sea de libre duplicidad (art. 22).

En la sección II de la presente ley en el artículo 35 se menciona el derecho al acceso universal a las tecnologías de la información y comunicación pues "todas las personas tienen derecho a acceder, capacitarse y usar las tecnologías de información y comunicación para potenciar el disfrute de sus derechos y oportunidades de desarrollo" (Ley Orgánica de Comunicación, 2013). Este artículo defiende el derecho universal al acceso a las TIC que poseen todas las personas, sin exclusión alguna, a fin de mejorar su bienestar y calidad de vida. Sin importar edad, género y etnia este derecho es

fundamental para los ciudadanos a manera de lograr acceder a la información relevante del Estado y los trámites realizados online.

2.4.7. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD)

Esta ley va dirigida a los Gobiernos Autónomos Descentralizados, mismos que son instituciones que integran a la organización territorial del Estado y aparte de regularse por la COOTAD, también lo están por la Constitución de la República del Ecuador. Estos entes públicos gozan de autonomía administrativa, financiera y política, así mismo regidos por principios de solidaridad, equidad, subsidiaridad, equidad, integración y participación ciudadana.

Es así que, el COOTAD menciona un elemento clave de gobierno abierto como es la participación ciudadana, principio básico que según el art. 3 ratifica que la titularidad y ejercicio les pertenece a los ciudadanos y sus derechos serán respetados, garantizados, promovidos y facilitados por los diferentes órganos del Estado (...) así como la gestión compartida y el control social de planes, políticas, programas y proyectos públicos, el diseño y ejecución de presupuestos participativos de gobiernos (...) se garantiza además la transparencia y la rendición de cuentas, de acuerdo con la Constitución y la ley. Lo que significa la participación de los ciudadanos no se ve limitada por el mecanismo de participación que utilicen los ciudadanos para hacer uso de su derecho a participar de manera protagónica en la toma de decisiones, pues esta garantía la respalda la norma suprema del Ecuador y son responsables de ejecutarla los diferentes órganos de poder ciudadano, ahí es donde juega un papel importante el ciudadano pues pasa a ser un sujeto fiscalizador de las actuaciones de los servidores públicos (COOTAD, 2010).

En el capítulo I, sección primera del COOTAD el artículo 31 menciona las funciones de los gobiernos autónomos descentralizados, teniendo importancia con la investigación el literal (c) que menciona "diseñar e implementar políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión en su territorio" (COOTAD, 2010), así los gobiernos autónomos tienen la responsabilidad de crear políticas que integren a los ciudadanos sin exclusión de ningún tipo y promover la equidad dentro de su territorio de jurisdicción. El literal (d) menciona "implementar un sistema de participación ciudadana para el ejercicio de los

derechos que permita avanzar en la gestión democrática de la acción regional" (COOTAD, 2010). Es deber de los GAD la implementación de mecanismos que permitan a los ciudadanos participar activamente en la elaboración, ejecución y evaluación de políticas y programas desarrollados dentro de la acción regional.

En el literal (f) se menciona "prestar los servicios públicos y construir la obra pública regional correspondiente con criterios de calidad, eficacia y eficiencia" (COOTAD, 2010), criterios de suma importancia que el GAD debe cumplir a cabalidad para contar con la legitimidad y confianza de los y las ciudadanas de la región. Al hablar de la calidad dentro de los servicios públicos se hace referencia a recibir atención gratuita, oportuna y ágil, evitando a toda costa procesos burocráticos que entorpezcan la gestión pública y generen el gasto innecesario de los recursos públicos destinados a la institución.

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Sampieri, 2017).

Es una investigación de enfoque mixto, por un lado, la ayuda del enfoque cualitativo abre paso a conocer la percepción de las autoridades en cuanto a la implementación de un modelo de gobierno abierto en el cantón Otavalo. Por otro lado, el enfoque cuantitativo para la investigación posibilita el levantamiento de información estadística que permitirá el análisis de los datos y respectiva interpretación para determinar cómo el gobierno abierto ha mejorado la calidad de los servicios en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Otavalo.

3.1.2. Tipo de investigación

3.1.2.1. Investigación de campo

Según Arias (2012) la investigación de campo es aquella que “consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes” (pág. 31). Es por ello, que dentro de la presente investigación se recolecta la información de primera mano a través de encuestas a los y las ciudadanos del Cantón Otavalo para describir el modelo de Gobierno Abierto con el cual se trabaja dentro de la ciudad, y a la vez resulta importante conocer la percepción del ciudadano con respecto a su gobierno.

3.1.3. Niveles de investigación

3.1.3.1. Investigación Descriptiva

Para Arias (2012) la investigación descriptiva “consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento” (pág. 24).

El presente trabajo de investigación es de tipo descriptivo ya que permite realizar un estudio, análisis y descripción de la situación actual dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de Otavalo en cuanto a su idea de Gobierno Abierto, por medio de encuestas y entrevistas se realiza el levantamiento de información con la participación de las autoridades de turno permitiendo de esta manera dar cumplimiento al segundo y tercer objetivo específico.

3.1.3.2. Investigación Explicativa

La investigación explicativa según Arias (2012):

Estudia fenómenos puntuales nuevos o que no se han abordado en profundidad. El objetivo de dicha investigación es proporcionar conocimientos relevantes sobre ellos, tiene el objetivo de ampliar el conocimiento ya existente sobre algo de lo que sabemos poco, o nada. De esta manera, se centra en los detalles, permitiéndonos conocer más a fondo un fenómeno. En resumen, lo que hace el investigador es partir de una idea general y entrar a analizar aspectos concretos en profundidad (pág. 27).

La investigación de tipo explicativa es aquella que tiene relación causal, no solo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta encontrar las causas del mismo, en otras palabras, la investigación explicativa en la presente investigación nos permitirá determinar cómo influye el gobierno abierto en la calidad de los servicios públicos brindados por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Otavalo.

3.1.4. Diseño de Investigación

3.1.4.1. No Experimental

Según Arias (2010) define:

El diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto, en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen. (pág. 87).

Dentro de la investigación el Gobierno Abierto y la calidad de los servicios públicos no se pretende realizar experimento alguno, pues se trata de observar las variables dentro del campo de estudio (Cantón Otavalo) sin manipularla información recolectada de cada

una de las variables. La información recabada será de gran utilidad para analizar los datos y conocer el contexto de la ciudad actualmente.

3.1.4.2. Investigación Transversal

Según Vázquez (2012) El estudio transversal se define como "un tipo de investigación observacional que analiza datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo sobre una población muestra o subconjunto predefinido. Es decir, implica la recolección de datos en un tiempo determinado" (pág. 10).

La investigación actual se realizará dentro del tiempo determinado en la delimitación de la investigación y el planteamiento del problema. La información recabada determinará el grado de satisfacción de los ciudadanos con respecto al actual gobierno en cuanto a implementar un gobierno abierto y la mejora continua de la calidad en servicios públicos.

3.2. HIPÓTESIS

El término "hipótesis" difundido por Urbano (2014), es un enunciado presumible de la relación entre dos o más variables; son pautas para una investigación, pues muestran lo que estamos buscando o tratando de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado, formuladas a manera de proposiciones. Deben referirse a una situación social real, sus términos deben ser claros, precisos, así como observables y medibles. La relación entre variables, propuesta por una hipótesis, debe ser clara y verosímil. Las hipótesis se formulan sobre la base de hechos o conocimientos que constituyen sus datos o premisas. Los datos son descripciones de la realidad, no obstante, su papel en el conocimiento es ser sustancialmente diferente al de las hipótesis. Los datos confirman las hipótesis en uno u otro grado, o la hacen más o menos probable. Cuando los datos se modifican conllevan a un cambio del grado de comprobación de la hipótesis. Las nuevas operaciones o experiencias especialmente preparadas pueden aumentar o disminuir la probabilidad de la hipótesis e, inclusive, negarla del todo. De aquí que no pueda hablarse de hipótesis sin referencia a los hechos o datos en que se apoya. (pág.109-110).

Ho: El Gobierno Abierto no mejora la calidad de los servicios públicos en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Otavalo.

H1: El Gobierno Abierto mejora la calidad de los servicios públicos en el Gobierno autónomo Descentralizado de Otavalo.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.3.1. Definición de variables

Variable independiente: Gobierno Abierto

Variable dependiente: Calidad de los servicios públicos

3.3.2. Operacionalización de variables

Tabla 3. Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnica	Instrumento
Independiente				
Gobierno Abierto	Participación	Mecanismos de participación ciudadana	Entrevista y encuesta	Cuestionario y Guía de preguntas abiertas
		Control Social		
		Planificación participativa		
	Transparencia	Datos Abiertos		
		Rendición de cuentas		
	Colaboración	Toma de decisiones		
		Trabajo coordinado		
		Participación de actores		
Tecnología e innovación	Implementación de las TIC			
	Acceso a internet			
Dependiente				
Calidad de los servicios públicos	Seguridad	Credibilidad	Entrevista y encuesta	Cuestionario y Guía de preguntas francas
		Confianza		
	Elementos tangibles	Instalaciones adecuadas		
		Personal eficiente		
		Modernización		
	Empatía	Atención al usuario		
		Cortesía		
	Fiabilidad	Interés		
		Accesibilidad		
		Disponibilidad		
	Capacidad de respuesta	Eficacia		
		Eficiencia		
Tiempo				

Fuente: Elaboración propia en base a CEPAL y OCDE.

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

3.4.1. Métodos

3.4.1.1. Método Analítico

Este método consiste en “la aplicación de la experiencia directa (lo propuesto por el empirismo) a la obtención de pruebas para verificar o validar un razonamiento, a través de mecanismos verificables como estadísticas, la observación de fenómenos o la replicación experimental” (Etecé, 2021).

Este método analítico es sumamente útil para nuestra investigación ya que es un campo no estudiado a fondo dentro del Cantón Otavalo. El método analítico es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos.

3.4.1.2. Método Deductivo

Según Abreu (2017) el método deductivo:

Permite determinar las características de una realidad particular que se estudia por derivación o resultado de los atributos o enunciados contenidos en proposiciones o leyes científicas de carácter general formuladas con anterioridad. Mediante la deducción se derivan las consecuencias particulares o individuales de las inferencias o conclusiones generales aceptadas. (pag. 200).

El método deductivo va a apoyar a la investigación analizando el gobierno abierto y las mejoras que han presentado las administraciones que lo han ejecutado. Para el caso de Ecuador existe el antecedente de pertenecer a la Alianza de Gobierno Abierto desde el año 2018, tiempo suficiente para determinar los altos y bajos que han repercutido de la implementación de este modelo dentro de la administración pública. En caso particular, Otavalo ha comenzado con esta iniciativa siendo de los pocos a nivel territorial en implementar el modelo de gobierno abierto, en tal sentido se analizará como dentro del mismo cantón se han visto reflejado los resultados y mejoras después de su implementación.

3.4.1.3. Método Inductivo

Rivas (1995) señala que:

El método inductivo consiste en la generalización de hechos, prácticas, situaciones y costumbres observadas a partir de casos particulares. Tiene la

ventaja de impulsar al investigador y ponerlo en contacto con el sujeto investigado u objeto de investigación. El camino va de la pluralidad de objetos a la unidad de conceptos (pág. 87).

La investigación se dirige al método inductivo debido a que nos facilita acercarnos a los miembros investigados y conocer la realidad de cada uno de ellos con respecto al tema de estudio, de esta manera la población del Cantón Otavalo es un eje fundamental para conocer y analizar el factor de un gobierno abierto en una región con población mayormente indígena.

3.4.2. Técnicas

3.4.2.1. Entrevista

Rivas (1995) afirman que la entrevista es “una tecnica de gran utilidad en la investigacion cualitativa para recabar datos; se define como una conversacion que se propone un fin determinado distinto al hecho de conversar. Es un instrumento tecnico que adopta la forma de un dialogo coloquial” (pág. 233).

La entrevista como técnica de recolección de datos se la aplica para dar cumplimiento el objetivo específico 2, misma que será aplicada a las autoridades electas en el periodo 2020-2023 del Gobierno Autónomo Descentralizado de Otavalo, específicamente al alcalde y concejales, y al analista del sistema informático (personal de planta). La información que será recolectada vendría a ser un aspecto importante para la formulación del modelo de proponer. La entrevista en una conversación que mantienen más o dos personas, donde el entrevistador realiza preguntas y el entrevistado responde a las interrogantes.

3.4.2.2. Encuestas

Rivas (1995) definen a la encuesta como:

Una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigacion mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de un apoblacion o universo mas amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características (pág. 144).

Las encuestas se realizarán para dar cumplimiento al objetivo 3 de la presente investigación, se aplicará a la ciudadanía perteneciente al Gobierno Autónomo

Descentralizado de Otavalo, sector urbano, con el objetivo de conocer su interés en intervenir y colocar en gobierno abierto, en la que su participación se hace significativa notoria y corresponsable en la toma de decisiones frente a los planes proyectos, juntamente con las autoridades. La encuesta es uno de los métodos más utilizados en la investigación porque permite obtener información amplia. Ya que se requiere el levantamiento de datos verídicos de fuentes de información directa fin de facilitar el análisis respecto al gobierno abierto y la calidad de los servicios públicos.

3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

3.5.1. Población y muestra

3.5.1.1.Población

Pineda et al (1994) define a la población como “el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorios, los accidentes viales entre otros” (pág. 108).

La población es definida según Arias (2010) como “un conjunto finito de elementos con características comunes para las cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos de estudio” (pág. 241). Para la ejecución de la investigación de gobierno abierto y la calidad de los servicios públicos en el Gobierno autónomo Descentralizado de Otavalo se ha considerado como población a todas las personas otavaleñas que constan en el Consejo Nacional Electoral ya que se plasman las personas que toman decisiones a partir de los 16 años, por ende, ya tienen uso de razón y emiten una opinión crítica.

3.5.1.2.Muestra

Pineda et al (1994) afirman que la muestra es un “subconjunto o parte del universo en el que se llevara a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros. La muestra es una parte representativa de la población” (pág. 108).

