

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: "Gobierno abierto y su incidencia en la calidad de los servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán"

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

AUTOR: Menza Ramírez Jonathan Fabricio

TUTOR: MSc. Coral Erazo Mike Joffre

Tulcán, 2023.

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que el estudiante Menza Ramírez Jonathan Fabricio con el número de cédula 040203880-6 respectivamente ha desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "Gobierno abierto y su incidencia en la calidad de los servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán"

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 tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.

MSc Coral Erazo Mike Joffre

TUTOR

Tulcán, febrero de 2023

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente trabajo de titulación constituye requisito previo para la obtención del título de Licenciado en la Carrera de administración pública de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial.

Yo, Menza Ramírez Jonathan Fabricio con cédula de identidad número 040203880-6 respectivamente declaro: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



Menza Ramírez Jonathan Fabricio

AUTOR

Tulcán, febrero de 2023

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo Menza Ramírez Jonathan Fabricio declaro ser autor de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "Gobierno abierto y su incidencia en la calidad de los servicios públicos dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán" y se exime expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



Menza Ramírez Jonathan Fabricio

AUTOR

Tulcán, febrero de 2023

AGRADECIMIENTO

Agradezco a esa fuerza suprema que siempre guió mis pasos en este arduo sendero lleno de triunfos y fracasos de alegrías y sacrificios, a mi padre que bien sé me cuida desde el lugar en el cual yace.

Gracias a mi madre Yolanda, por ser siempre el pilar de mi vida, por ser ese motor que me impulsa a seguir luchando día tras día y no desfallecer, por ser ese ejemplo de lucha, lealtad, amor, bondad, sabiduría y perseverancia, por estar siempre a mi lado a pesar de tantas adversidades, por soportar toda la responsabilidad sobre sus brazos sin jamás quejarse, y por nunca temerle ni menos huírle a la responsabilidad.

Quiero agradecer también a mis Hermanos Elkin y Patricio, que siempre supieron estar cuando los necesitaba, a mis abuelos Jorge y María por su amor incondicional a mis tíos Darwin, Marlon y Andrés, quienes siempre estuvieron prestos a escuchar mis dudas y desvaríos, a mi tía Lorena, que siempre ha actuado como una hermana otorgándome siempre su apoyo y confianza de manera firme, además es preciso extender mi gratitud a mi amigo Daniel, quien de manera constante ha estado a mi lado en los buenos y malos momentos.

Agradezco de igual manera a todos y cada uno de mis docentes y compañeros quienes fueron parte de este proceso convirtiéndose en pieza elemental para mi formación personal y profesional, especialmente quiero agradecer a mi tutor Mike Coral quien supo guiarme de la mejor manera en este camino sin dejar de preocuparse nunca por el lado humano de las cosas, agradezco también a la Universidad que me abrió las puertas al conocimiento.

Por último quiero agradecer a todas las personas que me apoyaron y fueron parte de este proceso ya sea de manera directa o indirecta.

DEDICATORIA

Este trabajo tiene especial dedicación para Dany, Dayana, Mauricio y Paúl que por adversidades de la vida tuvieron que abandonar sus estudios y lastimosamente aún no han podido retomarlos.

Dedico también el resultado de este trabajo a mi madre Yolanda, quien siempre estuvo apoyándome en este recorrido y quien siempre ha sido un ejemplo para mí, a mi padre Wilmer quien hace ya más de dos décadas se convirtió en mi ángel quien me cuida y guía desde la infinidad del cielo, dedico este trabajo a mis abuelos: María, Jorge, Luisa y Pedro, quienes son sinónimo de amor y ternura, a mis hermanos: Elkin y Patricio quienes me han demostrado el verdadero significado de la hermandad, a mis tíos: Fabiola, Oscar, Mariela, Lorena, Guadalupe, Tania, Andrés, Omar, Darwin, Marlon, Magda, que de cualquier manera han estado siempre dispuestos a apoyarme en lo que me proponga.

También dedico el resultado de este trabajo a todos y cada uno de los integrantes de mi familia quienes más que nadie, conocen de la adversidad, sin embargo, jamás han optado por rendirse, además, quiero dedicar este trabajo a todas las personas provenientes de la lucha diaria a quienes por a o b circunstancias no pudieron estar presentes en las aulas.

Este trabajo es suyo, se lo dedico con todo el corazón.

ÍNDICE

RESUMEN.....	12
ABSTRACT.....	13
INTRODUCCIÓN.....	14
I. PROBLEMA.....	16
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	21
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	21
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	23
1.4.1. Objetivo General.....	23
1.4.2. Objetivos Específicos.....	23
1.4.3. Preguntas de Investigación.....	23
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	24
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	24
2.2. MARCO TEÓRICO.....	26
2.2.1. Teoría de la democracia.....	26
2.2.2. Teoría de la Gobernanza.....	27
2.2.3. Gobernanza publica.....	28
2.2.4. Gobernanza publica inteligente.....	29
2.2.5. El open government.....	30
2.2.6. Gobierno abierto.....	30
2.2.7. Alianza para el Gobierno Abierto (AGA).....	31
2.2.8. Pilares del Gobierno Abierto.....	32
2.2.8.1. Transparencia.....	33
2.2.8.2. Participación Ciudadana.....	33
2.2.8.3. Innovación y Tecnología.....	33
2.2.9. El gobierno abierto en Ecuador.....	33

2.2.10. Nuevo servicio publico	34
2.2.11. Los Servicios públicos	34
2.2.12. Calidad de los servicios públicos	35
2.2.13 Principios de los servicios públicos	36
2.2.14. Dimensiones de la Calidad del Servicio Público	38
2.2.14.1. Actividades	38
2.2.14.1.1. Eficiencia	38
2.2.14.1.2. Eficacia	39
2.2.14.2. Necesidades	39
2.2.14.2.1. Capacidad de Respuesta	40
2.2.14.2.2. Mejoramiento Continuo	40
2.2.14.3. Expectativas.....	40
2.2.14.3.1. Satisfacción	41
2.3. MARCO LEGAL.....	41
2.3.1. Constitución de la República del Ecuador	41
2.3.2. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización	43
2.3.3. Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Publica	44
2.3.4. Ley Orgánica de Participación Ciudadana	45
III. METODOLOGÍA.....	47
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO	47
3.1.1. Enfoque.....	47
3.1.2. Tipo de Investigación.....	48
3.2. HIPÓTESIS.....	48
3.2.1. Hipótesis Alternativa.....	48
3.2.2. Hipótesis Nula	49
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	49
3.3.1. Definición de las variables	49

3.3.2. Operacionalización de las variables	49
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS	51
3.4.1. Método	51
3.4.2. Técnicas	51
3.5. ANALISIS ESTADISTICO	52
3.5.1. Población y muestra.....	52
3.5.2 Instrumentos de investigación	53
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	54
1. Dimensión: Transparencia.....	54
2. Dimensión: Participación ciudadana	58
3. Dimensión: Innovación y Tecnología	63
4. Dimensión: Actividades.....	68
5. Dimensión: Necesidades	72
6. Dimensión: Expectativas	75
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	79
5.1. CONCLUSIONES	79
5.2. RECOMENDACIONES	80
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	81
VII. ANEXOS	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Definición de las Variables	49
Tabla 2. Matriz Operacionalización de variables de estudio	50
Tabla 3. Población y Muestra	53
Tabla 4. Información Física y Electrónica	58
Tabla 5. Gestión respecto a la Participación Ciudadana	59
Tabla 6. Canales de Comunicación	65
Tabla 7. Atención de Propuestas y Necesidades	75

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1. Publicación de Información	55
Ilustración 2. Tipo de Información	56
Ilustración 3. Publicación de Información	57
Ilustración 4. Mecanismos de Participación	60
Ilustración 5. Espacios de Participación	61
Ilustración 6. Iniciativa Ciudadana	62
Ilustración 7. Mecanismos de Control Social	63
Ilustración 8. Incorporación Tecnológica	64
Ilustración 9. Canales de Comunicación Presencial	67
Ilustración 10. Canales de Comunicación Electrónicos	68
Ilustración 11. Simplificación de Tramites	69
Ilustración 12. Fortalecimiento Institucional	70
Ilustración 13. Integración Comunitaria	71
Ilustración 14. No Digitalización de Tramites.....	72
Ilustración 15. Características para Mejorar el Servicio	73
Ilustración 16. Mejoramiento de la Gestión	74
Ilustración 17. Herramientas para Mejorar los Servicios	76
Ilustración 18. Mejora de las condiciones de la población	77
Ilustración 19. Procesos de Gestión.....	78

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC.....	87
Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas.....	88
Anexo 3. Encuesta aplicada a los ciudadanos.....	90
Anexo 4. Entrevista aplicada a los funcionarios del municipio.....	92
Anexo 5. Realización de entrevistas en el GAD municipal de Tulcán.....	94
Anexo 6. Aplicación de encuestas a la población tulcaneña.....	95

RESUMEN

El presente estudio de investigación se centra en analizar al gobierno abierto y su incidencia en la calidad de los servicios públicos del GAD Municipal de Tulcán en el período 2018-2019, a lo largo del desarrollo teórico se planteó como variable independiente gobierno abierto y como variable dependiente la calidad de los servicios públicos. El estudio se desarrolló mediante un enfoque mixto en el cual el enfoque cuantitativo se matiza con la obtención de información proveniente desde el criterio ciudadano, en tanto que el enfoque cualitativo se empleó en consideración a la información concedida por parte de los funcionarios públicos adjuntos al municipio; se ahonda en el estudio a partir de la exploración de las dimensiones procedentes de las variables de estudio, estas son transparencia, participación ciudadana e innovación en lo que respecta a la primera variable y actividades, necesidades y expectativas en lo que compete a la segunda, de manera consecuente se enfatiza en la discusión que se establece a partir de las variables indagadas. Se dirime que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán ostenta un modelo de Gobierno Abierto que se halla en un frágil nivel de aplicación de modo que los pilares que rigen y determinan su administración, conservan una baja ejecución en la interrelación existente entre los ciudadanos y los servicios que brinda el GAD Municipal.

Palabras Claves: Gobernanza, Gobierno Abierto, Calidad de los Servicios Públicos, Transparencia, Participación Ciudadana, Innovación.

ABSTRACT

The present research study focuses on analyzing open government and its impact on the quality of public services of the Municipal GAD of Tulcán in the period 2018-2019; throughout the theoretical development, the quality of public services was proposed as a dependent variable and open government as an independent variable. The study was developed through a mixed approach in which the quantitative approach is nuanced with the obtaining of information from the citizen's criteria, while the qualitative approach was used in consideration of the information provided by the public officials attached to the municipality; the study is deepened from the exploration of the dimensions derived from the study variables, these are transparency, citizen participation, and innovation with regards to the first variable and activities, needs and expectations as far as the second is concerned; consequently, emphasis is placed on the discussion that is established from the variables investigated. It is stated that the Autonomous Decentralized Municipal Government of Tulcán boasts an Open Government model that is at a fragile level of application so that the pillars that govern and determine its administration maintain a low execution in the existing interrelationship between citizens and services provided by the Municipal GAD.

Key Words: Governance, Open Government, Quality of Public Services, Transparency, Citizen Participation, Innovation.

INTRODUCCIÓN

El enfoque de gobierno abierto constituye un modelo de administración que instaure pautas donde se destaca el manejo adecuado de la gestión pública, de modo que su sistema de aplicación consiste en fortalecer la administración dentro de las instituciones públicas a partir de la ejecución y ejercicio adecuado de sus competencias y atribuciones, estableciendo que la minuciosidad se incline por una gestión sugestiva a la efectividad y conocimiento serio de sus alcances. Dicho enfoque conforme a su configuración procura resguardar diversos aspectos de actuación dentro del territorio, se lo lleva a cabo a partir de sus pilares, mismos sobre los que se halla comprendida su operación: transparencia, participación ciudadana e innovación, los cuales invitan a la provisión de servicios públicos oportunos y pertinentes a la realidad del territorio.

El estudio investigativo se centra en el análisis de la identidad y protagonismo del gobierno abierto en la gestión desempeñada dentro de las instituciones públicas, es decir cómo, el GAD Municipal de Tulcán y la manera que este modelo ha repercutido en la calidad de los servicios públicos. Este modelo de acción se creó con la finalidad de robustecer e incentivar la participación de los diferentes actores sociales dentro de un mismo espacio, ejerciendo así la importancia del término gobernanza como motor impulsador de dicha interacción. Con ello lo que se pretende es investigar si dentro del GAD Municipal de Tulcán la incidencia del gobierno abierto faculta subrayar el ejercicio de la prestación de servicios de calidad. ciudadano en un espacio activo y dinámico.

En el capítulo I, se aborda el problema social expuesto en conformidad con el tema de investigación formulado, la justificación que sustenta el desarrollo del estudio, objetivo general y específicos que trazan la ruta para alcanzar las acciones establecidas y el desarrollo de la investigación.

A continuación, en el capítulo II, se expone el sustento teórico donde se describen los antecedentes y teorías establecidas acorde a las variables formuladas en el estudio: gobierno abierto y calidad de los servicios públicos, de esta manera se refuerza la investigación a través del sustento literario acorde a la investigación.

En el capítulo III, se define la modalidad de investigación, en donde se establece la estructura o método para el desarrollo de la investigación, se hace saber sobre el

enfoque de estudio, tipo de investigación, hipótesis, operacionalización de variables, métodos, análisis estadístico y los instrumentos usados como encuesta y entrevista.

Consecutivamente dentro del desarrollo del capítulo IV, se expone la evaluación de los resultados y discusión del estudio formulado, mismo que manifiesta los resultados identificados durante la investigación con el propósito de responder a los objetivos determinados por el investigador.

Finalmente, el propósito de esta investigación es contribuir al GAD Municipal de Tulcán, mediante el análisis del gobierno abierto, en donde se da a conocer las principales debilidades que se presentan en el municipio respecto a su gestión a partir de las cuales permita tomar decisiones que conlleven a la inclusión activa de la ciudadanía para que se consolide una gestión más óptima que derive en la prestación de servicios públicos de calidad.

I. PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El gobierno abierto es un modelo de gobernanza y manejo de los asuntos públicos en el que se afianza amplia y firmemente la democracia a partir de interacciones de los distintos actores sociales, en cuanto a la gobernanza; se considera como una coalición de organizaciones públicas, privadas, la sociedad civil y el tercer sector o ciudadanos, a fin de concretar esta concepción de gobernabilidad, cuando nos referimos al modelo de gobierno abierto, apuntamos a un ideario central basado en la prestación oportuna del servicio público a los ciudadanos para satisfacer las necesidades, esto se logra a través del proceso adecuado, en donde actúan los interesados, en otras palabras, este enfoque administrativo busca crear valor público a través de la intervención ciudadana en la toma de decisiones, jerarquizando las necesidades comunes sobre las necesidades específicas, enfatizando en la equidad a manera de elemento clave del buen gobierno (Ramirez, 2012).

En Latinoamérica las instituciones públicas procuran ser constantes en la consecución o alcance de nuevos enfoques administrativos del quehacer público, por tanto, en el año 2011 se forma la Alianza para el Gobierno Abierto (OGP) en donde países como Brasil, México, Chile planificaron la creación de sociedades participativas y preocupadas por la provisión y obtención de servicios públicos enmarcados en el ámbito de la calidad (CEPAL, 2019).

Actualmente el Ecuador es uno de los países Latinoamericanos que ha optado por la incorporación de gobierno abierto, es decir, su objetivo aún no enmarca un modelo consolidado como tal, pero sí sostiene un plan de acción de este enfoque con el fin de contrarrestar los inconvenientes anteriormente mencionados; en este sentido se pretende arraigar la transparencia, sostener la participación, fortalecer la gobernanza, erradicar la corrupción e incidir en el uso libre de la información e innovación de procesos a través del uso de la tecnología (Gobierno Abierto Ecuador, 2019).

Debido a que la gobernanza sigue un modelo de gobierno abierto, la tendencia dominante es la gestión conjunta entre dirigentes y dirigidos con el objetivo de brindar servicios públicos de calidad, oportunos y eficientes, por lo que la función del Gobierno Abierto es empoderar y hacer cumplir los derechos que tienen la

ciudadanía en las entidades públicas con la finalidad de gestionar toda la gama de servicios, la participación resalta la presencia de los ciudadanos en el proceso de toma de decisiones, lo sitúa como un agente primordial para la implementación de esfuerzos concretos, por lo que dicho pilar apoya firmemente una democracia que favorece el bienestar social. El GAD de Tulcán actualmente atraviesa un proceso de fortalecimiento de la gestión de acciones públicas compartidas con la ciudadanía (Secretaría General de Planificación, 2021).

Consecuentemente del análisis antepuesto, el gobierno abierto y el servicio público son dos variables que para su funcionalidad efectiva requieren del estricto cumplimiento de sus fines en razón de la estructura de la variable independiente, es decir, el servicio público de calidad se lo obtiene mediante el cumplimiento de los pilares contenidos dentro del gobierno abierto, no obstante, la capacidad de gestión puede verse afectada cuando cualquiera de estos pilares no actúa conforme a lo señalado, a esto se da el surgimiento de trances que perjudican al buen desempeño del gobierno abierto, problemas como una débil participación ciudadana, secreto y publicidad, debilidad en la presencia de tecnologías en la gestión pública y presencia de un débil tejido asociativo en la ciudadanía, estas afecciones debilitan al gobierno abierto y consecuentemente los servicios públicos se tornan deficientes en su entrega (Pinho, 2020).

En el GAD Municipal Tulcán podemos identificar vacíos u obstáculos en lo que respecta a la gestión del gobierno abierto en la implementación y dirección de sus pilares, podemos evaluar desde el punto de vista general la participación ciudadana, la transparencia y la innovación requerida para ser adoptada en la ciudad, sin embargo, la gobernabilidad que ofrece el GAD todavía no mantiene la fuerza y las aptitudes necesarias para el fomento de un gobierno abierto efectivo e inclusivo; Si bien es cierto que los servicios públicos reflejan el buen manejo en el quehacer público, no obstante en esta entidad la capacidad de prestación de servicios no ha tenido la estabilidad que se requiere (GAD Municipal Tulcán, 2019).

Además, en un análisis de cotejo desarrollado en base al rol que desempeña el GAD de Tulcán en los tramos propuestos en el gobierno abierto, se evidencia la ausencia de determinados aspectos que se deben considerar dentro la estructura de gestión de la organización; En tal sentido, en relación al pilar de la participación ciudadana, el GAD no establece manuales de lineamientos que determinen un proceso claro de participación ciudadana, mecanismos de participación que impulsen la organización, mapeo de actores sociales, y materialización de una planificación institucional determinada; Al respecto, podemos notar la frágil gestión de gobierno abierto en el GAD por parte del gobierno, lo que genera insuficiencias en la gestión y operación de los servicios públicos, por lo cual mencionados aspectos hacen que la participación ciudadana en algún rol en particular parezca débil (GAD Municipal Tulcán, 2019)

A su vez, al realizar un análisis en cuestión a otro pilar del gobierno abierto, la transparencia, en el GAD de la ciudad de Tulcán, se refleja el bajo desempeño ciudadano en la ejecución de los proyectos ligados con la satisfacción de los servicios públicos; De esta forma, elementos como el seguimiento y evaluación de proyectos, planes estratégicos institucionales, dotación de servidores públicos, lineamientos para la implementación de procesos administrativos, mecanismos de control, etc., no se hacen públicos en el ámbito normativo de la entidad; por ende, se puede contemplar la existencia de una redundancia orquestada de poder de las operaciones de la organización, lo que igualmente podría conducir a derivados como la divulgación de información que debería haber sido divulgada pero no debe ser información derivada de la realidad social, también podría ser para perfeccionar la presencia de un débil sistema de sustento democrático en donde los ciudadanos pueden instaurar sus proyectos a partir de la acción del acuerdo comunitario, para luego dar las aprobaciones respectivas (GAD Municipal Tulcán, 2019).

Dando continuidad con los pilares del gobierno abierto, nos hallamos con la innovación como forma de progreso entre la actividad pública institucional y la participación ciudadana en espacios claramente definidos, lo que caracteriza al gobierno abierto de acuerdo con la prestación de determinados servicios públicos relacionados con esta rectoría. La institución debe contar con una plataforma digital completa, con el fin de brindar beneficios al público en la adquisición de servicios, para responder a las consultas de los ciudadanos, así como a sus requerimientos debe ser lo suficientemente competente para recibir sugerencia o solicitudes, que dicho

de otro modo claramente pueden referirse a una débil presencia tecnológica en la administración pública carente de un espacio interactivo enraizado en vínculos democráticos entre las instituciones y la sociedad (GAD Municipal Tulcàn, 2019).

Cuando hablamos del termino innovación, se debe entender que proviene de un sector privado donde hay mucha competencia y es necesario brindar productos acordes a las necesidades del mercado. A esto aspira el gobierno abierto dentro del sector público, convertirse en una herramienta en el accionar de los ciudadanos dentro del marco del sistema institucional, para encontrar como resultado la satisfacción ciudadana, obtenida a partir de la adecuada prestación de servicios públicos acorde a sus necesidades, en el GAD de Tulcàn debe estar presente dar estos pasos para contrarrestar el descontento de los ciudadanos y fortalecerlos para gobernar con este pilar (Arroyo, 2017).

