



UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA

La Universidad Católica de Loja

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**Gobierno Abierto como Modelo de Gestión para fortalecer la
transparencia y participación ciudadana impulsado por el Gobierno
Autónomo Descentralizado Municipal de Zaruma, periodo 2023 -
2024.**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Autor: Arévalo Valle, Danny Javier

Director: Martínez Guerrero, Jorge Salvador

ZARUMA
2025



Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NY-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

2025

Aprobación del director del Trabajo de Titulación

Loja, 13 de febrero de 2025

Doctor

Diego Fernando García Vélez

Director de la carrera de Administración Pública

Ciudad. -

De mi consideración:

Me permito comunicar que, en calidad de director del presente trabajo de Titulación denominado: Gobierno Abierto como modelo de gestión para fortalecer la transparencia y participación ciudadana impulsado por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Zaruma, periodo 2023 – 2024., realizado por Danny Javier Arévalo Valle, ha sido orientado y revisado durante su ejecución. Asimismo, ha sido verificado a través de la herramienta de similitud académica institucional, y cuenta con un porcentaje de coincidencia aceptable. En virtud de ello, y por considerar que el mismo cumple con todos los parámetros establecidos por la Universidad, doy mi aprobación a fin de continuar con el proceso académico correspondiente.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Director: Mgs. Jorge Salvador Martínez Guerrero

C.I.: 1103748818

Correo electrónico: jsmartinez54@utpl.edu.ec

Declaración de autoría y cesión de derechos

Yo, Danny Javier Arévalo Valle, declaro y acepto en forma expresa lo siguiente:

Ser autor del Trabajo de Titulación denominado; Gobierno Abierto como modelo de gestión para fortalecer la transparencia y participación ciudadana impulsado por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Zaruma, periodo 2023 – 2024., específicamente de los contenidos comprendidos en: Capítulo uno. Marco teórico y evidencia empírica. Capítulo dos. Metodología de la investigación. Capítulo tres. Análisis y discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones, siendo Jorge Salvador Martínez Guerrero, director del presente trabajo; también declaro que la presente investigación no vulnera derechos de terceros ni utiliza fraudulentamente obras preexistentes. Además, ratifico que las ideas, criterios, opiniones, procedimientos vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad. Eximo expresamente a la Universidad Técnica Particular de Loja y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones judiciales o administrativas, en relación a la propiedad intelectual de este trabajo. Que la presente obra, producto de mis actividades académicas y de investigación, forma parte del patrimonio de la Universidad Técnica Particular de Loja, de conformidad con el artículo 20, literal j), de la Ley Orgánica de Educación Superior; y, artículo 91 del Estatuto Orgánico de la UTPL, que establece: “Forman parte del patrimonio de la Universidad la propiedad intelectual de investigaciones, trabajos científicos o técnicos y tesis de grado que se realicen a través, o con el apoyo financiera, académico o institucional (operativo) de la Universidad”. En tal virtud, cedo a favor de la Universidad Técnica Particular de Loja la titularidad de los derechos patrimoniales que me corresponden en calidad de autor, de forma incondicional, completa, exclusiva y por todo el tiempo de su vigencia.

La Universidad Técnica Particular de Loja queda facultada para ingresar el presente trabajo al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública, en cumplimiento del artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

.....

Autor: Danny Javier Arévalo Valle

C.I.: 0705808624

Correo electrónico: djarevalo@utpl.edu.ec

Dedicatoria

La familia es lo primero y, realmente no puedo estar más agradecido con Dios por brindarme personas tan especiales como mi hermana, mi hermano y mi sobrino. A ellos les dedico el presente trabajo, porque fueron y son mi motivación e inspiración para continuar estudiando, porque solo ellos conocieron aquel sacrificio necesario para cristalizar este anhelo. De manera especial, se lo dedico a mi madre, porque la alegría y orgullo que siente por el éxito y logros de sus hijos, sobrepasa cualquier valor o sentimiento. Gracias pajarita por empujarme a volar.

Agradecimiento

Dios, a Él mi gratitud de corazón, por brindarme la fortaleza y sabiduría necesaria para luchar contra todo pensamiento que, en su momento, me detuvieron en el tiempo, sin dejarme avanzar. A mi madre Meris Valle Alvarado, por su amor incondicional y, por ser ella, el motivo de mi vida, quien me enseña constantemente que, ser buena persona va de la mano con ser un buen profesional. Te amo madre mía. A mi hermana Lorena Arévalo Valle, definitivamente soy bendecido por tener una segunda mamá, quien me acompaña día a día, y motiva a avanzar. Gracias ñaña. A Marelys Romero, una amiga que me ayudó con sus palabras de motivación y guía. A mi apreciado docente y director del presente trabajo de titulación, magíster Jorge Salvador Martínez que, con sus mensajes de motivación y palabras de aliento, a pesar de tener altibajos en mi vida personal, él supo dirigir y aconsejar en el momento preciso, gracias Profe. Al director de la carrera de Administración Pública magíster Diego García Vélez quien, en las veces que manteníamos alguna charla o conversa, me transmitió esa energía y motivación para culminar esta etapa profesional.

Índice de contenidos

Carátula.....	I
Aprobación del director del Trabajo de Integración Curricular	II
Declaración de autoría y cesión de derechos.....	III
Dedicatoria.....	V
Agradecimiento.....	VI
Índice de contenidos	VII
Resumen	1
Abstrac.....	2
Introducción	3
Capítulo uno	5
1.1 Gobierno Abierto.....	5
1.1.1 <i>Pilares del Gobierno Abierto</i>	7
1.2 Democracia.....	9
1.3 Gobernanza.....	10
1.4 Gobernabilidad.....	11
1.5 Gobierno Electrónico.....	11
1.6 Gobiernos Autónomos Descentralizados	12
1.7 Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales	13
1.7.1 <i>Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Zaruma</i>	14
1.8 Servicios Públicos	15
1.8.1 <i>Indicadores de desempeño del servicio público</i>	15
1.9 Antecedentes teóricos.....	18
1.10 Evidencia Empírica	20
Capítulo dos	23
Metodología.....	23
2.1 Tipo de investigación	23
2.2 Diseño de la investigación.....	24
2.3 Identificación y operacionalización de variables.....	24
2.4 Población	25
2.5 Muestra.....	25
2.5.1 <i>Tamaño muestral</i>	26

2.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
2.7	Técnicas de procesamiento y análisis de la información.....	28
	Capítulo tres	29
	Resultados.....	29
3.1	Análisis e interpretación de resultados	29
3.1.1	<i>Análisis de encuestas</i>	29
3.1.2	<i>Análisis de entrevistas</i>	36
3.2	Discusión de resultados	38
	Conclusiones	40
	Recomendaciones	41
	Referencias.....	42
	Apéndice	51
	Apéndice A Rendición de cuentas	51
	Apéndice B Transparencia en la información	52

Índice de Tablas

Tabla 1.....	26
Tabla 2.....	28
Tabla 3.....	28
Tabla 4.....	36

Índice de Figuras

Figura 1	26
Figura 2	30
Figura 3	31
Figura 4	32
Figura 5	33
Figura 6	34
Figura 7	35

Resumen

La participación ciudadana y la transparencia, dentro de la administración pública, se han convertido en pieza fundamental para que un gobierno sea de puertas abiertas. En la presente investigación, el objetivo principal fue conocer, evaluar la percepción de funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Zaruma y ciudadanía, con relación a la transparencia y participación ciudadana. La metodología fue exploratoria, descriptiva con un enfoque cuantitativo, la cual se empleó para recolección de datos e información. Herramientas investigativas como la encuestas, aplicadas a la ciudadanía, a una muestra de 361 personas y entrevistas a dos funcionarios del GAD Municipal de Zaruma. El resultado de los análisis demuestra que, el GAD Municipal de Zaruma, a pesar de contar con diferentes mecanismos de participación ciudadana, debe dar el seguimiento y las facilidades adecuadas para que la ciudadanía sienta la confianza de ser escuchada, puesto que, se encuentra insatisfecha con respecto a la transparencia y participación ciudadana. Como conclusión, el GAD Municipal debe fortalecer la participación ciudadana a través de la creación de una oficina para brindar asesoramiento, en los requerimientos de los usuarios.

Palabras claves: transparencia, participación ciudadana, gobierno abierto

Abstract

Citizen participation and transparency within the public administration have become a fundamental part of a government to be open and accessible. In this research, the main objective was to know and evaluate the perception of officials of the Municipal Decentralized Autonomous Government of Zaruma and citizens, in relation to transparency and citizen participation. The methodology was exploratory, descriptive with a quantitative approach, employed for data collection and information gathering. Research tools such as surveys, applied to citizens, to a sample of 361 people and interviews were conducted with two officials from the Zaruma Municipal GAD. The result of the analysis shows that, despite having different mechanisms for citizen participation, the Zaruma Municipal GAD should provide adequate follow-up and facilities so that citizens feel confident of being heard, since they are dissatisfied with respect to transparency and citizen participation. In conclusion, the GAD Municipal should strengthen citizen participation through the creation of an office to provide advice on user requirements.

Keywords: transparency, citizen participation, open government

Introducción

La transparencia y la participación ciudadana, actualmente son altamente consideradas, puesto que, la administración pública desde la perspectiva de gobierno abierto, se basa en estos dos pilares para crear un estado democrático y de puertas abiertas. Al ser necesario contar con una adecuada planificación debe establecerse una base sólida, articulada con los objetivos de la investigación para fortalecer la transparencia y participación ciudadana, es indispensable aplicar herramientas y estrategias que involucren al concepto de gobierno abierto. Con ello, los resultados de la investigación permitirán definir las ventajas que el GAD Municipal de Zaruma podrá alcanzar con la implementación del gobierno abierto como modelo de gestión para fortalecer la transparencia y participación ciudadana, partiendo desde el conocimiento que las autoridades tienen sobre el mismo y, de la percepción que los ciudadanos tienen de los procesos que el GAD Municipal ejecuta, así como también, los mecanismos utilizados para que la participación sea eficaz, eficiente y transparente.

La propuesta del modelo de gestión abarca aspectos que incluyen: un trabajo coordinado entre el GAD Municipal de Zaruma y la sociedad, en la implementación de espacios que garanticen una activa participación ciudadana, laboratorios de innovación ciudadana, creación de comités de supervisión ciudadana hasta programas de alfabetización digital, en los que se facilite a la ciudadanía las herramientas necesarias para que sea la piedra angular, en este modelo de gestión.

En este contexto del trabajo, el primer capítulo comprende al marco teórico, en el que se ampliarán los conceptos de gobierno abierto, participación ciudadana, gobiernos autónomos y evidencia empírica. En el segundo capítulo, se encuentra el tipo y diseño de la investigación, la población con la que se trabaja y las técnicas e instrumentos para la recolección de datos. En el capítulo tres, tenemos el análisis e interpretación de resultados, análisis de encuestas y entrevistas realizadas. El capítulo cuatro se compone por la presentación de la propuesta, las conclusiones y recomendaciones generadas.

La metodología utilizada en el presente trabajo es exploratoria, por cuanto, al ser un tema desconocido en el medio donde se realiza la investigación, tiene la finalidad de convertirse en una guía para desarrollar propuestas desde la participación ciudadana y transparencia, y, descriptiva, porque se analiza el nivel de transparencia de los servicios brindados por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Zaruma y la participación de la ciudadanía en los procesos que éste realice. De igual forma, busca determinar aquellas características notables que proporcionen al municipio estrategias viables para dar respuesta o solución a los problemas ya identificados.

Capítulo uno

Marco teórico

En el presente capítulo se encuentra la base teórica y legal, más la evidencia empírica relacionada al gobierno abierto como modelo de gestión para fortalecer la transparencia y participación ciudadana impulsado por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Zaruma, periodo 2023 – 2024. Permitiendo así, demostrar los beneficios y determinando el impacto que tendría en el cantón, con ayuda de los usuarios internos, externos para la implementación de este modelo de gestión.