Datos

N= 95.616

Z= 95%

α = 1,96

p= 0.5

q= 0.5

e= 5%

$$n = \frac{N * Z\alpha^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z\alpha^2 * p * q}$$

$$n = \frac{95.616 * 1,96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (95.616 - 1) + 1,96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{95.616 * 3,8416 * 0.5 * 0.5}{0.0025 * 95.615 + 3.8416 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 383$$

$$n = 383 \text{ ENCUESTAS}$$

3.5.1.3. Estratificación por fijación

POBLACIÓN

N =

95616

Tabla 4. Estratificación por afijación

Cantón Otavalo	AFIJACIÓN PROPORCIONAL			
	GRUPO	Ni	W1	ni
Parroquias Urbanas	JORDAN	29725	0,311	119
	SAN LUIS	19125	0,200	77
Parroquias Rurales	DR Miguel Egas/Peguiche	5694	0,060	23
	Eugenio Espejo	6530	0,068	26
	Gonzales Suarez	4982	0,052	20
	San José de Quichinche	6881	0,072	28
	San Juan de Illumán	7103	0,074	28
	San Pablo	8740	0,091	35
	San Rafael	4823	0,050	27
		95616		383

3.5.2. Instrumentos de investigación

3.5.2.1. Cuestionario

Según Rivas (1995) el cuestionario:

Consiste en un conjunto de preguntas, normalmente de varios tipos, preparado sistemática y cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación o evaluación, y que puede ser aplicado en formas variadas, entre las que se destacan su administración a grupos o su envío por correo (pág. 217).

El principal instrumento para utilizar es el cuestionario, que es un instrumento frecuentemente empleado para la recolección de información en investigaciones de carácter cuantitativo al manejar preguntas estandarizadas. Este cuestionario estandarizado permitirá ser aplicado a los funcionarios de turno y responderá al carácter de nuestra investigación.

3.5.2.2. Preguntas cerradas

Según Rivas (2003) las preguntas cerradas son:

Cuestiones cerradas que ofrecen al usuario que va a ser evaluado todas las alternativas posibles, o al menos todas aquellas que mejor responden a la situación que deseamos conocer. El sujeto no tiene sino elegir alguna o algunas, poniendo una señal convenida: una cruz, rodear con un círculo, subrayar.... Suelen ser preguntas con la opción afirmativa y negativa (pág. 229).

El uso de preguntas cerradas facilitará la recolección de datos y a su vez la interpretación de los mismos, al hacer uso de este instrumento la persona interrogada debe responder basándose a una serie de preguntas presentadas por el entrevistador.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

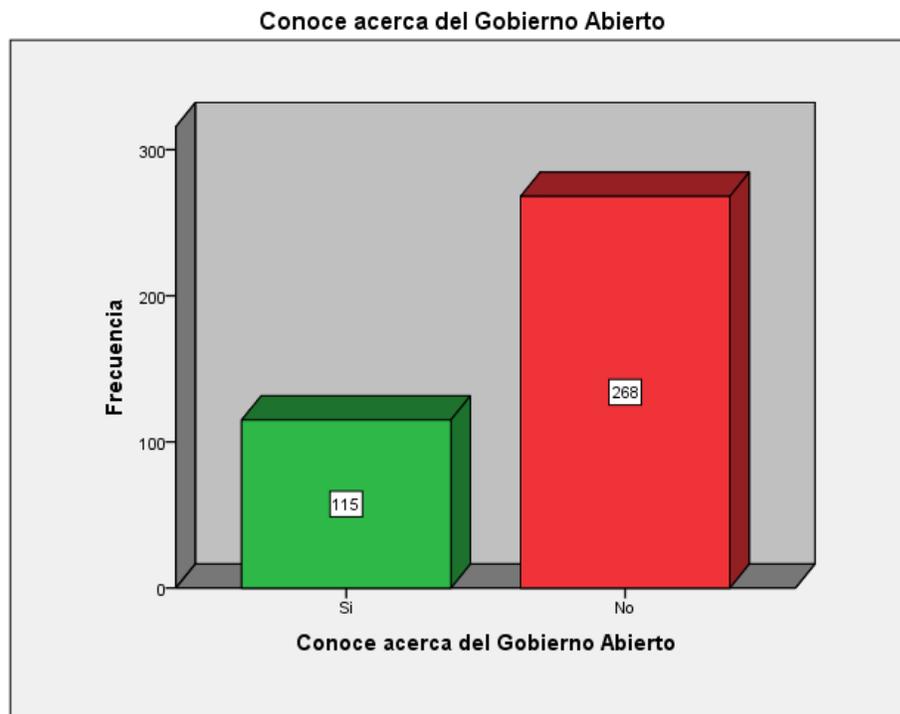


Figura 2. Gobierno Abierto

Análisis

El Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Otavalo cuenta con el modelo de gestión denominado Gobierno Abierto, mismo que ha permitido en los gobiernos generar más transparencia, participación y colaboración, sin embargo, la mayor parte de la población otavaleña no conoce acerca de este modelo, por ende, no pueden hacer uso del mismo. Teniendo en cuenta que para el pleno funcionamiento de este modelo de gestión es sumamente importante la participación de la ciudadanía, ya que si se trabaja conjuntamente el ciudadano con el gobierno se puede generar políticas públicas encaminadas a satisfacer necesidades, fortaleciendo la participación ciudadana, mejorando la transparencia con la rendición de cuentas y finalmente empoderando a los ciudadanos en las decisiones y las responsabilidades de desarrollo. Sin embargo, la falta de conocimiento de la población hace imposible llegar a cumplir esos objetivos.

Tabla 5. Tabla cruzada 1

			¿Cómo ciudadano ha presentado interés en participar para la construcción, elaboración y colaboración de proyectos que beneficien a la ciudadanía?					Total
			Muy frecuentemente	Frecuentemente	Ocasionalmente	Raramente	Nunca	
De las siguientes opciones elija la que según su criterio mejor define a gobierno abierto.	Uso y despliegue de las TICs siguiendo determinadas pautas, normas, experiencias y buenas prácticas	Recuento	7	23	30	29	32	121
		% del total	1,8%	6,0%	7,8%	7,6%	8,4%	31,6%
	Incrementar el número de servicios públicos, a través de cualquier dispositivo y lugar.	Recuento	5	26	19	26	56	132
		% del total	1,3%	6,8%	5,0%	6,8%	14,6%	34,5%
	Poner a disposición de la ciudadanía información pública útil en formatos abiertos y reutilizables	Recuento	3	22	33	20	52	130
		% del total	0,8%	5,7%	8,6%	5,2%	13,6%	33,9%
Total		Recuento	15	71	82	75	140	383
		% del total	3,9%	18,5%	21,4%	19,6%	36,6%	100,0%

Análisis

La importancia de conocer acerca de gobierno abierto radica en que con este modelo de gestión, los ciudadanos pueden llegar a obtener amplios mecanismos de participación ciudadana, exigirles a sus gobernantes la rendición de cuentas y con ello poder acceder fácilmente a la información en cualquier formato y sin filtros, sin embargo, la mayor parte de la población tiene un mal concepto de gobierno abierto por lo que dificulta al ciudadano tomar en consideración todo lo que este modelo conlleva, así mismo, con la falta de capacitación y conocimiento del tema se tiene como resultado que la mayoría de las personas del cantón Otavalo lamentablemente no participen en la construcción, elaboración y colaboración de planes, programas o proyectos que

beneficien a la ciudadanía, y al no tener participación ciudadana no se está cumpliendo con el objetivo de gobierno abierto que es “Dejar de gobernar al ciudadano y comenzar a gobernar con él y para él”.

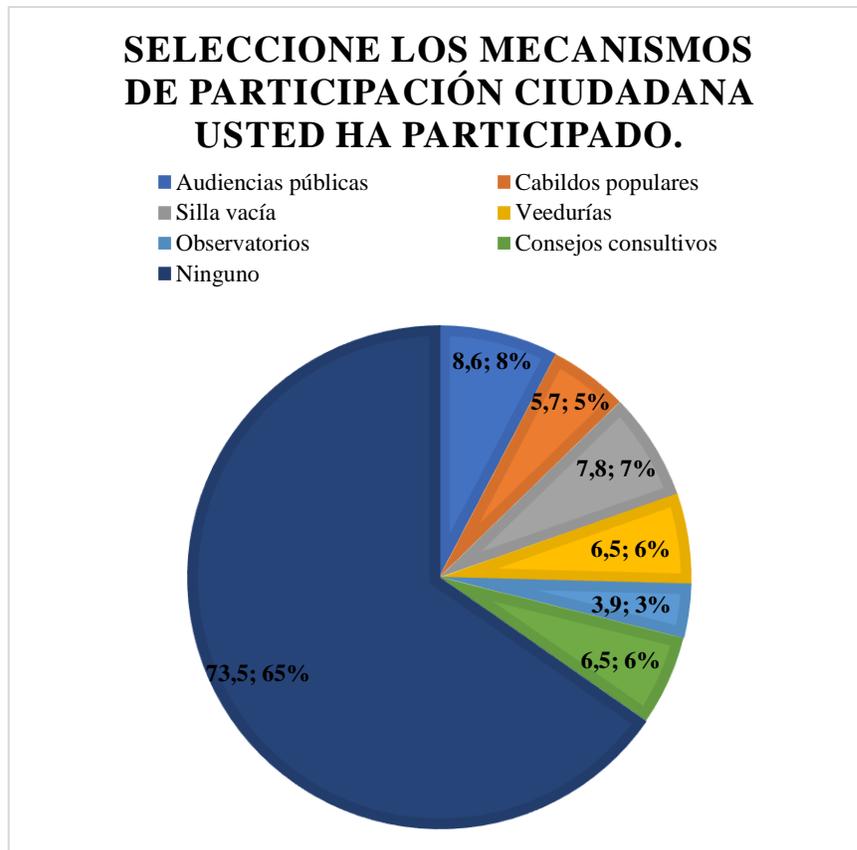


Figura 3. Mecanismos de participación ciudadana

Una parte fundamental dentro de la participación ciudadana son los mecanismos de participación ciudadana, entre ellos se puede mencionar a las audiencias públicas, silla vacía, cabildos populares, entre otros. Estos mecanismos son instrumentos establecidos en la constitución del Ecuador para garantizar una efectiva intervención de la ciudadanía con el gobierno, cuya finalidad es que la ciudadanía pueda participar de forma individual o colectiva, y permita la intervención en la gestión y control administrativo. Sin embargo, la mayoría de la población otavaleña nunca ha participado en ningún mecanismo de participación, esto es debido a que no se tiene la suficiente información o conocimiento digital y el GAD Municipal no ha mejorado sus procesos de capacitación, y no hace apertura a estos diferentes mecanismos. Teniendo en consideración la importancia que tiene el mismo, se ratifica que en ese proceso se comparten responsabilidades al momento de toma de decisiones, y eso es un trabajo

colectivo mas no de uno solo por lo que existe una falencia. Y con la baja participación ciudadana no hay un buen uso de gobierno abierto, ya que, no se está cumpliendo con un pilar fundamental que es la participación ciudadana dentro del Cantón Otavalo.

Tabla 6. Tabla cruzada 2

			¿Las autoridades responsables del Gobierno Autónomo Descentralizado de Otavalo socializan con la ciudadanía un proyecto antes de ejecutarlo?					Total
			Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	
Está de acuerdo en que las organizaciones y representantes de la sociedad civil participen en la elaboración de informes de rendición de cuentas para garantizar el control social?	Muy de acuerdo	Recuento % del total	8 2,1%	15 3,9%	29 7,6%	59 15,4%	2 0,5%	113 29,5%
	De acuerdo	Recuento % del total	6 1,6%	41 10,7%	48 12,5%	92 24,0%	5 1,3%	192 50,1%
	Indiferente	Recuento % del total	0 0,0%	11 2,9%	19 5,0%	26 6,8%	6 1,6%	62 16,2%
	En desacuerdo	Recuento % del total	0 0,0%	7 1,8%	3 0,8%	3 0,8%	1 0,3%	14 3,7%
	Muy en desacuerdo	Recuento % del total	0 0,0%	0 0,0%	2 0,5%	0 0,0%	0 0,0%	2 0,5%
Total		Recuento % del total	14 3,7%	74 19,3%	101 26,4%	180 47,0%	14 3,7%	383 100,0%

Análisis

La rendición de cuentas como mecanismo de participación ciudadana ha sido un canal oportuno de interacción entre ciudadanía y gobierno, ya que es la oportunidad para que la sociedad evidencie los diferentes resultados de los gobiernos ya sea en bienes o servicios que son orientados a satisfacer necesidades o problemas sociales de los diferentes grupos, es por ello que la mayor parte de la población del Cantón Otavalo está de acuerdo en que se haga partícipes a las diferentes organizaciones en la rendición de cuentas, sin embargo esta participación no es muy significativa debido a que las autoridades del GAD Municipal de Otavalo no socializan un proyecto antes de

ejecutarlo, sino más bien les informa a la ciudadanía acerca de las decisiones que ya se han tomado, sin la participación de los mismos.

Tabla 7. Tabla cruzada 3

			¿Cómo ciudadano ha presentado interés en participar para la construcción, elaboración y colaboración de proyectos que beneficien a la ciudadanía?					Total
			Muy frecuentemente	Frecuentemente	Ocasionalmente	Raramente	Nunca	
¿Las autoridades responsables del Gobierno Autónomo Descentralizado de Otavalo socializan con la ciudadanía un proyecto antes de ejecutarlo?	Muy de acuerdo	Recuento % del total	4 1,0%	12 3,1%	9 2,3%	4 1,0%	3 0,8%	32 8,4%
	De acuerdo	Recuento % del total	5 1,3%	40 10,4%	32 8,4%	29 7,6%	35 9,1%	141 36,8%
	Indiferente	Recuento % del total	5 1,3%	15 3,9%	25 6,5%	25 6,5%	63 16,4%	133 34,7%
	En desacuerdo	Recuento % del total	1 0,3%	3 0,8%	12 3,1%	14 3,7%	33 8,6%	63 16,4%
	Muy en desacuerdo	Recuento % del total	0 0,0%	1 0,3%	4 1,0%	3 0,8%	6 1,6%	14 3,7%
Total		Recuento % del total	15 3,9%	71 18,5%	82 21,4%	75 19,6%	140 36,6%	383 100,0%

Análisis

La participación de la ciudadanía dentro de la toma de decisiones es importante, por ende el GAD Municipal de Otavalo debería preguntarle a la ciudadanía acerca de sus necesidades, para así clasificar las diferentes opciones y direccionarse por la que tenga más incidencia, tomando en cuenta costos y beneficios de la misma, pero se ha podido evidenciar que gran parte de la población no ha sido tomada en cuenta, es así que, en el momento en que se deja a la ciudadanía fuera de la toma de decisiones, ya no hay gobierno abierto, y como no le dan a la población ese beneficio, se obtiene una baja

participación ciudadana, por ende, al tener desconocimiento y ya que las autoridades del Cantón Otavalo no han aplicado o mejorado los procesos de capacitación continua, la mayoría de las personas otavaleñas nunca han presentado interés en participar para la construcción, elaboración y colaboración de proyectos que beneficien a la ciudadanía.