De ser así, el GAD del municipio de Tulcàn tiene limitaciones para llevar a cabo la implementación efectiva de la innovación, evidenciando imprecisiones en la administración y operación de los servicios, en donde el trabajo se limita a una gestión con poca innovación, este éxtasis proviene de una burocracia limitada donde la ideología de la innovación está estancada o estático, así pues, se basa en preservar un modelo de gestión tradicionalista y para nada convencional frente a lo que pretende la gestión pública, el concepto de innovación incide en el fomento de sus ciudadanos, lo mismo que le pide a su gobierno o funcionarios una dirección capaz de brindando servicios efectivos, eficientes y oportunos (GAD Municipal Tulcàn, 2019).

En el municipio de Tulcàn se encuentra evidencia del uso y aplicación de elementos establecidos por el gobierno abierto, sin embargo, el problema que se presenta en las zonas urbanas radica en que estos pilares no se encuentran implementados en su totalidad a lo que expone este modelo de gobierno, así pues caerá en un punto de ambigüedad donde la falta de especificidad de estos pilares convertirá la gestión del GAD Municipal en un inadecuada manejo de la prestación de servicios públicos; es claro que las acciones de las instituciones públicas hacia la ciudadanía parten del fortalecimiento de la gobernabilidad, en este sentido hay dos posiciones, en primer lugar, el GAD de la ciudad no refleja características esenciales como: ordenamiento territorial, la ejecución de proyectos con otras organizaciones y la cooperación con organizaciones del espacio cívico, sin embargo, en segundo lugar, también se refleja la falta de compromiso ciudadano en este proceso de gestión que parece obvio,

pues se trata de un conflicto común en un tejido de derechos ciudadanos débilmente afiliado (GAD Municipal Tulcàn, 2019).

Estos hechos dan fe de las causas poco claras del deterioro de la alianza entre el pueblo y el Estado, si continúa haciéndolo, como en el caso del GAD de la ciudad de Tulcàn, existe fragilidad en la estructura de la entidad que conduce a la incertidumbre en el fomento del gobierno abierto; y en términos de ciudadanía, la insuficiente planificación territorial, según un análisis previsto, al hablar de cooperación ahondamos en el accionar comprometido de cada persona en una tarea común, es decir, trabajo en equipo, donde si falta uno de los dos, surgen incertidumbres para lograr resultados efectivos (GAD Municipal Tulcàn, 2019).

El gobierno abierto involucra a los actores sociales en la toma de decisiones, la planificación y la formulación de políticas, etc., centrándose en la prestación de los servicios públicos esenciales, el objetivo es reducir el margen de inconformidad, desánimo y desaprobación mediante la adopción de medidas compartidas, la gestión valida el desarrollo efectivo para los involucrados y quienes forman parte de ella; Al respecto, la cooperación resalta la importancia del bien común, valora las buenas prácticas de la democracia, en consecuencia, el Municipio de Tulcàn precisa el necesaria afianzamiento en la ejecución de su gestión a fin de que se hable con propiedad y acción sobre lo que establece un gobierno abierto (Secretaría General de Planificación, 2021).

Dado que este criterio se basa a los métodos que han facilitado el desarrollo de los cuestionables orígenes de esta investigación, se asume que, de acuerdo a lo estudiado, detrás de un Gobierno Abierto débilmente consolidado, se padece una deficiente prestación de servicios públicos. Al hablar de participación ciudadana hallamos una debilidad que pone de manifiesto el clientelismo, además, el tema de la corrupción resalta la centralidad política para brindar los servicios públicos mencionados desde la iniciativa de los ciudadanos se ultima que la falta de presencia ciudadana en la acción pública conduce a una falta de transposición de valores éticos en la función pública.

De igual forma, en materia de transparencia, se ponen de manifiesto causas como el secretismo y la apertura por exceso de poder y ausencia de consolidación del sistema democrático, lo que a su vez afecta la presentación de información adecuada y el mantenimiento del frágil proceso de descentralización,

proporcionalmente al hacer énfasis en el pilar de la innovación destacan las razones de las falencias que aún existen en la aplicación efectiva del gobierno abierto tales como la falta de uso de tecnología adecuada en la administración pública lo que genera ineficiencias en la gestión y operación de los servicios públicos, al tiempo que provoca una baja sistematización de los servicios, lo que lleva a mantener personal escasamente capacitado en la prestación de servicios en el ámbito de utilizar medios tecnológicos, estas realidades provocan que la gestión que se desarrolle en el GAD de la ciudad de Tulcán cuestione el crecimiento del gobierno abierto que había desarrollado durante su gestión.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿La Administración pública tradicional incide en la calidad de los servicios públicos dentro del municipio de Tulcán, 2018-2019?

1.3. JUSTIFICACIÓN

A lo largo de los últimos tiempos, la gestión pública se ha visto sometida a constantes transformaciones, en gran medida esto se debe a la alternancia política, con base en que los ciudadanos cada vez se tornan más exigentes, y buscan de esta manera que los distintos tipos de gestión sean más eficientes (Garay, 2020).

El gobierno abierto constituye una modalidad de gestión que beneficia a diversos actores sociales en cuanto la toma de decisiones, la planificación y gestión de temas con carácter público y la administración óptima de los servicios públicos. Lo cual implica, una administración pública netamente fortalecida encargada de atender las necesidades de los ciudadanos delegando los servicios públicos necesarios acorde a las prioridades y necesidades territoriales (CEPAL, 2017).

En función de las garantías y beneficios del gobierno abierto, cobra especial importancia potenciar la participación ciudadana, facilitar una comunicación inmediata con los ciudadanos, optimizar los procesos administrativos y el apego a la normatividad, asegurando así la calidad de los servicios públicos oportunos y adecuados, es en realidad un modelo de gobierno cuyo funcionamiento consiste en la cogestión cooperativa entre el Estado y la sociedad, abarcando todos los ámbitos de la administración pública y beneficiando así a la ciudadanía, permite a la vez el desarrollo de los gobiernos a través de respuestas accionables en la prestación de servicios públicos (Criado & Ruvalcaba, 2016).

En América Latina, la Alianza para el Gobierno Abierto se ha ocupado del fortalecimiento y el desarrollo sostenible en diversos campos de gobierno, utilizando herramientas y estrategias gubernamentales para reforzar los pilares de este modelo de gobierno. Al respecto, se hace referencia al modelo que utiliza Argentina para crear un entorno de gobierno abierto con el fin de afianzar un sistema de control gubernamental, en Colombia una plataforma y en México mecanismos con el objeto de facilitar estrategias para la transparencia en las funciones públicas. A partir de esto podemos manifestar que son iniciativas o modelos estratégicos enraizados en las funciones que impulsan los pilares del gobierno abierto como son: participación ciudadana, transparencia, e innovación, así es como el gobierno abierto formula la gestión compartida con la ciudadanía y contribuye a la creación de planes, programas o proyectos fijados para entregar servicios públicos oportunos y efectivos (Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo, 2020).

El interés de este estudio reside en la participación práctica y concreta de la ciudadanía vinculada al GAD Municipal de Tulcán, enmarcada en el enfoque del llamado gobierno abierto, de forma que se pueda fomentar una gobernanza local integral, en donde se destaque una verdadera interacción de los actores correspondientes, a través de los mediadores que expone la ley a fin de dar protagonismo a dicha participación, es de esta manera como efectivamente la gobernanza ocupa su espacio a través de los actores en la toma de decisiones, en la proyección de planes, en la idealización del cambio y el alcance de lo establecido. El gobierno abierto se plantea a manera de posibilidad de mejora a fin de que se produzca una participación ciudadana verdadera, en consecuencia, este estudio pretende beneficiar a la ciudadanía, proporcionando información oportuna a través de medios inherentes a la participación ciudadana (GAD Municipal Tulcán, 2019).

Esta investigación se desarrollara con el objetivo de precisar las problemáticas a lo largo del desarrollo del modelo de gobierno abierto y su incidencia en torno a la transferencia de servicios públicos a los ciudadanos de conformidad con su gestión, en tal sentido, la investigación se sitúa dentro de la línea Gobernanza y gestión pública: Gobierno abierto, transparencia, participación, Gobiernos Autónomos y Descentralizados, esto a partir de un enfoque pertinente y adecuado al desarrollo de la investigación, donde se responda a la delimitación que debe disponer con respecto a su amplitud.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Analizar la incidencia del Gobierno Abierto en la calidad de los servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán en el período 2018-2019.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar el gobierno abierto en el GAD municipal de Tulcán que permita fortalecer la gestión institucional.
- Caracterizar los servicios públicos del GAD municipal de Tulcán con el fin de que la gestión se articule a las demandas ciudadanas.
- Determinar la incidencia del gobierno abierto en la prestación de servicios públicos para mejorar la satisfacción de las necesidades ciudadanas.

1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cuál es desarrollo del gobierno abierto en el GAD municipal de Tulcán que permita fortalecer la gestión institucional?
- ¿Cómo caracterizar los servicios públicos del GAD municipal de Tulcán con el fin de que la gestión se articule a las demandas ciudadanas?
- ¿Cuál es la incidencia del gobierno abierto en la prestación de servicios públicos para mejorar la satisfacción de las necesidades ciudadanas?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Un primer estudio corresponde a Caruajulca (2021) quien lleva a cabo la investigación denominada: Modelo de gobierno abierto para mejorar la calidad de servicio al usuario en la municipalidad provincial de Hualgayoc Bambamarca, el objetivo de la investigación fue exponer un modelo de gobierno abierto con el objeto de mejorar la calidad de servicio al usuario. El autor desarrollo una investigación de tipo descriptivo con elementos propositivos con diseño no experimental transversal descriptiva.

Este estudio consto de dos variables. La primera variable corresponde al Modelo de gobierno abierto, la cual contempla seis dimensiones: promover la participación en las políticas pública, esfuerzo conjunto y coordinación, compromiso ciudadano-empresarial, accesibilidad a la información, proporción de la información e innovación y tecnológica. La segunda variable corresponde Calidad de servicio, con el propósito de analizar esta variable el autor utilizo la escala de Likert.

Este trabajo presenta un tipo de muestreo intencional o por conveniencia, realizo una encuesta a 100 funcionarios quienes brindan sus servicios en la Municipalidad de Hualgayoc. Los resultados de la investigación, determinaron que los servidores públicos de dicha municipalidad, no ofrecen información pertinente al presupuesto que administra la institución, así mismo se observa la necesidad de aplicar las herramientas propuestas para dar forma a un modelo de gobierno abierto que refuerce el quehacer público. Adicionalmente, se identifica bajo desempeño e inobservancia de funciones.

El estudio infiere la existencia de falencias con respecto a la calidad del servicio, falta de empatía, accesibilidad a la información pública, ausencia de compromiso y escasa participación ciudadana, derivando en descontento e inconformidad ciudadana, no obstante, el desarrollo de un modelo de gobierno abierto impulsa la calidad del servicio. **Aporte:** Este antecedente facilita identificar las ventajas de la

implementación del gobierno abierto en relación a los procesos de innovación tecnológica y el uso de las TICs, para el fortalecimiento de los servicios públicos.

Un segundo estudio corresponde a Quimí (2016), quien desarrolla la investigación denominada: Modelo de Gestión Administrativa para mejorar la calidad del servicio público de Correos del Ecuador cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2014. El objetivo de esta investigación fue realizar un diagnóstico del estado actual de la Empresa Publica Correos del Ecuador por medio de la implantación de herramientas investigativas que posibiliten la aplicación de un modelo de gestión que facilite la entrega de servicios de calidad.

La investigación es de carácter aplicada, descriptiva, bibliográfica e investigación de campo, está constituido de dos variables: Modelo de Gestión Administrativa y Calidad del Servicio Público, la primera variable contempla tres dimensiones: esquema, administración, logro de objetivos, la segunda por su parte considera como dimensiones: actividades, necesidades, expectativas. Los resultados del estudio determinaron que la falta de conocimiento sobre cómo tratar una situación de quejas o como satisfacer los requerimientos ciudadanos, conjuntamente resalta la escasa preparación en la prestación de servicios públicos de calidad.

El estudio concluye la obligatoriedad administrativa para Correos del Ecuador E.P., delegación Salinas, con respecto a la mejora de los aspectos de calidad en lo que respecta a la prestación de servicios públicos concretamente la atención al usuario.

Aporte: Esta investigación aporta al trabajo de manera que permite conocer la incidencia directa que surge tras la aplicación de un modelo de gestión administrativa en las instituciones de corte público a fin de mejorar la calidad de los servicios.

Un tercer y último antecedente corresponde a Guzman y Ramos (2018) denominado: Calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario de la Dirección Regional de Educación Pasco año 2017, el objetivo del estudio fue identificar como incide de la calidad de servicio en lo que respecta a la satisfacción de los usuarios. La investigación realizada es de tipo básica ya que a través de la exploración se logrará profundizar en la información con respecto al nivel de satisfacción y desempeño laboral. Del mismo modo es cuantitativo porque se basa en estadísticas mediante la prueba de hipótesis.

Esta investigación consto de dos variables. La variable Calidad de Servicio basada en tres dimensiones: Capacidad de respuesta, cortesía, competencias personales. La segunda variable corresponde a la satisfacción de los usuarios y está conformada por dos dimensiones: confianza en el servicio y trato recibido. Los resultados de la investigación corresponden a las respuestas otorgadas por los encuestados quienes señalan la escasa capacidad de respuesta por parte de los funcionarios.

El estudio concluye que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios. **Aporte:** Esta investigación aporta directamente al presente trabajo de manera que permite conocer la incidencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los ciudadanos.

2.2. MARCO TEÓRICO

Para el desarrollo de la investigación fue preciso tomar en cuenta fundamentos teóricos, mismo que aportaran significativamente a la realización del presente trabajo de investigación, por lo tanto, se tomara en cuenta los siguientes conceptos básicos, que están considerados de la siguiente manera.

2.2.1. Teoría de la democracia.

Con base en Sartori (2007) citado en Del Aguila (2019) quien manifiesta que:

El poder derivará de las demos, es decir, el pueblo, basado en consenso verificado y no sólo en presunción, por parte de los ciudadanos; La democracia como sistema político está vinculada a la posesión y al ejercicio del poder, principalmente para las ciudades que tienen una numero basto de habitantes y que requieren democracia representativa, democracia como ideal. (p.47)

La democracia puede distinguirse como un aspecto de carácter político, social y al mismo tiempo económico. La democracia política personifica el eje clave, es el requerimiento primordial de las dos otras. La democracia puede concebirse con carácter de política, debido a que la democracias sociales y económicas perfeccionan la democracia en aspectos políticos para convertirlas en democracias legítimas (Espinoza, 2017).

El pilar clave de un Estado democrático y seguro consiste en la democracia de carácter social, comprendía como igualdad de condiciones, formas y costumbres. Por su parte la democracia de corte política como modalidad o sistema, debe

anteponer cualquier beneficio individual que exijamos de la democracia: los efectos reconocen el procedimiento que los causa: a fin de lograr efectos democráticos, el método debe ser democrático (Espinoza, 2017).

2.2.2. Teoría de la Gobernanza

Con base en Kooiman (2003), la gobernanza tiene la ardua tarea de ser autoridad y ciudadano como los más preponderante para una revolución efectiva de la sociedad, actualmente no es difícil tomar la observación y opinión ciudadana, también el manejo adecuado en el sector público, la gobernanza mantiene niveles de sostenibilidad en los aspectos sociales, es la que interpone la idea de un ciudadano más activo y preocupado por lo que acontece, la gobernanza hace que el funcionario público, actúe en razón de las demandas ciudadanas optimizando los recursos y centralizando su ejercicio en los sectores estratégicos que hagan de canales óptimos que den pasos de desarrollo territorial.

La Gobernanza y la gobernabilidad son aspectos inherentes no pueden dimitir el uno del otro, y en esto la autoridad no puede desistir a la voz ciudadana, la sociedad ideal no está lejos de nuestras expectativas, solo precisa que estas expectativas se concreten en hechos, y que la transparencia debe ser el eje sobre el cual reposen las acciones y procesos que se los efectúe, una sociedad activa, conlleva un estado en desarrollo, asegurando una marcha efectiva y próspera (Kooiman, 2003).

De acuerdo a Porras (2007), la sociedad perfecta no reside en la ausencia de problemas, tampoco se puede asegurar la perfección absoluta, en la mayoría de casos siempre existe un dilema algo por lo que optar, algo que muchas veces para obtener ganancia mínimamente se debe perder y en ello se contiene el valor sobre un bienestar común que se impone sobre un particular, la Administración Pública es el campo convergente en donde se sujeta la obligación de tomar decisiones y atender las necesidades ciudadanas.

El sector público es el necesario ideal sobre el cual reposan buenas o malas decisiones, la ciudadanía solo se remite a observar resultados, y frente a un actor social tan demandante, lo oportuno sería el manejo de mecanismos innovadores y precisos para el desarrollo de políticas públicas que concedan eficiencia desde el transcurso del proceso, de esta forma se podría regular afecciones o inconvenientes que podrían surgir a medida de la ejecución de determinada actividad por lo que la

intervención de actores no gubernamentales dentro del término gobernanza posee mayor influencia que la gestión tradicional (Porrás, 2007).

2.2.3. Gobernanza pública

La gobernanza es un concepto de carácter polisémico, tal como lo afirma Criado (2016) quien explica que dicho término puede entenderse de acuerdo a la diversidad de contextos, esto a su vez, ha llevado a que la gobernanza pública se considere uno de los paradigmas más desarrollados a lo largo de estos últimos años en el ámbito de la gestión pública (p. 252).

Por su parte Bovaird (2005) citado en Criado (2016) sostiene que el nacimiento de esta concepción concuerda de manera aproximada a la época de la aparición de la Nueva Gestión Pública compartiendo ciertos elementos en comunes surgidos de la situación común sobre la que se asientan, al igual que la especie de Estado y Administración Pública en que se desenvuelven.

Este nuevo paradigma tiene como eje principal el rol de construcción de coaliciones, mismas que habrían de ser una de las más primordiales funciones dentro de las organizaciones del sector público, tal como la ruptura de las ideas rígidas y tradicionalistas de control y jerarquía, frente a la influencia y la red. Complementariamente, el papel de los directivos públicos consiste en consolidar esas redes en torno a políticas y servicios públicos concretos, mediante la aplicación de una serie de conductas directivas que inciden en la colaboración interorganizativa, tales como activar, enmarcar, movilizar o facilitar/sintetizar. (Criado, 2016, p. 255)

Las doctrinas y estudios con base a la gobernanza pública y de las redes no han dejado de desarrollarse en las últimas décadas a consecuencia del aumento de la complejidad presente en las sociedades modernas. La gobernanza con base a redes ha planteado la necesidad de concebir a la gestión pública más allá de la comprensión de las herramientas de carácter interno con las que cuentan las administraciones públicas, a fin de situar la atención en el desarrollo horizontal de la relación entre tejidos de protagonistas a fin de lograr la consecución de objetivos comunes (Criado J. I., 2016).

2.2.4. Gobernanza pública inteligente

La Gobernanza Pública Inteligente representa el enfoque más reciente de la administración pública, mismo que surgió a partir de mediados de la segunda década del siglo XXI atraviesa una fase de fortalecimiento por lo que aún se trata de una propuesta en construcción. (Criado J. I., 2016)

Tal como lo mencionan Criado (2016), que: “Desde 2010 se ha producido una aceleración de los cambios derivados de la nueva ola de innovación tecnológica que se encuentra en la base de una nueva manera de entender la política, la administración pública y, por tanto, la gestión pública” (p. 256).

A su vez Criado (2016) menciona que:

En particular, este modelo se asentaría en unos principios y valores centrados en la filosofía abierta derivada de la llamada web 2.0 (con la Wikipedia como caso emblemático), la ética *hacker* colaborativa y la economía colaborativa o del bien común (ligada a la idea de procomún, más que a modelos de negocio predadores como Uber), que en el sector público se traduciría en el movimiento internacional en torno al *open government* y los pilares de la transparencia, participación y colaboración. (p.256)

De esta manera, la teoría política democrática desempeña el rol de eje central en torno al cual gira un nuevo modo de entender la gestión pública, misma que se fundamenta en pilares básicos tal es el caso de que la transparencia, la participación y la rendición de cuentas. Por otro lado percibe la colaboración ciudadana no como una excusa, más bien por el contrario la entiende como una necesidad real de integración de conocimientos disperso en la sociedad que permiten identificar y solucionar problemas de carácter público (Criado J. I., 2016).

En esencia este nuevo paradigma, hace referencia a una reciente forma para comprender la gestión pública desde una postura de carácter pluralista, la cual no concibe la existencia de respuestas particulares a la problemática pública. A la vez, considera como sobresaliente la función de apertura de datos públicos, el acceso a las nuevas tecnologías y la apertura a escuchar aquello que acontece en el entorno, posibilitando a la gestión pública plantear estrategias nuevas a fin de dirigir los procesos internos y el vínculo con los ciudadanos (Criado J. I., 2016).