1.1 Gobierno Abierto

Romero F. y Romero C. (2022), manifiestan que, el concepto es funcional dentro de la administración pública al momento de aplicar políticas públicas naturalizadas al concepto de gobierno abierto. En este sentido, se diseñan, aplican y evalúan por parte de los decisores públicos y expertos de forma conjunta, garantizando un soporte válido, real al co-gobierno que es la base del gobierno abierto. De igual forma, López, P. y Ramírez, B. (2023) afirman que, es la unión de dos pensamientos, estando el gobierno, que ejecuta y; la ciudadanía, que evalúa. Priorizando la comunicación constante y oportuna entre los actores sociales.

Para Ruvalcaba (2023), es un modelo de gestión pública en el que interactúa la sociedad y la política, uniendo valores como la participación ciudadana, transparencia gubernamental y rendición de cuentas, haciendo uso de los recursos que las nuevas tecnologías ofrecen, para plantear decisiones y ejecutar acciones, empoderando a los ciudadanos con la capacidad de actuar, contando con voto y voz en las decisiones públicas.

La convergencia entre actores políticos y sociales, permiten crear un espacio democrático dentro de la gestión pública, conforme Cruz Rubio (2015) lo considera, una filosofía político-administrativa, siendo un nuevo modelo de interacción sociopolítica y un nuevo paradigma combinado a un modelo de democracia más integrativo, con el que se busca priorizar que los

representantes sociales participen en los procesos encaminados a instaurar un gobierno accesible, transparente y bidireccional.

Asimismo, Cruz (2015), como se citó en el *Memorandum* del Gobierno de EEUU “*Transparency and Open Government*” U.S. Government, (2009) lo define como un sistema de transparencia que solicita la opinión de la ciudadanía, es decir, permite incrementar las oportunidades con relación a la participación ciudadana. Haciendo uso de las herramientas tecnológicas con las que se facilite la comunicación y colaboración entre los diferentes niveles de gobierno, organizaciones sin fines de lucro y sector privado.

Coroan y Campos (2011) nos dicen que, se convierte en una oportunidad de cambio del sistema de gobierno tradicional, donde se fomenta una sólida transparencia en cada proceso que se ejecuta, desde la colaboración a una participación ciudadana decisiva y de control. En conclusión, es una extensión del gobierno electrónico, pasando de una básica instrumentalización técnica para lograr alcanzar un gobierno abierto (p. 22). Por otra parte, Mariñez y Valenzuela (2013), como se citó en Mariñez (2013) asumen que, gobierno abierto se traduce a un modelo de gestión, en la forma de crear y mantener la relación de colaboración entre gobierno-gobierno, gobierno-sector privado y gobierno-ciudadanos, con la que se convierte en una plataforma para contar con una democracia abierta (p. 307).

Entonces tenemos que, varios investigadores coinciden en que el gobierno abierto representa mantener una transparencia, participación y colaboración ciudadana en los procesos públicos. Así también, la filosofía del gobierno abierto plantea que una vez definidos y presentados los canales de comunicación, la ciudadanía estará inmediatamente dispuesta a participar y ser parte de los roles atribuidos (De Oliveira y Hernández, 2022, p. 27) lo que ha contribuido a consolidar los principios básicos de este modelo de gestión.

Se entiende entonces que, los servicios públicos son resultado de las políticas públicas, proyectos, programas o planes que la administración pública diseña, ejecuta, controla y evalúa,

con el objetivo principal de fortalecer la transparencia y participación ciudadana, garantizando el buen vivir y atendiendo las necesidades básicas que tiene la sociedad.

1.1.1 Pilares del Gobierno Abierto

Para el Grupo Núcleo Estado Abierto Ecuador, los pilares del gobierno abierto son: Transparencia y acceso a la información pública; Integridad y rendición de cuentas; Participación ciudadana y; Colaboración e innovación pública y ciudadana, mismos que se definen a continuación:

1.1.1.2 Transparencia y acceso a la información pública. Las instituciones públicas deben poner a disposición de la ciudadanía, la información relacionada al uso de los recursos públicos, de las actividades y los resultados alcanzados de la gestión. Información que debe ser completa, comprensible, relevante, de fácil acceso, oportuna, real, sencilla y transparente.

Desde el enfoque de gobierno abierto, Navarro Olea (2020), manifiesta que, el desafío es mejorar los niveles de transparencia de la información y acceso a la misma, proveniente de la administración de los recursos materiales, a través de la apertura de datos públicos, promoviendo una participación ciudadana. (p. 170)

Por otra parte, la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en el artículo 7, expresa que, la transparencia en la gestión pública, las instituciones del Estado deberán difundir, mediante el portal institucional, información actualizada que, para efectos de la presente ley, se considera obligatoria (LOTAIP, 2019, p4).

1.1.1.3 Integridad y rendición de cuentas. Son los valores, principios y normas de conducta que los servidores públicos deben tener al momento de desempeñar sus funciones. Así también, la responsabilidad con la que el Estado fundamente sus acciones, asuma el compromiso en la toma de decisiones, comunique e informe los resultados alcanzados dentro de su gestión. Involucrando también, el fortalecimiento y aplicación de mecanismos de control de las instituciones públicas, en los procedimientos en los que la ciudadanía pueda exigir informes a las autoridades o representantes.

Para Martínez Moscoso (2014), como se citó en López-López et al. (2019), la transparencia dentro de la democracia actual cumple dos funciones: donde se otorga a la sociedad la capacidad para fiscalizar a las instituciones y; con la que permite ejercer el principio de publicidad con responsabilidad y solvencia.

1.1.1.4 Participación ciudadana. Comprende al empoderamiento que los ciudadanos tienen para la toma de decisiones, fortaleciendo su rol activo e impulsando mecanismos de participación en la gestión pública.

La Constitución de la República del Ecuador (2008), en su artículo 100, establece que, en todos los niveles de gobierno se crearán espacios de participación, mismos que estarán integrados por autoridades, representantes locales, representantes de la sociedad, conforme a los principios democráticos. De igual forma, la Ley Orgánica de Participación Ciudadana (2011), en su artículo 3, incentiva las dinámicas establecidas de organización, participación y control, con las que la sociedad se fundamente, presente propuestas para la resolución de problemas y sea tomada en cuenta en las decisiones públicas para conseguir el bien común, de esta manera, cumplir con la obligación de sus derechos y ejercer una soberanía y democracia popular. Asimismo, el artículo 4 menciona que, la participación ciudadana en lo relacionado con los asuntos de interés público es un derecho, que será ejercido mediante los mecanismos de democracia representativa. A más de los principios normados en la Constitución, se registrará también por: "igualdad, interculturalidad, plurinacionalidad, autonomía, deliberación pública,

respeto a la diferencia, paridad de género, responsabilidad, corresponsabilidad, información y transparencia, pluralismo y, solidaridad.”

1.1.1.5 Colaboración e innovación pública y ciudadana. Corresponde a la creación de espacios de diálogo, planificación y trabajo orientados a encontrar nuevas metodologías y mecanismos para impulsar una gestión pública transparente, colaborativa y de acción con los actores de la sociedad; reconociendo las capacidades y aportes de los ciudadanos en la búsqueda de soluciones para problemas y necesidades de interés común. Es decir, fortalecer los espacios de participación, mejorar la prestación de servicios y la comunicación entre ciudadanía, instituciones civiles y de gobierno.

Por otra parte, Hernández, S. y Font, M. (2021) consideran que, en la actualidad los gobiernos avanzan conforme a la transformación digital, siendo el eje principal en la modernización, con la visión de fortalecer el acceso y el servicio ciudadano, buscando un Estado innovador, eficiente y capaz de cumplir con las responsabilidades que tiene con la sociedad. De igual forma, Serrano, L. (2021) argumenta que, la característica de la innovación pública es la variedad en los diferentes procesos y resultados obtenidos de los servicios ofertados por el sector público, convirtiéndose en una posibilidad que permita romper ciertos patrones que han generado retrasos en las políticas públicas, como reducir costos y mejorar los servicios para la ciudadanía.

1.2 Democracia

Para Burdeau, G. (2023), la democracia consiste en un sistema que articula los conceptos de: libertad y relación política. Es decir, el punto medio que deben existir entre las condiciones de mando y obediencia, en una sociedad definida políticamente. Concluyendo que, en su definición más simple, democracia es “el gobierno del pueblo por el pueblo”. Así también, Valdés Ugalde (2020) explica que, desde la percepción como organización de régimen político, está regulado por el principio de igualdad de las personas y el principio de mayoría, que actúan igual en los procesos de toma de decisiones públicas. Es decir, el concepto de democracia se define más por estos principios que por la estructura y organización de régimen.

Dewey (1997), como se citó en Guzmán (2003), plantea que la democracia es, desde un principio, un modo de vivir mancomunado. Es decir, cooperar y crear con otros individuos una experiencia participativa con el fin de buscar un interés común. En otras palabras, compartir con personas que mantienen una visión similar, en relación a las necesidades que ameritan ser atendidas para beneficio y satisfacción al pertenecer a ese grupo. Como lo manifiesta Bovero, M. (2002) democracia es pensar y vivir un mundo posible, es decir, aquella forma política en donde la convivencia social, es organizada.

1.3 Gobernanza

Definida por Porras (2019) como la convergencia de diferentes actores sociales, autoridades, recursos, instituciones del Estado y ciudadanía que trabajan en la búsqueda de soluciones a diferentes necesidades o problemáticas sociales, en relación a la aplicación de políticas públicas. Asimismo, hay quienes la definen como el equivalente a un buen gobierno, es decir, transparente, que ejecuta los procesos a la par con la rendición de cuentas, tratada como una dimensión del gobierno abierto.

De igual manera, Medina (2016), expresa que, gobernanza es sinónimo de una sinergia colectiva entre participación, interacción y trabajo desde el gobierno, actores sociales o estratégicos y ciudadanía en general. Es decir, se forma una alianza que, a más de señalar o disponer las responsabilidades y capacidades que debe tener un gobierno para liderar un país, define el compromiso para trabajar con la sociedad. Cambiando de una gobernanza vertical, entre niveles jerárquicos, a una gobernanza horizontal, liderada desde el gobierno hacia la sociedad, con ello se obtiene una nueva forma para gobernar, diferenciando entre quien gobierna y quienes son los gobernados.

Por otro lado, Whittingham, M. (2010) propone que, la gobernanza, vista desde el Estado, es el arte de saber liderar dentro de la sociedad, actuando como actor principal el Estado. Por cuanto, el régimen, la administración, y la capacidad de gobierno son considerados como elementos esenciales para mantener una buena gobernanza. Asimismo, el Programa de las

Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD, (2021) declara que, al contar con una buena gobernanza se tendría paz, logrando hacer frente a situaciones de conflicto que generan tensión. Definiéndola también, como un sistema de gobierno idóneo con capacidad, receptivo, inclusivo y transparente.

1.4 Gobernabilidad

Para Heredia (2002), como se citó en Báez (2023), la gobernabilidad es contar con la facilidad de presentar propuestas con el fin de apoyar en las decisiones políticas, mediante normas y directrices institucionales, que son determinadas en cada régimen democrático. Es decir, se convierte en una forma de gobierno que se rige por reglas dictadas por el Estado, siempre y cuando sean para subsanar los diferentes problemas sociales. Así también, Altman y Castiglioni (2001), como se citó en Báez (2023), expresa que, en la gobernabilidad, solo se necesita que los actores se adapten a la fórmula sin intentar modificarla, sin existir la necesidad que éstos se encuentren satisfechos.

De igual forma, Medina (2016) explica que, para algunos autores, está relacionada con un sistema de gobierno que faculta a la sociedad mantener e impulsar un proceso direccionado a conseguir un desarrollo, conservación y progreso de un Estado democrático. En otras palabras, un sistema que mantenga un equilibrio entre las capacidades con las que una institución cuenta para gestionar recursos y ejecutar procesos de forma eficiente con las necesidades reales que la sociedad presenta, se denomina gobernabilidad. El compromiso creíble y efectivo con las políticas, nos dice Medina (2016), es una posible relación entre los conceptos de democracia y gobernabilidad. Por cuanto, es más factible que los cambios necesarios para mejorar el sistema público se den, bajo las condiciones democráticas.

