

El principio de responsabilidad y el derecho a recibir información en el idioma Kichwa en las instituciones públicas del sector rural del Ecuador

The principle of responsibility and the right to receive information in the kichwa language in public institutions of the rural sector of Ecuador

Para citar este trabajo:

Naula, L. y Herrera, C., (2024) El principio de responsabilidad y el derecho a recibir información en el idioma kichwa en las instituciones públicas del sector rural del Ecuador. *Reincisol*, 3(6), pp. 3061-3088.
[https://doi.org/10.59282/reincisol.V3\(6\)3061-3088](https://doi.org/10.59282/reincisol.V3(6)3061-3088)

Autores:

Luis Mario Naula Vimos

Maestrante en Derecho Administrativo de la Universidad Nacional de Chimborazo

Ciudad: Riobamba, País: Ecuador

Correo Institucional: mario.naula@unach.edu.ec

Orcid <https://orcid.org/0009-0001-4429-8692>

Dr. Carlos Ernesto Herrera Acosta, PhD.

Docente Tutor del área de Derecho Constitucional de la Universidad Nacional de Chimborazo

Riobamba – Ecuador

Ciudad: Riobamba, País: Ecuador

Correo Institucional: ceherrera@unach.edu.ec

Orcid <https://orcid.org/00000-0002-1446-9788>

RECIBIDO: 28 agosto 2024

ACEPTADO: 25 septiembre 2024

PUBLICADO: 2 octubre 2024

El presente estudio aborda la problemática de la falta de implementación efectiva del derecho a recibir información en el idioma kichwa en las instituciones públicas del sector rural de la República de Ecuador, específicamente en el cantón Guamote, provincia de Chimborazo. El propósito es, analizar el principio de responsabilidad para determinar si este principio garantiza el derecho a recibir información en el idioma kichwa en las instituciones públicas del sector rural. La metodología empleada combinó métodos generales y específicos, con un enfoque cualitativo y cuantitativo, por tal razón, la investigación es pura, dogmática, de campo, descriptiva jurídica, de diseño no experimental, que incluyó encuestas y entrevistas con usuarios y servidores públicos del GAD de Guamote. Se buscó entender la percepción de los servicios públicos, la accesibilidad de la información en kichwa, y la capacitación del personal para atender a los indígenas. Los resultados revelaron que aunque un 50% de los encuestados están satisfechos con los servicios del GAD, solo un 10% considera que el personal está completamente capacitado para atender en kichwa, un 40% indicó que la falta de información en lengua ancestral constituye una barrera frecuente para acceder a los servicios. Las conclusiones subrayan la necesidad urgente de mejorar la capacitación del personal en kichwa y la provisión de información en este idioma. La implementación de políticas más inclusivas es esencial para asegurar que las comunidades kichwa hablantes puedan acceder plenamente a sus derechos y participar activamente en la vida pública. El estudio sugiere que el fortalecimiento de los aspectos podría servir como modelo para otras regiones del país, promoviendo una administración pública más equitativa e inclusiva.

Palabras claves: Contralor, Constitución, destitución, debido proceso, derecho la defensa.

Abstract

This study addresses the problem of the lack of effective implementation of the right to receive information in Kichwa in public institutions in the rural sector of Ecuador, with a specific focus on the Guamote canton. The main objective was to analyze the principle of responsibility and how it guarantees this right, evaluating the capacity of institutions to serve the Kichwa-speaking population. The methodology used combined a non-experimental, descriptive and legal design, which included surveys and interviews with users and public servants of the Guamote GAD. The aim was to understand the perception of public services, the accessibility of information in Kichwa, and the training of staff to serve this community. The results revealed that although 50% of respondents are satisfied with the GAD services, only 10% consider that the staff is fully trained to serve in Kichwa. 40% indicated that the lack of information in Kichwa is a frequent barrier to accessing services. The conclusions underline the urgent need to improve staff training in Kichwa and the provision of information in this language. The implementation of more inclusive policies is essential to ensure that Kichwa-speaking communities can fully access their rights and actively participate in public life. The study suggests that strengthening these aspects could serve as a model for other regions of the country, promoting a more equitable and inclusive public administration.

Keywords: Right to information, Linguistic inclusion, public administration, Indigenous communities, Linguistic barriers, Citizen participation.

La República del Ecuador es un país que se destaca por su rica diversidad cultural y lingüística, donde más de 14 nacionalidades y 18 pueblos indígenas coexisten con la población mestiza y afroecuatoriana. En el contexto multicultural, el idioma kichwa juega un papel fundamental, especialmente en las zonas rurales. Según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (2024), aproximadamente el 7% de la población ecuatoriana se identifica como hablante de kichwa, lo que representa alrededor de 1.2 millones de personas. La Provincia de Chimborazo, en particular, tiene una alta concentración de población kichwa hablante, con estimaciones que indican que más del 65% de sus habitantes pertenecen a comunidades indígenas que utilizan este idioma en su vida diaria.

A pesar del reconocimiento constitucional de la diversidad lingüística y los derechos de los pueblos indígenas, la implementación efectiva del derecho a recibir información en kichwa y del principio de responsabilidad en las instituciones públicas sigue siendo un desafío significativo. El artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador (2008), garantiza el derecho de todos los ciudadanos a acceder a bienes y servicios públicos de calidad y a recibir información adecuada y veraz. Sin embargo, estudios recientes muestran que un alto porcentaje de la población kichwa en las zonas rurales enfrenta barreras lingüísticas que dificultan su acceso a los servicios públicos. La Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (2024), revela que, el 48% de los hablantes de kichwa en áreas rurales reportaron dificultades para entender la información proporcionada por las instituciones públicas.

El principio de responsabilidad exige que las autoridades públicas actúen de manera transparente, eficiente y ética, asegurando el respeto a los derechos humanos de todos los ciudadanos. En las zonas rurales, donde la infraestructura y los recursos son limitados, la implementación del principio adquiere una importancia crucial. Sin embargo, la falta de servidores públicos kichwa hablantes y la insuficiente capacitación en competencias lingüísticas y culturales han creado brechas significativas en la prestación de servicios. Un estudio de caso en el cantón Guamate, dentro de la Provincia de Chimborazo, mostró que solo el 10% de los

servidores públicos podían comunicarse adecuadamente en kichwa, lo que limita gravemente la accesibilidad de la información y la calidad del servicio.

El sector rural de la Provincia de Chimborazo, con su alta concentración de población kichwa hablante, proporciona un contexto ideal para examinar cómo se implementan, los principios en la práctica. Según datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (2024), aproximadamente el 70% de la población en Chimborazo es indígena, y el 60% de ellos hablan kichwa como primer idioma. Las instituciones públicas en esta región deben enfrentar el desafío de cumplir con las normativas constitucionales y administrativas mientras atienden a una población con características lingüísticas y culturales específicas. Evaluar la eficacia con la que las instituciones han logrado proporcionar información en kichwa y asegurar la accesibilidad de los servicios es crucial para identificar brechas y desarrollar estrategias que mejoren la calidad de la administración pública.