2.2.5. El open government

Este enfoque, es un movimiento que empezó a gestarse hace décadas, sin embargo en la actualidad ha empezado a tomar relevancia en base a los retos emergentes a los cuales nos somete el siglo XXI en donde destaca la exigencia de una democracia de calidad, es así que Villoría Mendieta(2012) en Sánchez (2015), recaen en la importancia de la implementación de un modelo de gobierno abierto y transparente, que rinda cuentas a la sociedad y promueva políticas de participación ciudadana y de eficiencia en la gestión pública las mismas que se rijan en las nociones de colaboración y cooperación generadoras de conocimiento, todo esto, a través del uso de las TIC (p. 80).

Este enfoque, tuvo su mayor impulso por parte del presidente de los Estados Unidos Barack Obama en el año 2009, quien firmó un memorando ejecutivo relacionado al Gobierno abierto y la Transparencia, en este documento asumía el compromiso de habilitar un nivel de apertura en el gobierno a fin de afianzar la confianza pública y promover la eficiencia gubernamental (Sánchez, 2015).

El autor Sánchez (2015) afirma que:

A partir de este impulso, el concepto de oGov se ha popularizado, sobre todo porque las administraciones brasileña y mexicana, así como el gobierno de coalición británico, lo han asumido como modelo de gobierno para estos comienzos del siglo XXI y, junto con EE.UU., han impulsado el Open Government Partnership al que también se han ido uniendo progresivamente numerosos países. (p.81)

El open Open Government, surge como una reacción del Estado y la sociedad con el fin de hacer frente a las demandas provenientes de una ciudadanía cada vez más informada y empoderada, debido al uso de dispositivos y herramientas digitales.

2.2.6. Gobierno abierto

El principal objetivo de este modelo de gobierno facilitar la toma de decisiones incluyendo la intervención de la ciudadanía dentro de la acción pública, en base a una sólida comprensión e implementación del concepto innovación pública (Del Aguila, 2019).

El Gobierno Abierto procura que las administraciones destinen sus esfuerzos a trabajar por el pueblo y al mismo tiempo con el pueblo. Por ese motivo resulta determinante

conseguir la intervención del ciudadano en la acción pública a fin de que se incorporen de manera pertinente, con el objetivo de generar así incentivos necesarios con el propósito de impulsar una buena gobernanza que afiance los procesos democráticos (Naser et al, 2020).

Fidyka (2004) citado en Del Aguila (2019), define al gobierno abierto como: "Aquel que establece las políticas de un Estado más efectivo, transparente y participativo para liderar la lucha contra la corrupción con el fin de construir, mantener un estado moderno al servicio de las personas y sus derechos" (p.44).

El gobierno abierto, es un nuevo modo de hacer gestión, este enfoque busca generar confianza mejorando la gestión pública de manera ética, responsable y sujeta a control social. Al mismo tiempo promueve el involucramiento de la ciudadanía en el quehacer público. Este nuevo paradigma aprovecha el uso de las tecnologías de la información y comunicación en busca de mayor transparencia, innovación y participación (gobiernoabierto.ec, s.f.).

2.2.7. Alianza para el Gobierno Abierto (AGA)

Durante el sexagésimo período de sesiones de la Asamblea General de las Naciones, llevado a cabo en septiembre de 2011, se lanzó a nivel mundial el "Open Government Partnership" (OGP), por sus siglas en inglés o "Alianza para el Gobierno Abierto" (AGA), por sus siglas en español, como un esfuerzo global a fin de ampliar la mejora del desempeño y la calidad de los gobiernos. Esta iniciativa fue liderada por los gobiernos de Estados Unidos y Brasil y hoy cuenta con 75 miembros, 16 de los cuales son de Latinoamérica y el Caribe (Naser et al, 2020).

La Alianza para el Gobierno Abierto (AGA) está encaminada a establecer compromisos concretos desde los gobiernos a fin de promover la transparencia, aumentar la participación ciudadana en el debate y en la decisión de los asuntos públicos, combatir la corrupción y aprovechar las nuevas tecnologías para robustecer la gobernanza democrática y la calidad de los servicios públicos. En todos los países adscritos, gobierno y sociedad civil trabajan juntos para desarrollar e implementar reformas ambiciosas en torno al gobierno abierto. La AGA se propone apoyar tanto a reformadores de gobierno como de sociedad civil para elevar al gobierno abierto a los niveles más altos del discurso político, proveer cobijo a reformas difíciles, y crear una

comunidad de práctica de reformadores en la materia a nivel global. (Cepal, 2017)

Las realidades locales, los territorios y sus actores son elementos determinantes para fortalecer las estructuras de una buena, la cual es imprescindible a la hora de lograr resultados sustantivos en la implementación de la Agenda 2030 y los Objetivos y metas de desarrollo sostenible (Naser et al, 2020).

Con base en el Plan de gobierno abierto de la Cepal (2017) las responsabilidades establecidas por la AGA se ajustan a una serie de 5 importantes retos o líneas estratégicas mismos que deberán asumir los gobiernos que pretendan integrarse. Dichos ejes son:

1. La mejora de servicios públicos: "Busca promover la mejora e innovación en la prestación y gestión de la amplia gama de servicios públicos a la población (salud, educación, justicia, agua potable, electricidad y telecomunicaciones, entre otros)" (Cepal, 2017, pág. 19).

2. El incremento de la integridad pública: "Implica esfuerzos por avanzar en ética pública, prevención y ataque a la corrupción, acceso a la información, reformas financieras, así como la promoción y afianzamiento de libertades de la sociedad civil y de los medios de comunicación" (Cepal, 2017, pág. 19).

3. Una gestión eficiente y efectiva del presupuesto público: Para la Cepal (2017), una gestión óptima: "Comprende el uso adecuado en la asignación de recursos presupuestarios, financiamiento tanto interno como externo y aprovechamiento y conservación de recursos naturales, etc." (p. 19).

4. La construcción de comunidades seguras: "Comprende avances en seguridad pública, respuesta y atención ante desastres naturales, riesgos ambientales y protección civil, entre otros" (Cepal, 2017, pág. 19).

5. Para la Cepal (2017), el aumento del compromiso corporativo y la rendición de cuentas institucional y del sector empresarial: "Implica promover la responsabilidad empresarial en temas tales como medio ambiente, protección del consumidor, participación de la comunidad y combate contra la corrupción" (p. 19).

2.2.8. Pilares del Gobierno Abierto

Con base a la Cepal (2017) los pilares del Gobierno Abierto de acuerdo a la Alianza para el Gobierno Abierto son:

2.2.8.1. Transparencia

La información sobre las decisiones y el quehacer gubernamental deben ser abiertas, completas, oportunas, gratuitas y de fácil acceso para el público. Ello supone que los datos públicos deben cumplir con parámetros y estándares comúnmente reconocidos, tales como estar disponibles en formato brutos, susceptibles de ser procesados, que puedan ser accesibles a través de herramientas tecnológicas y de comunicación, etc. (Cepal, 2017, p. 19)

2.2.8.2. Participación Ciudadana

Los gobiernos deberán buscar que la ciudadanía se interese e involucre en el debate público, proveyendo los canales apropiados (aportando información y espacios de consulta) y mediante contribuciones que conduzcan a una gobernanza más efectiva, innovadora, responsable y que atienda las necesidades de la sociedad. (Cepal, 2017, p. 20)

2.2.8.3. Innovación y Tecnología

La idea de que los gobiernos han aceptado y hoy se adhieren a constatar la importancia de proveer a la ciudadanía un acceso cada vez más abierto a las nuevas tecnologías, y el relevante rol que ellas tienen en la innovación, así como la importancia de éstas para aumentar la capacidad de los ciudadanos en el uso que de ellas hacen. (Cepal, 2017, p. 20)

2.2.9. El gobierno abierto en Ecuador

Este modelo de gobierno es un nuevo enfoque de gobernanza que transforma el rol de los ciudadanos convirtiéndolos en mandantes y protagonistas dentro de la creación y ejecución de políticas públicas. De este modo, el Gobierno Abierto pretende fortificar los procesos democráticos y revitalizar la confianza ciudadana hacia las entidades públicas, de modo que actúen con carácter ético y comprometido, a fin de aumentar la calidad de vida de la ciudadanía, aprovechando las herramientas tecnológicas de información y comunicación (Ecuador Primer plan de acción de gobierno abierto, 2019).

De acuerdo al Primer plan de acción de gobierno abierto Ecuador (2019), Ecuador se incorporó al AGA:

El 18 de julio de 2018, Ecuador se integró a la Alianza para el Gobierno Abierto (AGA) y dio inicio a la co-creación de su Plan de Acción para el período 2019-

2021, constituyéndose hasta la fecha en uno de los más importantes procesos nacionales de co-diseño y co-gestión de política pública, llevado a cabo con la participación de sociedad civil, academia y gobierno; que a más de articularse al Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), permitirá programar acciones para posicionar al ciudadano en el centro de la política pública. (p. 11)

Al establecerse como motor para que los gobiernos promuevan las mejores prácticas, la Iniciativa de Gobierno Abierto está atrayendo la atención mundial de funcionarios gubernamentales, ciudadanos, académicos, empresas y organizaciones de la sociedad civil.

2.2.10. Nuevo servicio público

El Nuevo Servicio Público debe preocuparse por repensar las estructuras administrativas como un proceso organizacional para promover la participación ciudadana para aquellas administraciones públicas a las que sirve. Los resultados son palpables a través del diálogo, interés y valores mismos que deben ser compartidos con los ciudadanos (Pérez Parra, 2016, p. 144-146).

El nuevo servicio público nos habla sobre el rescate de conceptos de ciudadanía y de democracia participativa en donde el ciudadano toma pertenencia de los servicios públicos además las decisiones se toman en conjunto de gobierno estado y democracia tal como lo que se menciona en la gobernanza.

2.2.11. Los Servicios públicos

El suministro de servicios públicos como son la educación, la justicia, el tratamiento de residuos y la sanidad forman parte de los trabajos primordiales del gobierno. Los ciudadanos manifiestan inquietudes acerca de la gestión adecuada de la actividad pública, con base en que su subsistencia estriba en gran parte de estos. El marco de más común de interacción entre el Estado y la ciudadanía son los servicios públicos, debido a que su operatividad establece fiabilidad en las administraciones y las expectativas puestas en las mismas (Cepal, 2017).

Ringold et al (2013) citado en Cepal (2017) menciona que:

Los servicios públicos deben prestarse con integridad, diseñarse pensando en los ciudadanos y en la respuesta a sus necesidades, con especial atención hacia los más débiles. Al promover un mayor grado de transparencia y permitir

que los ciudadanos de a pie evalúen si los servicios básicos son adecuados, eficientes y de calidad, expresen sus necesidades y sus preferencias y se involucren en procesos de mejora e innovación, se crea una oportunidad para mejorar el aprovechamiento de los fondos públicos y la prestación de los servicios. (p. 25)

Los servicios públicos forman gran parte del financiamiento público, sin embargo, constantemente el aumento del gasto no se ha visto representado en una mejora con respecto al resultado. En situación catastrófica, los servicios públicos podrían hallarse afectados a consecuencia de los resultados de los actos de corrupción (Banco Mundial, 2004).

Las administraciones públicas están experimentando un rediseño en sus sistemas a fin de que los ciudadanos puedan tener un papel más activo y protagónico en la gestión, con el propósito de mejorar la prestación de los servicios públicos. Puede tratarse de procesos participativos y foros, de seguimiento de comunidades y presupuestos ciudadanos. Es preciso mencionar que la tecnología y los datos abiertos hacen que sea posible emplear distintas formas de participación.

2.2.12. Calidad de los servicios públicos

Autores como Fontalvo y Vergara (2010), al referirse a la calidad de los servicios de corte público manifiestan que este es: "El conjunto de características inherentes de un bien o servicio que satisfacen las necesidades y expectativas de los clientes" (p. 22).

No obstante, distintos autores conciben la calidad partiendo desde perspectivas diferentes, de este modo Juran (1990) citado en Fontalvo y Vergara (2010), menciona que: "La calidad es la adecuación al uso, también la concreta como las características de un producto o servicio que le facilitan la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes" (p. 22).

Por su parte Deming (1989) como se cita en Fontalvo y Vergara (2010), define la calidad como: "La capacidad que se tiene para garantizar la satisfacción del cliente" (p. 22). A la vez, "Feigenbaum tiene una visión más integral de la calidad pues éste considera la necesidad de que exista una participación de todos los departamentos para garantizar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes" (Fontalvo y Vergara, 2010, p.22).

Algunos autores sostienen que: "La calidad de un servicio puede definirse como el grado de satisfacción que se logra dar a una necesidad humana" (Quimí, 2016, p. 26).

2.2.13 Principios de los servicios públicos

Forman parte de esas particularidades que consienten calificar a los servicios como públicos (Béjar, 2012, como se citó en Rodríguez, 2015).

Con base en Béjar (2012) citado en Rodríguez (2015), los principios mencionados de los servicios públicos pasan por la:

- Generalidad
- Uniformidad
- Continuidad
- Adaptabilidad
- Legalidad
- Obligatoriedad
- Permanencia
- Gratuidad

2.2.13.1. Principio de Generalidad

Todos los habitantes tienen derecho a usar los servicios públicos de acuerdo a las normas que los rigen; es decir, de acuerdo con su forma, condiciones y limitaciones.

2.2.13.2. Principio de Uniformidad

Este principio corresponde al concepto de igualdad en lo que respecta a la prestación de servicios, de manera que su provisión debe ser uniforme y sin discriminar. Todos los habitantes tienen derecho a prestaciones en igualdad de condiciones, si cumplen con los requisitos determinados por la ley (Rodríguez, 2015).

2.2.13.3. Principio de Continuidad

Esta noción hace referencia a la condición de provisión del servicio de modo constante, en base a que su interrupción podrá causar la vulneración de algún derecho humano. Se garantizara la provisión constante del servicio, misma que permitir garantizar el cumplimiento de los estándares del servicio. (Rodríguez N. J., 2015).

El servicio no debe interrumpirse, los servicios públicos serán obligatorios y constantes, a fin de garantizar la calidad y los derechos de los ciudadanos.

2.2.13.4. Principio de Adaptabilidad

Se refiere a la flexibilización que debe poseer la regulación de los servicios públicos para adecuarse a los cambios sociales, culturales, o físicos que puedan suponer un ajuste a fin de que la prestación del servicio sea efectiva y se ocupe de las particularidades de la comunidad. (Rodríguez, 2015, p. 21).

2.2.13.5. Principio de Legalidad

"Este principio establece como punto importante el respaldo normativo para la operación del servicio y que esta base regule la prestación del mismo al ciudadano a fin de garantizar sus derechos ciudadanos con los estándares establecidos" (Rodríguez, 2015, p. 22).

2.2.13.6. Principio de Obligatoriedad

"Este principio corresponde a la obligación que existe por parte del Estado en la prestación y provisión adecuada del servicio. Se deberá establecer las acciones pertinentes para satisfacer las necesidades colectivas e impostergables, que no pueden dejar de atenderse". (Rodríguez, 2015, p. 22).

Sobre este principio recae la obligación que tiene el Estado en asegurar la prestación de los servicios públicos en relación a las garantías y los derechos ciudades y a la par facilitar el desempeño de los objetivos nacionales de desarrollo (Rodríguez, 2015).

2.2.13.7. Principio de Permanencia

"Este principio se refiere a la pertinencia del servicio público en consideración al requerimiento que va a atender, es decir, en caso de inexistencia de la necesidad el servicio tendería ser inoportuno..." (Rodríguez, 2015, p. 23).

Es preciso destacar que algunos de los servicios públicos, están delineados con el fin de atender las necesidades continuas entre ellos la salud, la educación, la seguridad, entre otras; lo que hace menos probable que se extinga (Rodríguez, 2015).

2.2.13.8. Principio de Gratuidad

Esta premisa alude a la garantía de los ciudadanos en consideración al acceso de los servicios: "La provisión del servicio a toda la comunidad, bajo tal afirmación, se debe considerar el pago del servicio como una barrera de acceso que podría causar

el incumplimiento de los derechos ciudadanos que se garanticen con la prestación del servicio" (Rodríguez, 2015, p. 24).

2.2.14. Dimensiones de la Calidad del Servicio Público

2.2.14.1. Actividades

Dentro de todo organismo público se desempeñan las actividades que cada departamento u área tienen a cargo con el objetivo de seguir los procesos administrativos (Quimí, 2016).

Las actividades son un conjunto de operaciones o tareas que le son propias a una empresa o a una persona se designan con el término de actividad, por medio de las actividades que realizan los servidores públicos demuestran el compromiso con la institución, ya que dentro de esas actividades están los valores de cada individuo y que se encuentran establecidos en la Constitución de la República del Ecuador. (Quimí, 2016, p. 31-32)

Un concepto distinto de actividad tiene que ver con el conglomerado de tareas o bien sea acciones ejecutadas por un individuo, mismo que las desempeña motivado ya sea por la razón, la emoción, la voluntad o el propio instinto en consideración de un objeto. "Las actividades realizadas también se reflejan en los principios y valores personales e institucionales, el cual se obtendrá resultados como la satisfacción de haber entregado un servicio de calidad y calidez" (Quimí, 2016, p. 32).

2.2.14.1.1. Eficiencia

Es habitual que el término eficiencia está asociada a términos de exigencia, si en algún ámbito las empresas e instituciones deberían demostrar una mayor eficiencia es en el sector público ya que es sostenida por todos los ciudadanos siendo los accionistas de las instituciones que prestan cualquier servicio y esperan un retorno no en forma de dividendo si no de buen servicio.

De acuerdo a Quimí (2016) diversos autores la conciben como la obtención de los mayores resultados con la inversión mínima. De modo que los directivos cuentan con recursos limitados ya sea de recursos humanos, económicos y equipo se enfocan en emplearlos eficientemente. "Es la utilización adecuada de los recursos en las diversas actividades que pueden ser financieros, esfuerzo humano, etc. será eficiente si se aprovecha al máximo el rendimiento de estos factores, sin despilfarros" (Quimí, 2016, p. 32)

2.2.14.1.2. Eficacia

La eficacia siendo la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción o de la cual se aplicaría en cualquier proyecto. Aplicando estas definiciones a las políticas y programas sociales, la eficacia de una política o programa podría entenderse como el grado en que se alcanzan los objetivos propuestos. Un programa es eficaz si logra los objetivos para que se diseñara. Una organización eficaz cumple cabalmente la misión que le da razón de ser (Mokate, 1999).

En síntesis, la eficacia tiene que ver con el cumplimiento de los objetivos, metas o fines establecidos por parte de la organización a través de los recursos con los que cuenta la institución (Quimí, 2016).

2.2.14.2. Necesidades

Las necesidades se refieren a elementos sin los cuales no es posible la supervivencia o la calidad de vida, de este modo Puig et al (2012) con respecto a la necesidad manifiestan lo siguiente:

La necesidad normativa se basa en el establecimiento, por parte de un experto o grupo de expertos profesionales o científicos sociales de unos niveles teóricamente deseables de satisfacción de cada necesidad. La necesidad expresada es aquella que los usuarios de un recurso o servicio expresan mediante Comportamientos, como la utilización de dichos servicios o recursos. La necesidad percibida es la basada en la percepción de cada persona o grupo de personas sobre determinada carencia. La necesidad comparativa se centra en la comparación entre los datos de la población objetivo y los de otro grupo. (p. 7)

Es así que apaleamos a la existencia de tres tipos de necesidades: expresada, percibida y comparativa, concurriendo en la presencia de la primera en el momento que los usuarios exhiben sus necesidades y requerimientos a la hora de ser atendidos; la segunda por su parte se trata de cuando un usuario percibe la atención brindada, en otros términos, se refiere a si el usuario o cliente fue atendido correctamente o no, la última surge cuando se vuelve preciso cotejar datos de determinada población (Quimí, 2016).

2.2.14.2.1. Capacidad de Respuesta

Acerca de la capacidad de respuesta Fontalvo y Vergara (2010), mencionan que no es otra cosa más que la: "Disposición y atención mostradas por los colaboradores y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza" (p. 36).

La capacitación es un elemento determinante a la hora de garantizar que los funcionarios públicos se encuentren listos para brindar una atención de calidad en lo que respecta a la prestación de servicios y siempre estén listos para responder positivamente, tanto en actitud como en habilidades.

2.2.14.2.2. Mejoramiento Continuo

Los autores Fontalvo y Vergara (2010) afirman:

Una vez interrelacionado cada elemento que minimiza la posibilidad de generar servicios defectuosos, el sistema de gestión de la calidad para las organizaciones de servicios mantendrá una constante retroalimentación que propenderá, como nos los plantea Juran, por la mejora continua del mismo y la satisfacción del cliente. (p. 36)

"El concepto de mejora continua se refiere al hecho de que nada puede considerarse como algo terminado o mejorado en forma definitiva, ya que estamos constantemente en un proceso de cambios, de desarrollo y con posibilidades de mejorar" (Quimí, 2016).