Tabla 8. Tabla cruzada 4

			¿Cómo ciudadano ha presentado interés en participar para la construcción, elaboración y colaboración de proyectos que beneficien a la ciudadanía?					Total
			Muy frecuentemente	Frecuentemente	Ocasionalmente	Raramente	Nunca	
Que tan importante es la participación de la sociedad civil en el desarrollo, ejecución y evaluación de planes, programas y proyectos que realiza el GAD Otavalo?	Muy importante	Recuento % del total	4 1,0%	14 3,7%	15 3,9%	19 5,0%	83 21,7%	135 35,2%
	Importante	Recuento % del total	10 2,6%	35 9,1%	38 9,9%	27 7,0%	43 11,2%	153 39,9%
	Moderadamente importante	Recuento % del total	0 0,0%	12 3,1%	15 3,9%	16 4,2%	11 2,9%	54 14,1%
	De poca importancia	Recuento % del total	1 0,3%	9 2,3%	9 2,3%	13 3,4%	1 0,3%	33 8,6%
	Nada importante	Recuento % del total	0 0,0%	1 0,3%	5 1,3%	0 0,0%	2 0,5%	8 2,1%
Total		Recuento % del total	15 3,9%	71 18,5%	82 21,4%	75 19,6%	140 36,6%	383 100,0%

Análisis

La mayor parte de la población del Cantón Otavalo piensa que la participación de la sociedad civil en el desarrollo, ejecución y evaluación de planes, programas y proyectos que realiza el GAD Otavalo es de mucha importancia, ya que con la participación ciudadana se construye la democracia, y se logra abastecer las diferentes necesidades de la población, sin embargo, la población otavaleña nunca ha presentado interés en participar en la construcción y elaboración de dichos proyectos, lo que hace difícil tanto

para el GAD Municipal como para la ciudadanía lograr tener una buena toma de decisiones respecto a políticas públicas, planes, programas o proyectos que se vayan a implementar, ya que sin comunicación y con el bajo nivel de colaboración se repiten errores y se pierden oportunidades, haciendo de la toma de decisiones un poco más complicada.

El GAD Municipal de Otavalo brinda servicio de acceso a internet gratuito en diferentes zonas específicas de la ciudad.

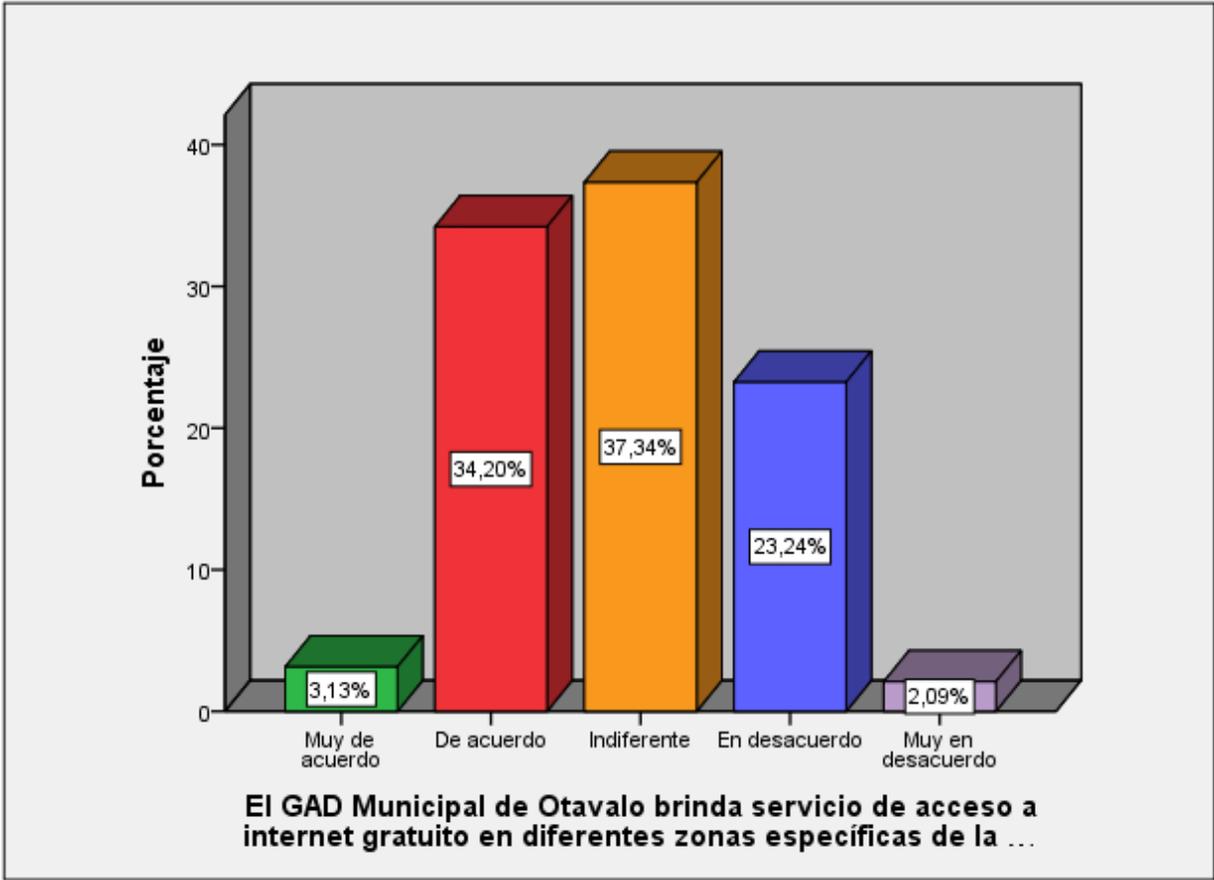


Figura 4. Servicio de internet gratuito en zonas de Otavalo

Análisis

El Gobierno Autónomo Descentralizado de Otavalo ha puesto énfasis en transformar su cantón direccionándolo a lo digital, con el fin de mejorar su administración y brindarle a la ciudadanía un libre acceso a la tecnología, es por ello por lo que se han instalado diferentes puntos Wifi de acceso a internet gratuito en diferentes zonas estratégicas del Cantón. El buen uso y manejo de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)

ha significado un gran aporte para el desarrollo del cantón, haciéndolo competitivo, ciberseguro, e innovador. Sin embargo, hay un descuido de las autoridades en las diferentes parroquias rurales, y en algunos casos el desconocimiento de la existencia de estos puntos de acceso a internet limita el pleno uso de este servicio, evidenciando ciertas deficiencias en la organización de los servicios, y es deber de las autoridades dar solución a muchos de estos problemas dentro de la comunidad otavaleña.

Tabla 9. Tabla cruzada 5.

			A través de su experiencia como usuario de los servicios públicos, cuál es el grado de accesibilidad a la información a través de la página web del GAD Municipal de Otavalo.					Total
			Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo	
Las redes sociales como Facebook, Twitter y YouTube implementados en el portal del sitio web del GAD Otavalo, son un canal oportuno de interacción entre el ciudadano y municipio.	Muy de acuerdo	Recuento % del total	5 1,3%	18 4,7%	32 8,4%	13 3,4%	1 0,3%	69 18,0%
	De acuerdo	Recuento % del total	8 2,1%	50 13,1%	88 23,0%	38 9,9%	3 0,8%	187 48,8%
	Indiferente	Recuento % del total	6 1,6%	11 2,9%	36 9,4%	22 5,7%	7 1,8%	82 21,4%
	En desacuerdo	Recuento % del total	3 0,8%	5 1,3%	7 1,8%	15 3,9%	9 2,3%	39 10,2%
	Muy en desacuerdo	Recuento % del total	0 0,0%	1 0,3%	2 0,5%	2 0,5%	1 0,3%	6 1,6%
Total		Recuento % del total	22 5,7%	85 22,2%	165 43,1%	90 23,5%	21 5,5%	383 100,0%

Análisis

Las redes sociales actualmente juegan un rol fundamental en la sociedad, es por ello que el Gobierno Autónomo Descentralizado de Otavalo se ha adaptado a un nuevo modelo de gestión que es gobierno abierto, mismo que le permite hacer de su administración un poco más innovadora, y la utilización de Facebook, Twitter y YouTube ha permitido transparentar su gestión. Las personas del Cantón Otavalo piensan que las

redes sociales son un canal oportuno de interacción entre ciudadano y gobierno, lo que ha permitido generar mayor confianza y proporcionando transparencia a los ciudadanos, ofreciendo la oportunidad de desmentir toda información que haya podido ser mal interpretada. Con la implementación de redes sociales se logra una mejor comunicación gestionando las consultas de una forma más rápida y cercana, llegando a optimizar los recursos personales. Con ello se logra una mayor cercanía, situando a todos los usuarios al mismo nivel, ofreciendo la oportunidad de intervenir en la conversación, realizar encuestas, propuestas y ser escuchado.

Tabla 10. Tabla cruzada 6

			A través de su experiencia como usuario de los servicios públicos, cuál es el grado de accesibilidad a la información a través de la página web del GAD Municipal de Otavalo.					Total
			Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo	
¿La implementación de las TICs ayuda a transparentar la información sobre los proyectos que está ejecutando el GAD Municipal de Otavalo?	Muy de acuerdo	Recuento % del total	5 1,3%	18 4,7%	19 5,0%	15 3,9%	1 0,3%	58 15,1%
	De acuerdo	Recuento % del total	11 2,9%	50 13,1%	85 22,2%	25 6,5%	10 2,6%	181 47,3%
	Indiferente	Recuento % del total	4 1,0%	15 3,9%	54 14,1%	36 9,4%	7 1,8%	116 30,3%
	En desacuerdo	Recuento % del total	2 0,5%	2 0,5%	7 1,8%	11 2,9%	2 0,5%	24 6,3%
	Muy en desacuerdo	Recuento % del total	0 0,0%	0 0,0%	0 0,0%	3 0,8%	1 0,3%	4 1,0%
Total		Recuento % del total	22 5,7%	85 22,2%	165 43,1%	90 23,5%	21 5,5%	383 100,0%

Análisis

El Gobierno Autónomo Descentralizado de Otavalo presenta una página web que contiene mucha información acerca de los planes, programas y proyectos que desarrollan, así como también de su normativa y gestión. Esta información es subida mensualmente, por lo que se mantiene en constante actualización y en formatos abiertos. Es por ello que la mayoría de la ciudadanía menciona que la implementación de las TICs ha ayudado a transparentar la información sobre los proyectos que está ejecutando el GAD Municipal de Otavalo, sin embargo, hace falta una capacitación continua con la ciudadanía para que ellos puedan hacer un uso efectivo del mismo, ya que gran parte de la población no conoce acerca de este servicio y por ende, no puede utilizarlo.

Como ciudadano, cuál es su percepción en relación a las instalaciones físicas que dispone el GAD Municipal de Otavalo.

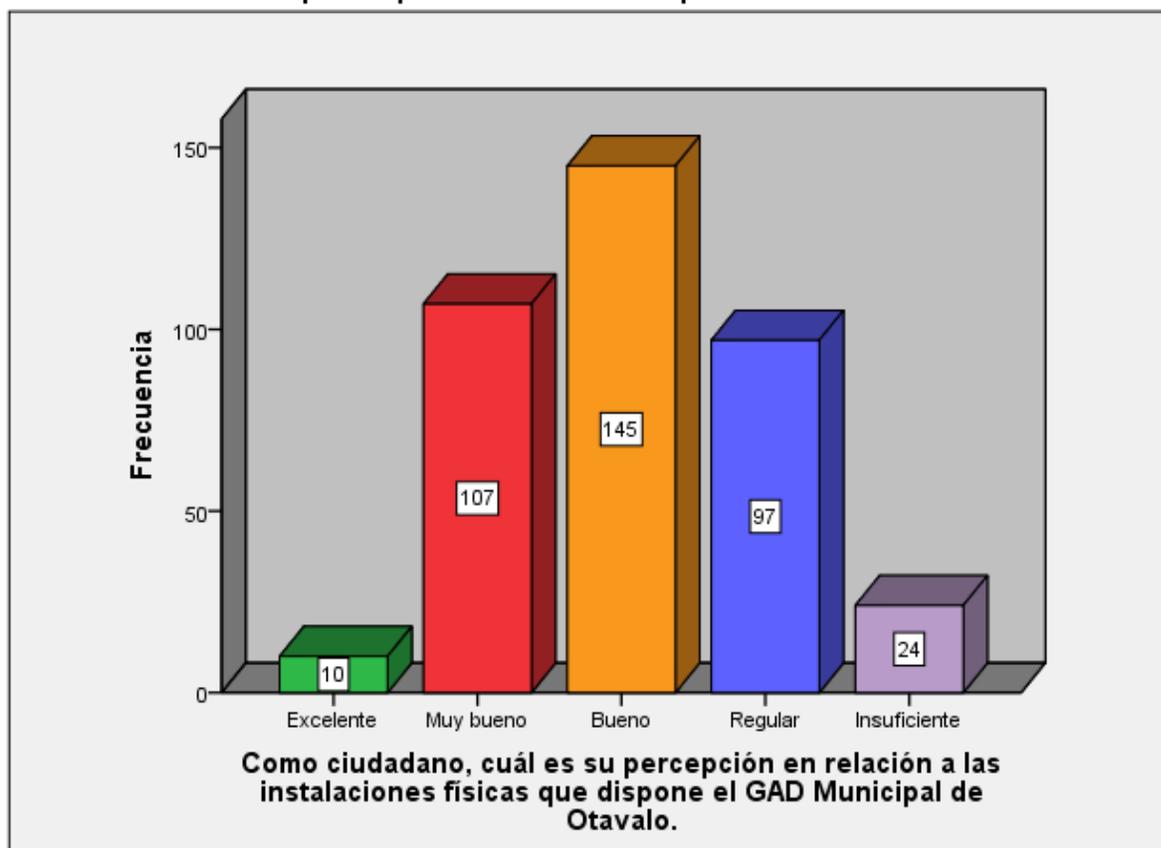


Figura 5. Instalaciones físicas del GAD Municipal de Otavalo

Análisis

Para mejorar la calidad de los servicios es importante tener unas instalaciones físicas adecuadas, ya que esto ejerce gran influencia tanto en los servidores públicos como en los ciudadanos, la primera impresión es la que cuenta, teniendo instalaciones adecuadas se genera confianza, da una buena impresión al ciudadano, y se siente más seguro, pero también tiene efecto en los servidores públicos, ya que si ellos se sienten a gusto en su espacio de trabajo, mejora su rendimiento y hacen las cosas bien, mejorando la calidad del servicio haciéndolo más eficiente y eficaz, sin embargo en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Otavalo no se cuenta con una infraestructura adecuada e innovadora, el promedio de la población otavaleña no se siente conforme ni seguro, y esto perjudica a la población y a la institución. Es importante contar con instalaciones adecuadas.