La atención en las instituciones públicas del sector rural de Ecuador enfrenta grandes desafíos debido a la diversidad cultural y lingüística, especialmente en las comunidades kichwa hablantes, quienes encuentran barreras que limitan su acceso a servicios e información en su idioma nativo. Este estudio se centra en analizar la implementación del principio de responsabilidad en estas instituciones, evaluando específicamente el derecho de las comunidades kichwa a recibir información en su lengua. A través de un análisis del estado actual y la normativa vigente, el estudio busca identificar deficiencias en la prestación de servicios y proponer estrategias que mejoren la accesibilidad y calidad de la atención brindada.

El principio de responsabilidad en la administración pública exige que las autoridades actúen con eficiencia, ética y transparencia, garantizando servicios de calidad a todos los ciudadanos. Sin embargo, en las áreas rurales de Ecuador, la limitada infraestructura y la diversidad lingüística dificultan su implementación. Muchos estudios destacan que una parte considerable de la población kichwa enfrenta dificultades para acceder a la información pública, lo que vulnera sus derechos y afecta la calidad de los servicios. Este estudio también evalúa cómo se ha implementado el derecho a recibir información en kichwa y la efectividad de las políticas actuales para asegurar que estos derechos sean respetados.

El estudio realizado por la Defensoría del Pueblo (2023), reveló que, el 55% de los usuarios kichwa hablantes reportaron haber tenido dificultades para entender o acceder a la información proporcionada por las instituciones públicas solo el 15% de los documentos oficiales estaban disponibles en kichwa, lo que evidencia una significativa brecha en la accesibilidad lingüística, la falta de recursos adecuados no solo afecta la calidad del servicio, sino que también limita la participación activa de las comunidades en procesos administrativos y de toma de decisiones.

Además, garantizar el acceso a la información en kichwa no solo es una cuestión de derechos humanos y justicia social, sino que también contribuye al fortalecimiento de la identidad cultural y la cohesión social. El informe del Banco Mundial (2022), indicó que, las comunidades que pueden acceder a servicios públicos en su idioma nativo muestran un 20% más de participación en programas comunitarios y de desarrollo local. Permitir que las comunidades kichwa se expresen en su propio idioma en interacciones con el Estado refuerza su sentido de pertenencia y empoderamiento, lo que a su vez fomenta una mayor participación en la vida pública y el desarrollo comunitario.

Estudios de organizaciones como el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2024), destacaron que, la implementación de políticas inclusivas y lingüísticamente accesibles en áreas rurales puede aumentar la eficacia de los programas de desarrollo en un 30%, lo cual demuestra que al asegurar que las instituciones públicas en Chimborazo y otras regiones con alta concentración de kichwa hablantes proporcionen información en su idioma nativo, no solo se cumplen obligaciones legales y morales, sino que también se promueve un desarrollo más equitativo y sostenible.

La Constitución de la República del Ecuador (2008), en el Art. 66, numeral 25, determina "El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características", el precepto establece un marco normativo que garantiza a los ciudadanos el acceso a servicios de calidad, lo cual implica no solo la disponibilidad de los servicios, sino también la transparencia y veracidad en la información proporcionada sobre los mismos. La eficiencia y la eficacia, junto con un trato respetuoso y digno, son fundamentales para asegurar

que los servicios públicos y privados cumplan con las expectativas y necesidades de la población.

El Art. 226 de la Constitución de la República del Ecuador (2008), establece que las instituciones del Estado, los organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley, el artículo subraya el principio de legalidad y la limitación del ejercicio de las funciones públicas a lo que la normativa establece enfatiza el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y para hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución, lo cual implica una responsabilidad compartida y coordinada entre las diversas entidades del Estado para garantizar un servicio público eficiente y eficaz.

El Art. 227 de la Constitución de la República del Ecuador (2008), señala que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación, el artículo define los principios rectores que deben guiar la gestión pública, destacando la importancia de una administración pública que no solo sea eficaz y eficiente, sino también transparente y participativa, asegurando que la ciudadanía tenga un rol activo en la planificación y evaluación de los servicios públicos.

El Art. 234 de la Constitución de la República del Ecuador (2008), indica que el Estado garantizará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y programas de formación o capacitación del sector público, así como la coordinación con instituciones nacionales e internacionales que operen bajo acuerdos con el Estado, el artículo resalta la importancia de la formación continua para los servidores públicos, asegurando que estén debidamente capacitados para cumplir con sus funciones de manera eficiente y efectiva. La formación y capacitación son esenciales para mantener altos estándares de calidad en el servicio público y para adaptar a los servidores públicos a los cambios y nuevas demandas de la sociedad.

Lo cual implica que, desde la normativa constitucional, existe una obligación de brindar una atención oportuna, eficaz y eficiente a la ciudadanía mediante los servidores públicos. Sin embargo, es importante señalar que en las instituciones públicas, especialmente en el sector rural, los servidores públicos no siempre son hablantes de kichwa, la situación puede deberse a la falta de capacitación específica en dicho idioma, lo cual es una responsabilidad de las autoridades competentes. La falta de preocupación en dar cumplimiento a lo establecido en la Constitución en cuanto a la capacitación y perfeccionamiento de los servidores públicos afecta directamente la calidad de la atención brindada a los usuarios, especialmente a aquellos que hablan kichwa.

Es fundamental que las autoridades de turno se comprometan a cumplir con las disposiciones constitucionales, garantizando no solo la capacitación en aspectos técnicos y administrativos, sino también en competencias lingüísticas y culturales que permitan una atención inclusiva y respetuosa de la diversidad. Solo así se puede asegurar que todos los ciudadanos, independientemente de su idioma o cultura, reciban servicios de calidad y puedan participar plenamente en la vida democrática y social del país.

El Código Orgánico Administrativo (2022), en el Art. 15, establece claramente el principio de responsabilidad, señalando que el Estado responderá por los daños resultantes de la falta o deficiencia en la prestación de los servicios públicos, así como por las acciones u omisiones de sus servidores públicos o de los sujetos de derecho privado que actúan en ejercicio de una potestad pública por delegación del Estado y sus dependientes, controlados o contratistas, el artículo subraya que el Estado debe hacer efectiva la responsabilidad de los servidores públicos por actos u omisiones dolosos o culposos, estableciendo que ningún servidor público está exento de responsabilidad.

El Art. 5 del mismo Código Orgánico Administrativo (2022), relativo al principio de calidad, estipula que las administraciones públicas deben satisfacer de manera oportuna y adecuada las necesidades y expectativas de las personas, utilizando criterios de objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos, el principio es fundamental para asegurar que los servicios públicos sean accesibles y de alta calidad para toda la ciudadanía.