La vida no estática, por el contrario, consiste en un proceso dinámico el cual se encuentra en continuo progreso, a consecuencia de la naturaleza misma.

2.2.14.3. Expectativas

La expectativa es la posibilidad razonable de que un acontecimiento suceda. No se trata de una simple ilusión, sino de un hecho probable con fundamento.

Fontalvo y Vergara (2010), sostiene que: "Las expectativas de los clientes dependen de sus experiencias previas al servicio, por lo que es necesario lograr despertar interés, reconocer la existencia de necesidades o aceptar beneficios, argumentos para luego tomar y ejecutar la decisión" (p. 36).

De acuerdo a Grönroos, citado en Quimí (2016) las expectativas: "Están en función de factores como la comunicación de marketing, recomendaciones (comunicación boca-oído), imagen corporativa/local y las necesidades del cliente" (p. 34).

En palabras de Quimí (2016):

El cliente puede ser capaz de evaluar el servicio por la forma en que lo recibe y también en la imagen de la empresa pública siendo importante, puesto que todo ello engloba las diferencias sobre las expectativas del servicio, y el servicio percibido, ya que la calidad percibida, se obtiene cuando la empresa satisface o cumple con las expectativas del cliente. (p. 34-35)

2.2.14.3.1. Satisfacción

Con base a Grady y Edgington (2008), citados en Dos Santos (2015) acerca de la satisfacción: "La satisfacción es una respuesta emocional del individuo ante la experiencia y la relación con el proveedor del servicio" (p. 84).

Se trata de una serie de medidas enfocadas a brindar un buen servicio al cliente. En este momento, resulta elemental satisfacer las necesidades del cliente. Porque si los clientes cumplen con sus expectativas, seguirán eligiendo la empresa. Porque el cliente es la estrella y nos da la opción de entrar en el mercado o no competir con otras organizaciones (Quimí, 2016).

2.3. MARCO LEGAL

2.3.1. Constitución de la República del Ecuador

Dentro de la Constitución de la República del Ecuador (2008) como Ley suprema en el artículo 1, se acuerda:

El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. Se organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada. 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 previstas en la Constitución. (p. 8)

Por su parte el artículo 16 de la misma Ley, exhibe los derechos ciudadanos enmarcados en términos de participación, comunicación y tecnología:

Art. 16.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:
1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su

propia lengua y con sus propios símbolos. 2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación. 3. La creación de medios de comunicación social, y al acceso en igualdad de condiciones al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, y a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas. 4. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad. 5. Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p.14)

A su vez el artículo 18 de este marco normativo resalta los derechos ciudadanos relacionaos al acceso libre de la información:

Art. 18.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general...
2. Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p.14)

El ejercicio de la participación ciudadana se caracteriza por incorporar a los ciudadanos en la actividad pública, por ello la Constitución de la República del Ecuador (2008) en el artículo 23 señala:

“Art. 23.- Las personas tienen derecho a acceder y participar del espacio público como ámbito de deliberación, intercambio cultural, cohesión social y promoción de la igualdad en la diversidad...” (p.15).

Dentro del artículo 52 se mencionan los derechos de las personas a la disposición de servicios y bienes de calidad:

Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala

calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor (p. 25).

Dentro del artículo 66 precisamente en el literal 25 se reconoce y garantizará a las personas: "El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características" (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

El artículo 277 dentro del literal 4 menciona que para la consecución del buen vivir, serán deberes generales del Estado: "Producir bienes, crear y mantener infraestructura y proveer servicios públicos" (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

2.3.2. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización

Dentro de este cuerpo normativo en el artículo 29 se detalla el ámbito de actuación y competencias de los distintos niveles de gobierno seccionales, el ejercicio de funciones de cada nivel seccional será ejercido de acuerdo a tres líneas temáticas las cuales son: "a) De legislación, normatividad y fiscalización; b) De ejecución y administración; y, c) De participación ciudadana y control social" (Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, 2010, p. 17).

Dentro del artículo 54 del Código en cuestión, se ven reflejados de manera detallada aspectos ligados a la intervención ciudadana y prestación de servicios de utilidad pública en estricta aplicación a lo señalado en la Constitución ecuatoriana:

d) Implementar un sistema de participación ciudadana para el ejercicio de los derechos y la gestión democrática de la acción municipal, l) Prestar servicios que satisfagan necesidades colectivas respecto de los que no exista una explícita reserva legal a favor de otros niveles de gobierno. (Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, 2010, p. 28)

Continuando con el análisis de este Código, el artículo 294, dispone la participación de los distintos actores sociales en la creación y elaboración de proyectos, en donde el ciudadano cumpla un papel destacado:

Art. 294.- Participación pública y social. - Se propiciará la participación de actores públicos y de la sociedad, relacionados con la economía social y solidaria, de conformidad con la Constitución y la Ley Orgánica de Empresas

Públicas, para la ejecución de proyectos de desarrollo regional, provincial, cantonal o parroquial, rural previstos en los planes de desarrollo y de ordenamiento territorial, especialmente en aquellos donde se requiera la reserva del uso del suelo. (Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, 2010, p. 96)

Esta ley en su artículo 304 procura un modelo de participación en el cual se destaquen aspectos democráticos, determinados en base a la relevancia del involucramiento ciudadano, los ítems relacionados son considerados a continuación:

f) Fortalecer la democracia local con mecanismos permanentes de transparencia, rendición de cuentas y control social; g) Promover la participación e involucramiento de la ciudadanía en las decisiones que tienen que ver con el desarrollo de los niveles territoriales; h) Impulsar mecanismos de formación ciudadana para la ciudadanía activa. (Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, 2010, p. 97-98)

Por su parte dentro del artículo 362 de esta misma ley recae en la utilización de las TIC a manera de agente facilitador en la administración de las entidades públicas:

Los gobiernos autónomos descentralizados propiciarán el uso masivo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) por parte de los titulares de derechos y los agentes productivos, de la educación, la cultura, la salud y las actividades de desarrollo social, incrementando la eficacia y la eficiencia individual y colectiva del quehacer humano. (COOTAD, 2019, p. 114)

Concluyendo el análisis respectivo de este cuerpo normativo, el artículo 363 expone la importancia de la participación de los ciudadanos como eje clave para el impulso del gobierno abierto:

“Los gobiernos autónomos descentralizados realizarán procesos para asegurar progresivamente a la comunidad la prestación de servicios electrónicos acordes con el desarrollo de las tecnologías” (COOTAD, 2019, p. 114).

2.3.3. Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Con base al artículo 1 de la presente ley dentro de la jurisdicción ecuatoriana la información de corte público es un requisito que será exhibido a la ciudadanía:

“Art. 1.- Principio de Publicidad de la Información Pública. El acceso a la información pública es un derecho de las personas que garantiza el Estado ...”
(Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 2004, p.1).

El artículo 9 de la Ley confiere responsabilidades a quienes serán los encargados de dar cumplimiento a este derecho en pro de la ciudadanía y asevera:

El titular de la entidad o representante legal, será el responsable y garantizará la atención suficiente y necesaria a la publicidad de la información pública, así como su libertad de acceso. Su responsabilidad será recibir y contestar las solicitudes de acceso a la información, en el plazo perentorio de diez días, mismo que puede prorrogarse por cinco días más, por causas debidamente justificadas e informadas al peticionario. (Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 2004, p. 5)

2.3.4. Ley Orgánica de Participación Ciudadana

Dentro del artículo 1 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana se establece el objeto de la misma:

La presente Ley tiene por objeto propiciar, fomentar y garantizar el ejercicio de los derechos de participación de las ciudadanas y los ciudadanos, colectivos, comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, pueblos afroecuatoriano y montubio, y demás formas de organización lícitas, de manera protagónica, en la toma de decisiones que corresponda, la organización colectiva autónoma y la vigencia de las formas de gestión pública con el concurso de la ciudadanía; instituir instancias, mecanismos, instrumentos y procedimientos de deliberación pública entre el Estado, en sus diferentes niveles de gobierno, y la sociedad, para el seguimiento de las políticas públicas y la prestación de servicios públicos... (Ley Orgánica de Participación Ciudadana, 2010, p. 3)

Consecuentemente, los objetivos establecidos en este cuerpo normativo más específicamente dentro del artículo 3 expresan:

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 las ciudadanas y los ciudadanos...; Establecer las formas y procedimientos que permitan a la ciudadanía hacer uso efectivo de los

mecanismos de democracia directa determinados en la Constitución y la ley; así como, los procesos de elaboración, ejecución y control de las políticas y servicios públicos. (Ley Orgánica de Participación Ciudadana, 2011, p. 4)

En consideración a la información de tipo pública otorgada a los ciudadanos, el artículo 96 establece lo siguiente:

Art. 96. - “El Estado garantiza el derecho que tienen las ciudadanas y ciudadanos de acceso libremente a la información pública, de conformidad con la Constitución y la ley” (Ley Orgánica de Participación Ciudadana, 2011, p. 23).

Con el propósito de impulsar el modelo de gobierno abierto, este cuerpo normativo en su artículo 101 describe a la Democracia electrónica como un proceso en el que:

“Todos los gobiernos autónomos descentralizados expedirán políticas específicas e implementarán mecanismos concretos para la utilización de los medios electrónicos e informáticos en los procesos de información, consulta, constitución de grupos, foros de discusión y diálogos interactivos...” (Ley Orgánica de Participación Ciudadana, 2010, p. 24).

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque

Dentro del presente trabajo de investigación se realizó la aplicación del enfoque cualitativo y cuantitativo, también denominado enfoque mixto para conocer la percepción ciudadana con respecto a los servicios públicos recibidos por parte del municipio de Tulcán, desde el enfoque de Gobierno abierto.

3.1.1.1. Enfoque cualitativo

Taylor y Bogdan (1989), citados en Rodríguez (1996), consideran, en un sentido amplio, la investigación cualitativa como: "Aquella que produce datos descriptivos: las propias palabras de las persona, habladas o escrita, y la conducta obserbable" (p. 7).

Por su parte Cortés (2004), manifiestan que "es una vía de investigar sin mediciones numéricas, tomando entrevistas, descripciones, puntos de vista de los investigadores, reconstrucciones los hechos."

Este enfoque nos permite medir la correspondencia de las variables a fin de establecer su correspondencia con la problemática y sus causas posibles. El tipo de investigación empleada es de carácter cualitativo a fin de aplicar entrevistas de manera directa a los implicados en la gestión del gobierno abierto en el Municipio de Tulcán, de este modo se recolectará la información suficiente para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

3.1.1.2. Enfoque cuantitativo

En cuanto al enfoque cuantitativo, con base en Cortés (2004), "Toma como centro de su proceso de investigación a las mediciones numéricas, utiliza la observación del proceso en forma de recolección de datos y los analiza para llegar a responder sus preguntas de investigación."

"Su intención es buscar la exactitud de mediciones o indicadores sociales con el fin de generalizar sus resultados a

poblaciones o situaciones amplias. Trabajan fundamentalmente con el número, el dato cuantificable". Galeano (2004) citado en Ruiz (2010).

La investigación presenta un enfoque de carácter cuantitativo y se llevó a cabo por medio de encuestas dirigidas a los ciudadanos a fin de analizar la percepción con respecto a la calidad de los servicios públicos, partiendo de un enfoque de Gobierno Abierto. Los datos recabados fueron procesados en tablas y gráficos estadísticos a fin de mejorar su comprensión y posterior análisis.

3.1.2. Tipo de Investigación

Descriptiva

La presente investigación es de tipo descriptivo, de manera que se pretende conocer las acciones de Gobierno Abierto llevadas a cabo dentro del municipio de Tulcán.

Arango Quintero (2015) citado en Caruajulca (2021), sostienen que: "La investigación descriptiva tiene como finalidad suscitar una explicación detallada de los integrantes primordiales de un entorno señalado" (p.15).

Para Hernandes (2014), los estudios descriptivos "buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se ha sometido al análisis, se busca analizar la información recabada de una forma más exacta y clara."

Explicativa

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables (Sampieri, 2017).

La investigación explicativa permitió dar explicación a las causas del fenómeno de estudio y eventos relacionados a la variable independiente y dependiente, en cuanto a la incidencia de los mecanismos de participación ciudadana.

3.2. HIPÓTESIS

3.2.1. Hipótesis Alternativa

La implementación de un modelo de Gobierno Abierto permite mejorar la calidad de los servicios públicos.

3.2.2. Hipótesis Nula

La implementación de un modelo de gobierno abierto no permite mejorar la calidad de los servicios públicos.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

En este apartado, se despliegan las variables, dimensiones e indicadores, además de los instrumentos y las técnicas que se utilizaran en la investigación.

3.3.1. Definición de las variables

Variable independiente: Gobierno abierto

Variable dependiente: Calidad de los servicios públicos

Tabla 1. Definición de las Variables

Gobierno abierto	Calidad de los servicios públicos
Es una nueva forma de hacer gestión, este enfoque busca generar confianza mejorando la gestión pública con sentido ético, responsable y sujeto a control social. A la vez promueve el involucramiento ciudadano en el quehacer público, este modelo se basa en el uso de las tecnologías de la información y comunicación a fin de conseguir mayor transparencia, participación e innovación.	Esta noción hace énfasis en la condición de provisión del servicio de manera constante, en base a que su interrupción podrá generar la vulneración de algún derecho humano. Se garantizara la provisión constante del servicio, misma que permitirá garantizar el cumplimiento de los estándares del servicio.

3.3.2. Operacionalización de las variables

Tabla 2. Matriz Operacionalización de variables de estudio

Variable	Dimensión	Indicadores	Técnicas	Instrumento
V.I Gobierno abierto.	Transparencia	Parámetros de Información que establece la LOTAIP	Encuesta	Cuestionario
		Información completa y actualizada que establece la LOTAIP		
	Participación Ciudadana	Mecanismos participación ciudadana que promueve la LOPC		
		Mecanismos Control Social que promueve la LOPC		
V.D Calidad de los servicios públicos.	Innovación y Tecnología	Canales de comunicación	Encuesta	Cuestionario
		Datos abiertos		
	Actividades	Eficiencia		
		Eficacia		
	Necesidades	Mejoramiento continuo		
		Capacidad de respuesta		
Expectativas	Satisfacción			

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

3.4.1. Método

3.4.1.1 Método inductivo

Para el presente estudio se partió del método inductivo ya que permite analizar criterios particulares en una realidad particular, mediante los datos históricos, del proceso de gestión del GAD de Tulcán frente a la calidad de los servicios público para luego analizarlas y determinar un análisis en general, el razonamiento inductivo constituye un pilar de apoyo del enfoque cualitativo de la investigación.

3.4.1.2 Método Deductivo

Deductivo el cual va de lo general a lo particular. Es decir, parte de datos generales para deducir por medio del razonamiento lógico si existe o no una relación entre las variables de acuerdo a los resultados obtenidos. Este método nos facilita una visión general del tema, para centrarse en un punto específico, que, dentro del estudios, partir de la incidencia del Gobierno Abierto en la calidad de los servicios públicos.

3.4.2. Técnicas

Entrevistas

Las entrevistas permitirán obtener respuestas verbales a situaciones directas, la cual permite aclarar dudas y obtener información más completa, facilita complementar la información.

Encuestas

Para la recolección de datos se utilizará la técnica de la encuesta. La encuesta es un sistema que provee la recolección de datos de manera favorable, lo que proveerá la obtención de la información concerniente con respecto a las variables a estudiar que en este caso están conformadas por el gobierno abierto y la calidad de los servicios.

3.5. ANALISIS ESTADISTICO

3.5.1. Población y muestra

3.5.1.1 Población

La población para Pineda (1994), citado en Caruajulca (2021) consiste en la "Agrupación de individuos envueltas en el conflicto y que al mismo tiempo pueden facilitar los datos para examinar la investigación". (p.17).

La población objetivo de la investigación son los habitantes del municipio de Tulcán, con el número de población de 60.403 habitantes en toda la ciudad, según datos obtenidos del INEC.

3.5.1.2 Muestra

De acuerdo a Hernández Sampieri (2014), citado en Caruajulca (2021) manifiesta lo siguiente: "La muestra es una personificación de la población que será objeto de indagación, es una fracción de la población en donde se aplicará el instrumento de recolección de datos y conseguir información apropiada para su posterior examinación" (p. 18).

A fin de conseguir la muestra se tomó en cuenta a los 60.403 habitantes del cantón Tulcán, tras aplicar la formula el resultado fueron 382 ciudadanos a encuestar.

FÓRMULA

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

Donde:

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población (60.403)

Z= Nivel de confianza (1.96)

d= Nivel de precisión

p= Probabilidad de éxito (0,5)

q=Probabilidad de fracaso (0,5)

Remplazando la fórmula tenemos:

$$n = \frac{60403 * 1.96^2 * (0,5 * 0,5)}{(60.403 - 1) * 1.96^2 * (0,5 * 0,5)}$$

$$n = \frac{60403 * 3.84 * (0,25)}{(60402) * 3.84 * 0,25}$$

$$n = \frac{57967 \cdot 29597.47}{144.96 \cdot 739.}$$

n= 382

Los resultados correspondientes a la muestra para la aplicación de las encuestas respectivas corresponden a 382 personas. (habitantes del municipio de Tulcán)

Tabla 3. Población y Muestra

Lugar Geográfico	Número de Encuestados
Sector Norte	127
Sector Centro	127
Sector Sur	128
Total Cantón Tulcán	382

Fuente: Investigación de Campo

3.5.2 Instrumentos de investigación

3.5.2.1. Cuestionario

El cuestionario contó con un apartado de 23 preguntas, se procedió a la verificación y validación del instrumento por docentes expertos de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, posteriormente se ejecutó una prueba piloto a cinco ciudadanos del cantón, lo que permitió obtener información para el ajuste y posterior aplicación del cuestionario.

3.5.2.2. Guía de preguntas abiertas

La herramienta proporciona una guía con 24 preguntas abiertas que fomentan un diálogo sobrio con los entrevistados mientras recopila información relevante para la investigación. Los entrevistados son personas relacionadas con la temática, mismas que ocupan cargos administrativos y directivos dentro de la gestión que desempeña el GAD Municipal de Tulcán.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. Dimensión: Transparencia

Sin duda, los buenos servicios públicos son aquellos que satisfacen las necesidades de los ciudadanos y abren perspectivas de desarrollo. Es así que, aproximadamente 3 de 10 ciudadanos recaen sobre una postura y sostienen que el acceso a los servicios debe ser comunicado a través de los portales de información que maneja el GAD Municipal de Tulcán, enfatizando en que un gobierno abierto sólidamente consolidado incorpora a la ciudadanía como usuarios en el progreso digital (Ver ilustración 1).

Concorde a la opinión del MsC. Cristian Benavides, Alcalde del GAD Municipal de Tulcán, afirma que la información proporcionada en sus canales digitales, se halla alineada a los parámetros que establece la LOTAIP, ley que presenta procedimientos de valoración en consideración a la exhibición de información por parte del GAD Municipal de Tulcán, asimismo la información que se sube es revisada por el equipo técnico en las distintas áreas en su totalidad a fin de garantizar al ciudadano que la información es pertinente y real, a su vez esta pasa por el área de planeación estratégica quienes a su par realizan su cotejamiento con entidades de control que ofrecen directrices para transparentar la información. "Esta información es publica y al momento cuentan con las calificaciones respectivas debido a que prácticamente se sube el 100% de la información en cuanto a obras, presupuestos y demás temas pertinentes"

De igual manera el Ingeniero Fred Carrera Director del área de Sistemas, manifiesta que la unidad de tecnología se encarga del diseño de la plataforma y de su operatividad al 100%. La información que se publica es contrastada por los diferentes niveles dentro del Orgánico Funcional y es el departamento de comunicación quien cumple la función de vocero oficial de toda la información que se publica o proporciona a quien la solicita.

La CEPAL (2017), en su presentación, enfatiza la factibilidad de los datos abiertos con respecto a la publicación de información pública en el ámbito tecnológico, es decir, la provisión de información en páginas o espacios web propiedad de las instituciones. Sin embargo, incorpora el desafío de hacer referencia a los datos abiertos, ya que es un tema vasto y amplio.



Ilustración 1. Publicación de Información

Fuente: Investigación de campo

Los organismos públicos deben brindar a los usuarios información que garantice aspectos como disponibilidad y confidencialidad al momento de ser publicada, sin embargo los rasgos culturales dentro del territorio determinan la forma de actuación, con base a esto 2 de cada 10 ciudadanos del cantón Tulcán considera que el aspecto de ambiente y movilidad y transporte debe establecer mayores aspectos informativos que la entidad provee a los ciudadanos, este es el tema más relevante, mientras que 1 de cada 10 ciudadanos encuestados sostiene que temas de inclusión social y economía, deben ser también prioridad a la hora de ser publicados (Ver ilustración 2).