Tabla 11. Tabla cruzada 7

			Ante la prestación de un servicio público como ha sido la atención por parte del funcionario público.					Total
			Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Insuficiente	
¿La implementación del Gobierno Abierto por parte del GAD Municipal de Otavalo facilita la accesibilidad a servicios públicos por medio digital mejorando la eficiencia de la gestión administrativa?	Muy de acuerdo	Recuento % del total	9 2,3%	11 2,9%	14 3,7%	8 2,1%	2 0,5%	44 11,5%
	De acuerdo	Recuento % del total	8 2,1%	52 13,6%	58 15,1%	37 9,7%	2 0,5%	157 41,0%
	Indiferente	Recuento % del total	2 0,5%	23 6,0%	57 14,9%	45 11,7%	5 1,3%	132 34,5%
	En desacuerdo	Recuento % del total	2 0,5%	5 1,3%	13 3,4%	20 5,2%	3 0,8%	43 11,2%
	Muy en desacuerdo	Recuento % del total	1 0,3%	1 0,3%	2 0,5%	1 0,3%	2 0,5%	7 1,8%
Total		Recuento % del total	22 5,7%	92 24,0%	144 37,6%	111 29,0%	14 3,7%	383 100,0%

Análisis

La implementación del Gobierno Abierto por parte del GAD Municipal de Otavalo ha facilitado la accesibilidad a servicios públicos por medio digital mejorando la eficiencia de la gestión administrativa según la mayoría de la población de Otavalo, ya que pueden acceder a diferentes servicios públicos desde la comodidad de su hogar, ya no es indispensable la presencialidad, si no que ya se lleva un modelo digital mismo que permite mejorar la eficiencia de los servicios públicos y de la administración. Brindar servicios públicos en las diferentes plataformas ha sido de gran ayuda ya que la población otavaleña menciona que la atención por parte del funcionario público ante la prestación de un servicio no era buena, ya que acercarse a la institución implica una prestación de servicios ineficiente, y además presenta gastos para la mayoría de la población otavaleña rural debido a la movilización, así como también por el tiempo.

Tabla 12. Tabla cruzada 8

			Cuál ha sido su experiencia ante la prestación de servicios por parte de los funcionarios públicos del GAD Municipal de Otavalo.					Total
			Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Insuficiente	
Las redes sociales como Facebook, Twitter y YouTube implementados en el portal del sitio web del GAD Otavalo, son un canal oportuno de interacción entre el ciudadano y municipio.	Muy de acuerdo	Recuento % del total	1 0,3%	10 2,6%	16 4,2%	41 10,7%	1 0,3%	69 18,0%
	De acuerdo	Recuento % del total	2 0,5%	36 9,4%	48 12,5%	101 26,4%	0 0,0%	187 48,8%
	Indiferente	Recuento % del total	1 0,3%	8 2,1%	30 7,8%	41 10,7%	2 0,5%	82 21,4%
	En desacuerdo	Recuento % del total	1 0,3%	2 0,5%	12 3,1%	20 5,2%	4 1,0%	39 10,2%
	Muy en desacuerdo	Recuento % del total	1 0,3%	1 0,3%	0 0,0%	2 0,5%	2 0,5%	6 1,6%
Total		Recuento % del total	6 1,6%	57 14,9%	106 27,7%	205 53,5%	9 2,3%	383 100,0%

Análisis

Cuando hablamos del modelo de gestión gobierno abierto se habla de un modelo en el que la participación activa entre ciudadano y gobierno es fundamental, considerado como un canal oportuno de interacción, y para acogerlo es importante la adaptación e implementación de las tecnologías de información y comunicación, ya que gracias a las mismas la ciudadanía puede estar informada de la gestión de la misma e interactuar en sus diferentes portales como son YouTube, Facebook, Twitter y la página web institucional, la última es fundamental ya que además de proporcionar información de manera oportuna, sin filtros y a todos los formatos, se puede acceder a diferentes servicios, aunque estos servicios también se los brinda en las instalaciones de GAD Municipal, sin embargo, la mayoría de las personas del Cantón Otavalo indican que la atención por parte de los funcionarios públicos ante la prestación de un servicio es regular, no eficiente.

Tabla 13. Tabla cruzada 8

			¿Cómo ciudadano ha presentado interés en participar para la construcción, elaboración y colaboración de proyectos que benefician a la ciudadanía?					Total
			Muy frecuentemente	Frecuentemente	Ocasionalmente	Raramente	Nunca	
¿Las autoridades responsables del Gobierno Autónomo Descentralizado de Otavalo socializan con la ciudadanía un proyecto antes de ejecutarlo?	Muy de acuerdo	Recuento % del total	4 1,0%	12 3,1%	9 2,3%	4 1,0%	3 0,8%	32 8,4%
	De acuerdo	Recuento % del total	5 1,3%	40 10,4%	32 8,4%	29 7,6%	35 9,1%	141 36,8%
	Indiferente	Recuento % del total	5 1,3%	15 3,9%	25 6,5%	25 6,5%	63 16,4%	133 34,7%
	En desacuerdo	Recuento % del total	1 0,3%	3 0,8%	12 3,1%	14 3,7%	33 8,6%	63 16,4%
	Muy en desacuerdo	Recuento % del total	0 0,0%	1 0,3%	4 1,0%	3 0,8%	6 1,6%	14 3,7%
Total		Recuento % del total	15 3,9%	71 18,5%	82 21,4%	75 19,6%	140 36,6%	383 100,0%

Análisis

Las autoridades responsables del Gobierno Autónomo Descentralizado de Otavalo deben socializar con la ciudadanía un proyecto antes de ejecutarlo, pues es de suma importancia la participación ciudadana en la toma de decisiones, sin embargo, la desinformación de la sociedad otavaleña ha marcado varias consecuencias muy evidentes, tales como la creación de políticas ineficaces, la ausencia del diálogo, y la insatisfacción de necesidades generando un gobierno ineficiente. Las autoridades no se han esforzado en capacitar a las personas y brindarles programas de ayuda continua para así hacer ciudadanos capaces de aportar y decidir en situaciones de gobierno, es por ello que la mayoría de las personas otavaleñas nunca ha presentado interés en participar en las decisiones de gobierno, por el alto grado de desconocimiento administrativo.

Cuándo usted ha acudido a las instalaciones del GAD Municipal de Otavalo para la prestación de un servicio público el tiempo que se tardan en brindar el servicio es.

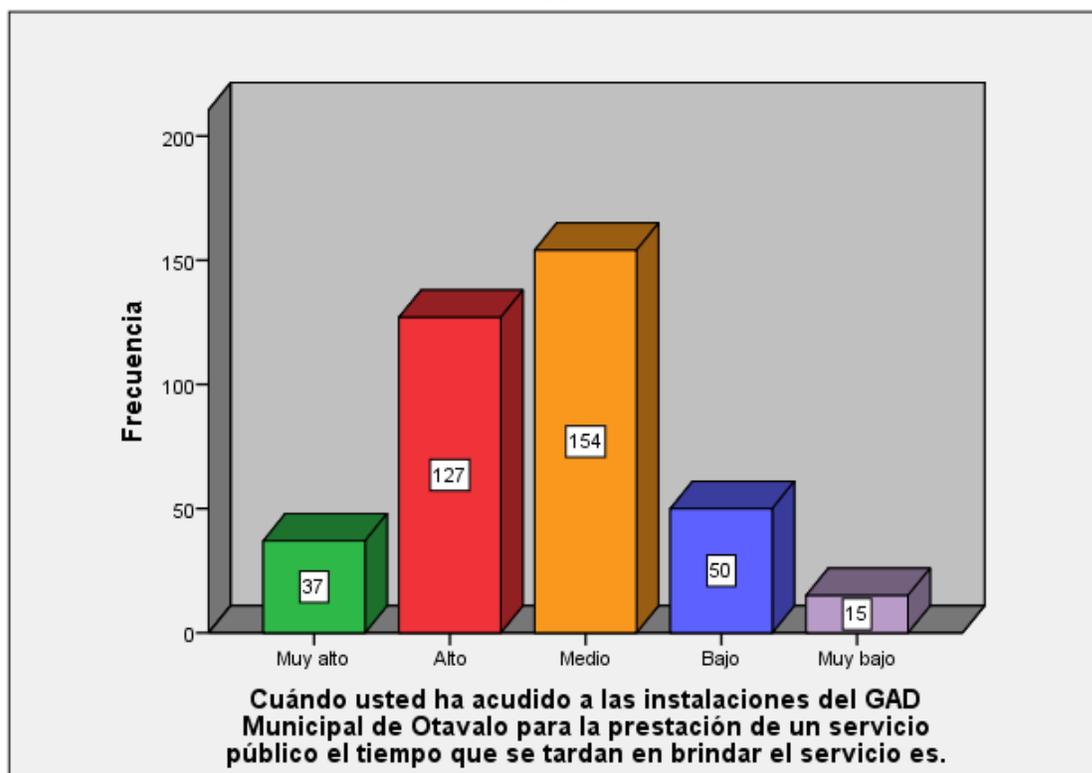


Figura 6. Tiempo estimado en prestar un servicio público

Análisis

La calidad de los servicios públicos es indispensable para construir sociedades equitativas, sostenibles y democráticas. La población otavaleña exige una administración más cercana a las necesidades y demandas, que les brinde servicios eficientes, eficaces y transparentes que les permitan simplificar los trámites, sin embargo, en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Otavalo no ha logrado cumplir con lo mencionado, ya que gran parte de la población otavaleña menciona que el tiempo que se tardan en brindar el servicio es medianamente eficiente. Es decir, el GAD Municipal no trabaja con el personal adecuado, que cumpla con ciertos estándares para brindar un buen servicio, y es por ello que se debería mejorar el modelo de gestión Gobierno Abierto implementado en el Cantón Otavalo, con el fin de prestar servicios públicos de manera digital a través de sus diferentes plataformas y así mejorar la calidad de servicios de los ciudadanos.

Tabla 14. Entrevista de "El gobierno abierto y la calidad de los servicios públicos en el Cantón Otavalo"

Entrevista de "El gobierno abierto y la calidad de los servicios públicos en el Cantón Otavalo"			
CUESTIONARIO	ENTREVISTADO		
	Director Administrativo	Director de Participación Ciudadana	Alcalde del Cantón Otavalo
<p>Según la CEPAL los pilares del Gobierno Abierto son participación, transparencia, colaboración y tecnología, tomando en cuenta este dato ¿Qué procesos se han llevado dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de Otavalo para la correcta aplicación de estos cuatro pilares dentro de su gestión administrativa?</p>	<p>Dos cosas importantes que hemos tomado en cuenta como gobierno abierto son primero el cumplimiento con la ley de transparencia y se ha publicado a la ciudadanía todos la documentación generada en cuanto a los procedimientos que realiza la institución por otra parte respecto a la contratación pública se transmite el procedimiento de contratación pública mediante la página web y redes sociales mirando cómo se lleva a cabo el</p>	<p>Dando contestación a su pregunta quería manifestarle que la política de trabajo del Alcalde Mario Conejo Maldonado ha sido que a través de la participación ciudadana nosotros tengamos un acercamiento directo con la ciudadanía a través de la socialización de proyectos en cada sector tomando en cuenta que el 60 % de ciudadanos se encuentra en el sector rural entonces nuestro enfoque también va al entorno rural especialmente en obra de infraestructura</p>	<p>Bueno, dentro de nuestro municipio hemos tratado de incorporar el gobierno abierto para cumplir con la Ley de Transparencia a la cual se rigen todas las instituciones del sector público y la nuestra no es la excepción, entonces con la ayuda de las redes sociales o de la página web institucional que le pertenece al Municipio de Otavalo hemos manejado igualmente lo que es la difusión y publicación de todo lo que realizamos con institución.</p>

	<p>procedimiento de la contratación desde la publicación hasta la adjudicación de manera transparente y abierta hacia la comunidad.</p>	<p>alcantarillado, agua potable, tratamiento de desechos sólidos y a través de LOTAIP en la página institucional se informa sobre la socialización y aporte de los proyectos y mediante actas se celebra con la firma de la máxima autoridad las obras están sometidas a la fiscalización dando cumplimiento a la normativa de transparencia gubernamental.</p>	
<p>¿Dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de Otavalo existe una ordenanza o normativa que sustente la incorporación del Gobierno Abierto dentro de la gestión del GAD?</p>	<p>Una ordenanza en si no la hay pero lo habíamos estado aplicando bajo los parámetros y normativas que indica la ley lo hemos estado cumpliendo para que la ciudadanía sea quienes estén dentro de las adjudicaciones de los distintos proyectos del</p>	<p>Toda participación se realiza a través de asambleas barriales comunitarias en coordinación con los GADs parroquiales hace quince días tuvimos un taller amplio sobre la ordenanza de seguridad tanto local como nacional para que nos den los lineamientos que</p>	<p>Como institución aún no hemos logrado crear una normativa que nos ayude con este tema, pero si lo ejecutamos ya que sabemos que Ecuador forma parte de la Alianza para el Gobierno Abierto, entonces al ser parte de esta alianza nosotros y todas las instituciones</p>