En la actualidad, se observa que en las instituciones públicas rurales del Ecuador no existen suficientes servidores públicos que hablen kichwa, lo que resulta en una barrera significativa para la población indígena kichwa hablante. Un claro ejemplo de la situación se puede ver en el cantón Guamote, donde el 95% de la población es indígena kichwa hablante y el 5% restante es mestiza. La mayor afluencia de personas del sector indígena en las áreas significa que muchas veces los individuos, que no siempre tienen una formación académica suficiente para comprender los procedimientos administrativos, enfrentan dificultades significativas cuando necesitan realizar trámites en oficinas públicas.

En muchas instituciones públicas del sector rural, los servidores públicos son mestizos que han obtenido nombramientos definitivos. Al llegar los dirigentes y usuarios a pedir servicios en las instituciones, los servidores públicos frecuentemente no pueden orientar a los usuarios en su idioma nativo, el kichwa, la incapacidad de comunicarse efectivamente en el idioma de los usuarios resulta en una deficiente atención al usuario y, en muchos casos, en la vulneración de sus derechos a una buena administración y a una atención efectiva.

La situación resalta una falencia crítica en la prestación de servicios públicos en zonas rurales, donde la diversidad lingüística y cultural de la población no está adecuadamente reflejada en la composición y capacitación del personal público. La falta de servidores kichwa hablantes no solo limita el acceso a la información y servicios necesarios para la población indígena, sino que también perpetúa una brecha de desigualdad y exclusión.

Para abordar la problemática, es esencial que el Estado y las autoridades competentes tomen medidas concretas para garantizar que los servidores públicos en áreas rurales reciban la capacitación necesaria para comunicarse en kichwa se debe promover activamente la contratación de personas que hablen kichwa y que comprendan las realidades culturales de las comunidades indígenas. Solo de la manera se podrá asegurar una atención inclusiva, efectiva y respetuosa de los derechos de todas las personas, independientemente de su idioma o cultura. La implementación de las medidas contribuiría significativamente a mejorar la calidad de los servicios públicos y a fortalecer la confianza de la población indígena en las instituciones del Estado, promoviendo una mayor cohesión social y equidad.

El objetivo general del estudio es, analizar de manera crítica y jurídica el principio de responsabilidad con el fin de determinar si se garantiza el derecho a recibir información en el idioma kichwa en las instituciones públicas del sector rural del Ecuador, la investigación se centra en evaluar la implementación y efectividad de las normativas existentes y en identificar posibles deficiencias en la prestación de servicios y en la comunicación con las comunidades kichwa hablantes.

Uno de los objetivos específicos del estudio es, realizar un análisis crítico y jurídico del principio de responsabilidad y del derecho a recibir información en el idioma kichwa en las instituciones públicas del sector rural del Ecuador, el análisis incluirá una revisión exhaustiva de las leyes y regulaciones vigentes, así como de la jurisprudencia relevante, para comprender cómo se ha interpretado y aplicado el principio en el contexto de la diversidad lingüística del país.

Otro objetivo específico es, determinar si el principio de responsabilidad realmente garantiza el derecho a recibir información en el idioma kichwa en las instituciones públicas del sector rural del Ecuador, el objetivo implica evaluar la efectividad de las políticas y prácticas actuales en términos de accesibilidad lingüística y verificar si las autoridades públicas cumplen con sus obligaciones de proporcionar información clara y comprensible a las comunidades kichwa hablantes.

Finalmente el estudio tiene como propósito, proponer estrategias para garantizar el derecho a la información en el idioma kichwa en las instituciones públicas del sector rural del Ecuador, las estrategias pueden incluir recomendaciones para la capacitación de los servidores públicos, la implementación de programas de traducción y la promoción de la contratación de personal que hable kichwa, con el fin de mejorar la calidad y la accesibilidad de los servicios públicos para las comunidades indígenas.

MATERIALES Y METODOS

El diseño de la investigación es no experimental, lo que significa que no se manipularán variables ni se realizarán intervenciones controladas, el enfoque permite observar y analizar fenómenos en su contexto natural, asegurando que los resultados reflejen la realidad sin influencias artificiales. Al ser una investigación pura de campo, de carácter dogmático y jurídico descriptivo, el estudio ofrece un análisis exhaustivo del principio de responsabilidad y el derecho a recibir

información en kichwa en las instituciones públicas del sector rural en Ecuador. Este enfoque multidimensional asegura una comprensión profunda de los fenómenos observados, proporcionando una base sólida para futuras investigaciones y posibles aplicaciones prácticas (Aceituno *et al.*, 2022).

La investigación de campo permitió la obtención de datos empíricos directamente de las comunidades kichwa hablantes, lo que enriqueció la comprensión del acceso a la información en su idioma y la implementación del principio de responsabilidad. A través de la recolección de datos en el lugar, se obtuvieron insights detallados sobre la realidad vivida por servidores públicos y miembros de las comunidades. Además, el análisis dogmático se enfocó en la revisión crítica de la normativa vigente, permitiendo identificar desafíos y ofrecer recomendaciones para mejorar la accesibilidad y la calidad de los servicios públicos, el enfoque descriptivo documenta la situación actual y proporciona un marco para proponer estrategias de mejora (Zúñiga *et al.*, 2023).

Enfoque de la investigación

Guamán *et al.* (2021), establecen que el enfoque de la investigación es crítico y jurídico, centrado en analizar el principio de responsabilidad y el derecho a recibir información en kichwa en instituciones públicas rurales de Ecuador. Se elige este enfoque debido a la necesidad de evaluar el marco normativo y su aplicación práctica en las comunidades kichwa hablantes, con el objetivo de identificar deficiencias en la implementación de políticas lingüísticas. El estudio se basa en un análisis exhaustivo de leyes, regulaciones y jurisprudencia relevantes, complementado con casos específicos para entender cómo se aplican estos principios en la práctica. Se incorporan también perspectivas teóricas sobre los derechos lingüísticos y la responsabilidad del Estado, proporcionando un contexto jurídico amplio.

Además, se recopilarán datos empíricos mediante entrevistas y encuestas a servidores públicos y miembros de comunidades kichwa hablantes, para obtener una visión clara de los desafíos en la comunicación y prestación de servicios. Al combinar el análisis documental con la investigación de campo, el enfoque ofrece una visión integral que resalta tanto fortalezas como áreas que requieren mejora. El enfoque crítico-jurídico permite evaluar la efectividad de las políticas públicas

actuales y formular recomendaciones que promuevan la equidad y justicia lingüística, aspirando a mejorar la accesibilidad y calidad de los servicios para las comunidades kichwa en el sector público rural (Gómez, 2019).