Cristian Benavides, primera autoridad del GAD Municipal de Tulcán, manifiesta que normalmente la ciudadanía está buscando que la información publicada en la página web abarque temas de interés público como obras que se van a realizar,

presupuestos, como acceder a los distintos servicios y últimamente los requerimientos se han inclinado por pagos y tramites en línea. Fred Carrera Director del Área de Sistemas, detalla que los medios tecnológicos del GAD comprenden netamente aspectos informativos en donde se ostenta información correspondiente a su función. La información de carácter público tiene que ser libre y difundida por medio de herramientas comunicacionales, los procesos administrativos llevados a cabo por las instituciones públicas consiste en mecanismos de información que no solo suministran datos en concreto o textos de tipo literario con respecto a cierta acción o actividad, más bien un canal en el cual se da a conocer la gestión y a la vez se acatan las consideraciones de los diversos actores sociales, este es el propósito a través del cual el gobierno abierto desempeñe un papel elemental y veraz (Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, 2016).

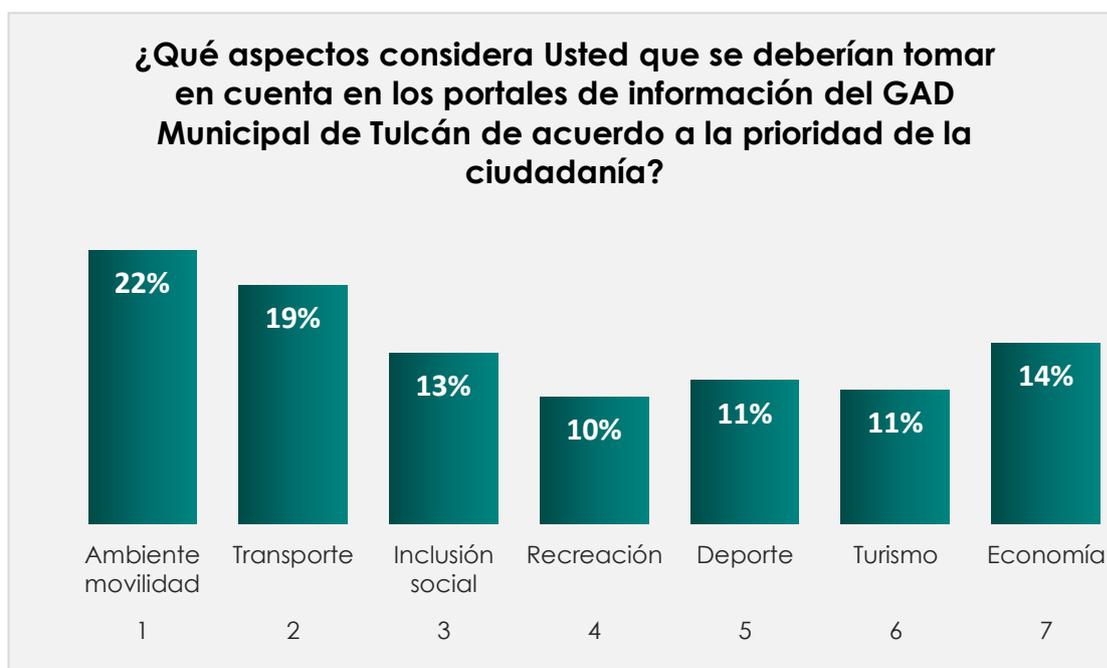


Ilustración 2. Tipo de Información

Fuente: Investigación de campo

Continuando el tema, 4 de cada 10 ciudadanos aproximadamente, consideran que la gestión que desempeña la entidad obligatoriamente debe ser pública, a fin de establecer un perfil de relación entre las autoridades y la ciudadanía (Ver ilustración 3).

En este aspecto, el burgomaestre Cristian Benavides mantiene que la información proporcionada por el GAD Municipal de Tulcán es información verídica, cotejada

misma que pasa por los filtros de planeación estratégica, además de pasar por una aprobación por parte de la alcaldía, con el objetivo de que la información sea válida y contemple temas de interés ciudadano con respecto a la gestión que desarrolla. A su vez el ingeniero Fred Carrera subraya que los medios de comunicación con los que cuenta la institución constituyen espacios informativos destinados para la ciudadanía, en donde por lo general se publican temas de interés ciudadano tales como: actualización de leyes, ordenanzas y demás resoluciones.

La información pública desvincula el debate social a través de una forma de clasificación y categorización según marcos legales. Esto instauro los parámetros o medios de exposición y también tiene en cuenta los derechos de privacidad. Las instituciones públicas, a pesar de su designación, tienen amplios puntos de reserva, de manera que, es posible que no se pueda ver el cien por ciento la información, salvo que lo exija la ley (Rodríguez, 2018).



Ilustración 3. Publicación de Información

Fuente: Investigación de campo

El gobierno abierto basa su atención en la difusión de la información, así pues, el GAD Municipal de Tulcán no se aparta de esta situación de manera que un aproximado de 4 de 10 encuestados coinciden que la información otorgada por la institución

puede considerarse completa, se preserva un grado parcial de complacencia ciudadana en este ámbito (Ver tabla 4).

El magister Cristian Benavides y el ingeniero Fred Carrera coinciden en que la información pública dentro de los portales de la institución se acata a los lineamientos establecidos en la LOTAIP, a partir de esta apreciación el GAD provee al ciudadano la información competente a sus actividades, se rige por el pilar de transparencia destacando la difusión de la información, mientras sus obligaciones se encuentran enmarcadas en la normativa legal por la cual se rigen.

Según Rodríguez (2018), la información pública producida en el ámbito jurídico de cada estado constituye imparcialidad. Esto se debe a que el servidor público mantiene un nivel de poder o libre albedrío, en donde la información dispuesta al público se la percibe en el entorno ciudadano, lo cual puede dar paso al surgimiento de vacíos reflejados desde un panorama por parte de la población.

Tabla 4. Información Física y Electrónica

		Frecuencia	Porcentaje
¿Cómo considera usted la información física y electrónica expuesta por el GAD Municipal de Tulcán?	Muy completa	30	8%
	Completa	177	46%
	Indiferente	92	24%
	Poco completa	61	16%
	Nada completa	22	6%
	Total	382	100,0%

Fuente: Investigación de campo

2. Dimensión: Participación ciudadana

De manera categórica el porcentaje proyectado por la ciudadanía en lo concerniente a la gestión desempeñada por el GAD Municipal de Tulcán con respecto a la participación ciudadana recae en la indiferencia de manera que 4 de cada 10 encuestados se sitúan en este juicio, consiguientemente, la imparcialidad de 3 de 10 personas encuestadas coinciden en que el desempeño institucional del GAD es inadecuado, lo que de manera reflexiva incurre en un modelo administrativo que todavía está en desarrollo (Ver tabla 5).

Por su parte, el Alcalde del GAD Municipal de Tulcán recalca que la participación ciudadana se regula a través de una ordenanza, misma que una vez entro en

vigencia permitió dar paso a la generación de asambleas ciudadanas a partir de la creación de mesas de diálogo y comisiones de participación y planificación con la ciudadanía, ya que son estos veedores y reguladores de la gestión. Manifiesta también que se tuvieron complicaciones derivadas de la pandemia, lo cual impidió que las personas se reúnan, generando con esto una gran limitante en el cumplimiento cabal del tema de participación tal y como se lo había venido llevando en un principio.

De acuerdo a Ramírez-Alujas (2012), quien propone que el enfoque de gobierno abierto apunta al ejercicio de una administración horizontal, lo que corresponde a desarrollar una gestión de carácter colectivo entre los participantes, desarrollar una administración que se adecue a la articulación de los distintos actores sociales posibilitando un método de procesos pertinente al medio social.

Tabla 5. Gestión respecto a la Participación Ciudadana

		<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
¿La gestión desarrollada por el GAD Municipal de Tulcán respecto a la participación ciudadanas?	Muy adecuado	31	8%
	Adecuado	53	14%
	Indiferente	161	42%
	Inadecuado	121	32%
	Muy inadecuado	16	4%
	Total	382	100,0%

Fuente: Investigación de campo

Esencialmente lo que indica el objeto de opinión ciudadana es que las asambleas ciudadanas resultan ser el ejercicio más frecuente de intervención con un aproximado de 4 de 10 encuestados, de modo que la participación ciudadana es un término de actividad regular y activo en el territorio, también se ve una proximidad donde 3 de 10 personas participan a través de las audiencias públicas, a esto la ciudadanía propicia involucramiento con la institución pública (Ver Ilustración 4).

Por su parte el primer mandatario de la ciudad coincide de cierto modo con la opinión pública y manifiesta que, uno de los mecanismos de participación ciudadana más frecuentado son las asambleas ciudadanas anuales ya que es la que más llama la atención de los ciudadanos y es en la que más participan.

Si bien la participación ciudadana no justifica unilateralmente su alcance en el hecho de que los ciudadanos son únicamente usuarios destinatarios en la prestación de los servicios públicos, el término se mantiene al frente de la acción ciudadana, la participación de los propios ciudadanos, qué hizo que el involucramiento efectivamente lograra sus objetivos, de lo contrario no habría participación ciudadana (Sanchez J. , 2015).

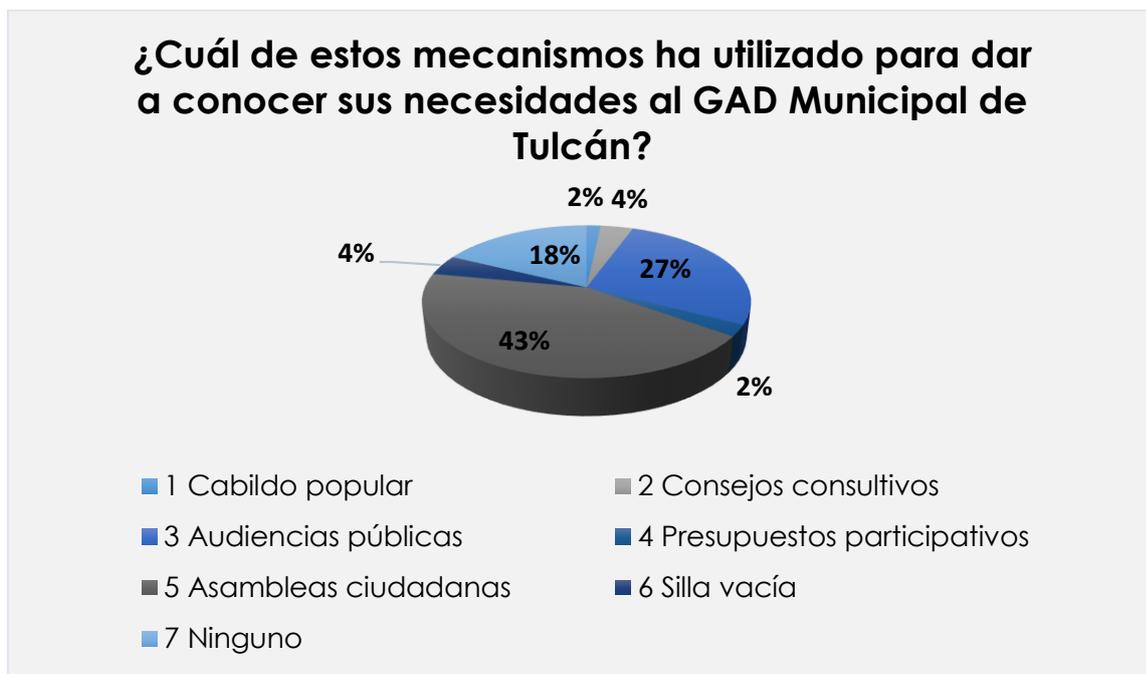


Ilustración 4. Mecanismos de Participación

Fuente: Investigación de campo

En este ámbito alrededor de 4 de cada 10 personas indican que su participación se ha llevado a cabo a través de reuniones con autoridades ya sea de modo individual o colectivo, no obstante, se han mantenido inmersos a través de reuniones y comunicaciones, esto es, la remisión de oficios y solicitudes a la institución, es preciso destacar que estas relaciones se basan en el beneficio exclusivos del cantón y no desde una base general (Ver ilustración 5).

El Magister Cristian Benavides, manifiesta que el medio más utilizado por parte de la ciudadanía para presentar sus necesidades al municipio es el documento o el oficio escrito, mismos documentos que llegan a la alcaldía para su respectiva revisión; sin embargo, es un medio que se busca ir delgado de a poco.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2016), enfatiza que los ciudadanos deben involucrarse en las relaciones públicas como parte integral de su responsabilidad para promover soluciones a partir de la toma de decisiones, los ciudadanos deben involucrarse en la construcción de nuevas políticas públicas y programas de trabajo específicos a partir de la cooperación pública. El compromiso y la colaboración de los ciudadanos no serán una condición parcial en el progreso del gobierno abierto, más bien se traduce en un compromiso activo de los ciudadanos respecto a los temas de interés público.



Ilustración 5. Espacios de Participación

Fuente: Investigación de campo

Podría decirse que el empoderamiento ciudadano es la motivación requerida para la aplicación efectiva del modelo de gobierno abierto, sin participación dicho enfoque renuncia a sus fundamentos. En el Municipio de Tulcán, aproximadamente 4 de cada 10 personas participa y se involucra en la acción pública, por lo que cumple de manera insípida con los lineamientos de gobierno abierto (Ver ilustración 6).

El burgomaestre Cristian Benavidez, argumenta que la ciudadanía refleja su atención en la gestión de los gobiernos locales y destaca la importancia de esa preocupación, por el cual se lleva a cabo la gobernabilidad local en su implementación, y también al interpretar el significado del concepto de transparencia, los ciudadanos están

empapados de lo que se ha hecho en la gestión de la entidad. Además, manifiesta que uno de los medios más frecuentados por la ciudadanía es el medio escrito. Pero debido al auge tecnológico se encuentra en un proceso de relegación por los tramites online.

A través de una posición crítica, Sánchez (2009) argumenta que la participación ciudadana no deberá basarse en intereses propios, por el contrario, deberá combinarse con las realidades comunes y desarrollar su desempeño para que las intervenciones resulten viables y efectivas. Este concepto apoya la idea de bienestar común.

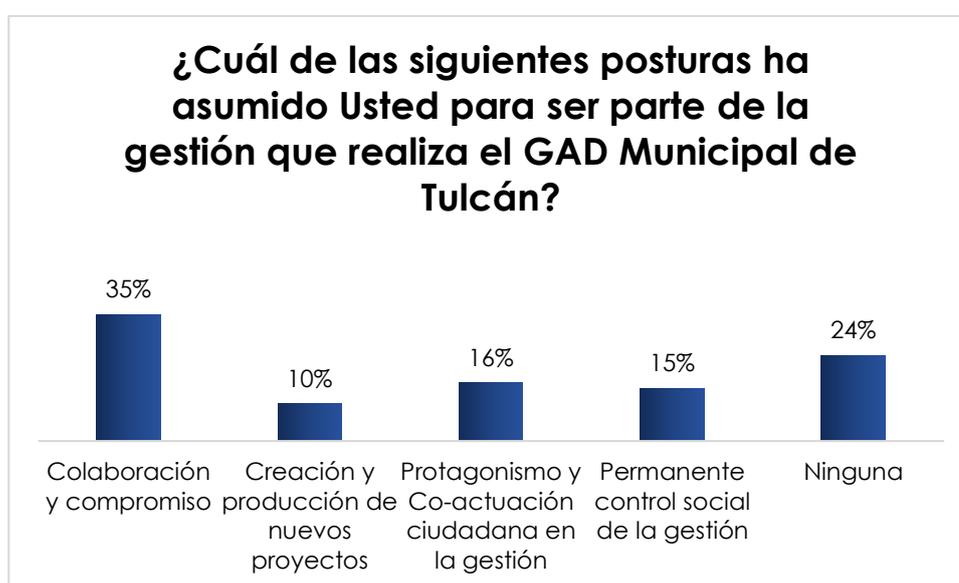


Ilustración 6. Iniciativa Ciudadana

Fuente: Investigación de campo

En esta apartado de la encuesta los mecanismos de control indican que aproximadamente 3 de 10 ciudadanos encuestados intervinieron en observatorios ciudadanos, por su parte 2 de 10 encuestados participaron en comités de usuarios, colocando a los ciudadanos en posiciones clave a modo d reguladores y fiscalizadores (Ver ilustración 7).

Paralelamente, el Magíster Cristian Benavides expone que, en lo que es control ciudadano se maneja el principio de transparencia en la información y ejecución presupuestaria, pero a lo que más acceden los ciudadanos es a las comisiones generales que se realizan cada semana (miércoles) en las sesiones del consejo municipal. Ahí cualquier ciudadano que represente a cualquier sector o de manera

individual podrá realizar las peticiones, observaciones y seguimientos a los distintos temas a tratar, donde se les da carta abierta para que participen en las comisiones generales y esto se registra en las actas de las sesiones del consejo municipal.

Con base en Sánchez (2015), el interés de los ciudadanos es un factor esencial y decisivo de forma que la gobernanza y la democracia se consoliden y respondan a la gestión que desempeña el sector público, tomando como punto de referencia las decisiones provenientes del involucramiento de los usuarios en lo que se lleva a cabo.

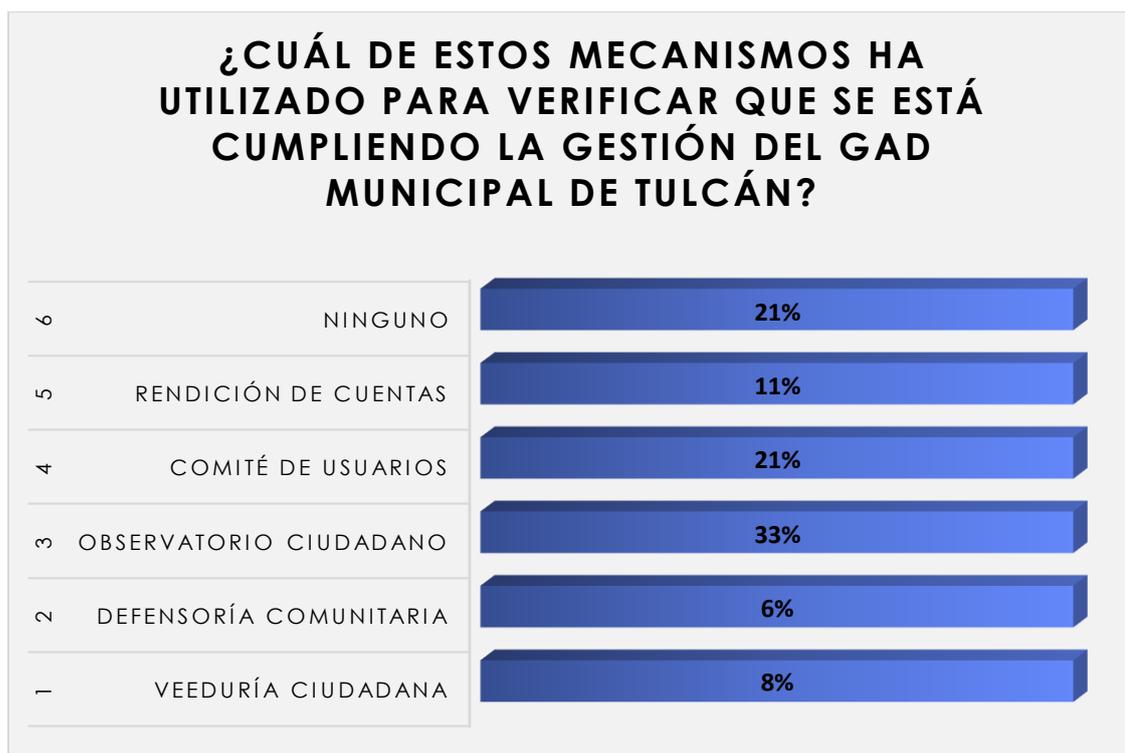


Ilustración 7. Mecanismos de Control Social

Fuente: Investigación de campo

3. Dimensión: Innovación y Tecnología

La comunicación es un elemento clave en la relación que debe gestarse entre el ciudadano y la autoridad, es así que un aproximado de 4 de 10 encuetados asienten en que la dimensión comunicacional pieza fundamental a la hora de generar consenso y acuerdos en lo referente a la inserción tecnológica en la institución, por último, la ciudadanía recae en que el involucramiento tecnológico no deber circundar en el idealismo por el contrario debe partir de circunstancias objetivas (Ver ilustración 8).

La primera autoridad Cristian Benavides, sostiene que los criterios para mejorar el servicio digital, en primera instancia tienen que verse inmersos en la eficiencia y eficacia, deben ser pertinente a las necesidades de la ciudadanía. Además, el ingeniero Fred Carrera manifiesta que uno de los criterios primordiales para mejorar el servicio digital es la infraestructura, en la actualidad el GAD de Tulcán ha hecho grandes inversiones sobre el tema se posee una data center, enlaces de fibra óptica, enlaces inalámbricos, gama de servidores, entro otros; sin infraestructura es imposible construir un modelo tecnológico.