1.5 Gobierno Electrónico

Dentro de la gestión pública, nos manifiesta Farro (2021) que, el gobierno electrónico es parte de su esquema principal, por cuanto, las operaciones, funciones y acciones se pueden realizar de forma sistemática, facilitando nuevos recursos a los funcionarios públicos, a través

del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICs). Por otra parte, Barragán, X. y Guevara, F. (2016) dice que, es un recurso tecnológico que tiene como objetivo inicial, buscar esa aproximación entre el gobierno con la sociedad, inclusive con el gobierno mismo; alcanzando una comunicación asertiva, interactuando con la ciudadanía de manera oportuna, transparente y segura.

El Gobierno Electrónico o e-Gobierno (Yanez, J., (2019) permite a las instituciones públicas utilizar las TICs con las que disponen de recursos y herramientas utilizadas con diferentes estrategias para alcanzar una eficacia y eficiencia idónea en todo lo concerniente con la gestión pública, comunicando de forma oportuna y transparentando sus acciones, en las que está involucrada la sociedad, con la participación ciudadana.

De acuerdo a Navarro (s/f), como se citó en Naser, (2021) la mayoría de gobiernos están comenzando con una nueva propuesta que, basados en la aplicación y uso de las TICs, ha permitido fomentar una participación y colaboración de la sociedad con su gobierno, presentando una nueva vía para el fácil acceso a la información pública, reconocida como gobierno abierto. Misma que, ha ganado fuerza, importancia y relevancia internacional por los beneficios dentro de la gobernanza, economía y la mejora constante de los servicios públicos. Revisando el Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (EGDI) de Naciones Unidas, en el año 2018 Ecuador se ubicó en el puesto 84 reflejando un índice de 0,613 demostrando con esto, un desarrollo progresivo y constante, determinando con este resultado su ubicación sobre la media mundial (PNGB 2018 – 2021).

1.6 Gobiernos Autónomos Descentralizados

De acuerdo con el Código Orgánico de Organización Territorial, los gobiernos autónomos descentralizados son los encargados de facilitar los servicios públicos, planificar, ejecutar e implementar obras conforme a sus competencias, de acuerdo a lo establecido en la Constitución y demás leyes, es decir, con sus planes de desarrollo, ordenamiento territorial y demás, asegurando una distribución equitativa de los servicios y beneficios. Así también, en la medida

posible, la intervención oportuna de los diferentes actores públicos y sociales, acorde a su territorio ([COOTAD], 2010, Art. 274). De igual forma, el Código Orgánico expresa también que, los GADs deben promover y mantener el desarrollo sustentable dentro de su territorio, para poder garantizar la plena ejecución del buen vivir, mediante la aplicación de políticas públicas locales, conforme a sus competencias ([COOTAD], 2010, Art. 54).

En el artículo 28 del Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, se establece que los GADs en Ecuador están constituidos en: Regionales; Provinciales; Cantonales o Municipales; y, los de las zonas rurales que son los GAD Parroquiales. El único consejo de gobierno de régimen especial es la provincia de Galápagos de acuerdo a lo determinado en la Constitución. Mientras que, el artículo 29 manifiesta que los gobiernos autónomos descentralizados se alinearán en tres funciones:

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

1.7 Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales

En el Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía Descentralización, se establece en su artículo 53 que, “son personas jurídicas con derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. (...) La sede del gobierno autónomo descentralizado municipal será la cabecera cantonal prevista en la ley de creación del cantón” (COOTAD, 2010).

Asimismo en su artículo 54 expresa que, dentro de sus funciones, en relación al servicio público y gobierno abierto, se encuentran el de crear y aplicar un sistema de participación ciudadana para ejercer los derechos y gestión democrática de las acciones municipales con la sociedad; ejecutar las competencias, responsabilidades exclusivas y establecidas en la Constitución y ley, así como también, brindar los servicios públicos, construyendo las obras públicas cantonales basados en criterios de eficacia, eficiencia y calidad, enmarcado en los

principios de “universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, solidaridad, interculturalidad, subsidiariedad, participación y equidad” (COOTAD, 2010).

1.7.1 Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Zaruma

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Zaruma, es una entidad pública que cuenta con el Nivel Asesor: Asesoría Jurídica, Coordinación General y la Unidad de Comunicación Social. El Concejo Cantonal de Protección de Derechos, y el Registro de la Propiedad, son entidades públicas adscritas al GAD Municipal, es decir, cuentan con su autonomía financiera. Al igual que el Cuerpo de Bomberos, solo que esta entidad cuenta con autonomía administrativa y financiera. Dentro del Nivel de Apoyo están las Direcciones de: Gestión Administrativa, Gestión Financiera, Gestión de Control Municipal y, en el Nivel Operativo se encuentran las Direcciones de: Gestión de Planificación y Desarrollo Territorial, Gestión de Servicios Públicos, Gestión de Agua Potable y Alcantarillado, Gestión de Desarrollo Socio-Económico y Gestión Ambiental. En cada una de ellas, están comprendidas sus Unidades u Oficinas Técnicas, que permiten el buen desarrollo, planificación y ejecución de diversas actividades y proyectos en beneficio de la comunidad.

La visión del GAD Municipal de Zaruma al ser una Institución que genera, orienta y norma de una manera integral, participativa e incluyente, el desarrollo del cantón Zaruma, garantiza los derechos del ser humano y la naturaleza; dotando de obras de infraestructura y servicios básicos de calidad, con eficiencia e igualdad social, que coadyuven a mejorar las condiciones de vida de la comunidad de forma integral y sostenible; con la participación directa y efectiva de los diferentes actores sociales y dentro de un marco de transparencia y ética institucional, que promueve la innovación, reconoce y optimiza la experiencia del Talento Humano y fortalece los procesos de coordinación intra e inter institucional en el marco de una nueva gestión pública.

En la misión encontramos que, al ser una institución con autonomía y descentralización, desarrolla y ejecuta políticas públicas para plantear soluciones a los diferentes problemas que la comunidad zarumeña afronta; proponiendo, coordinando, elaborando y evaluando los diversos

planes, programas y proyectos en relación a las obras y servicios públicos ofertados, fomentando las actividades que involucren a la ciudadanía en temas de cultura y de producción, comprometidos en mantener un enfoque equitativo, participativo, que incluya a la población para mejorar su calidad de vida.

1.8 Servicios Públicos

La Constitución de la República del Ecuador (2008), indica que, el Estado es el responsable de proveer servicios públicos como: agua potable, energía eléctrica, vialidad, telecomunicaciones y demás que la Ley determina. Así también, deberá garantizar que, los mismos cumplan con los principios de: “obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad”. (Art. 314)

Fundamentalmente, dentro de las políticas públicas y de las políticas institucionales de todas las administraciones, el objetivo principal debe ser mejorar la calidad de los servicios públicos, es decir, establecer un sistema de gestión que fortalezca la transparencia y participación ciudadana para generar mayor eficiencia y eficacia en el desarrollo de los procesos; aumentar la confianza entre autoridades y empleados; incrementar los niveles de satisfacción en atención al usuario; entre otros. Asimismo, bajo la normativa legal vigente, es indispensable que, los servicios públicos brindados a la sociedad sean de calidad. Conforme lo establece el principio de responsabilidad del Código Orgánico Administrativo (2017) en su artículo 15 “el Estado será la responsable por los daños ocasionados como resultado por la ausencia o deficiencia en la prestación de los servicios públicos, o de las acciones u omisiones de los funcionarios públicos o de derecho privado que ejercen su función bajo una autoridad pública por delegación expresa del Estado, sus dependientes, controlados o contratistas”.

1.8.1 Indicadores de desempeño del servicio público

Se convierten en un instrumento dice Armijo (2009), con el que se entrega información cuantitativa con relación al desempeño y función de la gestión o resultados, en la entrega de

productos, sean bienes o servicios, producidos por la Entidad, cubriendo aspectos cuantitativos o cualitativos (p. 58). Entonces, los indicadores de desempeño son herramientas con las que se obtiene información relevante con respecto al Gobierno Abierto (GA) y, sobre su aplicación como modelo de gestión dentro de la administración pública, y en la medición de la percepción que los funcionarios y los usuarios, que utilizan los servicios públicos, tienen sobre la transparencia y participación ciudadana en los procesos administrativos públicos.

Con ello comprendemos que, un indicador permite monitorear o medir el bien o servicio brindado, definiendo si los resultados van acorde a la misión, visión y objetivos institucionales. En ese sentido, la eficiencia, calidad de los servicios públicos, más la transparencia y participación ciudadana en la gestión pública, es de importante atención para las instituciones públicas. Para Ángeles V. (2019) una de las tareas primordiales que los gobiernos tienen son los mecanismos o procedimientos de proveer los servicios públicos. El gobierno abierto, sin duda, los ha mejorado, pero, solo de forma instrumental y; para los ciudadanos que exigen una mayor participación en temas públicas, a más de los indicadores de desempeño, será necesario también contar con el gobierno abierto para lograr un mayor impacto en la mejora de los servicios públicos, con el fin que los ciudadanos se involucren en co-diseño, co-creación y colaboración de los mismos.

Así también, Ángeles V. expresa que, el gobierno electrónico (GE) y gobierno abierto son modelos que buscan un cambio en la forma de ofrecer los servicios públicos, nos comenta también que, México con el ánimo de implementarlos han realizado múltiples esfuerzos, estando la firma de documentos a nivel internacional; sin embargo, se ha demostrado que la mayor parte de gobiernos locales cuentan solo con gobierno electrónico y que, existen reducidos estudios de gobierno abierto. Como se mencionó anteriormente, el GE resulta indispensable para que exista un GA, por cuanto ayuda a potenciar los indicadores de desempeño para una adecuada gestión pública.

1.8.1.1 Calidad. Dentro de una planificación estratégica, se considera viable tomar como indicador de desempeño a la calidad, para medir, evaluar y establecer las estrategias adecuadas para alcanzar los objetivos de la investigación, en relación a la mejora de la eficiencia y calidad de los servicios públicos, enmarcados en el gobierno abierto como modelo de gestión. Así como también, el fortalecer la transparencia y la participación ciudadana impulsada por los gobiernos locales, provinciales y/o nacionales. Con el fin, de crear una sinergia productiva entre autoridades y actores sociales. Como indicador de desempeño, la calidad representa el ejecutar bien las tareas, actividades o productos, donde predomina el buscar satisfacer al usuario, permitiendo detectar las deficiencias y analizar los resultados de forma descriptiva y valorativa.

De igual forma, las organizaciones deben ser conscientes que, cada vez los clientes son más exigentes, y para cada exigencia, se deben planificar y ejecutar diferentes estrategias que permitan brindar un producto o servicio de calidad. Es decir, aplicar una herramienta de gestión que permita apoyar en la toma de decisiones en torno a la realidad social, para adaptarse a los cambios y a las demandas impuestas por la sociedad, con el objetivo de lograr la mayor eficiencia, eficacia y calidad en los bienes y servicios que las instituciones públicas proveen. Puesto que, los clientes o usuarios son quienes dan valor a un producto/servicio, cuando verifican si cumplen con las características y especificaciones requeridas para satisfacer alguna necesidad existente.

En este contexto, Nevado (2003) indica que, el concepto de calidad de los servicios nos hace considerar la importancia de la planificación pública, responsable de brindar o prestar servicios, siendo también, la encargada de dirigir su planificación buscando recibir una respuesta positiva de satisfacción por parte del ciudadano, quien precisamente justifica su necesidad. Es decir, para lograr esa satisfacción, también se debe contar con una comunicación continua entre la sociedad y el gobierno. Asimismo, el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, CLAD (2008) define a la calidad del servicio público como una cultura que transforma

e impulsa a los gobiernos mantener una mejora constante, para satisfacer adecuadamente y de forma justificada las necesidades y expectativas que tiene la ciudadanía.