La presente investigación se caracteriza por ser de tipo mixto, combinando métodos cualitativos y cuantitativos para obtener una comprensión más completa y enriquecida del problema estudiado. Zambrano *et al.* (2020), señalan que, al integrar métodos cualitativos y cuantitativos, se proyecta aprovechar las fortalezas de cada uno y compensar sus limitaciones, proporcionando así una visión holística y detallada de la situación.

Desde una perspectiva descriptiva, la investigación se enfoca en detallar y caracterizar el estado actual del principio de responsabilidad y el derecho a recibir información en el idioma kichwa en las instituciones públicas del sector rural de Ecuador, lo cual implica la recopilación y análisis de datos que describan cómo se implementan y perciben los principios en la práctica, tanto desde el punto de vista de los servidores públicos como de los miembros de las comunidades kichwa hablantes.

La investigación es de carácter transversal, ya que se lleva a cabo en un momento específico en el tiempo, proporcionando una instantánea de la situación actual, el diseño permite identificar y analizar las condiciones y prácticas vigentes en las instituciones públicas en relación con la prestación de servicios e información en kichwa, sin involucrar cambios o seguimientos a lo largo del tiempo (Córdoba *et al.*, 2023).

Métodos

Los métodos empleados en la investigación incluyeron enfoques inductivo, analítico y descriptivo, los métodos se combinaron para proporcionar un análisis exhaustivo y detallado del principio de responsabilidad y del derecho a recibir información en el idioma kichwa en las instituciones públicas del sector rural de Ecuador.

El método inductivo se utilizó para construir generalizaciones a partir de observaciones específicas y datos empíricos recolectados en el campo, permitió desarrollar teorías y conceptos a partir de las experiencias y realidades observadas en las comunidades kichwa hablantes y las instituciones públicas rurales (Atehortúa & Zwerg, 2019). Mediante la recopilación y análisis de datos de

entrevistas, encuestas y observaciones directas, se identificaron patrones y tendencias que informaron sobre la implementación y efectividad del principio de responsabilidad y el derecho a la información en kichwa, el método ayudó a generar hipótesis y conclusiones basadas en evidencia concreta, lo cual fue fundamental para entender las dinámicas particulares de las áreas de estudio.

El método analítico se centró en descomponer y examinar los componentes individuales del problema estudiado para comprender sus relaciones y efectos, en la investigación, el análisis crítico de la legislación, jurisprudencia y prácticas administrativas relacionadas con el principio de responsabilidad y el derecho a la información en kichwa permitió identificar posibles inconsistencias, vacíos legales y áreas de mejora (Talavera, 2020). El método analítico también se aplicó al examen de los datos empíricos recolectados, permitiendo una comprensión detallada de cómo las normativas se implementaron en la práctica y cómo afectaron a las comunidades kichwa, el método detallado y sistemático fue esencial para identificar los factores subyacentes que contribuyeron a las deficiencias actuales en la prestación de servicios públicos.

El método descriptivo se empleó para documentar y caracterizar el estado actual de la implementación del principio de responsabilidad y el derecho a la información en kichwa en las instituciones públicas del sector rural, permitió elaborar un retrato detallado y preciso de las condiciones y prácticas existentes, así como de las percepciones y experiencias de los servidores públicos y las comunidades kichwa hablantes (Bardales, 2021). La descripción detallada de la normativa, su aplicación y los desafíos enfrentados proporcionó una base sólida para entender el contexto actual y desarrollar recomendaciones informadas, el método también facilitó la comunicación de los hallazgos de manera clara y comprensible, lo que fue crucial para la formulación de políticas y estrategias efectivas.

Población

La investigación tiene como población objetivo a los 45,153 habitantes del cantón Guamate, con especial énfasis en las comunidades indígenas kichwa de las zonas rurales. La muestra seleccionada busca capturar las experiencias y percepciones de los usuarios en relación con la accesibilidad y calidad de los servicios públicos proporcionados en el idioma kichwa. Este enfoque permite obtener una visión

integral sobre cómo se implementan los principios de responsabilidad y el derecho a recibir información en kichwa en las instituciones públicas del cantón.

En Guamote, hay 150 autoridades y servidores públicos que desempeñan funciones en instituciones gubernamentales, abarcando sectores como salud, educación, servicios sociales y administración local. La investigación emplea entrevistas y encuestas para evaluar el nivel de conocimiento de estos servidores sobre la aplicación de los principios mencionados y su capacidad para ofrecer información y servicios en kichwa. Esta recopilación de datos permitirá identificar fortalezas y áreas de mejora en la prestación de servicios.

La técnica de muestreo utilizada es no probabilística, específicamente mediante métodos decisionales y por conveniencia, dado el enfoque específico de la investigación. Se seleccionaron 20 usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Guamote, basándose en su interacción reciente con los servicios públicos. Estos participantes brindarán información valiosa y relevante sobre su experiencia con el acceso a los servicios y la información en su idioma, lo que enriquecerá el análisis de la investigación.

Por otro lado, se seleccionarán 20 autoridades y servidores públicos mediante el muestreo decisional, asegurando que los participantes tengan roles clave en la implementación de políticas de responsabilidad y acceso a la información en kichwa. Se aplicarán criterios de inclusión y exclusión rigurosos, como tener más de dos años de experiencia en el puesto y estar directamente involucrados en la implementación de estas políticas. De este modo, la muestra será representativa y proporcionará una visión detallada sobre la realidad actual en la gestión de estos servicios en las comunidades kichwa del cantón Guamote

Para la selección de las autoridades y servidores públicos que participarán en la investigación en el cantón Guamote, se han establecido criterios claros de inclusión y exclusión para garantizar que la muestra sea representativa y pertinente para el análisis del principio de responsabilidad y el derecho a recibir información en kichwa. Los criterios de inclusión consideran aspectos como el rol administrativo o de atención al público, asegurando que los participantes tengan una influencia directa en la implementación de políticas y prestación de servicios. Además, se exige que los servidores públicos cuenten con al menos dos años de experiencia en

su puesto actual, lo que garantiza un conocimiento profundo de sus funciones. También se seleccionarán aquellos que estén involucrados directamente en políticas relacionadas con la responsabilidad y el acceso a la información en kichwa, siempre y cuando estén dispuestos a participar voluntariamente y otorguen su consentimiento informado.

En cuanto a los criterios de exclusión, se excluirán aquellos funcionarios con menos de dos años de experiencia, ya que su falta de trayectoria podría limitar la profundidad de sus respuestas. También quedarán fuera de la muestra los servidores que desempeñen roles técnicos sin contacto directo con el público o con políticas relevantes. Aquellos que estén ausentes durante el periodo de recolección de datos, así como quienes no estén dispuestos a participar, serán excluidos para asegurar la consistencia y la calidad de los datos. Finalmente, aplicando estos criterios, se seleccionará una muestra de 20 autoridades y servidores públicos, lo que permitirá obtener una visión detallada y representativa sobre la implementación del principio de responsabilidad y el derecho a la información en kichwa en las instituciones públicas de Guamote.