	<p>municipio e implementando las transmisiones de las sesiones de consejo que prácticamente en el Ecuador no se lo ha estado realizando pero en la municipalidad las sesiones de los consejos son transmitidos en tiempo real y se da a conocer las decisiones del municipio y los señores concejales entonces hay una interacción fuerte.</p>	<p>se puedan incorporar a la ordenanza y a los ciudadanos.</p>	<p>que pertenecemos al sector público debemos ejecutar como modelo de gestión al gobierno abierto, que nosotros lo venimos trabajando desde administraciones atrás y que tomo mayor fuerza en el año 2019 a 2020 por la emergencia sanitaria que vivimos.</p>
<p>¿El GAD Municipal de Otavalo cuenta con un manual o instrumento técnico para el manejo de la página web institucional?</p>	<p>Por su puesto claro hay formatos y líneas de información como base realizada por el municipio aprobada por el consejo para informar a la ciudadanía en coordinación con la jefatura de comunicación.</p>	<p>Claro la página institucional es www.otavalo.gob y eso es manejado diariamente por la Jefatura de Comunicación y los primeros días de cada mes se sube al LOTAIP los avances de planes operativos de la municipalidad.</p>	<p>Si dentro del Departamento de Participación Ciudadana existe vinculado a su funcionamiento la Jefatura de Comunicación, ellos manejan todos los procesos que se deben cumplir antes de colgar la información en los diferentes canales informativos que poseemos.</p>

<p>Dentro del GAD Municipal de Otavalo ¿Cuál es el departamento o instancia encargada de la publicación y actualización de información de la página web del GAD para transparentar su gestión administrativa?</p>	<p>Básicamente esta la Dirección de Participación Ciudadana que dentro de esa dirección funciona la Jefatura de Comunicación y son quienes mantiene actualizada la página institucional de igual forma la nueva ordenanza y reglamentos son transmitidos o publicados a la ciudadanía.</p>	<p>Dentro de la dirección de participación ciudadana tenemos la jefatura de planeación estratégica y seguimiento de los proyectos en coordinación con la jefatura de comunicación mediante la página institucional Facebook como medio de comunicación masiva donde reportamos las actividades para que la ciudadanía este pendiente de todas las actividades en beneficio del cantón.</p>	<p>Como le mencione anteriormente la Jefatura de Comunicación es el departamento responsable de todo lo que es el manejo y publicación de la información del GAD para transparentar nuestras actividades, además esta información es permanentemente actualizada para evitar errores o confusión en la ciudadanía.</p>
<p>Tomando en cuenta que el proceso de curación de información está formado por 4 etapas: buscar, seleccionar, caracterizar y difundir ¿Cuál es el proceso que lleva a</p>	<p>Claro, ósea si, se cumple con todos los formatos establecidos para una mejor difusión en la ciudadanía aplicando varios elementos para ser más claro dentro de</p>	<p>Ya, bueno primero parte de la información institucional ósea casa dentro y luego nosotros cualquier información proveniente de los GADs parroquiales recetamos</p>	<p>Sí, tenemos formatos y lineamientos que debemos seguir, estos lineamientos son cumplidos sistemáticamente y son evaluados constantemente para saber si se está realizando</p>

<p>cabo el GAD Municipal de Otavalo para la publicación de información en su página web institucional?</p>	<p>la ciudadanía sin confundir a la ciudadanía por ello existe un departamento de comunicación para tramitar todo el proceso de información para difundir a la ciudadanía.</p>	<p>lógicamente a través del departamento de comunicación quienes mantienen las páginas web activas siempre coordinando actividades de interés de la ciudadanía también como municipio compartimos página web con la empresa de agua potable e informar a la ciudadanía sobre los cortes de agua anticipadamente.</p>	<p>bien o mal esta comunicación con la ciudadanía.</p>
<p>Dentro del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) en la sección cuarta "Gobierno y Democracia Digital" en el artículo 361 señala que "En la prestación de sus servicios los gobiernos autónomos descentralizados,</p>	<p>Se está realizando un estudio una consultoría para aprovechar las tecnologías básicamente el estudio se enfoca en un programa para la paga de impuestos tenemos ya establecido ese proyecto es más esperamos que en esta semana iniciemos con ese proyecto</p>	<p>Soy reiterativo ósea la parte tecnológica no solo en esta administración ósea prácticamente de administraciones anteriores ya se ha venido utilizando las páginas como medio de difusión se ha venido alimentando a través de la Jefatura de Comunicación.</p>	<p>Bueno nosotros como institución miramos las necesidades de la ciudadanía y las que nosotros tuvimos cuando estábamos en el papel de ciudadanos, entonces ahí es donde apuntamos a solventar y cubrir estas deficiencias, es por ello, que desde anteriores</p>

<p>con el apoyo de sus respectivas entidades asociativas, emprenderán un proceso progresivo de aplicación de los sistemas de gobierno y democracia digital, aprovechando de las tecnologías disponibles."</p> <p>¿Qué procedimientos a ejecutado el GAD Municipal de Otavalo para el cumplimiento de este artículo?</p>	<p>como les comento es una aplicación que la ciudadanía va a ocupar para sus pagos en línea y se va a facilitar una capacitación para la ciudadanía para poder aprovechar este tipo de tecnología.</p>		<p>administraciones la incorporación de equipos de alto grado tecnológico y capacitación para todos los funcionarios incluso ciudadanos permite llevar el correcto manejo de las plataformas.</p>
<p>¿Cómo el GAD Municipal de Otavalo logra cumplir el artículo 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) en el que señala la difusión de la información pública a través de un portal</p>	<p>Se ha estado cumpliendo mes a mes con la información de LOTAIP cada una de las direcciones en cumplimiento con sus actividades, metas y proyectos se ha estado coordinando con el departamento de comunicaciones y de</p>	<p>Dentro de los diez días de cada mes subimos la información de cada dirección de acuerdo con el plan anual de inversión.</p>	<p>Nosotros siempre actualizamos la información y publicamos o que hemos hecho o lo que vamos a realizar, para que la ciudad sepa que se va a hacer y de este modo pues la información colgada es siempre publicada con</p>

<p>de información o página web?</p>	<p>participación ciudadana para cumplir con la normativa ustedes pueden ingresar a la página web institucional ahí se encuentra una pestaña con la documentación mes por mes sobre la LOTAIP.</p>		<p>anticipación como mínimo 10 días.</p>
<p>La Ley Orgánica de Participación Ciudadana en el Título VIII "de los mecanismos de participación ciudadana, artículo 72, señala que los mecanismos de participación ciudadana en la gestión pública "son el instrumento con los que cuenta la ciudadanía de forma individual o colectiva para participar en todos los niveles de gobierno establecidos en la Constitución y la Ley" ¿Cuáles son los mecanismos</p>	<p>Los mecanismos son la coordinación con cada uno de los dirigentes de los diferentes barrios coordinando cada uno de los proyectos que el municipio pretende apoyar coordinando con los dirigentes la adjudicación de proyecto en base a necesidades que ellos requieren entonces aquí el tema son las reuniones hasta cumplir con el beneficio para con la ciudadanía.</p>	<p>Dentro de los mecanismos tenemos la silla vacía pues necesita ser regulada a través de una ordenanza es un medio representativo que tiene voz y voto dentro del consejo y asambleas comunitarias y veedurías con los moradores y que ellos sean los veedores de la obra entonces nosotros transparentamos la obra mediante la calidad de mano de obra y materiales mediante la fiscalización de</p>	<p>Principalmente nos nosotros interactuamos con la ciudadanía a través de asambleas comunitarias, donde nos reunimos con los líderes de cada barrio, en estas reuniones generalmente escuchamos que necesitan como colectivos y tratamos de solucionar la problemática en el menor tiempo posible analizando claro si es factible o no, porque tenemos que apegarnos a el presupuesto y priorizar los problemas, lo que</p>

<p>de participación ciudadana que aplica el GAD Municipal de Otavalo?</p>		<p>transparencia de cada una de las obras.</p>	<p>debemos atender con mayor urgencia.</p>
<p>¿La implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) ha facilitado la prestación y acceso a servicios públicos de manera eficiente y oportuna dentro del GAD Municipal de Otavalo?</p>	<p>Nosotros hemos estado actualizándonos con equipos informáticos para los empleados públicos mediante el uso de aplicaciones se ha comprado servidores de almacenamiento que guarda la información como back ups dentro de la municipalidad aprovechando la tecnología y la información de la ciudadanía.</p>	<p>Así es nosotros tenemos igual a través de la página web institucional pagos de impuestos, planillas de agua potable, regulación urbana para edificación todo se realiza mediante la página web institucional y ya no se lo hace de manera física todo está subido en la página institucional.</p>	<p>Dentro de nuestra página web institucional es donde poseemos más información útil para el municipio y para los ciudadanos, aquí colgamos las resoluciones, las ordenanzas generadas, pueden encontrar también las rendiciones de cuentas de cada año según lo requieran, además mediante esta página nosotros ofrecemos diversos servicios para evitarle al ciudadano acercarse físicamente a las instalaciones.</p>
	<p>Dentro de la página institucional existe la lectura en el idioma quechua que se</p>	<p>Nosotros como institución tenemos la página institucional y todos los medios</p>	<p>Como sabemos nuestra población en mayormente indígena entonces nosotros</p>

	<p>puede visualizar en cuanto a lo que es capacitación también se lo ha manejado a partir de la Jefatura de Comunicación.</p>	<p>masivos en los dos idiomas nosotros tenemos el 60% de la población indígena entonces para nosotros eso viene implementado de hace varios años la información y difusión de los medios son en los dos idiomas eso ya está implementado en los dos idiomas permanente.</p>	<p>siempre estamos pendiente de que la información sea difundida en quechua y español tanto dentro de la página institucional, en las redes sociales: Facebook, Twitter, tik tok también manejamos. Y en lo respecto a la página web aquí toda la información está en los dos idiomas que nosotros manejamos.</p>
<p>¿Cómo puede evidenciar usted, que cambios se han logrado observar dentro de la gestión realizada en el año 2020 a la gestión del año 2021 dentro de lo que es la implementación del gobierno abierto para mejorar la calidad de los servicios</p>	<p>Básicamente como se sabe dentro del año 2019 al año 2020 nosotros sufrimos una pandemia, eso nos ha obligado a la utilización de las herramientas informáticas que a través de eso se ha brindado todo el acceso a la información de la municipalidad, básicamente</p>	<p>Bueno, este periodo de administración tiene algo particular que es la pandemia, es así como todos los planes del GAD tuvieron que tomar o adaptarse a otro rumbo, si bien es cierto y recuerdo a todos los cambios que se ha generado en la planificación y los presupuestos, nosotros</p>	<p>Como al inicio le mencione, nuestra administración tuvo un gran declive frente a la pandemia que nos encerró a todos, entonces como municipio no podíamos estar encerrados y dejar todo quieto, necesitábamos trabajar para no estancarnos, atender a los ciudadanos, atender los</p>

<p>públicos brindados al ciudadano?</p>	<p>a raíz de eso nos ha permitido el desarrollo y uso constante de la herramienta informática de lo que son los sitios web, los correos electrónicos, todo lo correspondiente a información digital, nos ha obligado a llevarnos un poco más delante de lo que nosotros veníamos haciendo de forma física, documentación que se generaba con el uso de mucho papel, hoy en día básicamente no solo este municipio sino todos los GAD o entidades públicas a nivel nacional han mejorado en la parte tecnológica a raíz de la pandemia. Entonces si en la parte tecnológica hemos mejorado bastante, hemos difundido información que</p>	<p>hemos en lo posible tratar de cumplir todo lo que estaba programado con la ciudadanía a fin de que en el corto periodo que queda de esta administración.</p>	<p>problemas, continuar con la ejecución de obras, entonces que hicimos nuestro y los demás municipios, nos adaptamos a los medios digitales, usamos nuestro computador o celular para trabajar desde casa.</p>
--	---	---	---

	<p>antes no llegaba mucho que la ciudadanía no tenía ese conocimiento de lo que son redes sociales, después del tema de la pandemia se ha utilizado mucho los que son las herramientas informáticas con lo cual al GAD se le facilita la difusión de información de las acciones del municipio que se está realizando.</p>		
--	--	--	--

Análisis

El GAD Municipal de Otavalo toma dos aspectos relevantes para su correcta gestión: la primera cumplir con uno de los 4 pilares del gobierno abierto: transparencia, publicando toda la información que se genere como resultado de las actividades que desarrolla el GAD en todas sus páginas y redes sociales oficiales. Segundo, reivindican la importancia de transparentar todo el proceso de contratación pública desde su principio (publicación) hasta su final (adjudicación). La adecuada gestión del GAD Municipal de Otavalo va de la mano con la participación ciudadana acercándose cada vez más a la comunidad, socializando los proyectos y programas (alcantarillado, agua potable, tratamiento de residuos) que van a desarrollar, enfocándose principalmente a la población rural que representa el 60% del total de la población. Dentro del GAD Municipal de Otavalo el director administrativo menciona que no existe una normativa que sustente la aplicación del gobierno abierto, sin embargo, la Ley Orgánica De Transparencia y Acceso a la Información Pública señala que las instituciones públicas deben garantizar a las y los ciudadanos el libre acceso a la información que generan y administran dichas instituciones.