La calidad en la gestión pública debe medirse en función de la capacidad para satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y cumplir con las expectativas de los ciudadanos, conforme a las metas preestablecidas alineadas con los objetivos y propósitos superiores de la Administración Pública, de acuerdo a resultados cuantificables que tomen en cuenta el interés y las necesidades de la sociedad. (pp. 6-7)

Identificando los indicadores que encierran el concepto de calidad del servicio, entendemos que, están involucrados los factores de oportunidad, accesibilidad, precisión y continuidad en la entrega de los servicios, comodidad y cortesía en la atención. Es decir, que la calidad del servicio puede mejorarse mediante la sistematización de procesos para la medición y evaluación de los servicios.

Oportunidad. – es el indicador de calidad que permite evaluar los objetivos alcanzados dentro del tiempo establecido. Siendo un ejemplo, la atención oportuna de requerimientos o solicitudes presentadas, con el fin de brindar conformidad a los usuarios en los servicios brindados.

Accesibilidad. –identifica el nivel de complejidad que los usuarios tienen para acceder a los servicios brindados. Por ejemplo: días y horarios de atención, facilidad para llegar a las oficinas.

1.9 Antecedentes teóricos

De Gobierno Abierto, Ponce et al., 2018, p.4, expresa que, es un modelo de gestión donde involucra a la ciudadanía para la toma de decisiones en la aplicación de políticas y compromisos, buscando que la gestión pública se desarrolle de forma eficiente, dando respuesta y solución a las necesidades que presenta la ciudadanía. En la actualidad, existen mecanismos que integran a la sociedad como: la silla vacía, presupuestos participativos, audiencias públicas, asambleas

ciudadanas, consejos ciudadanos sectoriales, consejos consultivos y, cabildos populares, que permiten ese acercamiento con las autoridades y ciudadanos.

La Alianza para el Gobierno Abierto (2011) establecida por los países de Brasil, Indonesia, México, Noruega, Filipinas, Sudáfrica, Reino Unido y Estados Unidos, surge como una propuesta que, como objetivo principal es el de garantizar que cada gobierno promueva la participación, transparencia, actúe en contra de la corrupción, establecer una gobernanza eficiente con facilidad para el acceso a la información pública con el uso de las nuevas tecnologías. Con ello, el 18 de julio de 2018, el presidente de la República Lenin Moreno Garcés comunica que, Ecuador se integra a la Alianza para el Gobierno Abierto para trabajar en conjunto con la sociedad, en la coordinación y diseño de estrategias para impulsar la lucha contra la corrupción. (Gobierno Abierto Ecuador, 2020, p.11).

Como lo manifiestan Barragán y Mora (2022), Ecuador con su ingreso a la Alianza abordaron el proceso de involucramiento de la academia como actor fundamental para la co-creación del Plan de Acción de Gobierno Abierto, por su rol dentro de la investigación, docencia y vinculación con la sociedad. Demostrando que, para crear políticas públicas relacionadas al Gobierno Abierto, prima la necesidad de contar con demás actores sociales, institucionales y públicos, para mantener y fortalecer una gobernanza regida en democracia. Siendo la democracia una forma de gobierno, donde el pueblo no solo es a quien debe gobernarse, sino también, es quien debe gobernar.

En Ecuador, se presenta el Primer Plan de Acción de Gobierno Abierto 2019 – 2022 con el que se plantea una estrategia para mejorar la calidad de los servicios públicos de la Función Ejecutiva, percibido el problema como: la percepción que la ciudadanía tiene con respecto a la prestación de servicios públicos, suponiendo la necesidad de mejora, puntualizando la relación con la atención al cliente, en todas sus formas. En el 2018, el Ecuador realiza la encuesta multipropósito que midió la percepción de la calidad de los servicios públicos dando como resultado un 6,31 sobre 10 puntos; sin embargo, la administración de los servicios y las

estrategias de mejoramiento de su calidad se han concentrado en los prestadores, observando los resultados de las evaluaciones ciudadanas; sin embargo, no se ha considerado el diseño colaborativo de la mano de la sociedad civil.

Conforme a la Encuesta Nacional de Empleo, Desempleo y Subempleo (ENEMDU) (diciembre, 2021), el índice con el que se percibe la calidad de los servicios públicos, como: educación pública, servicios de salud, agua potable y alcantarillado, vialidad e infraestructura, en general fue de 6,0 tomando como base al año 2020 con un índice de 6,1 lo que refleja que la población no se encuentra satisfecha con la calidad de los servicios públicos.

1.10 Evidencia Empírica

Ayuntamiento de Massamagrell, España (2021), en el “III Barómetro Municipal de Calidad de los Servicios Públicos”, se planteó conocer la percepción de los ciudadanos respecto al funcionamiento de los servicios públicos, por lo que, mediante una investigación documental y de campo, a través de un cuestionario *online* y, campañas a *pie de calle*. Los resultados obtenidos fueron que, los servicios públicos funcionan de manera poco satisfactoria y, que, en los últimos dos años, los servicios públicos del Ayuntamiento de Massamagrell funcionan peor (28%), aunque un cuarto de la población considera que ha mejorado considerablemente.

Del Águila (2017), en su trabajo denominado “Gobierno Abierto y la Gestión del Cambio en el Gobierno Regional de La Libertad 2017”, investiga sobre la importancia del gobierno abierto y su afectación en la implementación dentro del Gobierno, para ello, realizó un estudio no experimental, la metodología utilizada fue el deductivo, inductivo y analítico, mediante la herramienta de dos cuestionarios para la recolección de datos, procesando la información de un software de estadística. La población conformada por 300 servidores públicos profesionales, de la cual se consideró una muestra de 108. Obteniendo como resultado que el Gobierno Abierto influye significativamente con la Gestión del Cambio en el Gobierno Regional de La Libertad. De igual forma, se recabó que las dimensiones del Gobierno Abierto en el Gobierno Regional de La

Libertad - Ecuador, según los servidores públicos profesionales es en promedio de nivel medio bajo (92%).

Ruiz y Mantuano (2023), en su investigación “Gobernanza Institucional desde la Perspectiva del Gobierno Abierto”, plantean el identificar las expectativas de los gerentes de la EP CNT de la Regional Zona 4 - Ecuador, en relación al instrumental los principios de la gobernanza institucional desde las perspectivas del gobierno abierto, buscando identificar los principios de la gobernanza institucional viables para las empresas públicas y, develar las expectativas de los gerentes de la EP CNT. La metodología utilizada fue cualitativa, dentro de un diseño descriptivo-interpretativo, como técnica se implementó la entrevista. De la investigación resultaron tres hallazgos que están direccionados: hacia un encuentro entre actores; hacia la transparencia y; hacia la toma de decisiones con honestidad y ética. Con ello, se presenta la propuesta para la EP CNT: Gobernanza institucional como estrategia del gobierno abierto para la toma de decisiones en al EP CNT de la Regional Zonal 4.

Vaca (2023), en su trabajo titulado: “Gobierno abierto como modelo para el fomento de la participación ciudadana en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi”, se planteó como objetivos representar de una forma teórica la definición de Gobierno Abierto y de participación ciudadana en los GADS, medir el grado de conocimiento sobre Gobierno Abierto en la ciudadanía de la provincia de Cotopaxi y, plantear estrategias para implementar el Gobierno Abierto y la participación ciudadana en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi. La metodología aplicada es bajo un enfoque mixto (cuantitativo y cualitativo). Sugiriendo que, la aplicación de las estrategias trazadas servirá de cimiento para la construcción de un primer Plan de Acción de Gobierno Abierto para fortalecer e innovar la gestión pública de la Institución.

Arredondo y Gómez (2017), en su estudio sobre “La calidad de los servicios públicos desde la perspectiva del consumidor: El caso de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Santo Domingo (EPMADA-SD)”, se planteó medir la calidad percibida desde

la perspectiva del consumidor a los servicios domiciliarios de agua potable y alcantarillado sanitario que presta la Empresa Pública Municipal. Para lograrlo realizó una investigación empírica mediante la aplicación de un muestreo aleatorio simple, en el año 2016 en Santo Domingo, Ecuador, obteniendo como resultado que el 46,6% de los consumidores están satisfechos y, un 53,4% de insatisfacción se tiene del servicio con referencia en la escala Likert.

Capítulo dos

Metodología

Dentro del presente capítulo se encuentra la metodología utilizada en esta investigación, con la que se podrá identificar, recopilar y analizar la información relacionada a la participación ciudadana y su aporte al gobierno abierto, mediante herramientas, técnicas e instrumentos como las encuestas y entrevistas. Con el fin de alcanzar los objetivos del presente trabajo, siendo el establecer los beneficios que el gobierno local obtendría con la implementación y seguimiento de nuevas estrategias para fortalecer la participación ciudadana y la transparencia en la administración pública; determinar el nivel de satisfacción sobre la transparencia y participación ciudadana en los trámites que realiza el GAD Municipal de Zaruma dentro del concepto de gobierno abierto como modelo de gestión.

2.1 Tipo de investigación

Se planteó el tipo de investigación exploratorio y descriptivo. Exploratorio, ya que, se trató un tema poco conocido en la actualidad, que servirá de guía o modelo para determinar problemas, buscar alternativas y desarrollar propuestas que permitan plantear estrategias para fortalecer la transparencia y participación ciudadana, tomando en cuenta los factores de atención al usuario, empleados, opinión de los usuarios, tiempo, productividad o nivel de satisfacción. Así como también, determinó la relación, nexos y efectos hacia la ciudadanía. Descriptivo, porque se buscó conocer y analizar el nivel de transparencia de los servicios públicos y participación ciudadana, bajo el enfoque del gobierno abierto como un modelo de gestión impulsado por el GAD Municipal de Zaruma.

Para el presente trabajo de investigación se planteó un enfoque cuantitativo, por cuanto, se midió y evaluó la percepción de la ciudadanía y funcionarios del GAD Municipal de Zaruma sobre la transparencia y participación ciudadana. Con ello, se interpretó la información recabada desde un contexto objetivo.

Por otra parte, la implementación de la investigación descriptiva detalló aquellas características y aspectos notables que forman parte del análisis en la investigación. Es decir, determinó el nivel de conocimiento sobre gobierno abierto y la realidad sobre los mecanismos de participación ciudadana que el GAD Municipal de Zaruma ofrece. Así como también, la investigación es propositiva, por cuanto, se buscó plantear o formular una estrategia o alternativa para dar respuesta o solución al problema identificado.

2.2 Diseño de la investigación

En correspondencia con el tipo de investigación, tiene un diseño documental y de campo, que se aplica de manera transversal. Documental, porque se basa en la búsqueda y recolección de información de fuentes secundarias tales como: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, Presupuesto Participativo. De campo, porque se recolecta datos de fuentes primarias mediante entrevistas a los funcionarios del GAD Municipal de Zaruma y, encuestas a los usuarios. Con el fin de contrastar la información y conocer la interacción entre la institución y ciudadanía, sea con reuniones periódicas o, a través de un mecanismo de participación ciudadana, como la silla vacía, audiencias públicas, presupuestos participativos, entre otros.

2.3 Identificación y operacionalización de variables

- **Variable independiente:** Modelo de Gestión Municipal.

La variable se identificó mediante la técnica de entrevista estructurada a funcionarios que laboran en el Gobierno Municipal de Zaruma, para conocer su apreciación sobre un nuevo concepto en la gestión de administración pública, relacionado a la transparencia y participación ciudadana, aplicando el gobierno abierto como modelo de gestión.

Indicadores: conocimiento de los servidores sobre gobierno abierto.

- **Variable dependiente:** Participación ciudadana.

Dimensión: Transparencia y participación ciudadana.

Indicador de calidad: se consideran las dimensiones de oportunidad, accesibilidad y percepción de los usuarios. Para ello, el indicador que se utiliza es el porcentaje de usuarios satisfechos, con el que se logran medir los mecanismos de participación y la transparencia en los procesos públicos. A través de una encuesta para conocer el nivel de satisfacción ciudadana en relación con la atención recibida en las oficinas, los canales de difusión para la información pública, el servicio público y gobierno municipal.

2.4 Población

Para la investigación se trabajó con dos grupos poblacionales, el primero corresponde al personal que se encuentra en el nivel directivo y de autoridad del GAD Municipal de Zaruma, bajo el régimen de la LOSEP, que mantienen relación directa con usuarios externos, siendo la dirección de Gestión Financiera y un concejal de la zona urbana. El segundo grupo fue la población de Zaruma, aplicando el cuestionario de encuestas, con quienes se midió la percepción sobre la transparencia y participación ciudadana, con el propósito de contrastar las dos perspectivas y, obtener un resultado más eficaz.