Técnicas e Instrumentos

Para la recolección de datos en la investigación, se emplearon diversas técnicas e instrumentos que permitieron obtener información detallada y relevante sobre el principio de responsabilidad y el derecho a recibir información en el idioma kichwa en las instituciones públicas del sector rural de la Provincia de Chimborazo.

Se utilizaron entrevistas semiestructuradas con autoridades y servidores públicos del GAD de Guamote, el instrumento permitió explorar en profundidad las percepciones, experiencias y prácticas de los funcionarios en relación con la provisión de servicios públicos en kichwa. Saras (2023), establece que, las entrevistas semiestructuradas abarcan preguntas abiertas que facilitaban la recolección de datos cualitativos ricos y contextualmente relevantes, permitiendo una comprensión detallada de los desafíos y estrategias implementadas en la administración pública para cumplir con el principio de responsabilidad.

Se aplicaron encuestas estructuradas a los usuarios de los servicios del GAD de Guamote, especialmente aquellos pertenecientes a comunidades kichwa hablantes, las encuestas, estructuradas por preguntas de opción múltiple,

permitieron cuantificar aspectos clave como la frecuencia de uso de los servicios, la claridad de la información proporcionada, y la satisfacción con la atención recibida. Flores (2021), considera que, la utilización de encuestas estructuradas potencializa el análisis estadístico de los datos, proporcionando la visión cuantitativa de la accesibilidad y calidad de los servicios públicos desde la perspectiva de los usuarios.

La técnica de observación directa se empleó en diversas instituciones públicas del cantón Guamote para evaluar cómo se proporcionan los servicios y la información en el idioma kichwa. Mediante la observación en campo, se pudo registrar de manera objetiva las interacciones entre los servidores públicos y los usuarios kichwa hablantes, identificando prácticas efectivas y áreas de mejora, el método permitió corroborar y complementar la información obtenida a través de entrevistas y encuestas.

RESULTADOS

Resultados de la entrevista a autoridades y servidores públicos del GAD de Guamote

Dentro del GAD de Guamote, las autoridades y servidores públicos entrevistados desempeñan una amplia variedad de roles, que van desde directores de áreas clave como Planificación, Servicios Sociales y Finanzas, hasta técnicos y personal administrativo. Cada uno de ellos tiene responsabilidades cruciales que incluyen la gestión y ejecución de programas que impactan directamente en la comunidad, la implementación de políticas gubernamentales, la atención al público y la coordinación de proyectos que buscan mejorar la calidad de vida de los ciudadanos de Guamote.

En cuanto a las políticas y procedimientos implementados para asegurar que los servicios y la información se proporcionen en el idioma kichwa, se ha hecho un esfuerzo considerable por parte del GAD, lo cual incluye la traducción de documentos oficiales y la contratación de personal bilingüe para atender a la comunidad kichwa hablante. Sin embargo, los entrevistados señalaron que la aplicación de las políticas no es uniforme, lo que genera inconsistencias en la provisión de servicios y afecta la accesibilidad de la información en el idioma nativo.

Respecto a la capacitación de los servidores públicos en la atención a la población kichwa hablante, la mayoría de los entrevistados consideró que las capacitaciones actuales son insuficientes. Muchos servidores públicos no hablan kichwa, lo que limita su capacidad para comunicarse efectivamente con la población que solo domina este idioma la falta de conocimiento cultural por parte de algunos funcionarios también es un obstáculo significativo para ofrecer un servicio de calidad.

Aunque se han ofrecido cursos básicos de kichwa y talleres culturales a los servidores públicos, los esfuerzos han sido limitados tanto en asistencia como en duración. La participación en las capacitaciones no ha sido universal, y algunos funcionarios aún carecen de las habilidades necesarias para atender adecuadamente a la comunidad kichwa, lo que reduce el impacto positivo de las iniciativas.

Los desafíos para implementar el principio de responsabilidad y el derecho a recibir información en kichwa son variados. Entre los más mencionados por los entrevistados se encuentran la falta de recursos humanos adecuadamente capacitados, las barreras tecnológicas que dificultan la traducción y difusión de la información en kichwa, y la necesidad de una mayor sensibilización y compromiso institucional para priorizar la inclusión lingüística.

A pesar de que el GAD de Guamote cuenta con algunos recursos para garantizar la provisión de servicios en kichwa, los entrevistados coincidieron en que, los no son suficientes. La demanda de personal bilingüe supera la oferta, y la tecnología disponible para la traducción y difusión de información en kichwa no siempre es adecuada la falta de fondos adicionales limita la capacidad de mejorar, los servicios.

La falta de información en kichwa ha tenido un impacto negativo en la calidad de los servicios prestados por el GAD. Los entrevistados compartieron ejemplos concretos donde la ausencia de información en el idioma nativo ha llevado a malentendidos, retrasos en la prestación de servicios, y en algunos casos, la negación de servicios esenciales a la población kichwa hablante, afectando gravemente su acceso a derechos fundamentales.

La precisión y comprensibilidad de la información traducida al kichwa es otra área de preocupación. Los mecanismos actuales para asegurar la calidad de las traducciones son limitados, y algunos entrevistados expresaron dudas sobre si las traducciones disponibles son lo suficientemente precisas y comprensibles para los usuarios, lo que podría comprometer la efectividad de la comunicación.

Para mejorar la accesibilidad de la información y los servicios públicos en kichwa, el GAD ha comenzado a implementar varias medidas, las incluyen la mejora continua de las traducciones, el aumento en la contratación de personal bilingüe, y la creación de materiales audiovisuales en kichwa. No obstante, los esfuerzos están en etapas iniciales y requieren un mayor desarrollo y respaldo institucional.

Actualmente, la evaluación de la efectividad de las políticas y procedimientos implementados para garantizar la provisión de información en kichwa es mínima. No existen suficientes herramientas formales para medir el impacto de las políticas, y la mayoría de las evaluaciones se basan en la retroalimentación informal que proviene directamente de la comunidad, lo que limita la capacidad de hacer mejoras basadas en datos concretos.

La retroalimentación recibida de la comunidad kichwa ha sido mixta. Si bien algunos miembros de la comunidad reconocen los esfuerzos del GAD para mejorar los servicios en su idioma, otros han expresado preocupaciones significativas sobre la falta de personal kichwa hablante y la calidad de las traducciones, las críticas subrayan la necesidad de continuar mejorando y adaptando los servicios.

Entre las propuestas desarrolladas para fortalecer la capacidad del GAD y proporcionar servicios en kichwa destacan el aumento de la capacitación continua para los servidores públicos, la contratación de personal bilingüe, el uso de tecnologías avanzadas para mejorar la calidad y precisión de las traducciones, medidas que contribuirán a la prestación del servicio inclusivo y efectivo.