De acuerdo a García (2014), a fin de que el gobierno abierto sea efectivo, debe promover una cultura del conocimiento en la que se comprenda la implementación de los pilares de este modelo administrativo, a partir de una concepción que asegure la participación de la ciudadanía asimismo de su deseo de cooperar en la administración, los pilares de este modelo consisten en principios necesarios para el progreso institucional, la calidad de la información y los servicios públicos adecuados se vinculan al ámbito tecnológico.

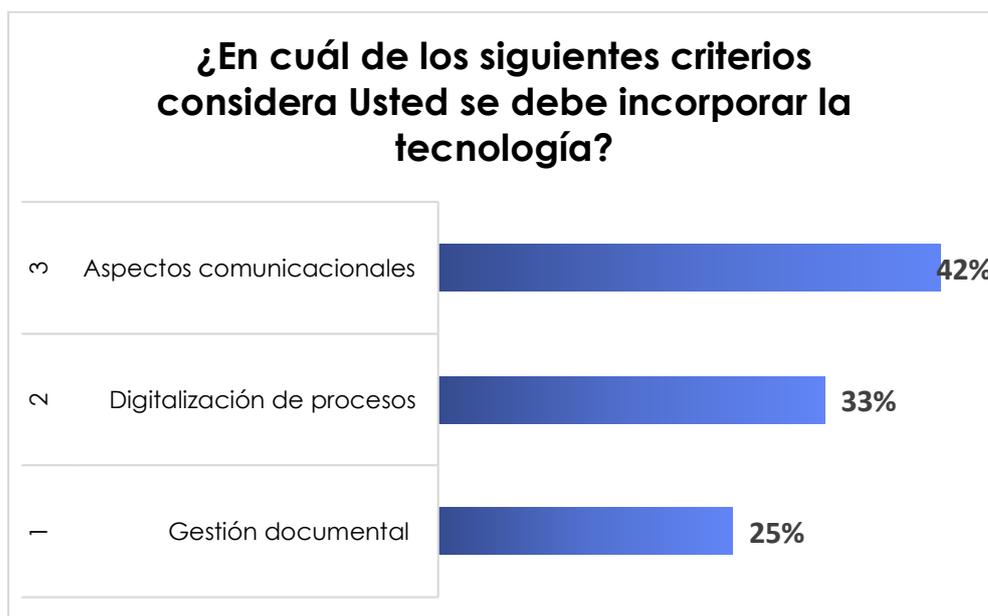


Ilustración 8. Incorporación Tecnológica

Fuente: Investigación de campo

Las características territoriales y culturales dan sentido a la persistencia de la administración tradicional y mantienen a los ciudadanos atados a la prestación de servicios personales aún en medio de un auge tecnológico. Por tanto, alrededor de 7 de cada 10 encuestados apuestan por este canal de comunicación, esto se

percibe como una limitación para el desarrollo del gobierno abierto, ya que la condición del mismo es brindar un soporte digital que permita a los ciudadanos desempeñarse mejor como unidad elemental dentro de la administración (Ver tabla 6).

De acorde a esto, el alcalde Cristian Benavides, afirma que todavía se hallan en la fase de desarrollo a fin de crear un Gobierno Abierto terminado, de modo que su facultad todavía se sitúa en la suministración de información más que en la realización de trámites y prestación de servicios, por ello a la ciudadanía le favorece las instancias presenciales en la ejecución de una obligación sea individual o colectiva. Además, señala la existencia de una especie de divorcio entre el área tecnológica con los requerimientos ciudadanos, ya que en el caso de otras sociedades se ha podido avanzar más en lo que respecta a pagos de servicios en línea y tramites ciudadanos. También sostiene que la ciudadanía es tradicionalista y a la hora de proponerle nuevas formas de gestión muestra resistencia sin embargo se lo está realizando.

Con base en Oszlak (2013), los canales o medios de información son espacios que las instituciones públicas tienen la obligación de proveer a los ciudadanos, dicho proceso se ve enmarcado en la participación ciudadana, la misma que posee concordancia y lineamientos en donde la participación no expresamente consiste en una relación directa entre actores, por el contrario, los medios son a través de los cuales la ciudadanía participa e interviene.

Tabla 6. Canales de Comunicación

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>	
¿Cuáles de los siguientes canales de comunicación ha utilizado usted para la prestación de los servicios públicos del GAD Municipal de Tulcán?	Presencial	287	75%
	Electrónico	34	9%
	Presencial y Electrónico	61	16%
	Total	382	100,0

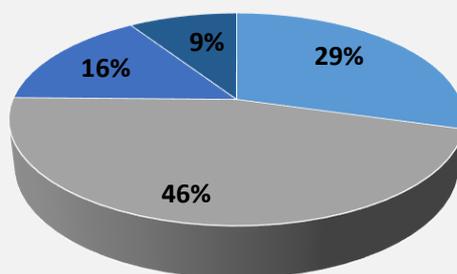
Fuente: Investigación de campo

Dentro del control de procesos y la confiabilidad en la gestión, el desarrollo se expresa a través de las buenas prácticas y el servicio a través del talento humano empoderado y comprometido. La ciudadanía sostiene que el GAD del Municipio de Tulcán, debe mejorar su capacidad de respuesta al ciudadano es así que 4 de 10 encuestado mantienen este motivo, sin embargo 3 de 10 encuestados proponen mejorar las áreas de atención al público. Los ciudadanos deciden que las mejoras deben ser sustanciales no solo de forma (Ver ilustración 9).

De este modo, Cristian Benavides primera autoridad del Municipio de Tulcán manifiesta que la administración va más allá de enfocarse tan solo en el área tecnología, sino que también hay que enfocarse en los manuales de procesos con el fin de procurar el desarrollo de métodos rigurosos y contantes, solo que al ser servidores públicos siempre es reincidir en la percepción ciudadana, la misma que con base a su análisis personal estará de acuerdo o no con lo que se lleva desarrolla de modo que permanentemente va a existir pros y contras en lo que respecta a la función pública. A la vez asegura que el talento humano debe ir de forma simultánea con las nuevas pautas que instituye el gobierno abierto.

Para Oszlak (2013) la noción de que la coordinación entre ciudadanos y autoridades se muestran afectadas por condiciones sociales, políticas, económicas y culturales. No se puede remitir a los mismos modelos de gobierno para todos, más bien, que su configuración cambia la capacidad distintiva también dentro del are presencial dependiendo de la entidad pública y su espacio de acción.

Para acceder a los servicios públicos de manera presencial por parte de la ciudadanía ¿Cuáles canales de comunicación se deben mejorar?



- 1 Espacios de atención al público
- 2 Capacidad de respuesta al público
- 3 Carteles de Información
- 4 Señaléticas

Ilustración 9. Canales de Comunicación Presencial

Fuente: Investigación de campo

Los ciudadanos están de acuerdo en que los controles más estrictos contribuyen a un ejercicio óptimo en los asuntos públicos, lo que resulta en el adelanto propio de aplicaciones (APP) que permiten que las necesidades ciudadanas se satisfagan. Es así que 4 de 10 ciudadanos encuestados indican que el gobierno abierto implica la presencia de canales para ejercer la interacción con las instituciones, en lugar de solo la transferencia de información (Ver ilustración 10).

En esta parte de la entrevista la máxima Autoridad Cristian Benavides, sostiene que, partiendo de una realidad objetiva a partir de las necesidades de la ciudadanía, actualmente se trabaja en un sistema que se otorgue permisos de plan de contingencia de manera electrónica.

Conforme a lo mencionado por Ramírez-Alujas (2012), los servicios públicos se reconstruirán bajo un modelo de gobierno abierto una vez que se ponga sobre la mesa el sistema técnico, es decir, nuevas formas de gestionar la prestación de servicios públicos cobran protagonismo a través de la inmersión de recursos técnicos, dando lugar al concepto de innovación conforme surge este paradigma se lo emplea en las entidades públicas.



Ilustración 10. Canales de Comunicación Electrónicos

Fuente: Investigación de campo

4. Dimensión: Actividades

Conservarse en la burocratismo convencional, efectivamente es permanecer en la provisión del servicio tradicional, arraigándose a que no exista una mediación real del gobierno abierto, por esta razón el ciudadano discurre que es necesaria de la prestación de servicios online de manera que 3 de cada 10 encuestados se sujetan a esta aserción, mientras que 2 de cada 10 ciudadanos sostienen la importancia de la simplificación de normas, en cláusulas generales, las personas permanecen a la espera de un servicio renovado (Ver ilustración 11).

El burgomaestre Cristian Benavides expone que la simplificación de trámites es fundamental porque la gestión que se realiza va enfocada para el ciudadano quien es el beneficiario final, recalca también que es evitar largos trámites burocráticos que de pronto perjudican su tiempo y el acceso a los servicios de calidad y calidez como debe entregarlos cada institución pública. Por su parte, Fred Carrera Director del área de sistemas, manifiesta que la simplificación de trámites es una ley que fue promulgada por el gobierno central, donde se busca una toma de decisiones más eficientes en el sentido que se busca facilitar la vida al ciudadano evitando trámites burocráticos y engorrosos a través de la creación de plataformas como es el caso de (gob.ec) que la mayoría de municipios la están empleando al igual que la mayoría de las instituciones del gobierno central.

El desarrollo administrativo de la actividad pública puede verse reflejado en el apareamiento del gobierno abierto, los procesos, esfuerzos y acciones se centralizan en este enfoque como elementos frente a los cuales se reflejan los cambios y modificaciones en el desempeño de este paradigma (Ramírez-Aluja, 2012).

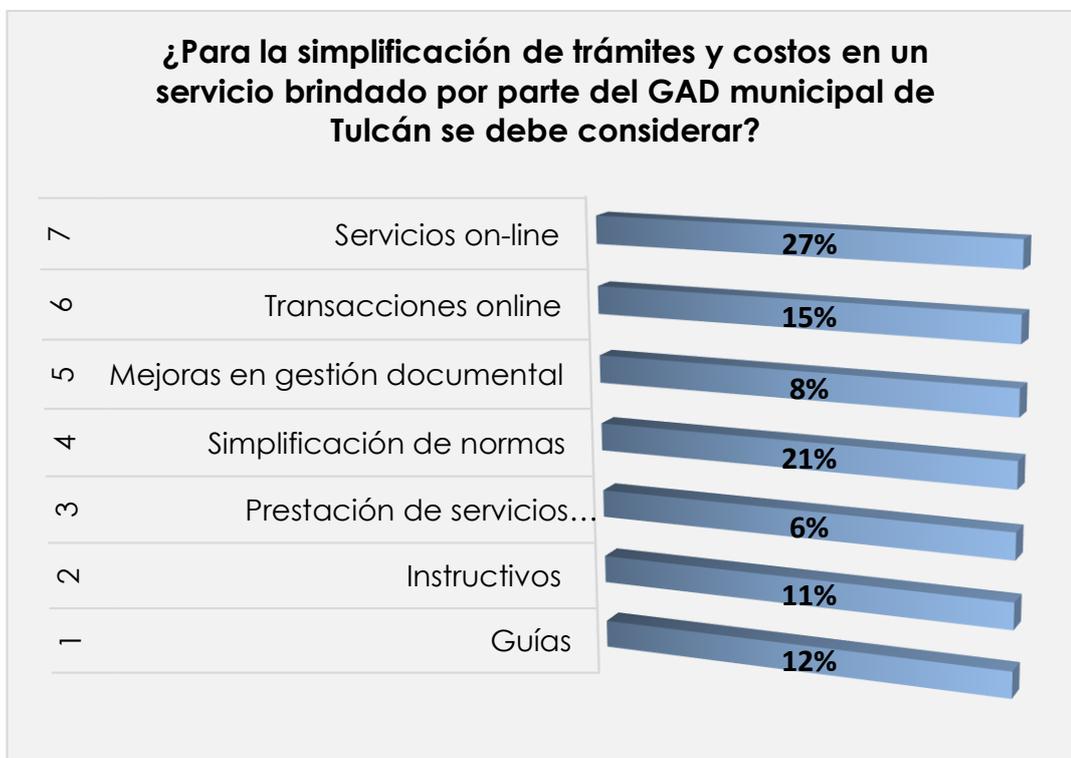


Ilustración 11. Simplificación de Tramites

Fuente: Investigación de campo

Las responsabilidades institucionales se reparten entre infraestructura, recursos humanos, ámbito de actuación, etc., y si alguno de estos factores carece de su protagonismo, el resto es consciente de estas carencias generando que la estructura no muestre en su totalidad su capacidad, con base a esto 4 de cada 10 ciudadanos indican la necesidad de fortalecer la capacidad ciudadana a través de una comunicación efectiva entre funcionarios (Ver ilustración 12).

El Alcalde Cristian Benavides, menciona que la entidad pública y los servidores como parte de la misma deben estar decididos a contribuir con los asuntos de la ciudadanía de modo que su adeudo es colaborar con el ciudadano en la medida de lo posible, determinando que el funcionario deber ser ampliamente interactivo, además de poseer gran capacidad de adaptabilidad a la institución y estar dispuestos a acatar las sugerencias de sus habitantes sin importar las ideologías e

inclinaciones políticas. Las instituciones públicas se deben manejar al igual que una empresa en donde cualquier persona que accede al cargo debe responder por el mismo de la manera más competente.

Para el CLAD (2020) las instituciones deben avanzar a medida que avanzan los problemas y necesidades. Dentro de los procesos que se ejecutan en la gestión pública, una estrategia que debe integrarse en la planificación y actuación de las instituciones es que se tome como una oportunidad el conflicto a fin de generar cambio, dichos recursos estratégicos solo pueden ser empleados cuando el gobierno abierto se utiliza de manera eficiente.



Ilustración 12. Fortalecimiento Institucional

Fuente: Investigación de campo

El gobierno abierto se aparta del fraccionamiento y segmentación organizacional, por el contrario, su preocupación recae en la integración comunitaria como pilar del progreso de la gestión. En este ámbito, los ciudadanos sostienen que 3 de cada 10 encuestados confían en la idea de mejorar la Interacción entre autoridades y ciudadanía, además de generar medios de difusión eficaces y departamentos institucionales alineados al concepto de integración comunitaria en el Municipio de Tulcán (Ver ilustración 13).

Partiendo de la perspectiva sostenida por parte del Magister Cristian Benavides, el ciudadano es el mandante es el quien debe evaluar, participar y exigir las mismas

condiciones para todos no tan solo velar por intereses particulares. Los ciudadanos solo participan por su sector no por su ciudad, sin embargo, ese es un tema que esta fuera de las manos del municipio y más bien recae en un tema de costumbre o tradición arraigado en las personas.

El empoderamiento ciudadano pasa por un cometido que la ciudadanía debe cumplir sin ningún atisbo de sobrecobro o falsas expectativas, sino que el gobierno abierto conduce a una mayor integración en el bien común, la comunicación pública y la voluntad ciudadana, seguido a través de alianzas establecidas lograr un óptimo adelanto en la administración (Kaufman, 2013).

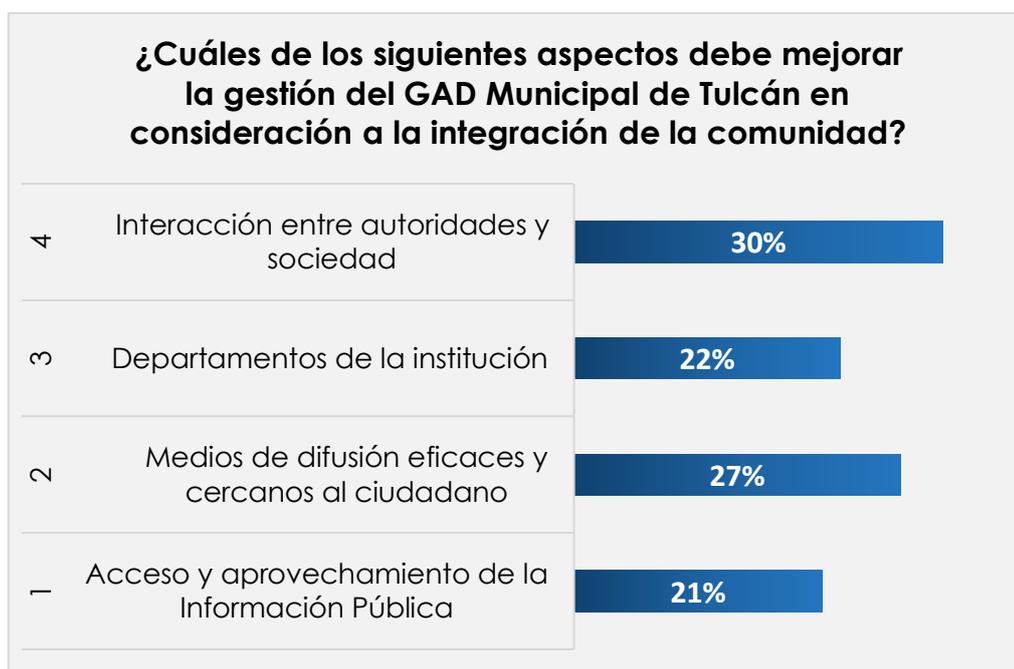


Ilustración 13. Integración Comunitaria

Fuente: Investigación de campo

El proceso de digitalización consiste en un recurso sumidos en las prácticas de gobierno abierto como instrumento para facilitar la acción entre los ciudadanos y sus instituciones. Es así que aproximadamente 4 de cada 10 ciudadanos sostienen que mantenerse en un gobierno tradicionalista ocasiona información limitada para los usuarios (Ver ilustración 14).

El Burgomaestre Cristian Benavides, asegura que la simplificación de trámites es fundamental y se debe trabajar más en este tema, ya que a través de este se busca reducir trámites burocráticos mismos que beneficiaran al ciudadano quien es el

receptor de los servicios, además todos los servicios que brinde una entidad pública deben ser de calidad y calidez para los ciudadanos. El ingeniero Fred Carrera menciona que la simplificación de trámites es facilitarles la vida a los ciudadanos es por eso que se generó una plataforma denominada: gov.ec misma que la mayoría de instituciones la están utilizando.

Sin la presencia de la digitalización no podemos hacer referencia a un gobierno moderno concebido como gobierno abierto, mantenerse en las burocracias tradicionalistas es parte integral del no fortalecimiento del modelo de gobierno cercano y participativo proximidad a los ciudadanos, se deben ajustar a los medios técnicos para que se pueda modificar y mejorar la administración (Ugalde, 2004).

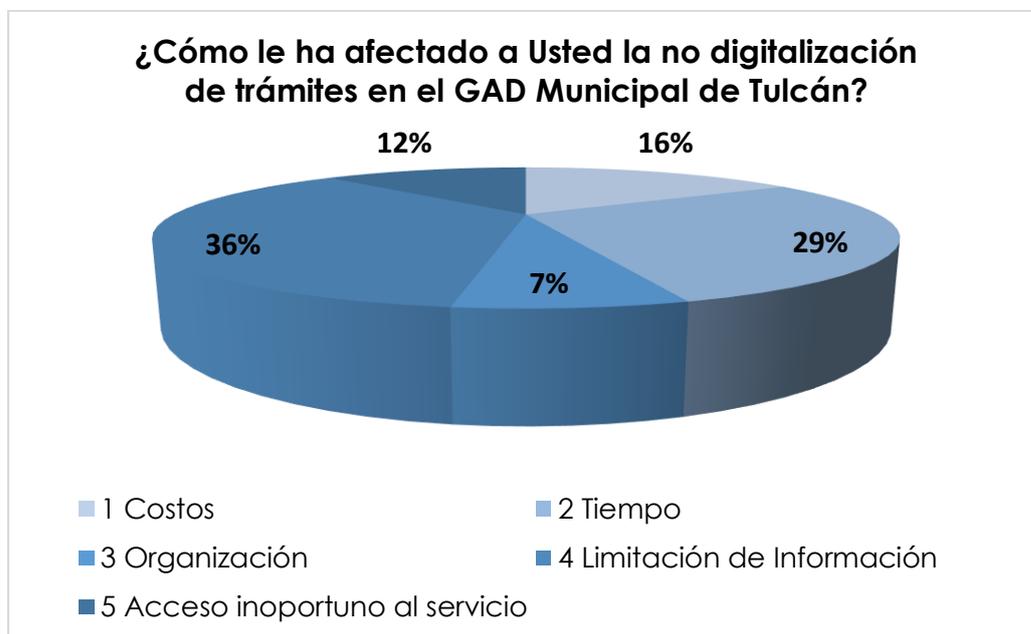


Ilustración 14. No Digitalización de Tramites

Fuente: Investigación de campo

5. Dimensión: Necesidades

La naturaleza de los servicios digitales que distinguen al gobierno abierto radica en el alcance y la cobertura que debe brindar en un área de territorio definida. En cuanto al desempeño de este tipo de servicio se determina que 3 de 10 ciudadanos coinciden en que la efectividad del servicio digital radica en colocar como punto de partida las necesidades ciudadanas, se convierte en la clave para que un servicio de carácter digital se consolide en el marco de consentimiento ciudadano (Ver ilustración 15).