2.5 Muestra

En cuanto al primer grupo poblacional, no se calcula la muestra puesto que se entrevista a una autoridad y un director departamental de la institución, quienes tienen bajo su cargo las unidades que mantienen relación directa con el ciudadano y que son parte importante para la toma de decisiones en la gestión y administración de los servicios públicos, tanto para satisfacer necesidades o para la atención al usuario, siendo financiero, tesorería, rentas y talento humano, conforme se muestra en la Tabla 1. Para la población correspondiente a los usuarios de los servicios públicos, se encuestó a una muestra de 361 personas de la población total que es 5665 usuarios, para este total se consideró al número de predios urbanos registrados en el GAD Municipal de Zaruma.

Tabla 1*Primer grupo poblacional*

DESCRIPCIÓN	NÚMERO
Directores Departamentales	1
Concejal (autoridad)	1
TOTAL	2


Nota. Esta tabla muestra el número de entrevistas al personal municipal.

2.5.1. Tamaño muestral

La población objeto del estudio, se consideró del total de predios de la zona urbana del cantón Zaruma, de acuerdo con el detalle de la [Figura 1](#), utilizando la técnica de encuesta se obtuvo información pertinente, en relación a la transparencia de los servicios brindados por el GAD Municipal de Zaruma y sobre la relevancia de la participación ciudadana.

Figura 1

Número de predios procesados (registrados) en la zona urbana de Zaruma

GAD MUNICIPAL DE ZARUMA Todas las Parroquias Cuadro de Resumen de Resultados Año 2023 Tipo de Predio: URBANO			
N° de Predios Procesados: 5665		DETALLE EXENCIONES	
			N° PREDIOS
		Ley del Anciano	1169
		Ley de Discapacidad	0
		Rebajas Hipotecarias	9
		Avalúo Inferior a 25 SBU	1084
		Predios Públicos	172
		TOTAL EXENCIONES	2434
		Predios NO Exentos	3231
RUBROS	TOTAL VALORES	RANGOS VALORES	N° PREDIOS
Impuesto Predial:	137768,57	0 - 5	1906
Bomberos:	27553,99	5.1 - 10	350
Servicios Administrativos:	7081,25	10.1 - 20	1172
Otros Impuestos / Recargos	0,00	20.1 - 30	795
PROYECCION TOTAL	172403,81	30.1 - 40	479
		40.1 - 50	293
		50.1 - 60	145
		60.1 - 70	126
		70.1 - 80	84
		80.1 - 90	60
		90.1 - 100	45
		100.1 - 200	158
		200.1 - 300	25
		300.1 - 400	16
		400.1 - ...	7
			0,12
Valor Promedio del Predio: 30,43			
			

Nota. Oficina de Rentas – GAD Municipal de Zaruma

Del resultado de la muestra obtenida, con un nivel de confianza del 95% y un 5% de margen de error, el total de encuestas para la presente investigación será de 361. Mismas que están aplicadas de acuerdo con la población, a un conjunto de ciudadanos que se encuentran en la zona urbana de la ciudad.

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

n= tamaño de la muestra

N= tamaño de la población

Z= Nivel de confianza bajo la curva normal= aceptación del 95% = 1.96

e= margen de error, considerado el 5% = 0.05

p y **q**= son las probabilidades que ocurra o no ocurra el caso estudiado, que es de 5% = 0.5

Datos:

N= 5665 predios urbanos del cantón Zaruma

p y **q**= 0.5 para cada uno

Z= 1.96 con un Nivel de Confianza de 95%

e= 5% margen de error

$$n = \frac{1.96^2 \times (0.5 \times 0.5)}{0.05^2 + \frac{1.96^2 \times (0.5 \times 0.5)}{5665}}$$

$n = 361$ encuestas

2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas a utilizar, detalladas en la [tabla 2](#), en la presente investigación fueron la entrevista estructurada, dirigida al personal de nivel directivo y a autoridades que identificó su conocimiento sobre participación ciudadana y transparencia de los servicios públicos brindados.

Así también, el cuestionario de encuesta fue la segunda técnica que recabó y conoció la percepción de los 361 habitantes de la zona urbana de la ciudad de Zaruma, con respecto a la transparencia y participación ciudadana en el GAD Municipal de Zaruma.

Tabla 2

Técnicas y sus instrumentos

Técnica	Instrumento
Entrevista	Estructurada
	Guía de entrevista
	Cuestionario en línea
Encuesta	Formulario Digital

2.7 Técnicas de procesamiento y análisis de la información

Para el procesamiento de la información, conforme se detalla en la [tabla 3](#), se utilizó como técnica la encuesta con su instrumento guía de encuesta en línea; asimismo, la técnica de entrevista con su instrumento guía de entrevista, con lo que se interpretó los resultados mediante gráficos de manera adecuada y ordenada, para obtener y definir una conclusión al tema de investigación.

Tabla 3

Técnicas y análisis de datos

Técnica	Instrumento
Entrevista	Guía de entrevista
	Recolección y análisis de datos con Excel
Encuesta	Formulario en línea
	Plataforma Digital

Capítulo tres

Resultados

Dentro del presente capítulo se encuentra el análisis de los resultados logrados gracias a la aplicación de la metodología aplicada en el capítulo dos, con la finalidad de obtener información relevante que permita cumplir con los objetivos de esta investigación, tales como: analizar teórica y empíricamente el modelo de gestión como una herramienta para fortalecer la transparencia y participación ciudadana; determinar el nivel de satisfacción sobre la transparencia y participación ciudadana en los procesos que realiza el GAD Municipal de Zaruma; y, establecer los beneficios que la institución obtendría, con la implementación y seguimiento de nuevas estrategias para fortalecer la participación ciudadana y la transparencia en la administración pública, que nos permitan evidenciar los mecanismos con los que se promueve la participación ciudadana eficiente. Así como también, el involucramiento que la sociedad debe tener, con la apertura por parte del GAD Municipal de Zaruma; sin embargo, los resultados a nivel general muestran un 18.60% de satisfacción que aún es insuficiente y, que puede mejorarse para generar espacios de interacción y acercamiento entre autoridades y ciudadanía.

3.1 Análisis e interpretación de resultados

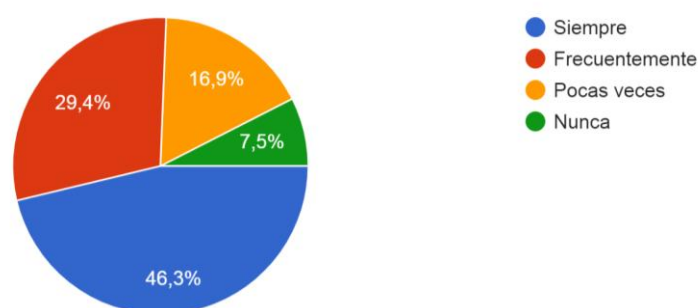
3.1.1 Análisis de encuestas

Como se puede observar en la [figura 2](#) de las 361 encuestas realizadas, el 46,3% considera que ha sido tomada en cuenta por el GAD Municipal de Zaruma a participar activamente en los procesos de socialización de proyectos, obras y elaboración del presupuesto anual. A diferencia del 7,5% que muestra inconformidad al no participar de estos procesos. La importancia de contar con una adecuada participación en la administración pública desde la sociedad, define a un eficiente equipo de trabajo que, no solo busca atender las situaciones o

compromisos políticos, sino más bien, el atender las necesidades expuestas desde la ciudadanía, al ser ellos quienes conocen la realidad. Con ello, el GAD Municipal de Zaruma, debe priorizar y enfocarse en facilitar a la ciudadanía los mecanismos necesarios, pero, no solo con el afán de cumplir con lo dispuesto en las normas y leyes vigentes, sino, con la finalidad de contar con un espacio en el que, la sociedad pueda participar activamente. En la actualidad, el GAD Municipal, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 53 de la Ley Orgánica de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, debe estar integrado por la función de participación ciudadana, así como también, de las funciones de legislación y fiscalización. Es por ello, que la institución cuenta con los espacios para la presentación de necesidades o problemas existentes para que sean incluidos en la elaboración del plan cantonal de desarrollo, del presupuesto participativo, logrando que la ciudadanía participe en los diferentes procesos para toma de decisiones o, conocimiento de proyectos; sin embargo, estos espacios simplemente se han convertido en el formato con el que, el GADMZ debe ejecutar, para cumplir con la normativa, en cuanto a la implementación de un sistema de participación ciudadana, ejerciendo los derechos ciudadanos y la gestión democrática surgiendo desde la necesidad o acción municipal.

Figura 2

Participación ciudadana en los procesos de socialización



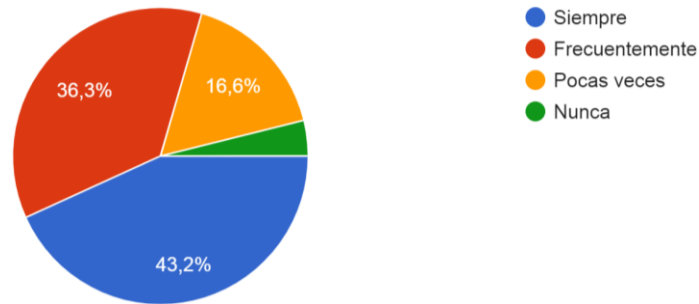
Se visualiza entonces que, el GAD Municipal de Zaruma debe mantener una constante y fluida comunicación con la ciudadanía, para que participe en charlas y reuniones donde cuenten

con voz y voto para la toma de decisiones. La invitación debe ser difundida por todos los medios de comunicación, con el fin que, toda la población se mantenga informada de forma inmediata.

En la [figura 3](#) podemos observar que, el 43,2% afirma que el GAD Municipal de Zaruma realiza una rendición de cuentas a la ciudadanía, a través de la información actualizada mensualmente a la página web ([Véase Figura A1](#)), acorde a lo dispuesto por la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP). Así como también, publica información relevante sobre los proyectos que se están ejecutando; sin embargo, el 36,3% indica que frecuentemente lo realiza. Más un 3,9% legitima que nunca el GADMZ ha efectuado una rendición de cuentas. Entonces, se comprende que el gobierno municipal cumple con publicar la información, de acuerdo al artículo 19 de la LOTAIP, sobre la estructura orgánica funcional, remuneraciones (sueldos y salarios), servicios brindados por la entidad, presupuesto anual, resultados de auditorías, detalle de donativos y demás información que permita contar con una total transparencia en los actos públicos y administrativos; sin embargo, el GAD Municipal debe, a través de sus medios de comunicación o redes sociales, comunicar a la ciudadanía sobre la información que, mensualmente carga en la página web y que pueden ser consultados fácilmente, por cuanto, la mayor parte de los ciudadanos, no cuentan con acceso a internet o equipos informáticos.

Figura 3

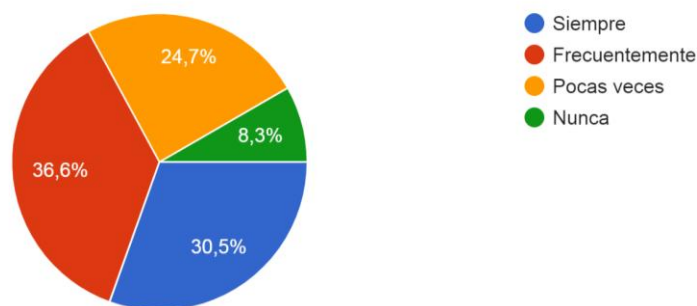
Rendición de cuentas y publicación de información sobre proyectos que se estén ejecutando



Podemos visualizar en la [figura 4](#) que, el 36,6% confirma que frecuentemente es fácil acceder a la información pública del GAD Municipal de Zaruma, siendo ordenanzas, proyectos, presupuestos participativos, planes de ordenamientos, entre otros. Mientras que, el 30,5% aprueba la facilidad del acceso a la información. Por otro lado, se tiene al 8,3% que expresa una negativa ante esta situación. Como se había manifestado anteriormente, el GAD debe mantener una comunicación directa con la ciudadanía, siendo claros en el mensaje enviado y, permitiendo una transparencia en la información, puesto que, la mayoría de personas desconocen los recursos o medios que la entidad municipal cuenta, para facilitar información, siendo la página web la principal.