La posibilidad de que el GAD de Guamate sirva como modelo para otras regiones del país fue discutida ampliamente. Muchos entrevistados creen que, con mejoras significativas y un compromiso renovado hacia la inclusión lingüística y cultural, el GAD podría convertirse en un ejemplo para otras áreas, promoviendo políticas más inclusivas a nivel nacional.

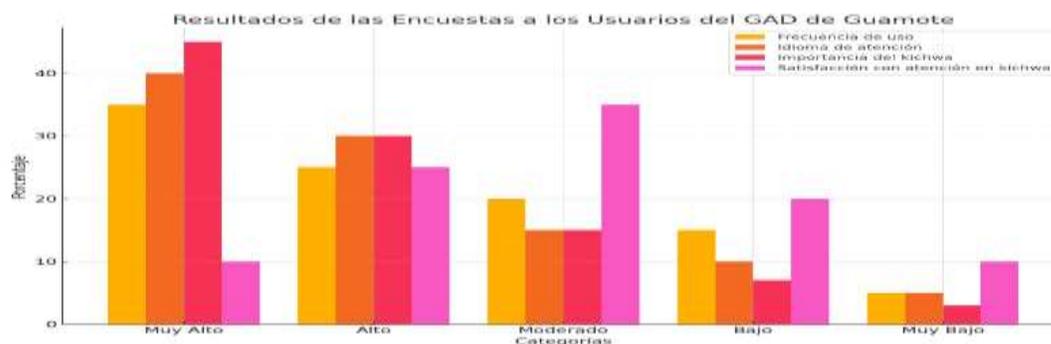
La coordinación con otras instituciones públicas y organizaciones comunitarias es un área en la que el GAD de Guamote ha hecho algunos progresos, aunque los esfuerzos son aún limitados. Existen oportunidades para fortalecer las alianzas y mejorar la provisión de servicios en kichwa a través de la colaboración interinstitucional y con la comunidad.

Los entrevistados expresaron expectativas optimistas sobre el impacto que una mejor implementación de la información en kichwa podría tener en la vida de los usuarios. Se espera que las mejoras no solo aumenten el acceso a los servicios, sino que también fortalezcan la confianza en las instituciones y promuevan una mayor participación de la comunidad kichwa en el desarrollo local, contribuyendo a un futuro más inclusivo y equitativo.

Resultados de la encuesta a usuarios del GAD de Guamote

Los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios del GAD de Guamote revelan diversos patrones en la utilización y percepción de los servicios. En cuanto a la frecuencia de uso, un 35% de los encuestados indicó que utiliza los servicios del GAD de Guamote muy frecuentemente, mientras que un 25% lo hace con frecuencia. Un 20% de los usuarios utiliza los servicios ocasionalmente, un 15% raramente, y solo un 5% indicó que nunca ha utilizado los servicios, los datos reflejan una interacción regular de la mayoría de la población con los servicios del GAD.

Tabla 1
Resultados de la encuesta a usuarios



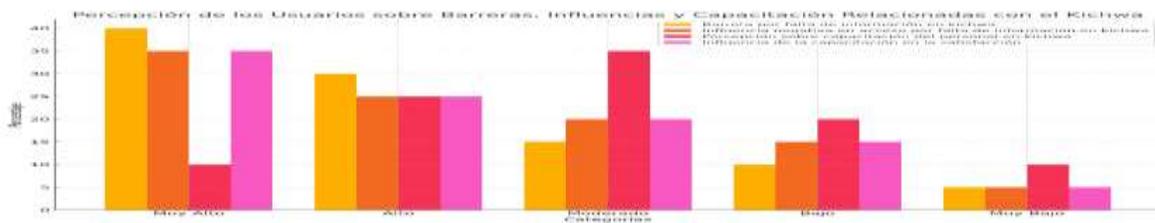
Con relación al idioma en el que se brinda la atención, un 40% de los usuarios señaló que recibe atención únicamente en español. Un 30% manifestó que mayoritariamente recibe atención en español con algunas interacciones en kichwa, mientras que solo un 15% afirmó que recibe atención en ambos idiomas por igual.

Un 10% indicó que mayoritariamente se le atiende en kichwa con ocasionales usos del español, y un pequeño porcentaje del 5% señaló que recibe atención exclusivamente en kichwa, los resultados muestran una predominancia del uso del español en la atención brindada por el GAD.

La importancia de recibir información y atención en kichwa es alta entre los usuarios, con un 45% que lo considera muy importante y un 30% que lo califica como importante. Un 15% de los encuestados lo ve como moderadamente importante, mientras que un 7% considera que es poco importante. Solo un 3% no ve importancia en recibir atención en kichwa, lo cual sugiere una fuerte demanda por servicios en kichwa, aunque un segmento menor de la población no lo considera prioritario.

Cuando se les preguntó si la atención en kichwa satisface sus necesidades, solo un 10% de los encuestados consideró que los servidores públicos están totalmente capacitados. Un 25% expresó que están mayoritariamente capacitados, mientras que un 35% cree que están parcialmente capacitados. Un 20% opinó que están poco capacitados, y un 10% considera que no están capacitados en absoluto, los resultados indican que, aunque existen esfuerzos por capacitar al personal, aún queda mucho por mejorar.

Tabla 2
Precepción de los usuarios



Sobre si el no recibir información en kichwa constituye una barrera para satisfacer sus necesidades, un 40% de los encuestados afirmó que esto ocurre frecuentemente. Un 30% señaló que es un problema ocasional, mientras que un 15% mencionó que raramente es una barrera. Un 10% dijo que nunca ha sido un problema, y un 5% no está seguro, el resultado subraya que la falta de servicios en kichwa es una barrera significativa para muchos usuarios.

En cuanto a la influencia negativa de la falta de información y atención en kichwa en el acceso a los servicios, un 35% de los encuestados indicó que tiene un impacto

negativo considerable. Un 25% consideró que la influencia es mayoritariamente negativa, mientras que un 20% dijo que es parcialmente negativa. Un 15% cree que la influencia es mínima, y solo un 5% piensa que no afecta en absoluto, lo cual indica que la barrera lingüística sigue siendo un desafío en el acceso a los servicios públicos.

La percepción de los usuarios respecto a la capacitación del personal en kichwa es crítica, con solo un 10% que considera que el personal está completamente capacitado. Un 25% cree que están mayoritariamente capacitados, pero un 35% piensa que la capacitación es solo parcial. Un 20% considera que la capacitación es insuficiente, y un 10% cree que no hay capacitación en absoluto, lo cual destaca la necesidad de mejorar la preparación del personal para atender adecuadamente a la comunidad kichwa hablante.