Para el cumplimiento de la LOTAIP los entrevistados mencionan que el GAD Municipal de Otavalo mes a mes, cumplen las actividades y metas con respecto a la difusión de información. Un claro ejemplo es la incorporación de transmisiones en vivo de las sesiones de consejo, mejorando así la transparencia administrativa. Según el director de Participación Ciudadana del GAD Municipal de Otavalo menciona que los mecanismos de participación que se utilizan son: la silla vacía, asambleas comunitarias y veedurías ciudadanas. Sin embargo, no todas las personas otavaleñas hacen uso de estos mecanismos. Dentro de las instalaciones del GAD Municipal de Otavalo continuamente se han ido adquiriendo equipos informáticos actualizados para los empleados públicos. El uso de las TIC dentro de la gestión del GAD Municipal de Otavalo ha facilitado a través de su página web institucional el pago de impuestos, planillas de agua potable, regulación urbana para construcción de edificaciones, dejando de lado la presencia física del usuario. Como sabemos, dentro de los años 2019 y 2020 se enfrentó a una pandemia por el COVID-19, este fenómeno obligó al uso de las TIC y al manejo de herramientas como sitios web, correos electrónicos y al manejo de información digital.

La denominación de "gobierno abierto", comprende una nueva filosofía de gobierno, una modalidad de gestión pública más transparente, participativa y colaborativa entre Estado y sociedad civil. Esta nueva filosofía ha recibido el impulso decisivo generado por la disponibilidad de herramientas web 2.0, que hacen posible una comunicación de doble vía entre gobierno y ciudadanía. Esto no significa que las TICs sean condición necesaria para imponer esta modalidad de gestión. Inclusive, podría concebirse que un gobierno se abra a la participación e involucramiento de la ciudadanía sin la mediación de herramientas informáticas. Aplicar el modelo de gobierno abierto de manera urgente es importante para mejorar la calidad de servicios públicos, de disminuir tiempos en procesos administrativos y de atención al ciudadano, de reducir costos, de hacer más fácil la difusión de información, y de fomentar al ciudadano su derecho a participar.

Los supuestos del modelo de gestión Gobierno abierto se relacionan directamente con la calidad de los servicios públicos en algunas cuestiones como: solicitar a los funcionarios públicos que escuchen y respondan a las propuestas de los ciudadanos, que los inviten a coparticipar en la producción de bienes y servicios, que les rindan cuenta de su gestión, y la ciudadanía pueda participar e involucrarse en la gestión pública en la medida en que existan canales apropiados. Es importante aclarar que un Gobierno Abierto es entre otras cosas aquel que da respuesta a las necesidades o demandas de los ciudadanos garantizándoles la entrega efectiva de bienes y servicios; se apropia de los cambios tecnológicos y culturales que tienden a mejorar su desempeño. Es decir, no sólo interesa conseguir los resultados comprometidos acelerando y flexibilizando la gestión, sino también hacerlo garantizando la eficiencia y eficacia en los servicios que brindan a la ciudadanía.

Por otra parte, el ciudadano, juega un papel activo dentro del gobierno abierto y es indispensable que cumpla un papel activo de participación, por ende, está claro que los ciudadanos exigen la puesta en práctica de mecanismos para ejercer su derecho a la participación, en los que puede reflejar y dar a conocer sus necesidades o problemas más apremiantes que existen en su entorno social, es así como la participación ciudadana sostiene al gobierno abierto, pues la ciudadanía se convierte en el enlace entre la rendición de cuentas y la transparencia.

A partir de una adecuada implicación de la ciudadanía en la dimensión pública se puede aperturar otros espacios de participación tales como consultas públicas de

manera amplia, brindar información clara, comprensible y completa, promover una colaboración activa, y empoderar a los ciudadanos en temas de democracia. Sin embargo, es necesario señalar la otra cara de la moneda, que sucede cuando los mecanismos existen, pero no son utilizados, los ciudadanos del GAD Municipal de Otavalo reflejan su desinterés por participar en la elaboración de políticas públicas y toma de decisiones, por dos razones fundamentales, la primera es que el GAD Municipal de Otavalo incumple su deber de informar y capacitar a los ciudadanos sobre el manejo de dichos mecanismos de participación, y la segunda razón, es que a partir de esta desinformación los ciudadanos no poseen interés alguno en actuar y ejercer sus derechos participativos, de esta manera se genera en este cantón una especie de gobierno elitista, que refleja una gran realidad y a la vez preocupante, pues el 65% de ciudadanos no han utilizado los mecanismos de participación.

4.2. DISCUSIÓN

Para Oscar Oszlak hablar de gobierno abierto implica instaurar dentro de las instituciones públicas nuevas reglas de juego sobre la relación que existe entre el gobierno y el ciudadano. Aceptando la idea que la tecnología facilita dicha interacción, es necesario que los funcionarios públicos estén dispuestos a funcionar bajo esas nuevas reglas, es decir, el gobierno abierto depende de la voluntad política del nivel de gobierno central para imponer estas nuevas reglas de juego, rompiendo así estructuras y mecanismos decisorios ancestrales, que para muchos funcionarios no estarían dispuestos a modificar (Oszlak, 2013). Implementar un modelo de Gobierno Abierto dentro de las instituciones públicas de todos los niveles de gobierno, desde el gobierno central hasta el gobierno parroquial, tiene como fin único introducir al ciudadano como actor en la toma de decisiones y sea este también partícipe de involucrarse en transparentar la gestión de la administración del sector público, haciendo uso de su derecho de la participación ciudadana, construyendo conjuntamente con las autoridades políticas públicas que se adapten realmente a sus necesidades y de esta manera se solucionen correctamente y de raíz los problemas colectivos. Para el Cantón Otavalo tomar el rumbo de la implementación del gobierno abierto nace desde el año 2014, sin embargo, no ha sido una tarea fácil debido a que la población mayormente indígena posee un alto grado de desconocimiento respecto a que es y cómo funciona el gobierno abierto.

El poco desarrollo que se ha logrado con la implementación del modelo de gobierno abierto para mejorar la calidad de los servicios públicos al ciudadano, también se ve reflejado en la escasa presencia de herramientas informáticas que faciliten a los servidores públicos ejecutar el modelo de gestión. Las instalaciones dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado son aún rústicas y no han sido sometidas a procesos innovadores que cambie la forma de gobernar, de servir al ciudadano. Tomando en cuenta que los funcionarios públicos entrevistados tienen claro hacia dónde debe dirigirse su gestión con ayuda del gobierno abierto, aun no se ha logrado empoderar a la ciudadanía de su derecho a participar en la toma de decisiones y construcción de políticas públicas. Oszlak además añade que la tecnología puede producir un cambio de voluntad política, que es necesaria desde el Estado y desde la ciudadanía. Si por lo menos el Estado se preocupase por ejercer esta voluntad se eliminaría las diferentes asimetrías y resistencias culturales por parte de los ciudadanos. De darle importancia al correcto uso de las TICs se crearía dentro de las instituciones públicas una acción perseverante y sistemática que con el tiempo se lograría instaurar en las prácticas habituales de los ciudadanos modificando su cultura (Oszlak, 2013).

El reto para el GAD Municipal de Otavalo está en la transición de dejar a un lado la administración pública tradicional burocrática por el nuevo modelo definido por la Nueva Gestión Pública que mira al ciudadano como un cliente y ya no como un usuario, que toma ideas de la administración empresarial para ser adaptadas y aplicadas en la administración pública. De aquí la necesidad de aplicar el modelo de gobierno abierto de manera urgente para mejorar la calidad de servicios públicos, de eliminar tiempos, de reducir costos, de hacer más fácil la difusión de información, y de fomentar al ciudadano su derecho a participar. Desde la perspectiva de la NGP el ciudadano como cliente está en la responsabilidad de reclamar al gobierno su derecho al acceso de la información, tomando la transparencia como pilar del gobierno abierto que consiste en "recolectar y crear la información sobre las actividades de las instituciones del Estado y luego ponerle a disposición del público, con excepciones limitadas, de manera oportuna y en formatos de datos abiertos, sin límites para su reutilización" (CEPAL,2017). Otro pilar del gobierno abierto que se suma a la participación ciudadana es la transparencia, por ello, un trabajo arduo que llevan a cabo dentro del Departamento de Participación Ciudadana y vinculada a este la Jefatura de Comunicación es la

constante difusión y publicación de información generada dentro y fuera del GAD Municipal de Otavalo. Sin embargo, para los ciudadanos, aplicar la transparencia no solo se queda en el proceso de emitir información en redes sociales y páginas web oficiales del Municipio de Otavalo, para el ciudadano es correcto que esta información sea universal, concreta y oportuna para que todos los ciudadanos sin excepción alguna puedan entenderlos, analizarlos y reutilizarlos en datos abiertos. Dentro de los recursos del poder, la ciencia política señala cinco tipos: 1. La coerción, 2. La información, 3. Los recursos materiales, 4. La ideología y 5. La legitimidad, de estos cinco recursos Oszlak señala que la información puede obtenerse y acumularse sin implicar un gran esfuerzo o costos excesivos, de esta manera, la fragilidad de los gobiernos se acentúa en la debilidad de mecanismos de responsabilización de los gobernantes, con la escasa disposición de los ciudadanos a ejercer su derecho a la participación y al control de la gestión pública (Oszlak, 2013).

Con lo que respecta al GAD Municipal de Otavalo la aplicación del gobierno abierto no ha logrado alcanzar niveles de mayor transparencia en cuanto a la rendición de cuentas, difusión de información y apertura a la participación ciudadana, por lo que aún les queda un camino arduo por recorrer, el problema radica para la ciudadanía, pues en un mayor porcentaje con una población indígena no saben el correcto uso de las TICs para informarse de los programas y proyectos que se están llevando a cabo. Es aquí donde el GAD Municipal de Otavalo debe enfocarse con mayores recursos e intereses, pues la capacitación ciudadana es indispensable para lograr ejecutar correctamente el gobierno abierto. Es necesario mencionar a Collier y Levitsky (1996), quienes señalan que cuando la debilidad de la democracia radica en la ausencia de una efectiva participación ciudadana, se le atribuye el nombre de despolitizada, elitista o de baja intensidad, por el contrario, cuando el elemento débil de la democracia es la capacidad de respuesta por parte de los gobiernos esta asume el nombre de democracia bloqueada o simplemente débil.

La participación como pilar del gobierno abierto para los funcionarios públicos del GAD Municipal de Otavalo no ha sido atendida en su totalidad y no se han brindado mecanismos de participación a los ciudadanos como sillas vacías, asambleas generales comunitarias, veedurías, audiencias públicas y participación de los representantes de los distintos barrios que forman parte de su territorio, a esto se suma la percepción

ciudadana, pues para ellos, el GAD Municipal de Otavalo no les ha brindado espacios donde puedan actuar y tomar decisiones, para la ciudadanía en general las decisiones se toman dentro de la institución pública y a ellos como sociedad solo se les informa una vez elegido entre funcionarios. Queda claro que la participación ciudadana no se produce solo porque la población es invitada a un evento cultural, deportivo o político, la participación se refleja cuando un sector de la población se ve amenazado por una política que pone en riesgo su situación, de esta manera los ciudadanos no son actores políticos por naturaleza, pero lo es si comienza a participar y para ello, deben tener una causa que los haga movilizarse.

Los funcionarios públicos del GAD Municipal de Otavalo concuerdan que por la crisis sanitaria mundial que se vivió a partir del año 2019, la pandemia COVID-19 se tuvo que intensificar el modelo de gestión gobierno abierto, para así mejorar su gestión y la calidad de los servicios públicos. Este punto sumergió al GAD Municipal de Otavalo en una paralización total de sus actividades y fue entonces visto como opción mejorar los mecanismos de hacer gobierno, implementando las TICs dentro de su gestión. Esto desató una clara debilidad por parte de los funcionarios públicos en cuestión al uso de las nuevas herramientas de información.

La importancia de la innovación como pilar fundamental del gobierno abierto, consiste en implementar algo nuevo para un contexto determinado con el objetivo de generar impacto y sirve como estrategia proactiva que los gobiernos pueden utilizar para responder, adaptarse y prepararse ante los desafíos públicos. La innovación promueve el desarrollo de mecanismos de experimentación para proporcionar soluciones efectivas, que permitan orientar la gestión al servicio de los ciudadanos. Las entidades públicas pueden reducir el riesgo en la implementación de nuevas iniciativas de gestión al optar por la construcción de prototipos o experimentos que contribuyan a comprobar o visualizar posibles fallas antes de la introducción de nuevos o mejorados productos y servicios a beneficio de la ciudadanía. Para lograr un Estado más eficiente se requiere avanzar en las transformaciones organizacionales a partir del uso de la tecnología, que permitan impulsar una visión prospectiva del Estado, que pueda innovar en la forma de hacer las cosas y en la forma de relacionarse con el ciudadano, gestionar el conocimiento para la innovación e intensificar su uso y aprovechamiento a fin de generar valor público, es decir, valor para la sociedad. El propósito es generar, desde la

administración pública, conocimiento transformador y estratégico a través de la innovación, que haga posible compartir los aprendizajes y se apoye en la inteligencia colectiva para el diseño de soluciones frente a problemas públicos.

La innovación parte de un cambio en la mentalidad de las personas, en la idea de estar constantemente buscando cómo hacer mejor las cosas, cómo hacerlas de manera diferente al resto para obtener una ventaja competitiva. Es este desarrollo el que va a lograr que las administraciones y las personas tengan un valor agregado. Además, una de las claves es reaccionar rápidamente ante el error, una vez que se identifica, se trabaja en corregirlo.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- El GAD Municipal de Otavalo no cuenta con una ordenanza específica que sustente la incorporación del gobierno abierto, el impacto con la implementación de este nuevo modelo de hacer gobierno no fue el esperado, pues no tuvo aceptación alguna por parte de los ciudadanos por varios motivos: brechas tecnológicas, económicas, sociales y culturales, desconocimiento o desinterés. Por otro lado, es importante señalar que el GAD Municipal de Otavalo es uno de los primeros gobiernos en implementar este modelo de gestión tomando en cuenta temas como la participación, la transparencia, la colaboración, la tecnología e innovación, pilares fundamentales sobre los cuales se basa el Gobierno Abierto.
- Implementar un modelo de gobierno abierto implica mejorar la calidad de los servicios públicos, punto que no se ha reflejado dentro de la gestión del GAD Municipal de Otavalo, los servicios públicos brindados al ciudadano siguen siendo característicos de una administración pública burocrática, se siguen realizando de manera presencial, entorpeciendo la administración actual, sin reducir ningún tipo de costo y tiempo. Dentro del GAD Municipal de Otavalo se evidencia que los esfuerzos por mejorar la calidad de los servicios públicos son totalmente nulos, se siguen utilizando procesos burocráticos dejando como resultado una mala calidad de los servicios públicos brindados a las y los ciudadanos.
- Dentro del GAD Municipal de Otavalo la implementación de un gobierno abierto en su totalidad queda aún a pasos abismales, sin embargo, se han llevado procesos que han permitido evidenciar algunos progresos como el caso de la página web institucional que permite transparentar la gestión del GAD. Debemos tener en cuenta que la ejecución del gobierno abierto va a depender de la voluntad de los ciudadanos y de los funcionarios públicos, de que decidan dejar a un lado la tradicional administración burocrática y cambiar su pensamiento e ideología tomando las facilidades con los que cuenta el gobierno abierto, esto a fin de mejorar la calidad de los servicios públicos prestados al ciudadano, depende del ciudadano a su vez, el dejar su tradición de realizar todo presencialmente y con un montón de hojas en su mano y adaptarse a las nuevas

reglas de juego que propone el gobierno abierto, todo con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios públicos a ellos brindados, caracterizándose por la reducción de tiempos y costos en procesos administrativos.