Figura 4

Acceso a la información pública



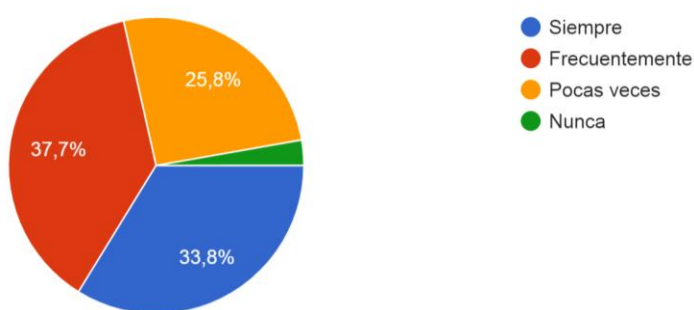
Por lo tanto, el GAD Municipal de Zaruma debe brindar la confianza y cercanía necesaria a la ciudadanía, mediante canales de difusión de fácil acceso a la información, con la finalidad

de crear un vínculo o comunicación directa, evitando retrasos o impedimentos para el acceso a documentación o información requerida.

Como se puede observar en la [figura 5](#), el 37,7% de los encuestados contestaron que frecuentemente los canales de difusión que cuenta el GAD Municipal de Zaruma, permiten mantener una transparencia en la gestión de la administración en temas de obras, programas o actividades. A diferencia del 25,8% de la ciudadanía que, manifiesta que pocas veces se transparenta la gestión a través de los canales de difusión. La necesidad de transparentar los procesos públicos, en la actualidad, debe ser priorizada. El GAD Municipal de Zaruma, a través de radios locales y redes sociales, constantemente comparte las acciones realizadas o, a ejecutar, para mantener informada a la ciudadanía; sin embargo, la transparencia debe ser íntegra, desde su publicación hasta la consecución de la acción publicada. Es decir, la congruencia en la consecución de los objetivos planteados y, lo recibido por la sociedad, debe ser igual. La ciudadanía percibe la realidad, no solo de las publicaciones, sino de lo recibido diariamente.

Figura 5

Transparencia de la gestión mediante los canales de difusión



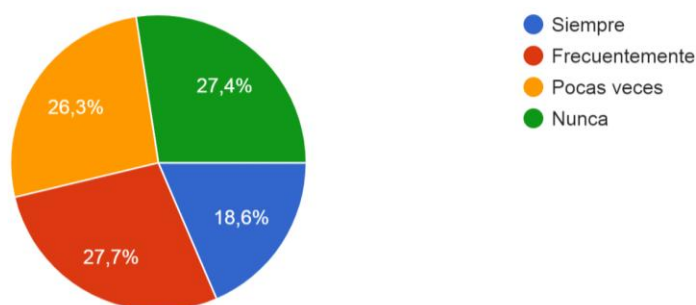
Se observa que, la ciudadanía se encuentra conforme en la transparencia en los procesos que el GAD Municipal de Zaruma ejecuta; sin embargo, su difusión debe ser mejor proyectada o de fácil entendimiento, a través de sus canales de difusión. A pesar de contar con diversos

canales, la información debe ser pormenorizada, en relación a las actividades y proyectos que se realizan dentro de la administración, con ello, se lograría una mayor transparencia.

En la [figura 6](#) de las 361 personas encuestadas, el 27,7% comenta que la participación dentro de las actividades impulsadas por el GAD Municipal de Zaruma, para plantear propuestas en beneficio del cantón es frecuente, estando un 27,4% por debajo de la mayoría de encuestados con descontento, puesto que la participación ciudadana ha sido limitada. La ciudadanía se siente insatisfecha, debido a que, en la mayoría de las veces, en el planteamiento de sus propuestas, solo les es permitido llegar a ese punto, plantear y esperar a que sus necesidades sean resueltas o subsanadas. La incertidumbre acompañada de una ausente esperanza, con la que la confianza se va desvaneciendo, a pesar de participar en las reuniones que, obligatoriamente le corresponde al GAD Municipal realizar, se convierten en un formulismo administrativo. Entonces, el descontento de la ciudadanía es desde esa percepción, desde esa realidad que debe cambiar.

Figura 6

Participación y presentación de propuestas



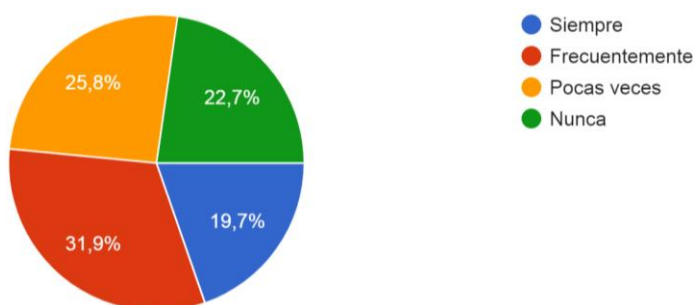
El GAD Municipal de Zaruma debe crear espacios donde se exhorta a la ciudadanía su participación. Tomando en cuenta que, cierto porcentaje de la población desconfía de la administración pública, generando un quemeimportismo en las acciones que ésta realice, en función de las necesidades que la población tenga.

A continuación, se observa en la [figura 7](#) que, el 31,9% de la población considera que, de las reuniones asistidas y, en el planteamiento de sus propuestas son atendidos frecuentemente;

encontrándose por encima del 19,7% donde las personas encuestadas opinan que siempre tienen el apoyo del GAD Municipal. A diferencia del 25,8% donde indican que, pocas veces son escuchados y apoyados en las ideas que proponen. La necesidad que la ciudadanía tiene de ser apoyada, a pesar de ser frecuente conforme a los resultados obtenidos, no significa que se apliquen de forma inmediata soluciones a las problemáticas que se han venido heredando administración tras administración, puesto que, se demuestra la burocracia necesaria e imprescindible en la función pública, pero, que es mal ejecutada, al quedar en archivos o expedientes, muchas de las veces, las propuestas presentadas por los usuarios. Indudablemente, se vuelve extraordinario pensar en dar atención a cada petición; sin embargo, las necesidades sociales se vuelven prioridad, así como dar total apoyo y atención a cada propuesta.

Figura 7

Apoyo en las propuestas planteadas



Con el afán de fortalecer la transparencia y participación ciudadana, el GAD Municipal de Zaruma debe brindar las facilidades a la ciudadanía para que, activamente participe en reuniones en las que presenten y analicen propuestas que sean de beneficio para la sociedad en general. Así también, debe ofrecer las pautas necesarias para que la mayoría de la población se sienta conforme a las decisiones tomadas.

3.1.2 Análisis de entrevistas

Como se visualiza en la [tabla 4](#) se detallan las entrevistas realizadas a los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Zaruma, siendo la directora de Gestión Financiera y concejal urbano.

Tabla 4

Entrevistas realizadas a funcionarios del GAD Municipal de Zaruma

Preguntas	Funcionario 1	Funcionario 2
¿El GAD Municipal de Zaruma periódicamente presenta información sobre su gestión a los ciudadanos? ¿Qué tipo de información presenta?	El GAD Municipal de Zaruma presenta información a través de la página web institucional, la información mensual publicada corresponde a remuneraciones de personal, presupuesto institucional, pago de viáticos, créditos vigentes, números de trámites atendidos, entre otros.	En la página del Municipio se publican las obras y gestiones que realiza el alcalde tanto como los concejales, a pesar que a nosotros no es obligación la gestión, pero, tampoco nos cohibe la ley de que gestionemos, obviamente que el trabajo que nos corresponde es legislar y fiscalizar.
¿El GADMZ cuenta con alguna plataforma virtual u otro medio de difusión, por el cual da a conocer a los ciudadanos sobre su gestión? De contar con alguna plataforma ¿Cree usted que, en estos espacios se publica información relevante sobre los proyectos que se están ejecutando?	Los medios de difusión que utiliza el GAD para dar a conocer la gestión son las redes sociales, como Facebook, Instagram, TikTok y radios de la localidad. La información que se comparte a través de estos medios si la considero relevante, puesto que se comunica de las diferentes gestiones que realiza la primera autoridad, mediante el GAD Municipal de Zaruma.	Cuenta con la página web, medios digitales personales que se utilizan también para compartir las diferentes actividades y gestiones realizadas por el municipio. Es importante resaltar que, muchos proyectos ejecutados y que se van a ejecutar son en beneficio de la colectividad, priorizando al sector rural. Publicar esta información es para que la ciudadanía conozca del trabajo que se realiza en la administración actual.

¿El GAD Municipal de Zaruma cuenta con alguna planificación o actividades programadas que fomenten la participación ciudadana para la toma de decisiones?	En el GAD Municipal de Zaruma se ha constituido el Sistema de Participación Ciudadana, además se realizan asambleas que incentiven la participación ciudadana, para la toma de decisiones al momento de la elaboración del presupuesto participativo y de planificación.	Si, la ley dispone que la participación ciudadana sea una obligación para las instituciones públicas, teniendo reuniones entre los actores sociales, donde se traten temas de presupuestos y la aprobación de los mismos cada año.
En el actual periodo municipal ¿Qué herramientas o mecanismos de participación ciudadana se han implementado y qué resultados se han obtenido?	Dentro del gobierno municipal de Zaruma está implementado el Sistema de Participación Ciudadana y el Concejo de Planificación que, sumadas las asambleas ciudadanas, comprenden a los mecanismos que permiten a la sociedad tomar en conjunto con la autoridad municipal, decisiones referentes a la gestión municipal, en temas de propuestas, proyectos o socialización de los mismos.	Las reuniones y lo que exige la ley, con los representantes de cada barrio y presidentes de GAD Parroquiales. Con ello, se ha obtenido mayor acercamiento con la ciudadanía y conocimiento de las diversas necesidades que tienen y en las que se debe actuar de forma inmediata.
¿Qué porcentaje del presupuesto participativo se ha ejecutado durante el año 2023 y de lo que va del 2024?	El porcentaje de presupuesto participativo ejecutado en el ejercicio fiscal 2023 fue del 50,19% y, con corte al primer semestre del 2024 se ha ejecutado el 25,20%	En la reunión mantenida con la directora financiera, del presupuesto del 2023 se utilizó el 100% y del presupuesto del 2024 está el 75% en ejecución.

Nota. Elaboración propia

Haciendo un contraste con los resultados obtenidos, los funcionarios del GADMZ concuerdan con la ciudadanía que, la institución mensualmente informa al cantón ([Véase figura B1](#)), mediante su página web, sobre las gestiones realizadas o por realizar, dadas las directrices en la LOTAIP; sin embargo, acceder a esta información es demasiado complejo para las personas que, de una u otra forma, desconocen como ingresar a estos sitios o, el buscar en la plataforma se vuelve tedioso. De igual forma, en la mayoría de espacios (pestañas) dentro de la página web municipal,

no existe o no se encuentra aún cargada la información, misma que debe ser clasificada de acuerdo a su relevancia, procurando que la plataforma sea de sencillo manejo.

Por otra parte, de los sistemas de participación ciudadana, efectivamente, el GAD Municipal cumple con las reuniones para revisión, aprobación del presupuesto participativo, plan operativo anual, y más actividades, que involucran directamente a la ciudadanía; sin embargo, en la presentación de propuestas por parte de los ciudadanos, desde su percepción, no es apoyada en su totalidad, siendo lo contrario, se archiva y parece muchas de las veces. Es decir, la institución da la apertura, pero, no existe un seguimiento o atención personalizada para dar respuesta a las necesidades existentes. En lo concerniente a transparencia de la información pública, los funcionarios entrevistados conocen y comprenden sobre lo determinado en las normas vigentes respecto a la transparencia, expresando que, la institución cumple con lo señalado. No obstante, la ciudadanía encuestada manifiesta que, con frecuencia el GAD Municipal transparenta su gestión. Es decir, aún existe descontento en la sociedad, y la necesidad de cambiar esa percepción debe ser una prioridad. Entonces, la actualización o carga de información debe ser de forma mensual o trimestral, difundiendo a más de la página web, en otros medios como televisión, periódicos locales y/o provinciales, a fin de tener a una sociedad informada.

3.2 Discusión de resultados

Las propuestas o ideas de otros autores, tales como, Vaca (2023) y León (2022), en temas relacionados al Gobierno Abierto, permitieron contrastar con los resultados obtenidos en esta investigación, con los que se concuerda en criterios y conclusiones, tales como: la instituciones si cuentan con estrategias o mecanismos que promuevan la participación ciudadana; sin embargo, son limitadas. En este sentido, la autora León (2022) manifiesta que: para involucrar a la ciudadanía en la toma de decisiones de la gestión pública, es necesario contar con una propuesta enfocada en los procesos administrativos de planeación, organización,

dirección y control en las acciones y/o toma de decisiones, con la finalidad de fortalecer la transparencia y participación ciudadana. En ese sentido, el resultado obtenido en las entrevistas, se encuentra que, la Ley, como tal, dispone y exige que la participación ciudadana sea una obligación para las instituciones públicas, conforme al artículo 95 de la Constitución de la República del Ecuador en el que, establece el derecho de participación de la sociedad en los asuntos de interés público y social.

Por otro lado, Vaca (2023) en su investigación propone estrategias para la implementación del Gobierno Abierto, direccionado a la participación ciudadana. Efectivamente, en los resultados de la investigación se constata que, la ciudadanía siente que es tomada en cuenta; sin embargo, es necesaria la aplicación de estrategias que permitan una activa participación ciudadana, tales como mencionan los entrevistados en la pregunta número 4: reuniones con los representantes de cada barrio, presidentes de GAD Parroquiales, implementación del Sistema de Participación Ciudadana, asambleas ciudadanas, mecanismos que confirman la cercanía entre autoridades y sociedad.

Se resalta la importancia que, la participación ciudadana y el rol que los actores sociales deben tener en su accionar con los gobiernos locales, en relación con los objetivos del presente trabajo, siendo el implementar las herramientas y mecanismos apropiados para fortalecer la participación ciudadana y la transparencia en la gestión pública. Para Vélez (2024), se demuestra un interés con la participación en recursos como asambleas o audiencias públicas, coincidiendo en que, no es suficiente con participar en reuniones, sino también, el contar con el apoyo en la propuesta de ideas para el fortalecimiento de la participación en busca de soluciones a las diferentes necesidades y problemáticas existentes.

Conclusiones

Se concluye que, el GAD Municipal de Zaruma debe comunicar y realizar una rendición de cuentas de forma bimestral o trimestral, cumpliendo con la transparencia exigida en cada gobierno y, con la responsabilidad de demostrar que, los rubros aprobados, están siendo invertidos en los proyectos planificados en beneficio de la colectividad. Con ello, se mantendría una mayor transparencia, por ende, una mayor participación ciudadana.

El objetivo principal de la investigación es fortalecer, desde el gobierno municipal, la participación ciudadana y transparencia en los procesos ejecutados o por ejecutar, concerniente al desarrollo de la ciudad y cantón. Concluyendo que, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Zaruma dentro de sus competencias y en el compromiso con la sociedad, ha implementado diferentes mecanismos para incentivar la participación ciudadana, como la silla vacía, el presupuesto participativo; sin embargo, la mayoría de la población muestra cierto descontento, puesto que, a pesar de los mecanismos existentes, aún su intervención es limitada, es decir, todavía se debe trabajar en fortalecer esos espacios, permitiendo a la ciudadanía tener la certeza y confianza de exponer sus ideas o criterios, que deberán ser tomados en consideración para ser incluidos en los diferentes planes de trabajo del GAD Municipal.

De igual forma, la difusión de la información, a más de realizarla en los medios de comunicación y/o redes sociales propias de la institución, debe también ser pormenorizada, con la finalidad que, la ciudadanía conozca a detalle, el presupuesto utilizado, los plazos de entrega de obras o bienes y demás información necesaria, para que exista una transparencia eficiente y real, acorde a lo dispuesto en la LOTAIP.

Recomendaciones

Para fortalecer los pilares fundamentales del Gobierno Abierto, siendo la participación, transparencia y colaboración, tratados en el presente trabajo, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Zaruma debe facilitar a los comités ciudadanos, espacios físicos para reuniones mensuales en el auditorio del GAD Municipal, dando a conocer lo ejecutado y por ejecutar, a través de informes periódicos financieros con información de presupuestos y porcentajes y, en qué obras están siendo destinados.

Importante debe ser para el GAD Municipal de Zaruma, crear ese vínculo con la sociedad, para que sea parte fundamental en los procesos administrativos, es decir, que conozca las acciones, procesos y actividades que la entidad realiza, desde la socialización de un proyecto hasta la ejecución del mismo, convirtiéndose así en una institución transparente y de puertas abiertas. Con ello, la administración, en efecto, aplicaría el concepto de gobierno abierto.

El GAD Municipal de Zaruma a más de cumplir con lo establecido en el artículo 304 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), en el que se le exige crear un Sistema de Participación Ciudadana, debe también, dar apertura al mismo, con las audiencias o reuniones correspondientes en las que, a más de suscribir actas de presentación o asistencia, también el Sistema de Participación cuente con voz y voto, de ser el caso, para la aprobación o intervención en los procesos a ejecutar o ejecutados.

Referencias

- Ángeles Varela, A. (2019). De Gobierno Electrónico a Gobierno Abierto en México: Una respuesta a mejores servicios públicos locales. [Ensayo de Licenciatura, Universidad Autónoma del Estado de México]. <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/109386/ENSAYO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arredondo Domínguez, E. R., y Gómez Cárdenas, R. E. (2017). La Calidad en los Servicios Públicos desde la perspectiva del consumidor: El caso de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Santo Domingo (EPMAPA-SD). *Mikarimin. Revista Científica Multidisciplinaria*, 3(2), 13–24. <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/mikarimin/article/view/601/286>
- Asamblea Nacional del Ecuador (19 de octubre de 2010). Código Orgánico de Organización Territorial, COOTAD. *Registro Oficial Suplemento 303* de 19 de octubre de 2010. <https://www.cpmccs.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/cootad.pdf>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (07 de julio de 2017). Código Orgánico Administrativo COA. *Suplemento Registro Oficial del Ecuador N° 623*. <https://biblioteca.defensoria.gob.ec/bitstream/37000/3362/1/C%3%b3digo%20Org%3%a1n%20Administrativo%20COA%20%2821-01-2022%29.pdf>
- Asamblea Nacional del Ecuador (20 de abril de 2021). Reglamento para la implementación del Parlamento Abierto en la Asamblea Nacional. Resolución CAL-2019-2021-462
- Ayuntamiento de Massamagrell, España (2021). II Barómetro de Calidad de los Servicios Públicos - Informe de Resultados. [Archivo PDF].

Barragán-Martínez, X., y Guevara-Viejó, F. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador. *Revista Ciencia* UNEMI, 9(19), 110-127.

<https://www.redalyc.org/journal/5826/582661268014/582661268014.pdf>

Barragán, D., y Mora, M. (2022). Desafíos y oportunidades del gobierno abierto en Ecuador: una mirada crítica y propositiva desde el campo académico. *Estado Abierto. Revista sobre el Estado, la administración y las políticas públicas*, 6(2), 13-41.

Bovero, M. (2002). Democracia y derechos fundamentales. *Isonomía*, (16), 21-38.

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-02182002000100021

Burdeau, G. (2023). La democracia. Canopus Editorial Digital S. A.

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=hifoEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7&dq=qu%C3%A9+es+democracia&ots=f19FNE1Qb&sig=8zltvI4MvtAJAMEOjXZmhB0VCZE#v=onepage&q=qu%C3%A9%20es%20democracia&f=false>

Condori-Ojeda, P. (2020). Universo, población y muestra.

<https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>

Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, (s/f). Mecanismos de Participación.

<https://www.cpccs.gob.ec/participacion-ciudadana-y-control-social/promocion-de-la-participacion/mecanismos-de-participacion/>

Coroan, A., y Campos Domínguez, E. M. (2011). *Gobierno abierto: alcance e implicaciones*.

<https://uvadoc.uva.es/handle/10324/42441>

Cruz-Rubio, C. N. (2015). ¿Qué es (y que no es) gobierno abierto? Una discusión conceptual. *EUNOMÍA. Revista en Cultura de la Legalidad*, (8), 37-53.

De Administración Pública, M., y del Estado, R. (2008). Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública. *San Salvador*. [Archivo PDF]. <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Calidad-en-la-Gestion-Publica-06-2008.pdf>

Del Águila Espinoza, M. A. (2019). Gobierno abierto y la gestión del cambio en el Gobierno Regional de la Libertad 2017. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30953>

Domínguez, P. M. L., y Amador, B. D. R. (2023). El concepto de Gobierno Abierto en la Administración Pública. *Revista Universitarios Potosinos*, (271). <https://leka.uaslp.mx/index.php/universitarios-potosinos/article/view/382/217>

Estado Abierto Ecuador. (s/f). *Gobierno Abierto*. https://www.gobiernoabierto.ec/que-es-gobierno-abierto/?doing_wp_cron=1698713568.1159830093383789062500

Farro, Y. A. F. (2021). Gobierno electrónico y gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 13807-13821. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1359/1870>

Fernández, E. R. R., & Cano, E. R. Gobierno abierto: La necesidad de nuevas formas de comunicar y consensuar en la gestión pública cubana. *Gobierno abierto y políticas públicas*, 68.

Gobierno Abierto Ecuador. (2020). Primer Plan de Acción de Gobierno Abierto Ecuador 2019-2022. [Archivo PDF]. <https://www.gobiernoabierto.ec/wp-content/uploads/2019/10/Plan-de-Accio%CC%81n-de-Gobierno-Abierto-Ecuador-2019-2022-VReprogrmado-F-espan%CC%83ol.pdf>

Guerrero, O. (2001). Nuevos modelos de gestión pública. *Revista digital universitaria*, 2(3), 1-8.

Guzmán, E. C. (2003). Democracia y ciudadanía en la escuela colombiana. *Acción pedagógica*, 12(1), 32-39.

Guzmán, C. (2003). El logro del Value for Money en la gestión pública: consideraciones en torno a los indicadores de eficiencia, eficacia y economía. [Archivo PDF]. <https://www.scielo.br/j/rcf/a/KSgjq95F3YVtJMsi7dTV8Cj/?lang=es>

Hernández, Y. S., y Font, M. L. (2021). Laboratorio de innovación pública un espacio de co-creación. *Avances*, 23(2). <https://www.redalyc.org/journal/6378/637869392002/637869392002.pdf>

Huertas López, T. E., Suárez García, E., Salgado Cruz, M., Jadán Rodríguez, L. R., y Jiménez Valero, B. (2020). Diseño de un modelo de gestión. Base científica y práctica para su elaboración. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 165-177. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-165.pdf>

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2022). Nota Técnica Calidad de los servicios públicos. [Archivo PDF]. [https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Encuestas Ambientales/Calidad de los servicios publicos/2022/Marzo-2022/Nota tecnica calidad servicios publicos.pdf](https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Encuestas_Ambientales/Calidad_de_los_servicios_publicos/2022/Marzo-2022/Nota_tecnica_calidad_servicios_publicos.pdf)

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (s/f). *Calidad de los Servicios Públicos*. Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/calidad-de-los-servicios-publicos/>

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (s/f). Información Censal. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/informacion-censal-cantonal/>

León, L. (2022). *Modelo de gestión municipal para fortalecer la participación ciudadana del distrito de Pacasmayo, 2022*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

Ley 0/2011, de 11 de mayo, Ley Orgánica de Participación Ciudadana. *Registro Oficial Suplemento 175 de 20 de abril de 2010*.

https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org6.pdf

Ley 24/2004, de 18 de mayo, Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública. *Registro Oficial Suplemento 337 de 18 de mayo de 2004*.

López-López, P. C., Fernández Medina, F. J., Granda Sánchez, E., López-Golán, M., y Puentes-Rivera, I. (2019). Indicadores de transparencia y gobierno abierto: *análisis de la información pública de las televisiones nacionales chilenas*. *RISTI: revista ibérica de sistemas e tecnologías de informação*, 20(05), 63-75.

https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/35367/Lopez_Golan_Monica_2019_Indicadores_transparencia_gobierno_abierto.pdf?sequence=5&isAllowed=y

López, N. R. (2011). La eficiencia y su importancia en el sector público. *EXtoikos*, (1), 38-47.

Macias, J. R., y Zambrano, Y. M. (2023). *Gobernanza Institucional desde la Perspectiva del Gobierno Abierto. Caso de Estudio: EP. CNT Regional Zona 4*. 593 Digital Publisher CEIT, 8(6), 300-316. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9177346>

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. *Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018 – 2021*. Ecuador.

Mousalli-Kayat, G. (2015). *Métodos y diseños de investigación cuantitativa*. <https://www.researchgate.net/profile/Gloria->

[Mousalli/publication/303895876 Metodos y Disenos de Investigacion Cuantitativa/links/575b200a08ae414b8e4677f3/Metodos-y-Disenos-de-Investigacion-Cuantitativa.pdf](https://repositorio.cepal.org/publication/303895876_Metodos_y_Disenos_de_Investigacion_Cuantitativa/links/575b200a08ae414b8e4677f3/Metodos-y-Disenos-de-Investigacion-Cuantitativa.pdf)

Naser, A. (2021). Gobierno abierto y ciudadanía en el centro de la gestión pública: selección de artículos de investigación. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/47256>

Navarro Olea, D. (2020). Gobierno abierto: transparencia y acceso a la información en la administración de los recursos materiales. *Biolex*, 12(22), 169-182.

Navarro, F. M. (2013). ¿Qué transparencia requiere el gobierno abierto? *Revista de Gestión Pública*, 2(2), 303-333. <https://revistas.uv.cl/index.php/rgp/article/view/2313/2272>

Nevado-Batalla Moreno, P. T. (2003). Calidad de los servicios. *Estudios Socio-Jurídicos*, 5(1), 19-32. <http://www.scielo.org.co/pdf/esju/v5n1/v5n1a01.pdf>

Ocampo, E. (2016). Gobernabilidad y democracia. *Bonum Commune*, 0-57. http://www.bonum.iupyucatan.mx/wp-content/uploads/2016/06/06_Art%C3%ADculo_Gobernabilidad-y-Democracia.pdf

Open Government Partnership. (2023). Enfoque. <https://www.opengovpartnership.org/es/about/approach/>

Porras, F. (2019). Gobernanza: propuestas, límites y perspectivas. Instituto Mora. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=LOqDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=qu%C3%A9+es+gobernanza&ots=_9kEVfKeAy&sig=u2SNasUvLiGqvYcKwFNq9i-S2v4#v=onepage&q=qu%C3%A9%20es%20gobernanza&f=false

Ponce Eguiguren, C., Alarcón Salvador, M., y Espinel Vallejo, M. (noviembre 2018). Guía básica de Gobierno Abierto. [Archivo PDF]. <https://www.ciudadaniaydesarrollo.org/wp-content/uploads/2020/06/28-Gu%C3%ADa-B%C3%A1sica-de-Gobierno-Abierto.pdf>

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, (20 de enero de 2021). *¿Es la buena gobernanza un precursor necesario de la paz?* <https://www.undp.org/es/blog/es-la-buena-gobernanza-un-precursor-necesario-de-la-paz#:~:text=El%20PNUD%20define%20la%20buena,y%20apoyar%20la%20participaci%C3%B3n%20inclusiva>.

Quimí Ascencio, R. E. (2016). *Modelo de gestión administrativa para mejorar la calidad del servicio público de Correos del Ecuador CDEEP, del Cantón Salinas, Provincia de Santa Elena, año 2014*. [Tesis de Grado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/3254/1/UPSE-TAP-2015-0061.pdf>

Ramírez-Alujas, Á. V., (2011). Gobierno abierto y modernización de la gestión Pública. Tendencias actuales y el (inevitable) camino que viene. Reflexiones seminales. Revista Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública, IX (15), 99-125.

Ramírez-Alujas, Á. (2013). Gobierno abierto. Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad, (5), 201-216. <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/view/2180/1116>

Ramírez, J. (2015). *Modelos de participación ciudadana. Una propuesta integradora*. [Tesis Doctoral, Universidad Carlos III de Madrid]. Repositorio Institucional. <https://e-archivo.uc3m.es/rest/api/core/bitstreams/88084ab7-2db1-4434-9f25-1ebb33f44934/content>

Rodríguez Narváez, 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. [Tesina, Instituto de los Altos Estudios Nacionales Universidad de Postgrado del Estado]. Repositorio Institucional IAEN <https://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/3865>

Ruvalcaba-Gómez, E. A. (2023). Gobierno abierto: nociones teóricas, acciones y prospectiva. RC Rendición de Cuentas, 1(1).

<http://rcrendiciondecuentas.udg.mx/index.php/UDGIIRCCC/article/view/24/13>

Rueda López, N. (2011). La eficiencia y su importancia en el sector público. [Archivo PDF].

<file:///C:/Users/Danny/Downloads/Dialnet-LaEficienciaYSuImportanciaEnElSectorPublico-4017945.pdf>

Samuel, M. T., Stanescu, C. V., y Cardozo, M. L. (2011). Análisis estratégico de la evaluación de la calidad del servicio en el sector público. *Compendium*, 14(27), 39-59.

<https://www.redalyc.org/pdf/880/88024213003.pdf>

Serrano Cárdenas, L. F. (2022). Cocreación y participación ciudadana en la innovación pública.

<https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/25002/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Vaca, M. K. (2023). *Gobierno abierto como modelo para el fomento de la participación ciudadana en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia de Cotopaxi*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Cotopaxi]. Repositorio Institucional.

<https://repositorio.utc.edu.ec/items/eadad2a1-d079-4fe6-bf62-ef2e5104327a>

Valdés Ugalde, F. (2020). Derechos humanos, democracia y Estado en la tercera ola de la autocracia. *Revista mexicana de ciencias políticas y sociales*, 65(239).

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0185-19182020000200061&script=sci_arttext

Whittingham Munévar, M. V. (2017). ¿Qué es la gobernanza y para qué sirve?

<https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/891/document.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Yáñez, J. F. R. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.

Apéndice

Apéndice A Rendición de cuentas

Figura A1

Captura de Pantalla página web del GAD Municipal de Zaruma

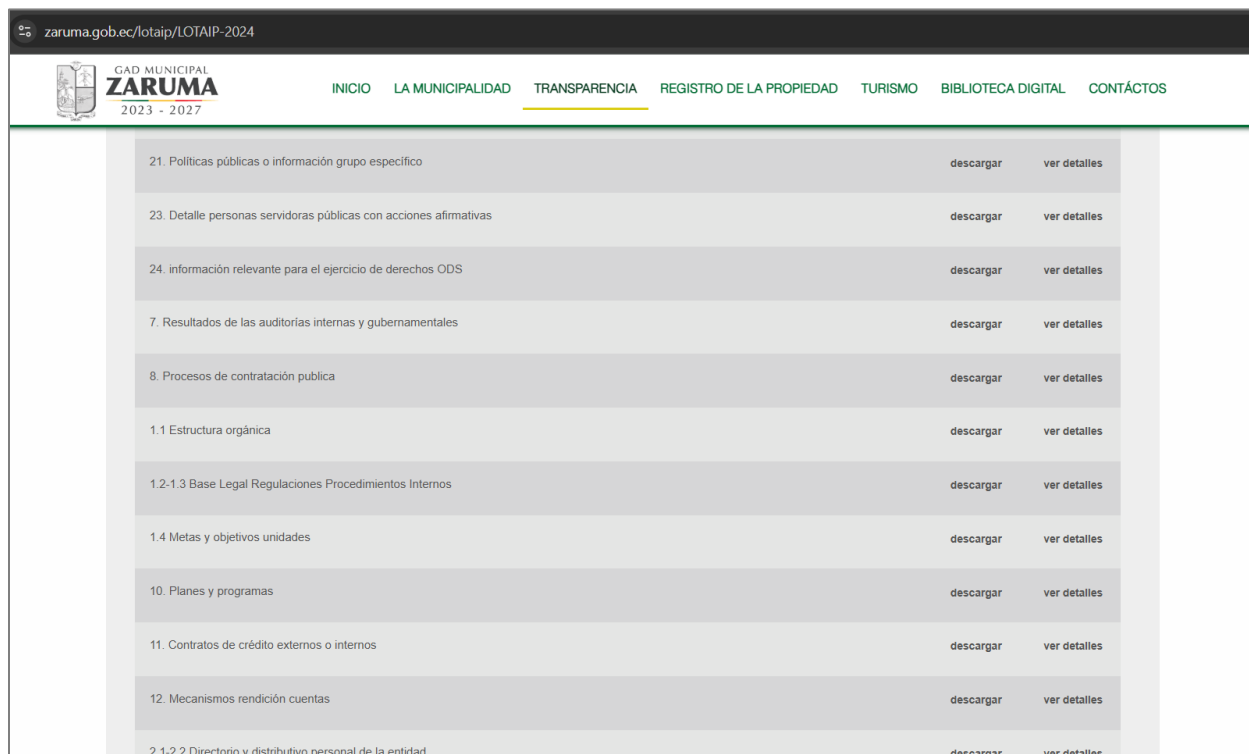
The screenshot shows the website of the GAD Municipal de Zaruma. The header includes the logo and name 'GAD MUNICIPAL ZARUMA 2023 - 2027' and a navigation menu with links: INICIO, LA MUNICIPALIDAD, TRANSPARENCIA (highlighted), REGISTRO DE LA PROPIEDAD, TURISMO, BIBLIOTECA DIGITAL, and CONTACTOS. The main banner features the Zaruma logo and the text 'LEY DE TRANSPARENCIA' with a breadcrumb 'INICIO > LEY DE TRANSPARENCIA'. Below the banner, the content is organized by month and article:

- ENERO
 - Artículo 19
 - 13. Viáticos informes de trabajo y justificativos de movilización [descargar](#) [ver detalles](#)
 - 14. Responsables del acceso de información pública [descargar](#) [ver detalles](#)
 - 15. Texto íntegro de los contratos colectivos vigentes y reformas [descargar](#) [ver detalles](#)
 - 16. Listado índice formación reservada [descargar](#) [ver detalles](#)

Apéndice B Transparencia en la información

Figura B1

Captura de Pantalla página web del GAD Municipal de Zaruma



The screenshot shows the website of the GAD Municipal de Zaruma. The header includes the URL 'zaruma.gob.ec/lotaip/LOTAIP-2024', the logo 'GAD MUNICIPAL ZARUMA 2023 - 2027', and a navigation menu with items: INICIO, LA MUNICIPALIDAD, TRANSPARENCIA (highlighted), REGISTRO DE LA PROPIEDAD, TURISMO, BIBLIOTECA DIGITAL, and CONTACTOS. The main content area displays a list of 13 items, each with a 'descargar' (download) and 'ver detalles' (view details) link.

Item	descargar	ver detalles
21. Políticas públicas o información grupo específico	descargar	ver detalles
23. Detalle personas servidoras públicas con acciones afirmativas	descargar	ver detalles
24. información relevante para el ejercicio de derechos ODS	descargar	ver detalles
7. Resultados de las auditorías internas y gubernamentales	descargar	ver detalles
8. Procesos de contratación pública	descargar	ver detalles
1.1 Estructura orgánica	descargar	ver detalles
1.2-1.3 Base Legal Regulaciones Procedimientos Internos	descargar	ver detalles
1.4 Metas y objetivos unidades	descargar	ver detalles
10. Planes y programas	descargar	ver detalles
11. Contratos de crédito externos o internos	descargar	ver detalles
12. Mecanismos rendición cuentas	descargar	ver detalles
2.1-2.2 Directorio y distributivo personal de la entidad	descargar	ver detalles