Los datos también revelan que la falta de capacitación del personal en kichwa influye negativamente en la satisfacción de las necesidades de los usuarios. Un 35% de los encuestados considera que esta falta de capacitación afecta significativamente su capacidad para acceder a los servicios, mientras que un 25% piensa que la influencia es considerable. Un 20% cree que la influencia es moderada, y un 15% opina que es mínima. Solo un 5% no percibe un impacto negativo.

Los resultados muestran que, aunque el GAD de Guamote está haciendo esfuerzos para proporcionar servicios en kichwa, todavía existen desafíos significativos en términos de capacitación del personal y disponibilidad de servicios en el idioma. La mayoría de los usuarios considera importante recibir atención en kichwa y ve la falta de, los servicios como una barrera para acceder a la información y los servicios públicos de manera efectiva. La mejora en la capacitación y la disponibilidad de servicios en kichwa no solo aumentaría la satisfacción de los usuarios, sino que también podría mejorar el acceso a los servicios públicos y fortalecer la confianza de la comunidad en las instituciones del GAD de Guamote.

DISCUSIÓN

La discusión de los resultados obtenidos en las encuestas y entrevistas realizadas a los usuarios y servidores públicos del GAD de Guamote revela múltiples aspectos críticos relacionados con la implementación del derecho a recibir información en

kichwa y la eficacia de la administración pública en contextos multiculturales y multilingües. Según el análisis realizado, se observa que la percepción general de los servicios es positiva, con un 50% de los encuestados satisfechos y un 40% que considera la atención eficiente. No obstante, esta satisfacción está acompañada por desafíos significativos, particularmente en la capacidad del personal para atender adecuadamente a la población kichwa hablante.

El principio de responsabilidad y el derecho a recibir información en el idioma kichwa, como destaca Merchán (2023), son fundamentales para garantizar la inclusión efectiva de las comunidades indígenas en la vida pública. Sin embargo, los resultados obtenidos muestran que solo un 10% de los usuarios considera que los servidores públicos están completamente capacitados para atender en kichwa, lo que revela una brecha considerable entre las normativas vigentes y su implementación práctica, la falta de capacitación también afecta la confianza en los servidores públicos, con un 25% de los encuestados que desconfían parcial o totalmente de la capacidad del personal para proporcionar servicios adecuados.

El acceso a la información en el idioma nativo no solo es un derecho constitucional en Ecuador, sino que también es crucial para la preservación de la identidad cultural y la participación activa de las comunidades en procesos de toma de decisiones. Estudios como los de la Defensoría del Pueblo, (2023) destacan que la falta de recursos adecuados para la traducción y provisión de información en kichwa limita gravemente la accesibilidad de los servicios públicos, lo que es consistente con los hallazgos del estudio, donde un 40% de los encuestados afirmó que la falta de información en kichwa constituye una barrera frecuente para satisfacer sus necesidades.

La falta de atención en kichwa y su impacto negativo en la satisfacción de los usuarios también es un punto crítico que destaca la necesidad de una mayor inversión en capacitación y recursos. Según el análisis de las encuestas, un 35% de los usuarios considera que la falta de capacitación del personal en kichwa afecta significativamente su capacidad para acceder a los servicios, el resultado subraya la importancia de implementar programas de formación continua que no solo mejoren las habilidades lingüísticas del personal, sino que también promuevan una comprensión más profunda de la cultura kichwa.

Además, la percepción de que la falta de información en kichwa influye negativamente en el acceso a los servicios públicos se correlaciona con la experiencia de exclusión que enfrentan muchas comunidades indígenas en áreas rurales. Como señalan Mora *et al.* (2022), la incapacidad de las instituciones para comunicarse eficazmente en los idiomas nativos no solo reduce la calidad del servicio, sino que también perpetúa la marginalización de las poblaciones indígenas, exacerbando las desigualdades existentes.

El hecho de que un 35% de los encuestados considere que la información proporcionada es solo parcialmente actualizada o relevante refuerza la necesidad de una revisión crítica de las políticas actuales de comunicación dentro del GAD de Guamote. La actualización continua de la información y su disponibilidad en kichwa son esenciales para asegurar que todos los ciudadanos tengan acceso a información precisa y oportuna, como lo subraya el principio de responsabilidad en la administración pública.

En términos de accesibilidad, la percepción de que las instalaciones del GAD son accesibles para la mayoría de los usuarios es un aspecto positivo. Sin embargo, el 25% que percibe barreras en este sentido señala que aún existen desafíos significativos para garantizar que todos los ciudadanos, independientemente de sus necesidades físicas o lingüísticas, puedan acceder a los servicios públicos de manera eficiente y equitativa, lo cual es consistente con el marco teórico que enfatiza la importancia de la accesibilidad en la provisión de servicios públicos (Quevedo *et al.*, 2023).

La discusión de los resultados se considera el contexto de las políticas públicas en Ecuador, como indica el Banco Mundial (2022), la implementación de políticas inclusivas y accesibles en términos lingüísticos no solo cumple con las obligaciones legales y morales del Estado, sino que también es un factor clave para promover el desarrollo equitativo y sostenible en áreas rurales. La experiencia en Guamote subraya la necesidad de que el Estado refuerce su compromiso con la capacitación del personal y la provisión de recursos adecuados para la traducción y difusión de información en kichwa.

Finalmente, los resultados sugieren que mejorar la eficiencia en la atención y simplificar los trámites administrativos podrían tener un impacto positivo

significativo en la satisfacción de los usuarios. La percepción de burocracia y complicaciones en los trámites es un desafío recurrente en muchas administraciones públicas, y abordarlo de manera efectiva requiere un enfoque coordinado que incluya tanto la simplificación de procesos como la mejora de la capacitación del personal (Bravo *et al.*, 2020).

CONCLUSIÓN

A partir de los resultados obtenidos en las encuestas y entrevistas realizadas a los usuarios y servidores públicos del GAD de Guamote, se pueden extraer diversas conclusiones que reflejan tanto los logros como las áreas de mejora en la implementación de políticas de inclusión lingüística y en la provisión de servicios públicos. En primer lugar, se observa que, aunque existe una percepción general positiva de los servicios ofrecidos, con un 50% de los encuestados satisfechos, persisten desafíos significativos relacionados con la capacitación del personal y la provisión de información en kichwa, lo que indica una brecha entre las políticas y su aplicación efectiva.

Una de las conclusiones más destacadas es la necesidad urgente de mejorar la capacitación del personal en el idioma kichwa. Solo un 10% de los encuestados considera que los servidores públicos están totalmente capacitados, lo que sugiere que los esfuerzos actuales no son suficientes para satisfacer las necesidades de la comunidad kichwa hablante, el déficit en la capacitación no solo afecta la calidad de los servicios, sino que también tiene un impacto negativo en la percepción de eficiencia y en la confianza de los usuarios en el personal del GAD.