El Alcalde Cristian Benavides, sostiene que con el propósito de que un servicio digital sea óptimo, este debe ser gratuito y de fácil acceso teniendo en cuenta que uno de los parámetros más importantes es que sea amigable y sencillo de usar para el ciudadano. Fred Carrera Director de Sistemas manifiesta que, para emplear de manera óptima un servicio digital lo primordial son los costos, de modo que si tenemos costos bajos todos van a acceder a los servicios que se brinden.

Como observa Umaña (2018), las redes conectadas son apropiadas para que los servicios digitales sigan ese camino. El gobierno abierto en sí mismo no puede referirse como tal sin los medios adecuados para administrar un sistema que garantice la disponibilidad a sus ciudadanos, brinde servicios a través de plataformas digitales y delegue el desarrollo óptimo en dicho proceso.

Ilustración 15.

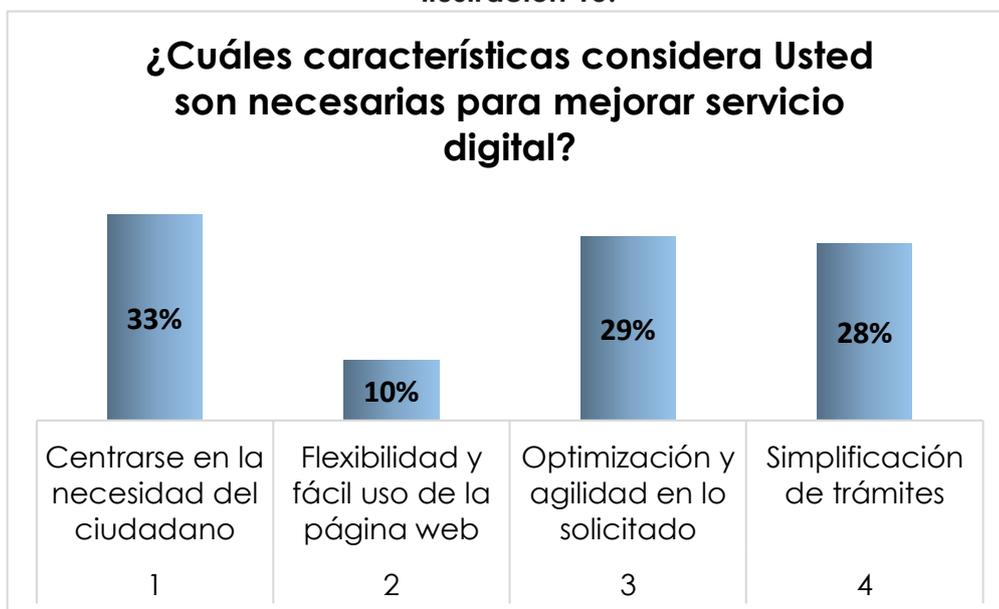


Ilustración 15. Características para Mejorar el Servicio

Fuente: Investigación de campo

En el marco del desempeño institucional, los encargados de que la institución sea una entidad confiable y segura son los funcionarios públicos, de manera que son ellos el frente visible del rendimiento interno que desarrolla una entidad, es así que la ciudadanía encuestada del Municipio de Tulcán, sostiene que el talento humano debe garantizar compromiso, de modo que 4 de 10 ciudadanos encuestados precisan que los funcionarios ejerzan sus funciones de manera empática (Ver ilustración 16).

En ese sentido el Magister Cristian Benavides señala que el actuar de los servidores públicos consiste en un trato amigable con el entorno, cada uno de los procesos debe dirigirse a partir de la integralidad, métodos de capacitación, etc. Es así que surge la importancia de procesos bien ejecutados y claramente consolidados, de manera que la competencia del sector público se establece también a partir de quienes hacen parte de la estructura u organización municipal.

De acuerdo a la CEPAL (2017) el fortalecimiento de las instituciones públicas requiere del involucramiento y compromiso de los servidores públicos, en donde los ciudadanos se sienten acogidos e incluidos y se ven a sí mismos como un actor más en la participación, el talento humano es más que la dotación de recursos materiales exige capacidad y eficiencia en lo que desempeña, mismas que estarán regidas sobre la base de exigencias éticas en el trato con los ciudadanos.

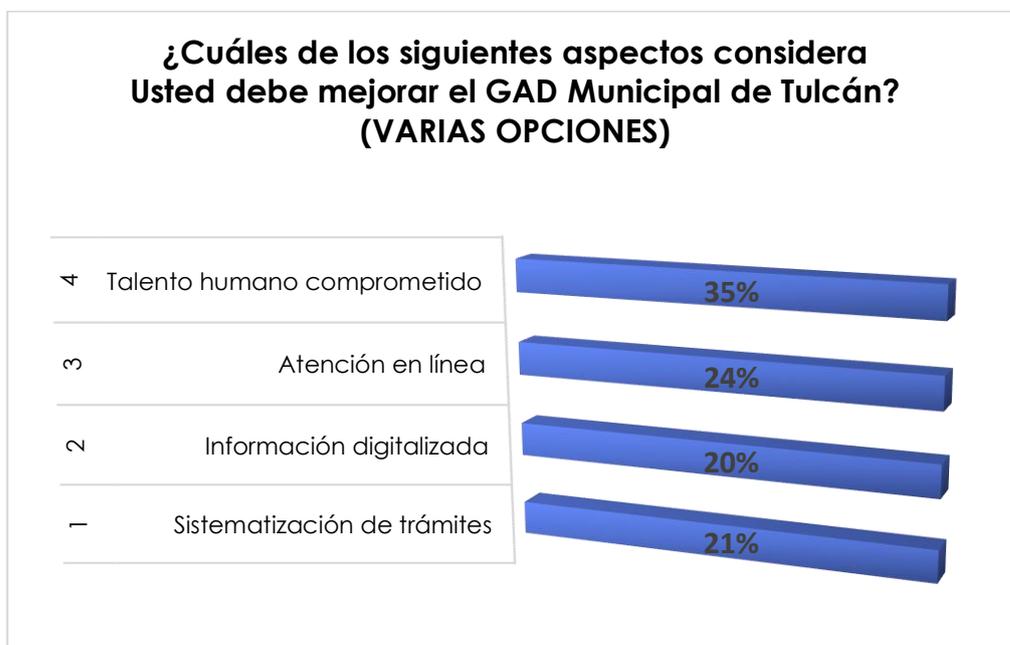


Ilustración 16. Mejoramiento de la Gestión

Fuente: Investigación de campo

En lo que respecta a este apartado, la apreciación ciudadana es notoria, se reflexiona que un aproximado de 1 de cada 2 ciudadanos encuestados, convienen que el municipio atraviesa por un periodo de aciertos y desaciertos de modo que la efectividad todavía es una variable que está por logarse, al tiempo que el otro punto de opinión se encuentra repartido entre una atención frecuente, los datos especifican que la gestión desempeñada por el GAD Municipal de Tulcán exige proponer esmero en la atención ciudadana (Ver tabla 7).

El Alcalde Cristian Benavides, empieza por referirse a la relación personal que los ciudadanos pueden ejercer con la primera autoridad de la institución, misma que tiene como finalidad lograr una aproximación por el interés de un demanda o solicitud de un tema en concreto. Manifiesta también que se cuenta con la ventanilla única, la misma que se ubica en el ingreso al edificio público la cual se denomina "Ventanilla de información", aquí se puede dejar cualquier tipo de documento a través del cual se pretenda aportar, denunciar, solicitar algún tema en específico, el servicio es gratuito y de libre acceso para las personas que padecen de alguna discapacidad.

Con base a Sánchez (2009), los criterios de participación corresponden a la rigurosidad social en consonancia con el territorio en el cual se desempeña la gestión pública. Los procesos de participación ciudadana adheridos al gobierno abierto se amplían a través de la situación cultural en la que se desarrolla, en consecuencia, de que no se puede hacer referencia a una participación igualitaria en espacios territoriales más pequeños que, en territorios extensos, por tal razón la motivación clave surge a partir de a dónde se va a implementar el gobierno abierto.

Tabla 7. Atención de Propuestas y Necesidades

		Frecuencia	Porcentaje
¿Considera Usted que el GAD Municipal de Tulcán atiende sus propuestas y necesidades para la toma de decisiones?	Muy frecuente	24	6%
	Frecuente	98	26%
	Indiferente	182	47%
	Poco frecuente	67	18%
	Nada frecuente	11	3%
	Total	382	100,0%

Fuente: Investigación de campo

6. Dimensión: Expectativas

El resultado de la prestación del servicio es la satisfacción del ciudadano. Por tanto, 3 de cada 10 personas manifiestan que la implantación de aplicaciones (APP) estaría a favor de esta actuación, mientras que el mismo porcentaje de ciudadanos indicó que prefería visitar los equipamientos y utilizar los servicios públicos (Ver ilustración 17).

A fin de lograr el desarrollo de servicios públicos oportunos y modernos dentro de un modelo de gobierno abierto, el Director del departamento de sistemas Fred Carrera, sostiene que existen puntos clave como fortalecer las aptitudes ciudadanas, así como mejorar la infraestructura tecnológica y supervisar el desarrollo de los procesos, todo esto se basan en ofertas desde una perspectiva virtual sobre la base de un servicio público apropiado.

Con base a Ugalde (2004) un instrumento acorde a la gestión de un gobierno abierto gira en torno al uso de las tecnologías de la información y la comunicación. En este sentido, se logra el desarrollo de una administración óptima y conveniente a las necesidades sociales. Además, es preciso usar plataformas y medios digitales para delinear políticas, reconocer realmente los cambios y entregarlos a los gobiernos que respondan a este nuevo modelo de gobierno.

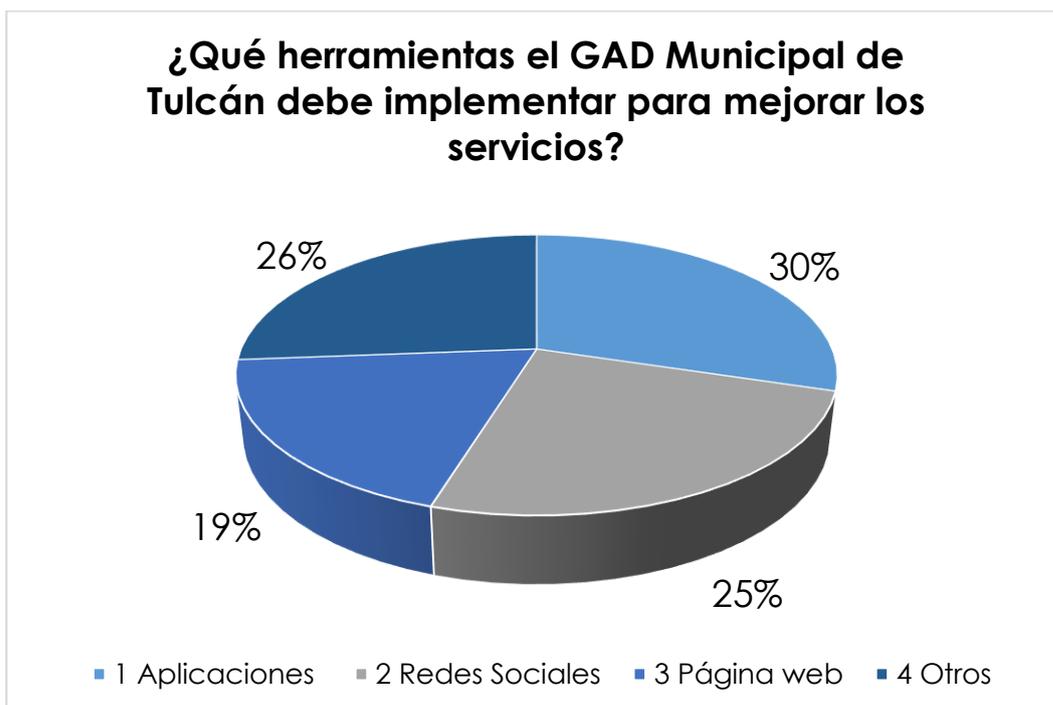


Ilustración 17. Herramientas para Mejorar los Servicios

Fuente: Investigación de campo

Entre los ciudadanos encuestados 3 de 10 sostienen que mejorar la calidad de vida de la ciudadanía significa mejorar los servicios públicos que el GAD Municipal de Tulcán brinda a la comunidad, Su objetivo común se deriva del hecho que la

actuación institucional debe considerar formas y contenidos adaptados a las necesidades territoriales (Ver ilustración 18).

En este apartado el Magister Cristian Benavides señala que el ejercicio de la administración debe construirse en función del contexto territorial, además todo parte de la necesidad de un diagnóstico, y que al ser el municipio un ente regulador que a la vez tiene sus competencias claramente establecidas en el COOTAD, será este el encargado de la realización de una planificación dentro de la municipalidad. La clave es el diagnóstico para que la política u obra pública sea efectiva para el ciudadano.

Para García (2014) el gobierno abierto es un modelo de gestión que asegura la provisión de servicios públicos que satisfagan las necesidades de la ciudadanía, más allá de ser una prioridad se convierte en una factibilidad en la atención a los ciudadanos, en base al uso de herramientas tecnológicas se está haciendo referencia a un gobierno cercano que solventa las peticiones de la comunidad, ese paradigma es un tema relacionado a la innovación de las administraciones públicas que inmiscuyen al ciudadano en el quehacer público.



Ilustración 18. Mejora de las condiciones de la población

Fuente: Investigación de campo

Una institución no cumple con los requisitos de la ciudadanía si su infraestructura de talento humano no satisface las necesidades del territorio en el que se desarrolla su

administración. Es así que 1 de 2 encuetados coinciden con esta afirmación, de modo que la atención al cliente sigue siendo un término en la pirámide del progreso, los servicios públicos son un núcleo importante de la administración pública que se acepta como buena frente a la opinión pública (Ver ilustración 19).

El burgomaestre Cristian Benavides, manifiesta que como institución actualmente atraviesan por un proceso de mejora, además sostiene que el compromiso y la responsabilidad se deberían compartir entre la entidad y la ciudadanía. Por último, señala que se cuenta con un sistema tecnológico que enlaza todas las oficinas de todas las áreas, además, se cuenta con el sistema quipux, a la vez se dispone de ciertos mecanismos de seguimiento y actualmente se está implementando tramites ciudadanos en línea.

El modelo de gobierno abierto afirma el acto de democracia genuina, donde la gestión que se realiza es abierta a la ciudadanía, la transparencia en los procesos desarrollados por las instituciones, enfatiza el nivel de participación ciudadana e innovación, el paradigma de gobierno abierto otorga legitimidad a las acciones de las instituciones públicas (Ramírez-Alujas, 2012).

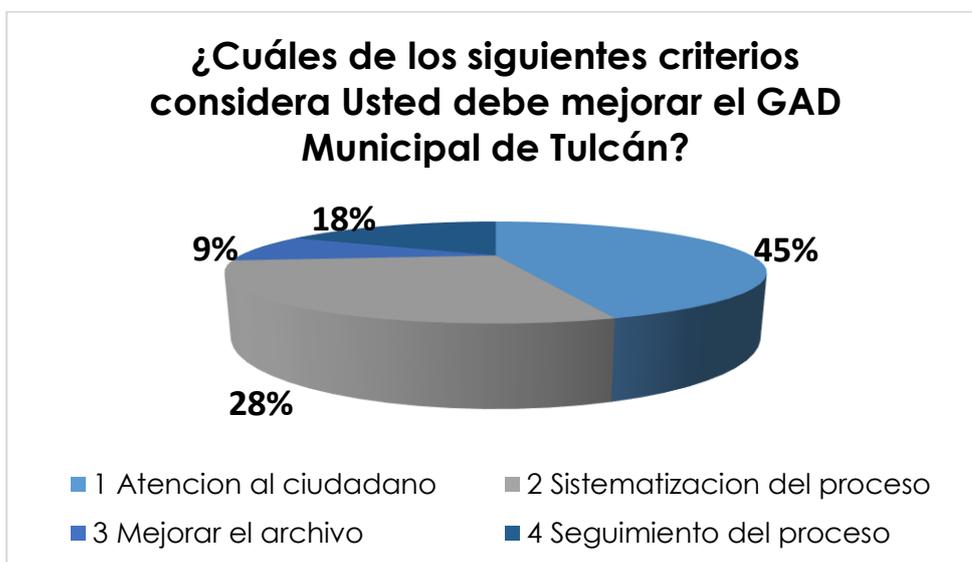


Ilustración 19. Procesos de Gestión

Fuente: Investigación de campo

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Los pilares rectores del gobierno abierto como la participación ciudadana, la transparencia y la innovación tienen una aplicabilidad limitada en cuanto a las interrelaciones entre los servicios que proporciona el GAD del Municipio de Tulcán y las demandas ciudadanas, es así que la implementación del gobierno abierto dentro de la institución mantiene en un débil nivel de implementación.
- Las debilidades de la prestación de servicios se reflejan en una escasa atención ciudadana, limitada sistematización de procesos, escasa presencia de servicios online, que dificultan la transparencia de la información, baja tecnología en los procesos y canales de comunicación entre el GAD y la ciudadanía. Escaso perfeccionamiento del Talento humanos que genera un distanciamiento en la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos.
- El modelo administrativo del gobierno abierto dentro del GAD Municipal de Tulcán en consideración a la provisión de servicios conserva un nivel frágil puesto que su sistema de organizacional se conserva en el tradicionalismo, la limitada disponibilidad de información pública, el insuficiente progreso tecnológico implica ejecutar decisiones que no terminan por reflejarse en el empoderamiento ciudadano en torno al modo de administrar los asuntos públicos.

5.2. RECOMENDACIONES

- El GAD Municipal de Tulcán a través de la dirección administrativa, dirección de planeación estratégica, dirección de comunicación y dirección de sistemas tiene la tarea de centrar sus labores en la instauración del modelo administrativo de gobierno abierto tanto en sus normativos como en sus procesos administrativos, talento humano y tecnologías de la información y comunicación posibilitando de este modo impulsar la calidad de los servicios públicos y por ende dar respuesta a las necesidades ciudadanas indispensables.
- El GAD del municipio de Tulcán tiene la tarea de adoptar el gobierno electrónico a través del departamento de Sistemas, dirección administrativa, y planificación, con la finalidad de mejorar sustantivamente los procesos y con ello los servicios online.
- Implementar un modelo de gestión abierta, mediante el departamento de gestión administrativa que permita optimizar los mecanismos de control y evaluación en la prestación de servicios del GAD Municipal de Tulcán, partiendo de la efectividad de sus pilares mediante el vínculo existente con los ciudadanos y el desempeño de sus competencias.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arroyo, J. (2017). Innovación abierta. *Ciencia Política y Administración Pública*.
<https://www.redalyc.org/pdf/960/96055458002.pdf>
- Banco Mundial. (2004). Informe sobre el desarrollo mundial 2004: Servicios para los pobres.
[org.https://documentos.bancomundial.org/es/publication/documentsreports/documentdetail/972191468320374337/informe-sobre-el-desarrollo-mundial-2004-servicios-para-los-pobres](https://documentos.bancomundial.org/es/publication/documentsreports/documentdetail/972191468320374337/informe-sobre-el-desarrollo-mundial-2004-servicios-para-los-pobres)
- CLAD (2016). Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.
<https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Participacion-06-2009.pdf>
- Caruajulca, E. (2021). *Modelo de gobierno abierto para mejorar la calidad de servicio al usuario en la municipalidad provincial de Hualgayoc Bambamarca*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61112/Caruajulca_CEH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- CEPAL. (2017). *Desde el gobierno abierto al Estado abierto en América Latina y el Caribe*.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44769/1/S1601154_es.pdf
- Cepal (2017). Una hoja de ruta para los Gobiernos.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/36665/4/S1700687_es.pdf
- COOTAD (2010). Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización.
<https://www.cpmccs.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/cootad.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008).
https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

- Cortés, Iglesias. (2004). *Generalidades sobre Metodología*.
https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf
- Criado, I., & Ruvalcaba, E. (2016). ¿QUÉ ES Y QUÉ SE ENTIENDE POR GOBIERNO ABIERTO?. Análisis de la percepción e implementación del Gobierno Abierto en el ámbito local español. https://novagob.org/wp-content/uploads/2017/05/NovagobAcademia_2016_1_GobiernoAbierto-AALL.pdf
- Criado, J. I. (2016). Las administraciones públicas en la era del gobierno abierto. *Gobernanza inteligente para un cambio de paradigma en la gestión pública. Revista de Estudios Políticos*, 173, 245-275. doi: <http://dx.doi.org/10.18042/cepc/rep.173.07>, pag, 252.
- Del Aguila, E. (2019). *Gobierno abierto y la gestión del cambio en el Gobierno Regional de La Libertad 2017*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30953/delaguila_em.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dos Santos, M. (2015). *Revista de la Educación Superior*. Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén: <https://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>
- Ecuador Primer plan de acción de gobierno abierto. (2019). [opengovpartnership.org](https://www.opengovpartnership.org). https://www.opengovpartnership.org/wpcontent/uploads/2020/01/Ecuador_Action-Plan_2019-2021.pdf
- Espinoza, T. R. (2017). Giovanni Sartori (1924-2017): La política democrática reivindicada. *Rev. Mex. Sociol* vol.79 no.4. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-25032017000400905#:~:text=Inscrito%20en%20la%20tradici%C3%B3n%20cl%C3%A1sica,necesaria%20de%20las%20otras%20dos.
- Fontalvo, & Vergara. (2010). *LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS ISO 9001:2008*. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/823/index.htm>
- GAD Municipal Tulcàn. (2019). <http://www.gmtulcan.gob.ec/gmtulcan/#>
- García, J. (2014). GOBIERNO ABIERTO: TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS. *INNOVAR. Revista de*

- ciencias Administrativas y Sociales.
<https://www.redalyc.org/pdf/818/81832222006.pdf>
- Gobierno Abierto Ecuador. (2019). https://gobiernoabierto.ec/wp-content/uploads/2020/01/Ecuador_Action-Plan_2019-2021_OGP_c.pdf
- gobiernoabierto.ec. (s.f.). ¿QUÉ ES GOBIERNO ABIERTO?
<https://www.gobiernoabierto.ec/que-es-gobierno-abierto/>
- Guzman, G y Ramos, C. (2018). CALIDAD DE SERVICIO Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCION DEL USUARIO DE LA DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION PASCO.
<http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/621/1/TESIS%20CALIDAD%20ODE%20SERVICIO.pdf>
- Kaufman, E. (2013). *Hacia procesos participativos y de co-producción en el gobierno abierto*.
http://portal.oas.org/LinkClick.aspx?fileticket=a6okmh_rpn0%3D&tabid=811
- Kooiman, J. (2003). *Gobernanr en Gobernanza*. Obtenido de La gobernanza hoy: 10 textos de referencia:
<https://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento24211.pdf>
- Ley Orgánica de Participación Ciudadana. (2010).
https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org6.pdf
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública. (2004).
https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cpccs_22_ley_org_tran_acc_inf_pub.pdf
- Matsumoto, N. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda: PERSPECTIVAS
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Mokate, K. (07 de 1999). EFICACIA, EFICIENCIA, EQUIDAD Y SOSTENIBILIDAD.
https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/9/37779/gover_2006_03_eficacia_eficiencia.pdf
- Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo. (2020).
observatorioplanificacion.cepal.org:

<https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/nota/gobierno-abierto-avances-locales-para-una-gestion-publica-transparente-y-participativa>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2016). *Gobierno Abierto: Contexto mundial y el camino a seguir*.

<https://www.oecd.org/gov/Open-Government-Highlights-ESP.pdf>

Oszlak, O. (2013). *Gobierno abierto: hacia un nuevo paradigma de gestión pública*.

<https://www.oas.org/es/sap/dgpe/pub/coleccion5rg.pdf>

Pérez Parra, W. (2016). *PARA COMPRENDER LA ADMINISTRACION, LA GESTIÓN Y LAS POLITICAS PUBLICAS*. TULCÁN: UNIVERSIDAD POLITECNICA ESTATAL DEL CARCHI.

Perez, W. (2013). *La nueva concepcion de la administración pública*. Venezuela: Colecciones de Gobierno y Administración Pública del Gigepe y el Consejo de Publicaciones de la Universidad de los Andes.

Pinho, M. (2020). *Gobierno Abierto y Participación Ciudadana. Algunas normas necesarias en Venezuela*. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-51362020000200063&script=sci_arttext

Porras, F. (2007). *Teorías de la gobernanza y estudios regionales*. Secuencia. Revista de historia y ciencias sociales, núm. 69: <https://www.redalyc.org/pdf/3191/319127424008.pdf>

Puig Llobet, M., Sabater Mateu, P., & Rodríguez Ávila, N. (2012). *redalyc.org*. [www.redalyc.org: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=495950250005](https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=495950250005)

Quimí, R. (2016). *Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio público de correos del Ecuador c.d.e. e.p, del cantón Salinas, provincia de Santa Elena*. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/3254/1/UPSE-TAP-2015-0061.pdf>

Ramírez, A. (2012). *Gobierno abierto, servicios públicos 2.0 y ciudadanía digital: notas para una nueva agenda de modernización de la gestión pública en Iberoamérica*. *Revista Administración & Desarrollo*, 1-48.

Rodríguez, N. J. (2015). *Análisis de la relación del concepto de la calidad de los servicios públicos en el Ecuador, como elemento para la garantía de los derechos ciudadanos desde la constitución de 2008 hasta el 2013*: <https://repositorio.iaen.edu.ec/jspui/handle/24000/3865>

- Rodríguez, R. (2018). *El Derecho de Acceso a la información pública como un Derecho Humano Fundamental*. La Revista De Derecho, 38, 25–37.: <https://www.camjol.info/index.php/LRD/article/view/5816>
- Ruiz, M. M. (2010). *Políticas Públicas y su Impacto en el Seguro de Culiacan*. https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/enfoque_cualitativo.html
- Sampieri, R. (2017). *Metodología en la Investigación*. <https://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Sanchez. (2009). La participación ciudadana en la esfera de lo público: *Espacios Públicos*, vol 12, num 25. <https://www.redalyc.org/pdf/676/67611350006.pdf>
- Sánchez, G. I. (Mayo de 2017). *La nueva gestión pública: evolución y tendencias*. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49279947/47_GarciaSanchez.pdf?1475376385=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DLa_nueva_gestion_publica_evolucion_y_tendencias.pdf&Expires=1626652090&Signature=BSB47yOeH2ySIPc4CdQNeWanCUF9X3yhRyedgZBiGgdbrTh9DIK
- Sanchez, J. (2015). La participación ciudadana como instrumento del gobierno abierto. *Espacios Públicos*, vol 18, num 43. <https://www.redalyc.org/pdf/676/67642415003.pdf>
- Sánchez, M. (2017). *La nueva gestión pública: evolución y tendencias*. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B1168625381F1AE705257BCA00165978/\\$FILE/47_GarciaSanchez.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/B1168625381F1AE705257BCA00165978/$FILE/47_GarciaSanchez.pdf)
- Sánchez, T. J. (2015). Los antecedentes del gobierno abierto: Una mirada retrospectiva en la evolución de la administración pública. *Revista Enfoques*. Vol XIII.Nº23, pag, 74.
- Schröder, P. (2006). *Nueva Gestión Pública: Aportes para un buen gobierno*. Fundación Friedrich Naumann.
- Secretaría General de Planificación. (2021). *Gobierno Abierto*. http://gobiernoabierto.quito.gob.ec/?page_id=1079

Ugalde. (2004). *Sobre la digitalización de trámites administrativos en la transición al "e-gobierno"*. http://mobile.repositorio-digital.cide.edu/bitstream/handle/11651/3074/Vicente_Ugalde.pdf?sequence=1&isAllowed=y

VII. ANEXOS

Anexo 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:	MENZA RAMIREZ JONATHAN FABRICIO	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0402038806
PERIODO ACADÉMICO:	2022 B	DOCENTE TUTOR:	MSC. MIKE CORAL ERAZO
PRESIDENTE TRIBUNAL	MSC. DIEGO GUILLERMO ALMEIDA BURBANO		
DOCENTE:	MSC. BRAYAN ALEXIS VILLARREAL CHIRIBOGA		
TEMA DEL TIC:	"Gobierno abierto y su incidencia en la calidad de los servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán"		

No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	9.00	
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9.00	
3	METODOLOGÍA	9.00	
4	RESULTADOS	9.00	
5	DISCUSIÓN	9.00	TRIANGULAR LA DISCUSIÓN CON LA TEORÍA LOS OBJETIVOS Y LOS RESULTADOS OBTENIDOS
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	9.00	IDENTIFICAR EL DEPARTAMENTO O DIRECCIÓN QUE DEBERÍA APLICAR LA RECOMENDACIÓN PROPUESTA
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	8.00	Mostrar mayor seguridad en la exposición, y dirigirse al tribunal
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	9.00	Mejorar redacción, ortografía y normas APA

Obteniendo una nota de: 8,90 Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

Arl. 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 17/2/2023

MSC. DIEGO GUILLERMO ALMEIDA BURBANO
PRESIDENTE TRIBUNAL

MSC. MIKE CORAL ERAZO
DOCENTE TUTOR

MSC. BRAYAN ALEXIS VILLARREAL CHIRIBOGA
DOCENTE

Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Jonathan Fabricio Menza Ramírez

Fecha de recepción del abstract: 23 de febrero de 2023

Fecha de entrega del informe: 23 de febrero de 2023

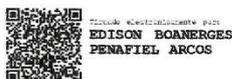
El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

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



Ing. Edison Peñañiel Arcos MSc
Coordinador del CIDEN



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

ABSTRACT- EVALUATION SHEET

NAME: Jonathan Fabricio Menza Ramírez

DATE: 23 de febrero de 2023

TOPIC: "Gobierno abierto y su incidencia en la calidad de los servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán"

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	

Anexo 3. Encuesta aplicada a los ciudadanos



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Saludos,

La Universidad Politécnica Estatal del Carchi UPEC, se encuentra realizando una investigación sobre el Tema: “**Gobierno Abierto y su incidencia en la Calidad de los Servicios Públicos del GAD Municipal de Tulcán**”. Por lo que requerimos de su valioso aporte respondiendo las siguientes preguntas. Nos tomará tan solo unos minutos, cabe mencionar que toda la información recopilada será trabajada bajo estricto criterio académico y se garantiza absoluta confidencialidad.

¡Gracias por su tiempo y colaboración!

Edad:

1. **¿Cuáles de los siguientes aspectos debe publicar el GAD Municipal de Tulcán en los portales de información con regularidad? (VARIAS OPCIONES)**
 - 1) Estructura organizacional funcional
 - 2) Base legal.
 - 3) Procedimientos de la institución
 - 4) Directorio completo de la institución
 - 5) Distributivo personal
 - 6) Remuneración mensual por puesto y todo ingreso adicional
 - 7) Los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos
 - 8) Horarios de atención
 - 9) Resultados de auditorías internas y gubernamentales al ejercicio presupuestal
2. **¿Qué aspectos considera Usted que se deberían tomar en cuenta en los portales de información del GAD Municipal de Tulcán de acuerdo a la prioridad de la ciudadanía? (VARIAS OPCIONES)**
 - 1) Ambiente movilidad
 - 2) Transporte
 - 3) Inclusión social
 - 4) Recreación
 - 5) Deporte
 - 6) Turismo
 - 7) Economía
 - 8) Otros ¿CUÁLES? _____
3. **¿De los siguientes aspectos cuáles debe publicar el GAD Municipal de Tulcán en los portales de información? (VARIAS OPCIONES)**
 - 1) Información general
 - 2) Gestión de la institución
 - 3) Participación de la ciudadanía
 - 4) Desempeño interno del servidor público
 - 5) Convenios y planificaciones de trabajo con otros organismos
 - 6) Participación de ONG en la institución
 - 7) Otros ¿CUÁLES? _____
4. **¿Cómo considera Usted la información expuesta por el GAD Municipal de Tulcán?**
 - 1) Muy completa
 - 2) Completa
 - 3) Indiferente
 - 4) Poco completa
 - 5) Nada completa
5. **¿La gestión desarrollada por el GAD Municipal de Tulcán respecto a la participación ciudadana es?**
 - 1) Muy adecuada
 - 2) Adecuada
 - 3) Indiferente
 - 4) Inadecuada
 - 5) Muy Inadecuada
6. **¿Cuál de estos mecanismos ha utilizado para dar a conocer sus necesidades al GAD Municipal de Tulcán? (VARIAS OPCIONES)**
 - 1) Cabildo popular
 - 2) Consejos consultivos
 - 3) Audiencias públicas
 - 4) Presupuestos participativos
 - 5) Asambleas ciudadanas
 - 6) Silla vacía
 - 7) Ninguno
7. **¿Cuáles son los espacios en los que ha formado parte para exponer sus necesidades al GAD Municipal de Tulcán? (VARIAS OPCIONES)**
 - 1) Asistencia de líderes barriales
 - 2) Protestas pacíficas
 - 3) Reuniones con autoridades
 - 4) Reuniones y comunicaciones
 - 5) Ninguno
8. **¿Cuál de las siguientes posturas ha asumido Usted para ser parte de la gestión que realiza el GAD Municipal de Tulcán? (VARIAS OPCIONES)**
 - 1) Colaboración y compromiso
 - 2) Creación y producción de nuevos proyectos
 - 3) Protagonismo y Co-actuación ciudadana en la gestión
 - 4) Permanente control social de la gestión
 - 5) Otros ¿CUÁLES? _____
9. **¿Cuál de estos mecanismos ha utilizado para verificar que se está cumpliendo la gestión del GAD Municipal de Tulcán? (VARIAS OPCIONES)**
 - 1) Veeduría ciudadana
 - 2) Defensoría comunitaria
 - 3) Observatorio ciudadano
 - 4) Comité de usuarios
 - 5) Rendición de Cuentas
 - 6) Ninguno
10. **¿En cuál de los siguientes criterios considera Usted se debe incorporar la tecnología? (VARIAS OPCIONES)**
 - 1) Gestión documental
 - 2) Digitalización de procesos
 - 3) Aspectos comunicacionales
 - 4) Otros ¿CUÁLES? _____
11. **¿Cuáles de los siguientes canales de comunicación ha utilizado Usted para la prestación de los servicios públicos del GAD Municipal de Tulcán?**
 - 1) Presencial

- 2) Electrónico
 - 3) Presencial y electrónico
12. Para acceder a los servicios públicos de manera presencial por parte de la ciudadanía ¿Cuáles canales de comunicación se deben mejorar? (VARIAS OPCIONES)
- 1) Espacios de atención al público
 - 2) Capacidad de respuesta al público
 - 3) Carteles de Información
 - 4) Señaléticas
 - 5) Otros ¿CUÁLES?
13. Para acceder a los servicios públicos de manera electrónica por parte de la ciudadanía ¿Cuáles canales de comunicación se deben mejorar? (VARIAS OPCIONES)
- 1) Página web
 - 2) Call center
 - 3) Portales web
 - 4) Aplicaciones APP
 - 5) Otros ¿CUÁLES?
14. ¿Para la simplificación de trámites y costos en un servicio brindado por parte del GAD municipal de Tulcán se debe considerar? (VARIAS OPCIONES)
- 1) Guías
 - 2) Instructivos
 - 3) Prestación de servicios especializados
 - 4) Simplificación de normas
 - 5) Mejoras en gestión documental
 - 6) Transacciones online
 - 7) Servicios on-line
 - 8) Otros ¿CUÁLES?
15. ¿Cuál de los siguientes factores considera Usted que el GAD Municipal de Tulcán requiere para fortalecer su desempeño institucional? (VARIAS OPCIONES)
- 1) Creatividad de los funcionarios
 - 2) Definición de funciones
 - 3) Permanencia
 - 4) Comunicación efectiva
 - 5) Otros ¿CUÁLES?
16. ¿Cuáles de los siguientes aspectos considera Usted debe mejorar la gestión del GAD Municipal de Tulcán en consideración a la integración de la comunidad? (VARIAS OPCIONES)
- 1) Acceso y aprovechamiento de la Información Pública
 - 2) Medios de difusión eficaces y cercanos al ciudadano
 - 3) Departamentos de la institución
 - 4) Interacción entre autoridades y sociedad
 - 5) Otros ¿CUÁLES?
17. ¿Cómo le ha afectado a Usted la no digitalización de trámites en el GAD Municipal de Tulcán? (VARIAS OPCIONES)

- 1) Costos
 - 2) Tiempo
 - 3) Organización
 - 4) Limitación de Información
 - 5) Optimización en la gestión
 - 6) Otros ¿CUÁLES?
18. ¿Cuáles características considera Usted son necesarias para mejorar el servicio digital? (VARIAS OPCIONES)
- 1) Centrarse en la necesidad del ciudadano
 - 2) Flexibilidad y fácil uso de la página web
 - 3) Optimización y agilidad en lo solicitado
 - 4) Simplificación de trámites
 - 5) Otros ¿CUÁLES?
19. ¿Cuáles de los siguientes aspectos considera Usted debe mejorar el GAD Municipal de Tulcán? (VARIAS OPCIONES)
- 1) Sistematización de trámites
 - 2) Información digitalizada
 - 3) Atención en línea
 - 4) Talento humano comprometido
 - 5) Otros ¿CUÁLES?
20. ¿Considera Usted que el GAD Municipal de Tulcán atiende sus propuestas para la toma de decisiones?
- 1) Muy frecuente
 - 2) Frecuente
 - 3) Indiferente
 - 4) Poco frecuente
 - 5) Nada frecuente
21. ¿Qué herramientas el GAD Municipal de Tulcán debe implementar para mejorar los servicios? (VARIAS OPCIONES)
- 1) Aplicaciones
 - 2) Redes Sociales
 - 3) Página web
 - 4) Blogs
 - 5) Otros ¿CUÁLES?
22. ¿El GAD Municipal de Tulcán para orientar una gestión más óptima? (VARIAS OPCIONES)
- 1) Mejorar los servicios públicos
 - 2) Aumentar la seguridad pública
 - 3) Crear puentes de diálogo entre autoridad-ciudadano
 - 4) Solucionar problemas públicos
 - 5) Disminuir riesgos en la población
 - 6) Otros ¿CUÁLES?
23. ¿Cuáles de los siguientes criterios considera Usted debe mejorar el GAD Municipal de Tulcán? (VARIAS OPCIONES)
- 1) Atención al ciudadano
 - 2) Mejorar el Archivo
 - 3) Sistematización del proceso
 - 4) Seguimiento del proceso
 - 5) Otros ¿CUÁLES?

Nombres: _____

Firma: _____

Cedula: _____

Correo electrónico: _____

Anexo 4. Entrevista aplicada a los funcionarios del municipio



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



Gobierno abierto y calidad de los servicios públicos

Entrevistado: MSc. Cristian Benavides

Cargo: Alcalde del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán

Institución: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán

Saludos, soy estudiante de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi UPEC, me encuentro realizando una investigación sobre el Tema: “Gobierno Abierto y su incidencia en la Calidad de los Servicios Públicos del GAD Municipal de Tulcán”. Por lo que requiero de su valioso aporte respondiendo las siguientes preguntas. Nos tomará tan solo unos minutos, cabe mencionar que toda la información recopilada será trabajada bajo estricto criterio académico y se garantiza absoluta confidencialidad.

Entrevista

1. ¿Qué parámetros define para que la información que expone en la página web del GAD Municipal de Tulcán sea de calidad?
2. En cuanto a la publicación de información ¿cuáles son características a encontrarse en la página web del GAD Municipal de Tulcán?
3. ¿De los aspectos institucionales cuales se publican con más regularidad?
4. ¿Cómo define la gestión llevada a cabo en términos de participación ciudadana?
5. ¿De los mecanismos de participación ciudadana cuales son los más regulares en su gestión?
6. En cuanto a los mecanismos de control ciudadano ¿Cuáles en particular se han hecho visibles en su gestión?
7. Para la prestación de servicios ¿Considera que los canales de comunicación ofertados sean presencial o electrónico cubren las expectativas de los ciudadanos? ¿Aún deben mejorarse?
8. ¿Considera que los procesos de gestión desarrollados dentro de la institución disponen de complete efectividad o aún persisten una escala de mejora?
9. ¿En que beneficia la simplificación de trámites en un servicio?
10. ¿Cree que la no digitalización de tramites es persistir en la burocracia tradicional?
11. ¿Considera usted que el talento humano de la institución y la infraestructura deben ir de la mano?
12. ¿Respecto al gobierno abierto la integración de la comunidad es necesaria para mejorar la gestión del GAD Municipal de Tulcán?
13. ¿Si nos referimos a factores oportunos y creativos de talento humano estaríamos hablando de un desempeño institucional efectivo?
14. ¿Para contribuir a las condiciones de vida necesarias de la población cuales es el fundamento base?
15. Para la realización de un servicio digital ¿Cómo es el estudio de campo en la población?
16. ¿En la institución se cuenta con un espacio para la recepción de propuestas de los ciudadanos?
17. ¿En qué actividades enfatiza la institución para su respectiva publicación en la página web?

18. ¿Cuáles son las medias que se toman en cuenta para la exposición de información física y electrónica por el GAD municipal de Tulcán?
19. ¿Se debe implementar la estructura tecnología como herramienta para mejorar los servicios?
20. ¿Qué criterio considera importante para el uso óptimo de un servicio digital?
21. ¿Qué características son necesarias para mejorar el servicio digital en el GAD Municipal de Tulcán?
22. ¿Cuáles criterios se deben incorporar para el desarrollo de la tecnología en el GAD Municipal de Tulcán?
23. ¿Qué medios han sido utilizados por la ciudadanía para presentar sus necesidades al GAD Municipal de Tulcán?
24. ¿Qué características ha asumido el ciudadano para ser parte de la gestión que realiza el GAD Municipal de Tulcán?

Anexo 5. Realización de entrevistas en el GAD municipal de Tulcán



Anexo 6. Aplicación de encuestas a la población tulcanaña