5.2. RECOMENDACIONES

- El GAD Municipal de Otavalo a través de la Dirección de Participación Ciudadana debe proponer una ordenanza para sustentar la implementación del modelo de gobierno abierto, a fin de mejorar los procesos administrativos dentro de las instalaciones del municipio como en el territorio. Tener una base sólida del modelo de gobierno abierto es indispensable para dejar de lado la administración pública burocrática y tomar las nuevas reglas de juego que propone el Gobierno Abierto.
- El GAD Municipal de Otavalo debe crear un plan de capacitación dirigido a los funcionarios públicos y a los ciudadanos del cantón, mismo que debe dejar claro como las herramientas de comunicación e información son un canal oportuno para mejorar la calidad de los servicios públicos, pues estas herramientas permiten reducir costos y disminuir tiempo en cuanto al acceso de diferentes servicios brindados por GAD. La página web institucional del GAD Municipal de Otavalo debe convertirse así en un medio que facilite el acceso a los servicios a los ciudadanos y debe ser un medio de interacción entre gobierno-sociedad.
- El GAD Municipal de Otavalo debe incorporar dentro de su agenda la creación de un plan de sistematización de procesos que permita mejorar la incorporación del modelo de gobierno abierto como a su vez mejorar la calidad de los servicios públicos brindados a los ciudadanos. Este plan debe ser claro para su fácil comprensión, principalmente pensado para los y las ciudadanos indígenas que representan la mayor parte de la población del GAD.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abreu, O. (2010). La didáctica: Epistemología y definición en la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Técnica del Norte del Ecuador. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/formuniv/v10n3/art09.pdf>
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. 6ta edición. Episteme. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Asamblea Constituyente (2008). Constitución de la República del Ecuador. https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Asamblea Constituyente (2010). Ley Orgánica del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos. <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/LEY%20SINARDAP.pdf>
- Asamblea Constituyente (2013). Ley Orgánica de Comunicación. <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/Ley-Organica-de-Comunicaci%C3%B3n.pdf>
- Asamblea Constituyente (2018). Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos. <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/LEY-PARA-LA-OPTIMIZACION-Y-EFICIENCIA-DE.pdf>
- Benavidez, J. (6 de abril de 2021) Ecuador se integró a la Alianza para el Gobierno Abierto. Gobierno Abierto Ecuador. <https://www.gobiernoabierto.ec/ecuador-se-integra-a-la-alianza-para-el-gobierno-abierto/>
- Benavidez, Z. y Pereira, M. (2019) El Gobierno Abierto como modelo de gestión para transparentar la información del GAD Provincial del Carchi. <http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/816>
- CEPAL (03 de noviembre de 2019). Acerca del Gobierno Abierto. <https://www.cepal.org/es/temas/gobierno-abierto/acerca-gobierno-abierto>
- CEPAL. (2017). *Plan de gobierno abierto*. ISSN 1680-886X.
- CEPAL. (2019). Acerca del Gobierno Abierto, Comisión Económica para América Latina y el Caribe: <https://www.cepal.org/es/temas/gobierno-abierto/acerca-gobierno-abierto>

- CEPAL. (30 de noviembre de 2021). *Estado Abierto en América Latina y el Caribe*. <https://biblioguias.cepal.org/c.php?g=496958&p=8635019>
- Collier, D. y Levitsky, S. (1996). Democracia con adjetivos: Innovación conceptual en investigación comparada. <https://www.jstor.org/stable/25054009>
- Congreso Nacional (2004). Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública. https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cpccs_22_ley_org_tran_acc_inf_pub.pdf
- Congreso Nacional. (2004) Ley Orgánica de Transparencia y acceso a la Información Pública. 1-13. https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cpccs_22_ley_org_tran_acc_inf_pub.pdf
- Criado, I. (2019) Las administraciones públicas en la era de gobierno abierto. Gobernanza inteligente para un cambio de paradigma en la gestión pública. <https://doi.org/10.18042/cepc/rep.173.07>
- Deming, W. (1982). Out of the Crisis.
- Díaz, A. (2012). *Caracterizando los servicios público*.
- Díaz, A. (2017). Participación ciudadana en la gestión y en las políticas públicas. En *Gestión y política pública* (págs. 341-379). Quito- Ecuador: EPUB.
- Etecé (16 de julio de 2021). Método Analítico. <https://concepto.de/metodo-analitico/>
- Gasco, M. (2014). *Guía Práctica para abrir Gobiernos-Manual de "Open Government"*. Instituto Universitario de Investigación Ortega y Gasset .
- Gobierno Abierto Ecuador (18 de enero de 2020) Gobierno Abierto Ec. <https://www.gobiernoabierto.ec/>
- Gobierno Abierto Ecuador. (2019) ¿Qué es la Alianza para el Gobierno Abierto? <https://www.gobiernoabierto.ec/ecuador-en-la-aga/>
- Gobierno Abierto Italia. (2019) Open Government Partnership. <https://www.opengovpartnership.org/es/>
- Guerrero, O. (2001) Nuevos modelos de gestión pública. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/33815895/Nuevos_modelos_de_gestion_publica-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1655858958&Signature=TJdqf7FQlluAx5QrWcPsrRXZQlgtQXE4-

[Dhm48M6a5PIDI91~k6malLu6d4NkaQSHAQLxggl-Zc6017g6qp5V59P986ASpX7rwf51BWWbLSWzEKJ-tGLyjCR1~TsbQ~btzoNPtWpqEN-cliqd8RWEIA2BsvSM8Rswr3O4pXkPdqlc4xY2T-i0jRIWmH0ktwt9yts1s~5VTuJJdyRfxhrV72ni7mjkG0DT4lXX0Naz5kGL6TMRxlfRMxN~Rd0XbhdNlupZM8SsZ2MqTK08zMvW7osvE1jsxnoX9lbSSf1IbX4acqwuITks74m4CTxTSYJw5mmg3OpZZMsLSdpZR3ixQ &Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://www.redalyc.org/pdf/380/38043460003.pdf)

López, M. et al (2021) El Nuevo Servicio Público (NSP), un paradigma para la construcción de nuevos modelos metodológicos para el análisis de la administración pública. *Revista de Investigaciones: Políticas y Sociológicas*. ISSN 1577-29X. <https://www.redalyc.org/pdf/380/38043460003.pdf>

Mascardi, J. (18 de febrero de 2019) Estonia: como el modelo de la sociedad más digital del mundo se aplica en Neuquén. <https://www.redaccion.com.ar/estonia-como-el-modelo-de-la-sociedad-mas-digital-del-mundo-se-aplica-en-neuquen/>

Merino, M. (2020). Bases del gobierno abierto. *Centro de Estudios Políticos*, 28.

Ministerio de Trabajo (2020). Guía metodológica para la aplicación de la norma técnica de los mecanismos de calificación del servicio. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/02/Gu%C3%ADa-Metodol%C3%B3gica.pdf>

Ministerio para Europa y de Asuntos Exteriores. (16 de diciembre de 2018) *Que hace ya Francia por el Gobierno Abierto*. <https://www.diplomatie.gouv.fr/es/politica-exterior/diplomacia-digital/la-alianza-para-el-gobierno-abierto/article/que-hace-ya-francia-por-el-gobierno-abierto>

Mintzberg, H. (1989) Mintzberg sobre la gestión: Dentro de nuestro extraño mundo de las organizaciones. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=9XOXVxN1GMsC&oi=fnd&pg=PR9&dq=mintzberg+management&ots=t_HUshQM5E&sig=wK68HL1c1KYcfyHCsgSomWJmEg#v=onepage&q=mintzberg%20management&f=false

Naser, A., Ramírez, A. y Rosales D. (2018) Desde el gobierno abierto al estado abierto en América Latina y el Caribe. CEPAL. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44769/S1601154_es.pdf?sequence

Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo de América Latina y el Caribe. (09 de septiembre del 2019) *Gobierno Abierto en América Latina y el Caribe*.

<https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/nota/gobierno-abierto-en-america-latina-y-el-caribe>

Organización de Naciones Unidas. (16 de diciembre de 2018) Francia y el gobierno abierto. <https://www.diplomatie.gouv.fr/es/politica-exterior/diplomacia-digital/la-alianza-para-el-gobierno-abierto/articulo/que-hace-ya-francia-por-el-gobierno-abierto#:~:text=Francia%20se%20sum%C3%B3%20a%20la,en%20la%20toma%20de%20decisiones>.

Organización Internacional para la Estandarización (2019). Familia ISO 9000 Gestión de calidad. <https://www.iso.org/iso-9001-quality-management.html>

Oszlak, O. (2013). Gobierno abierto: hacia un nuevo paradigma de gestión pública. <https://www.oas.org/es/sap/dgpe/pub/coleccion5rg.pdf>

Parasuraman, A, Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones para futuras investigaciones.

Pineda et al (1994). Metodología de la Investigación. <http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodologia%20de%20la%20Investigacion%20Manual%20para%20el%20Desarrollo%20de%20Personal%20de%20Salud.pdf>

Pozo, S. (2020) Política pública de gobierno abierto y la incidencia en la gobernanza: caso de estudio del GAD Provincial del Carchi – Ecuador y la Gobernación del Departamento de Nariño – Colombia.

Presidencia de la República (2010). Ley Orgánica de Participación Ciudadana. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org6.pdf

Presidencia de la República del Ecuador (2010). Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. (COOTAD). <https://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/cootad.pdf>

Ramirez, A. (2018). Innovacion en la Gestion Publica y Open Government. *Revista Buen Gobierno*, 9, 17. doi:1870-4271

Rivas, A. (1995). Manual de Investigación Documental. <https://books.google.com.ec/books?id=jl8UIVp1xJIC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Sampieri, R. (2017). Metodología de la investigación. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- Sánchez, J. (2019) Los antecedentes del Gobierno Abierto: una mirada retrospectiva en la evolución de la Administración Pública. Revista Enfoque: Ciencia Política y Administración Pública. ISSN 0718-0241.
<https://www.redalyc.org/pdf/960/96043202005.pdf>
- Vázquez, I. (2012). Tipos de estudio y métodos de investigación.
<https://nodo.ugto.mx/wp-content/uploads/2016/05/Tipos-de-estudio-y-m%C3%A9todos-de-investigaci%C3%B3n.pdf>
- Villaloria, M. (2015). El Gobierno Abierto como Subsistema de Políticas: Una evaluación desde el institucionalismo. . En M. Villaloria, *La promesa de Gobierno Abierto* (págs. 15-16).

VII. ANEXOS

7.1. Acta de la Sustentación de Predefensa del TIC



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDEFENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

ESTUDIANTE:	Aguilar Morillo Jhonny Patricio		CÉDULA DE IDENTIDAD:	0401914221
PERIODO ACADÉMICO:	2022 B		DOCENTE TUTOR:	Msc. Diego Guillermo Almeida Burbano
PRESIDENTE TRIBUNAL	Msc. Mike Joffre Coral Erazo		DOCENTE:	Msc. Luis Ramiro García Revelo
TEMA DEL TIC:	"El gobierno abierto y la calidad de los servicios públicos en el Cantón Otavalo"			
No.	CATEGORÍA	Evaluación cualitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES	
1	I. PROBLEMA - OBJETIVOS	9,50	0	
2	II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9,50	Replantear la base teórica considerando de la Teoría de la Gobernanza, incorporar la innovación en la dimensión de	
3	III. METODOLOGÍA	9,50	0	
4	IV. RESULTADOS	9,50	Sustentar la relación entre el Gobierno Abierto y la Calidad de los Servicios Públicos.	
5	IV. DISCUSIÓN	9,50	Incorporar en la discusión la relación entre variables. Registrar la innovación como elemento de discusión.	
6	V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	9,50	Mejorar conclusiones y recomendaciones	
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	9,50	Mejorar la redacción, ortografía y normas APA.	
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	9,50	0	

Obteniendo una nota de 9,50 Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el jueves, 20 de octubre de 2022

Msc. Mike Joffre Coral Erazo
PRESIDENTE TRIBUNAL

Msc. Diego Guillermo Almeida Burbano
DOCENTE TUTOR

Msc. Luis Ramiro García Revelo
DOCENTE



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDEFENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

ESTUDIANTE:	Vilota Pérez Leydi Milena	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0450070859
PERIODO ACADÉMICO:	2022B	DOCENTE TUTOR:	Msc. Diego Guillermo Almeida Burbano
PRESIDENTE TRIBUNAL	Msc. Mike Jalife Coral Erazo		
DOCENTE:	Msc. Luis Ramiro García Revelo		
TEMA DEL TIC:	"El gobierno abierto y la calidad de los servicios públicos en el Cantón Olavalo"		
No.	CATEGORÍA	Evaluación cualitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	I. PROBLEMA - OBJETIVOS	9,50	0
2	II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9,50	Replantear la base teórica considerando de la Teoría de la Gobernanza, incorporar la innovación en la dimensión de
3	III. METODOLOGÍA	9,50	0
4	IV. RESULTADOS	9,50	Sustentar la relación entre el Gobierno Abierto y la Calidad de los Servicios Públicos.
5	IV. DISCUSIÓN	9,50	Incorporar en la discusión la relación entre variables. Registrar la innovación como elemento de discusión.
6	V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	9,50	0
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	9,50	Mejorar la redacción, ortografía y normas APA.
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	9,50	0

Obteniendo una nota de 9,50 Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el jueves, 20 de octubre de 2022

Msc. Mike Jalife Coral Erazo
PRESIDENTE TRIBUNAL

Msc. Diego Guillermo Almeida Burbano
DOCENTE TUTOR

Msc. Luis Ramiro García Revelo
DOCENTE

7.2. Certificado del Abstract por parte de idiomas



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER**

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: Jhony Patricio AguiJar Morillo y Leydi Milena Villota Pérez				
DATE: 7 de noviembre de 2022				
TOPIC: “El gobierno abierto y la calidad de los servicios públicos en el Cantón Otavalo”				
MARKS AWARDED		QUANTITATIVE AND QUALITATIVE		
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1 Vera Játiva Edwin Andrés,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED		TOTAL 9	



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Jhony Patricio Aguijar Morillo y Leydi Milena Villota Pérez

Fecha de recepción del abstract: 7 de noviembre de 2022

Fecha de entrega del informe: 7 de noviembre de 2022

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

Observaciones:

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma Inglés. Según los rubrics de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9, por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



Firmado electrónicamente por:
EDISON BOANERGES
PENAFIEL ARCOS

Ing. Edison Peñafiel Arcos MSc
Coordinador del CIDEN

7.3. Cronograma de Actividades



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
CRONOGRAMA GENERAL DE TUTORÍAS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Tutor:	MSc. ALMEIDA BURBANO DIEGO GUILLERMO	CC: 0401031281	Correo electrónico: diego.almeida@uprec.edu.ec	Celular: 0979329406
Estudiante:	1 AGUILAR MORILLO JHONY PATRICIO	CC: 0401914221	Correo electrónico: jhony.aguilar@uprec.edu.ec	Celular: 0959198464
	2 VILLOTA PEREZ LEYDI MILENA	CC: 0450070859	Correo electrónico: leydi.villota@uprec.edu.ec	

Tema: EL GOBIERNO ABIERTO Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PUBLICOS EN EL CANTON OTAVALO.

Nº	ACTIVIDADES	2022																																							
		ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE							
5.		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Problema de investigación	1	1																																						
2	Tema, objetivos y preguntas de investigación			1	1																																				
3	Planteamiento del problema					1	1																																		
4	Justificación						1	1	1																																
5	Antecedentes							1	1	1	1																														
6	Marco teórico								1	1	1	1	1																												
7	Enfoque metodológico									1	1	1	1	1																											
8	Tipo de investigación										1	1	1	1	1																										
9	Idea a defender											1	1	1	1	1																									
10	Operacionalización de variables												1	1	1	1	1																								
11	Métodos													1	1	1	1	1																							
12	Diseño y validación de instrumentos														1	1	1	1	1																						
13	Recolección de información																1	1	1	1	1																				
14	Análisis estadístico																		1	1	1	1	1																		
15	Interpretación de datos																				1	1	1	1	1																
16	Resultados																					1	1	1	1	1															
17	Discusión																						1	1	1	1	1														
18	Conclusiones																							1	1	1	1	1													
19	Recomendaciones																								1	1	1	1	1												
20	Revisión final																																							1	

AGUILAR MORILLO JHONY PATRICIO
 ESTUDIANTE

VILLOTA PEREZ LEYDI MILENA
 ESTUDIANTE

MSc. ALMEIDA BURBANO DIEGO GUILLERMO
 TUTOR

7.4. Encuesta

 UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACION, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA 	
<p>Buenos días/tardes, esta encuesta sirve para recolectar información acerca del tema “El Gobierno Abierto y la calidad de los servicios públicos del cantón Otavalo”, por lo cual le solicito a usted me conceda unos minutos de su tiempo para realizar la presente encuesta.</p> <p>Objetivo: Conocer su apreciación crítica y valiosa, que permita relacionar la fundamentación teórica con el trabajo de campo, con el objetivo de obtener información relevante y de primera mano, la misma que ayudará a fortalecer la investigación.</p>	
DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Género: Masculino () Femenino () LGBTI () Otro ()	Etnia: Indígena () Mestizo () Blanco () Montubio () Afro-ecuatoriano () Otros...()
Edad/ Años 16 a 25 () 26 a 35 () 36 a 45 () 46 a 55 () 57 o más ()	Estado civil: Soltero/a () Casado/a () Divorciado/a () Viudo/a () Unión libre () Ocupación: Servidor Público () Trabajador () Ciudadano ()
CUESTIONARIO	
Gobierno Abierto	
1. Conoce acerca del Gobierno Abierto 1. Si () 2. No ()	

<p>2. De las siguientes opciones elija la que según su criterio mejor define a gobierno abierto.</p> <p>1. Uso y despliegue de las Tecnologías de Información y Comunicación siguiendo determinadas pautas, normas, experiencias y buenas prácticas. ()</p> <p>2. Incrementar el número de servicios públicos a los cuales el ciudadano puede acceder en línea, a través de cualquier dispositivo y lugar. ()</p> <p>3. Poner a disposición de la ciudadanía información pública útil en formatos abiertos y reutilizables. Para que los ciudadanos tengan los insumos necesarios para colaborar y participar activamente en el proceso de toma de decisiones. ()</p>	<p>3. Seleccione los mecanismos de participación ciudadana a través de los cuales usted ha participado. Seleccionar una o más opciones.</p> <p>1. Audiencias Públicas ()</p> <p>2. Cabildos populares ()</p> <p>3. Silla vacía ()</p> <p>4. Veedurías ()</p> <p>5. Observatorios ()</p> <p>6. Consejos consultivo ()</p> <p>7. Ninguno ()</p>
<p>4. Las organizaciones y representantes de la sociedad civil participen en la elaboración de informes de rendición de cuentas para garantizar el control social?</p> <p>1. Muy de acuerdo ()</p> <p>2. De acuerdo ()</p> <p>3. Indiferente ()</p> <p>4. En desacuerdo ()</p> <p>5. Muy en desacuerdo ()</p>	

<p>5. ¿Cuáles son los servicios públicos que presta el GAD Municipal Otavalo a través de su página web?</p> <p>1. Consumo de agua potable ()</p> <p>2. Impuestos y tasas ()</p> <p>3. Trámites municipales ()</p> <p>4. Documentación externa ()</p> <p>5. Trámites ciudadanos ()</p> <p>6. Registro de profesionales ()</p> <p>7. Certificados ()</p> <p>8. No conoce ()</p>	<p>6. ¿Por cuál (es) de los siguientes medios de difusión preferiría usted usar para enterarse de los planes, programas o proyectos que está ejecutando el GAD Otavalo?</p> <p>1. Facebook ()</p> <p>2. Twitter ()</p> <p>3. Radio ()</p> <p>4. YouTube ()</p> <p>5. Página web institucional ()</p> <p>6. Correo electrónico ()</p> <p>7. Otros ()</p>
<p>7. ¿Las autoridades responsables del Gobierno Autónomo Descentralizado de Otavalo socializan con la ciudadanía un proyecto antes de ejecutarlo?</p> <p>1. Muy de acuerdo ()</p> <p>2. De acuerdo ()</p> <p>3. Indiferente ()</p> <p>4. En desacuerdo ()</p> <p>5. Muy en desacuerdo ()</p>	<p>8. Que tan importante es la participación de la sociedad civil en el desarrollo, ejecución y evaluación de planes, programas y proyectos que realiza el GAD Otavalo?</p> <p>1. Muy Importante ()</p> <p>2. Importante ()</p> <p>3. Moderadamente Importante ()</p> <p>4. De poca importancia ()</p> <p>5. Nada importante ()</p>
<p>9. El GAD Municipal de Otavalo brinda servicio de acceso a internet gratuito en diferentes zonas específicas de la ciudad.</p> <p>1. Muy de acuerdo ()</p> <p>2. De acuerdo ()</p> <p>3. Indiferente ()</p> <p>4. En desacuerdo ()</p> <p>5. Muy en desacuerdo ()</p>	

	<p>10. Las redes sociales como Facebook, Twitter y YouTube implementados en el portal del sitio web del GAD Otavalo, son un canal oportuno de interacción entre el ciudadano y municipio.</p>
<p>11. ¿La implementación de las TICs ayuda a transparentar la información sobre los proyectos que está ejecutando el GAD Municipal de Otavalo?</p> <p>1. Muy de acuerdo () 2. De acuerdo () 3. Indiferente () 4. En desacuerdo () 5. Muy en desacuerdo ()</p>	<p>1. Muy de acuerdo () 2. De acuerdo () 3. Indiferente () 4. En desacuerdo () 5. Muy en desacuerdo ()</p>
<p>Servicios Públicos</p>	
<p>12. Como ciudadano, cuál es su percepción en relación a las instalaciones físicas que dispone el GAD Municipal de Otavalo.</p> <p>1. Excelente () 2. Muy bueno () 3. Bueno () 4. Regular () 5. Insuficiente ()</p>	<p>13. Ante la prestación de un servicio público como ha sido la atención por parte del funcionario público.</p> <p>1. Excelente () 2. Muy bueno () 3. Bueno () 4. Regular () 5. Insuficiente ()</p>

<p>14. Cuál ha sido su experiencia ante la prestación de servicios por parte de los funcionarios públicos del GAD Municipal de Otavalo.</p> <p>1. Excelente ()</p> <p>2. Muy bueno ()</p> <p>3. Bueno ()</p> <p>4. Regular ()</p> <p>5. Insuficiente ()</p>	<p>15. ¿Cómo ciudadano ha presentado interés en participar para la construcción, elaboración y colaboración de proyectos que benefician a la ciudadanía?</p> <p>1. Muy frecuentemente ()</p> <p>2. Frecuentemente ()</p> <p>3. Ocasionalmente ()</p> <p>4. Raramente ()</p> <p>5. Nunca ()</p>
<p>16. ¿La implementación del Gobierno Abierto por parte del GAD Municipal de Otavalo facilita la accesibilidad a servicios públicos por medio digital mejorando la eficiencia de la gestión administrativa?</p> <p>1. Muy de acuerdo ()</p> <p>2. De acuerdo ()</p> <p>3. Indiferente ()</p> <p>4. En desacuerdo ()</p> <p>5. Muy en desacuerdo ()</p>	<p>17. A través de su experiencia como usuario de los servicios públicos, cuál es el grado de accesibilidad a la información a través de la página web del GAD Municipal de Otavalo.</p> <p>1. Muy alto ()</p> <p>2. Alto ()</p> <p>3. Medio ()</p> <p>4. Bajo ()</p> <p>5. Muy bajo ()</p> <p>18. Cuándo usted ha acudido a las instalaciones del GAD Municipal de Otavalo para la prestación de un servicio público el tiempo que se tardan en brindar el servicio es.</p> <p>1. Muy alto ()</p> <p>2. Alto ()</p> <p>3. Medio ()</p> <p>4. Bajo ()</p> <p>5. Muy bajo ()</p>

7.5. Entrevista



Universidad Politécnica Estatal del Carchi
Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía
Empresarial
Administración Pública



Entrevista

Tema: El gobierno abierto y la calidad de los servicios públicos en el cantón Otavalo.

Cuestionario

1. Según la CEPAL los pilares del Gobierno Abierto son participación, transparencia, colaboración y tecnología, tomando en cuenta este dato ¿Qué procesos se han llevado dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de Otavalo para la correcta aplicación de estos cuatro pilares dentro de su gestión administrativa?
2. ¿Dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de Otavalo existe una ordenanza o normativa que sustente la incorporación del Gobierno Abierto dentro de la gestión del GAD?
3. ¿El GAD Municipal de Otavalo cuenta con un manual o instrumento técnico para el manejo de la página web institucional?
4. Dentro del GAD Municipal de Otavalo ¿Cuál es el departamento o instancia encargada de la publicación y actualización de información de la página web del GAD para transparentar su gestión administrativa?
5. Tomando en cuenta que el proceso de curación de información está formado por 4 etapas: buscar, seleccionar, caracterizar y difundir ¿Cuál es el proceso que lleva a cabo el GAD Municipal de Otavalo para la publicación de información en su página web institucional?
6. Dentro del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) en la sección cuarta "Gobierno y Democracia Digital" en el artículo 361 señala que "En la prestación de sus servicios los gobiernos autónomos descentralizados, con el apoyo de sus respectivas entidades asociativas, emprenderán un proceso progresivo de aplicación de los sistemas de gobierno y democracia digital, aprovechando de las tecnologías disponibles."

¿Qué procedimientos a ejecutado el GAD Municipal de Otavalo para el cumplimiento de este artículo?

7. ¿Cómo el GAD Municipal de Otavalo logra cumplir el artículo 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) en el que señala la difusión de la información pública a través de un portal de información o página web?
8. La Ley Orgánica de Participación Ciudadana en el Título VIII "de los mecanismos de participación ciudadana, artículo 72, señala que los mecanismos de participación ciudadana en la gestión pública "son el instrumento con los que cuenta la ciudadanía de forma individual o colectiva para participar en todos los niveles de gobierno establecidos en la Constitución y la Ley" ¿Cuáles son los mecanismos de participación ciudadana que aplica el GAD Municipal de Otavalo?
9. ¿La implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) ha facilitado la prestación y acceso a servicios públicos de manera eficiente y oportuna dentro del GAD Municipal de Otavalo?
10. En la Ley Orgánica de Comunicación, sección II derechos de igualdad e interculturalidad, en el artículo 35 se menciona el derecho al acceso universal a las tecnologías de la información y comunicación pues todas las personas tienen derecho a acceder, capacitarse y usar las tecnologías de información y comunicación para potenciar el disfrute de sus derechos y oportunidades de desarrollo ¿Qué iniciativas ha ejecutado el GAD Municipal de Otavalo para capacitar y facilitar el acceso a las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) a servidores públicos y ciudadanos?
11. ¿Cómo puede evidenciar usted, que cambios se han logrado observar dentro de la gestión realizada en el año 2020 a la gestión del año 2021 dentro de lo que es la implementación del gobierno abierto para mejorar la calidad de los servicios públicos brindados al ciudadano?

Realizado por: Aguilar Morillo Jhony Patricio; Villota Pérez Leydi Milena