Asimismo, la barrera que representa la falta de información en kichwa es evidente, con un 40% de los encuestados que afirman que esta falta constituye una barrera frecuente para satisfacer sus necesidades, la conclusión subraya la importancia de garantizar que la información y los servicios se proporcionen en el idioma nativo de la comunidad, lo cual es esencial no solo para el cumplimiento de los derechos lingüísticos, sino también para asegurar la participación plena y efectiva de todos los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones.

En cuanto a la influencia negativa de la falta de información y atención en kichwa en el acceso a los servicios públicos, un 35% de los usuarios reporta que esto tiene un impacto considerable en su capacidad para acceder a los servicios, la

conclusión resalta la necesidad de que el GAD de Guamote y otras instituciones similares revisen y fortalezcan sus políticas de inclusión lingüística, asegurando que todos los ciudadanos, independientemente de su idioma, puedan acceder a los servicios públicos de manera equitativa. Otro aspecto clave que emerge de los resultados es la percepción de burocracia en la realización de trámites. Un 40% de los encuestados considera que los trámites son complicados o muy complicados, lo que sugiere que la simplificación de procesos administrativos podría mejorar significativamente la experiencia del usuario y, por ende, la satisfacción general con los servicios del GAD.

Además, la actualización de la información proporcionada por el GAD es un área que requiere atención. Con un 35% de los usuarios que considera que la información es solo parcialmente actualizada, se concluye que es necesario implementar mecanismos que aseguren la disponibilidad de información precisa y oportuna en todos los idiomas relevantes, especialmente en kichwa, para mejorar la calidad del servicio y la confianza de los usuarios.

La accesibilidad física a las instalaciones del GAD también es un tema importante. Aunque un 45% de los encuestados considera que las instalaciones son accesibles, el hecho de que un 25% perciba barreras sugiere que se deben realizar esfuerzos adicionales para asegurar que todas las personas, independientemente de sus capacidades físicas, puedan acceder plenamente a los servicios ofrecidos por el GAD. En términos de confianza en los servidores públicos, la conclusión es que, si bien existe una confianza moderada, con un 45% de los encuestados que expresan confianza, es crucial mejorar la transparencia y la capacitación del personal para fortalecer esta confianza y garantizar que todos los usuarios se sientan atendidos de manera justa y eficiente.

Finalmente, la experiencia en Guamote revela la importancia de integrar de manera efectiva las políticas de inclusión lingüística en la administración pública para promover la equidad y la justicia social. Las lecciones aprendidas en este contexto pueden servir como un modelo para otras regiones del país, donde la inclusión de las comunidades indígenas y la provisión de servicios en sus idiomas nativos son fundamentales para el desarrollo sostenible y la cohesión social.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aceituno, C., Silva, R., & Cruz, R. (2022). *Mitos y realidades de la investigación científica*. <https://dev.perucris.pe/handle/123456789/2901>
- Álvarez, S., Romero, A., Estupiñán, J., & Ponce, D. (2021). Selección del docente tutor basado en la calidad de la docencia en metodología de la investigación. *Conrado*, 17(80), 88-94.
- Atehortúa, F., & Zwerg, A. (2019). Metodología de la investigación: Más que una receta. *AD-minister*, 20, Article 20.
- Banco Mundial. (2022). *Informe sobre el desarrollo mundial 2022*. <https://www.bancomundial.org/es/publication/wdr2022>
- Bardales, J. (2021). La investigación científica: Su importancia en la formación de investigadores. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), Article 3. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i3.476
- Bravo, M., Erazo, J., Pinos, C., & Narváez, I. (2020). Análisis del derecho a la información pública en el Ecuador. *Iustitia Socialis: Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas y Criminalísticas*, 5(8), 565-583.
- Código Orgánico Administrativo. (2022). *Código Orgánico Administrativo*. <http://biblioteca.defensoria.gob.ec/handle/37000/3362>
- Constitución de la República del Ecuador 2008. (2008). *Universidad de las Artes*. <https://www.uartes.edu.ec/sitio/download/constitucion-de-la-republica-del-ecuador-2008/>
- Córdoba, N., Astorquia, L. E., Alegrechy, A., Díaz, A., Luques, V., & Medina, O. (2023). *Metodología de la investigación I*. <http://rephip.unr.edu.ar/xmlui/handle/2133/25465>
- Defensoría del Pueblo. (2023). *Defensoría del Pueblo*. <https://www.dpe.gob.ec/>
- Flores, Y. (2021). Técnicas de investigación. *Revista Académica Institucional*, 3(1), Article 1.
- Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué?: La producción de los datos y los diseños*. 1-274.
- Guamán, K., Hernández, E., & Lloay, S. (2021). El proyecto de investigación: La metodología de la investigación científica o jurídica. *Conrado*, 17(81), 163-168.

- Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2024). *Home – Instituto Nacional de Estadística y Censos* [2024].
<https://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/home/>
- Leyva, J., Guerra, Y., Leyva, J., & Guerra, Y. (2020). Objeto de investigación y campo de acción: Componentes del diseño de una investigación científica. *EDUMECENTRO*, 12(3), 241-260.
- Merchán, A. (2023). El acceso a la información pública en Ecuador. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*.
<https://doi.org/10.46377/dilemas.v10i3.3652>
- Mora, A., Sánchez, M., Cajamarca, A., & Idrovo, D. (2022). El sistema automático de trámite judicial en Ecuador: ¿vulnera derechos fundamentales? *Revista chilena de derecho y tecnología*, 11(1), 203-228.
<https://doi.org/10.5354/0719-2584.2022.61859>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2024). *Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo*. UNDP. <https://www.undp.org/es/home>
- Quevedo, N., Beltrán, J., Limaico, J., & Alvaracín, A. (2023). Información y Derecho el caso Ecuador. *Bibliotecas. Anales de Investigación*, 19(2), 14.
- Saras, E. (2023). Técnicas e instrumentos de investigación en la actividad investigativa. *Revista Educación*, 21(21), 8-9.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2024). *Secretaría Nacional de Planificación – Planificación*. <https://www.planificacion.gob.ec/>
- Talavera, F. (2020). Fundamentos Metodológicos de la Investigación: El Génesis del Nuevo Conocimiento. *Revista Científica*, 5(16), 99-119.
- Urréa, H., Cotto, J., Sánchez, J., Díaz, G., & Saldarriaga, G. (2022). Metodología de la investigación. *ACVENISPROH Académico*.
<https://doi.org/10.47606/ACVEN/ACLIB0017>
- Zambrano, P., Toledo, C., & Menéndez, M. (2020). Metodología de la Investigación. *Biblioteca Colloquium*.
<https://www.colloquiumbiblioteca.com/index.php/web/article/view/26>
- Zúñiga, P., Cedeño, R., & Palacios, I. (2023). Metodología de la investigación científica: Guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7658

Conflicto de intereses

Los autores indican que esta investigación no tiene conflicto de intereses y, por tanto, acepta las normativas de la publicación en esta revista.

Con certificación de:

