



# UTPL

La Universidad Católica de Loja

Vicerrectorado de Modalidad Abierta y a Distancia

## Prácticum I

### Guía didáctica





Facultad Ciencias Económicas y Empresariales

# Prácticum I

## Guía didáctica

Carrera	PAO Nivel
Administración Pública	IV

### Autora:

Katya Vanessa Macías Badaraco



## Prácticum I

### Guía didáctica

Katya Vanessa Macías Badaraco

### Diagramación y diseño digital

Ediloja Cía. Ltda.

Marcelino Champagnat s/n y París

edilocialtda@ediloja.com.ec

[www.ediloja.com.ec](http://www.ediloja.com.ec)

ISBN digital -978-9942-47-256-4

Año de edición: abril, 2025

Edición: primera edición

El autor de esta obra ha utilizado la inteligencia artificial como una herramienta complementaria. La creatividad, el criterio y la visión del autor se han mantenido intactos a lo largo de todo el proceso.

Loja-Ecuador



Los contenidos de este trabajo están sujetos a una licencia internacional Creative Commons **Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0** (CC BY-NC-SA 4.0). Usted es libre de **Compartir** — copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato. *Adaptar* — remezclar, transformar y construir a partir del material citando la fuente, bajo los siguientes términos: Reconocimiento- debe dar crédito de manera adecuada, brindar un enlace a la licencia, e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que usted o su uso tienen el apoyo de la licenciante. *No Comercial-no puede hacer uso del material con propósitos comerciales. Compartir igual-Si remezcla, transforma o crea a partir del material, debe distribuir su contribución bajo la misma licencia del original.* No puede aplicar términos legales ni medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otras a hacer cualquier uso permitido por la licencia. <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



# Índice

<b>1. Datos de información .....</b>	<b>8</b>
1.1 Presentación de la asignatura.....	8
1.2 Competencias genéricas de la UTPL.....	8
1.3 Competencias del perfil profesional .....	8
1.4 Problemática que aborda la asignatura .....	8
<b>2. Metodología de aprendizaje .....</b>	<b>10</b>
<b>3. Orientaciones didácticas por resultados de aprendizaje.....</b>	<b>11</b>
<b>Resultado de aprendizaje 1: .....</b>	<b>11</b>
<b>Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas.....</b>	<b>11</b>
<b>Semana 1 .....</b>	<b>11</b>
Unidad 1. Introducción a los estudios de caso .....	12
1.1. Definición y propósito de los casos de estudio en administración pública.....	12
1.2. Componentes de un caso de estudio .....	14
Actividades de aprendizaje recomendadas .....	18
Autoevaluación 1 .....	19
<b>Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas.....</b>	<b>21</b>
<b>Semana 2 .....</b>	<b>21</b>
Unidad 2. Diseño de un estudio de caso: Experiencias del sector público	21
2.1. Caso de estudio 1: "Emprende Turismo" .....	23
<b>Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas.....</b>	<b>26</b>
<b>Semana 3 .....</b>	<b>26</b>
Unidad 2. Diseño de un estudio de caso: Experiencias del sector público	26
2.1. Caso de estudio 1: "Emprende Turismo" .....	27
Actividad de aprendizaje recomendada .....	30
<b>Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas.....</b>	<b>31</b>
<b>Semana 4 .....</b>	<b>31</b>
Unidad 2. Diseño de un estudio de caso: Experiencias del sector público	31



2.2. Caso de estudio 2: "MiLAB – Laboratorio Govtech de Colombia" .....	32
<b>Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas.....</b>	<b>36</b>
<b>Semana 5 .....</b>	<b>36</b>
Unidad 2. Diseño de un estudio de caso: Experiencias del sector público	36
2.2. Caso de estudio 2: "MiLAB – Laboratorio Govtech de Colombia" .....	36
Actividad de aprendizaje recomendada .....	39
<b>Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas.....</b>	<b>40</b>
<b>Semana 6 .....</b>	<b>40</b>
Unidad 2. Diseño de un estudio de caso: Experiencias del sector público	40
2.3. Caso de estudio 3: "Laboratorios de Aceleración PNUD Ecuador - Thinkia" .....	41
<b>Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas.....</b>	<b>46</b>
<b>Semana 7 .....</b>	<b>46</b>
Unidad 2. Diseño de un estudio de caso: Experiencias del sector público	46
2.3. Caso de estudio 3: "Laboratorios de Aceleración PNUD Ecuador - Thinkia" .....	47
Actividades de aprendizaje recomendadas .....	50
<b>Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas.....</b>	<b>51</b>
<b>Semana 8 .....</b>	<b>51</b>
Actividad de aprendizaje recomendada .....	52
<b>Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas.....</b>	<b>53</b>
<b>Semana 9 .....</b>	<b>53</b>
Unidad 3. Recopilación y análisis de la información de un estudio de caso: Experiencias en el sector público.....	53
3.1. Caso de estudio 4: Portal de Datos Abiertos de la Ciudad de México: respuestas basadas en datos. ....	54
<b>Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas.....</b>	<b>58</b>
<b>Semana 10 .....</b>	<b>58</b>
Unidad 3. Recopilación y análisis de la información de un estudio de caso: Experiencias en el sector público.....	58



3.1. Caso de estudio 4: Portal de Datos Abiertos de la Ciudad de México: respuestas basadas en datos. ....	58
Actividades de aprendizaje recomendadas .....	62
Autoevaluación 2.....	63
<b>Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas.....</b>	<b>67</b>
<b>Semana 11 .....</b>	<b>67</b>
Unidad 3. Recopilación y análisis de la información de un estudio de caso: Experiencias en el sector público.....	67
3.2. Caso de estudio 5: Proyecto de Monitoreo del Oso de Anteojos y el Tapir de Montaña en Collay. Ecuador .....	67
<b>Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas.....</b>	<b>72</b>
<b>Semana 12.....</b>	<b>72</b>
Unidad 3. Recopilación y análisis de la información de un estudio de caso: Experiencias en el sector público.....	72
3.2. Caso de estudio 5: Proyecto de Monitoreo del Oso de Anteojos y el Tapir de Montaña en Collay. Ecuador .....	72
Actividad de aprendizaje recomendada .....	76
<b>Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas.....</b>	<b>78</b>
<b>Semana 13.....</b>	<b>78</b>
Unidad 3. Recopilación y análisis de la información de un estudio de caso: Experiencias en el sector público.....	78
3.3. Caso de estudio 6: Recomendación de servicios de IA y perfiles de usuario para una mejor experiencia ciudadana. Brasil .....	78
<b>Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas.....</b>	<b>87</b>
<b>Semana 14.....</b>	<b>87</b>
Unidad 3. Recopilación y análisis de la información de un estudio de caso: Experiencias en el sector público.....	87
3.4. Caso de estudio 7: Premio Verde. Ecuador .....	87
<b>Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas.....</b>	<b>91</b>
<b>Semana 15.....</b>	<b>91</b>



Unidad 3. Recopilación y análisis de la información de un estudio de caso: Experiencias en el sector público.....	91
3.4. Caso de estudio 7: Premio Verde. Ecuador .....	91
Actividades de aprendizaje recomendadas .....	96
Autoevaluación 3.....	98
<b>Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas.....</b>	<b>101</b>
<b>Semana 16.....</b>	<b>101</b>
<b>4. Autoevaluaciones .....</b>	<b>102</b>
<b>5. Glosario.....</b>	<b>107</b>
<b>6. Referencias bibliográficas .....</b>	<b>108</b>
<b>7. Anexos .....</b>	<b>111</b>





## 1. Datos de información

### 1.1 Presentación de la asignatura



### 1.2 Competencias genéricas de la UTPL

1. Comunicación oral y escrita.
2. Orientación a la innovación y a la investigación.
3. Pensamiento crítico y reflexivo.
4. Trabajo en equipo.
5. Compromiso e implicación social.
6. Comportamiento ético.
7. Organización y planificación del tiempo.

### 1.3 Competencias del perfil profesional

Gestionar y organizar de forma íntegra y con transparencia al capital humano que forma parte de las instituciones públicas con el objetivo de mejorar el accionar y rol del servidor público y así garantizar una atención eficiente.

### 1.4 Problemática que aborda la asignatura

Incipiente gestión administrativa en las instituciones y empresas públicas.



Escasez de mecanismos e instrumentos para mejorar la eficiencia de la prestación de bienes y servicios públicos.





---

## 2. Metodología de aprendizaje

---

La metodología de aprendizaje que se aplicará en esta asignatura es por indagación, un enfoque centrado en el estudiante que promueve la exploración activa y el pensamiento crítico frente a problemáticas reales. Este método fomenta el aprendizaje autónomo y colaborativo mediante la formulación de preguntas, la búsqueda de evidencias y el análisis reflexivo, permitiendo a los estudiantes desarrollar competencias clave para la resolución de problemas complejos. El aprendizaje por indagación promueve el desarrollo de habilidades de análisis y pensamiento crítico en los estudiantes, competencias esenciales para llevar a cabo actividades de investigación como la elaboración de ensayos argumentativos o el análisis de casos de estudio.





### 3. Orientaciones didácticas por resultados de aprendizaje

#### Resultado de aprendizaje 1:

Conoce las buenas prácticas aplicadas en el sector público.

Para alcanzar este resultado de aprendizaje, se propone un enfoque progresivo que le permita comprender y aplicar conceptos clave relacionados con el análisis y la argumentación en la administración pública. Para ello, se abordará la estructura y diseño de un ensayo argumentativo, proporcionando herramientas para organizar ideas de manera lógica, fundamentarlas con evidencia confiable y presentar conclusiones claras. Este ejercicio le permitirá identificar casos exitosos y analizar los factores que contribuyeron a su efectividad.

Como parte de su proceso de aprendizaje, posteriormente usted elaborará un estudio de caso, utilizando este método como una herramienta para profundizar en el análisis de las funciones, procesos y desafíos inherentes a la administración pública. Este enfoque integrador no solo le permitirá comprender las dinámicas del sector, sino también reflexionar sobre posibles soluciones e innovaciones para mejorar la gestión pública.

#### Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas

Recuerde revisar de manera paralela los contenidos con las actividades de aprendizaje recomendadas y actividades de aprendizaje evaluadas.



#### Semana 1

¡Bienvenido al nuevo periodo académico de Prácticum 1!



En esta asignatura, nuestro objetivo principal es guiarlo en su primer acercamiento al entorno laboral de la Administración Pública. ¿Cómo lo lograremos? A través de visitas a diversas instituciones del sector público y el análisis detallado de proyectos emblemáticos que han marcado el desarrollo de este sector en Ecuador.

Para ello, trabajaremos con una herramienta clave que ya mencionamos: los Estudios de Caso, utilizando la metodología reconocida por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Este enfoque nos permitirá estudiar casos concretos de manera estructurada, ayudándole a entender cómo se diseñan, implementan y evalúan proyectos en el sector público.



Es importante que consulte el [Anexo 1: Ficha Técnica](#), ya que este documento le proporcionará las pautas necesarias para evaluar su progreso académico en cada caso de estudio. Este recurso no solo le ayudará a organizar su análisis, sino que también facilitará una comprensión más profunda de las dinámicas del sector público.

Durante este proceso, tendrá la oportunidad de conectar la teoría aprendida en clases previas con la práctica, desarrollando una perspectiva crítica y fundamentada sobre las actividades propias de su profesión.

Estamos aquí para acompañarlo en cada paso de este aprendizaje. ¡Con entusiasmo y compromiso, lograremos que este primer acercamiento al entorno laboral sea enriquecedor y significativo!

## **Unidad 1. Introducción a los estudios de caso**

---

### **1.1. Definición y propósito de los casos de estudio en administración pública**

Un estudio de caso es un análisis que utiliza los procesos de una investigación cuantitativos, cualitativos o mixtos, con la finalidad de estudiar a profundidad una problemática previamente planteada. Según Bernal (2022) los casos de



estudio son una modalidad investigativa que se utiliza ampliamente, con excelentes resultados desde el siglo XXI, en las ciencias sociales, economía y la administración.

En un estudio de caso se utiliza mucho el análisis como herramienta de investigación, esta es considerada una operación intelectual que posibilita descomponer mentalmente un todo complejo en sus partes y cualidades. El análisis permite la división mental del todo en sus múltiples relaciones y componentes (García, 2016).

El objetivo del estudio de caso, mejor conocido como método del caso, es estudiar en profundidad una unidad de análisis específica, tomada de un universo poblacional. Para el método del caso, la unidad de análisis, el caso objeto de estudio, es comprendido como un sistema integrado que interactúa en un contexto específico con características propias. El caso o unidad de análisis puede ser una persona, una institución o empresa, un grupo, etcétera (Bernal, 2022).

Muñoz (2015) enfatiza en que generalmente estas propuestas son de carácter empírico, pues se analizan directamente en el medio ambiente donde se desenvuelve el individuo o fenómeno a estudiar. Según el BID (2011) un estudio de caso sistematiza a lo largo de un período de tiempo una o varias experiencias o procesos, sus momentos críticos, actores y contexto con el fin de explorar sus causas, y entender por qué las experiencias o procesos objeto de estudio se desarrolló como lo hizo, obtuvo los resultados que obtuvo, y qué aspectos merecen atención particular en el futuro.



## 1.2. Componentes de un caso de estudio



No olvide que en esta asignatura nos vamos a basar en la metodología propuesta por el BID para la elaboración de los casos de estudio, recuerde que desarrollar un caso de estudio es un proceso de investigación cualitativa, sin embargo, se puede incluir información cuantitativa y hacer uso de diversas fuentes para desarrollarlo, como: documentos, archivos, entrevistas, observaciones, etc.

La elaboración de un estudio de caso según el BID (2011) comprende los siguientes pasos:

1. Diseño del Estudio de Caso
2. Recopilación de la información
3. Análisis de la información
4. Redacción del informe
5. Diseminación

A continuación, vamos a comprender de qué se trata cada uno:

### 1.2.1. Diseño del estudio de caso

El diseño es el plan de acción a seguir, donde se especifican y estandarizan la orientación y el enfoque del caso. Aquí usted debe considerar los siguientes elementos:

- a. **Antecedentes:** Esta sección describe, de manera resumida, la experiencia y el contexto en el cual se desarrolla la buena práctica.
- b. **El propósito:** Define el para qué del Estudio de Caso, es decir, cuál es el objetivo de hacer el Caso en función de los aprendizajes que se desean extraer del mismo. Es también el por qué o la justificación del caso, es decir, por qué amerita invertir tiempo y recursos en analizar un proceso o experiencia en particular.



- c. **La unidad de análisis:** Es el qué o quién que está siendo explorado. Es decir, es donde se enfoca la mirada de quien elabora el Caso con el fin de recolectar información y responder a las preguntas planteadas.
- d. **Instrumentos de recolección de la información:** Las fuentes de información incluyen evidencia documental; participantes y beneficiarios del proceso; y bases de datos. El uso de múltiples fuentes de información permite corroborar los resultados obtenidos.
- e. **Los métodos para analizar e interpretar la información:** Existen herramientas sencillas de análisis de información cualitativa como por ejemplo el análisis de contenidos y el uso de códigos y frecuencias. Es importante especificar desde el diseño del Caso cuál o cuáles de estos métodos serán empleados. El método seleccionado debe permitir darle respuesta de una forma eficiente a las preguntas formuladas.

### 1.2.2. Recopilación de la información

La recolección de información no es un procedimiento lineal sino el resultado de la interacción permanente entre las preguntas definidas, y la experiencia que se está analizando (BID, 2011), es decir, las preguntas pueden ser reformuladas a medida que se avanza en el caso.

Es recomendable que la información que se va recopilando se registre y clasifique en archivos, bases de datos u otro instrumento que facilite su tabulación, búsqueda y análisis posterior.

### 1.2.3. Análisis de la información

El objetivo principal en la fase de análisis es depurar, categorizar o tabular y/o recombinar la información recogida confrontándola de manera directa con las preguntas iniciales del caso. Para ello es pertinente que considere los siguientes pasos (BID, 2011):

- a. **Revisión y categorización de la información**



La revisión de la información recopilada se puede realizar con base en un conjunto de categorías o códigos previamente definidos por quien realiza el Estudio de Caso y de acuerdo con las preguntas del mismo. Otro enfoque de análisis consiste en dejar que el conjunto de categorías vaya surgiendo de la información recopilada y vaya refinándose a medida que se revisa.

## b. Búsqueda e identificación de patrones

Una vez que complete la categorización de la información recolectada, debe buscar patrones adicionales en la información clasificada en cada categoría. Soluciones tecnológicas (NVivo, Atlas Ti, Excel) presentan los datos clasificados bajo una categoría y le pueden ser de gran ayuda en este paso del análisis.

Para determinar con qué profundidad realizar el análisis las preguntas claves son:



- ¿Hasta qué punto hacerlo ayudará a dar respuesta a las preguntas del Caso y comprender qué sucedió?
- ¿por qué sucedió?
- E identificar ¿cuáles son las lecciones y recomendaciones para la acción?

### 1.2.4. Redacción del informe

Según el BID (2011) es pertinente redactar el Caso teniendo en cuenta la audiencia del mismo, utilizando un lenguaje claro y simple de forma que pueda ser comprendido por personas externas al mismo. Para efectos de esta asignatura, el docente le proporcionará a usted una Plantilla en formato Word que incluye los elementos de forma que debe seguir para elaborar el Estudio de Caso.

En la redacción de su trabajo hay que cuidar los aspectos de sintaxis gramatical, ortografía y considerar los principios básicos de la redacción científica: claridad, brevedad y precisión, como se aprecian en la figura 1:





**Figura 1**

*Principios básicos de la redacción científica*



*Nota.* Adaptado de *Aspectos importantes de la redacción científica* (pp. 362-380), por Padrón et al., 2014, Revista de Ciencias Médicas.

Vamos a comprender con profundidad a qué se refieren cada uno de estos principios que se detallaron en la figura 1:

- **Precisión:** busca que utilicemos las palabras que comunican exactamente lo que queremos que el lector comprenda.
- **Claridad:** significa que el texto se lee y se entiende rápidamente. El documento es fácil de entender cuando el lenguaje es sencillo, las oraciones están bien construidas y cada párrafo desarrolla su tema siguiendo un orden lógico.
- **Brevedad:** incluir sólo información pertinente al contenido del trabajo y comunicar dicha información usando el menor número posible de palabras (Padrón et al., 2014).

### 1.2.5. Diseminación

La diseminación consiste en transmitir a los interesados los hallazgos y las lecciones aprendidas producto de la investigación, según los medios más adecuados, y con el propósito de lograr su reuso (BID, 2011). Sin embargo,

para propósitos de su formación académica, la difusión de este material se realizará exclusivamente mediante la carga del archivo en el Entorno Virtual de Aprendizaje (EVA).



## Actividades de aprendizaje recomendadas

Para fortalecer sus conocimientos, a continuación, lo invito a desarrollar las siguientes actividades recomendadas:

1. Para una mejor comprensión de los temas que hemos abordado en esta primera unidad le recomiendo realizar un esquema básico de un caso de estudio sobre un problema local que pueda identificar, solo incluya los elementos que considere más importantes para realizar el caso. Para guiar su actividad lo invito a revisar el siguiente documento: [Pautas para la elaboración de estudios de caso](#), aquí encontrará las pautas necesarias para elaborar un estudio de caso, además incluye un ejemplo de cómo se debe estructurar y qué elementos debe contener.

Nota: Por favor complete la actividad en un cuaderno o documento Word

2. Posteriormente ponga a prueba sus conocimientos sobre el estudio de caso y desarrolle el siguiente quiz: [Introducción a los estudios de caso](#)

Una vez que ha desarrollado el quiz, se puede dar cuenta que la metodología del estudio de caso es importante porque permite analizar profundamente situaciones reales y específicas dentro de un contexto determinado, promoviendo una comprensión integral de fenómenos complejos. Este enfoque facilita la conexión entre teoría y práctica, lo que es esencial en áreas como la administración pública. Además, fomenta habilidades como el pensamiento crítico, la resolución de problemas y la toma de decisiones fundamentadas, al tiempo que integra diversas fuentes de datos y perspectivas para generar aprendizajes significativos y aplicables a problemas similares en otros contextos.



3. Ahora es momento de evaluar nuestros aprendizajes, lo invito a resolver la siguiente autoevaluación para reforzar los contenidos de esta primera semana de estudio:



### **Autoevaluación 1**

1. **¿Qué es un estudio de caso en administración pública según Bernal (2022)?**

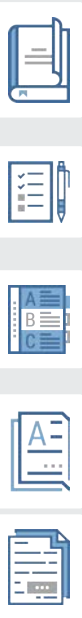
- a. Una técnica exclusivamente cuantitativa.
- b. Un análisis detallado de una problemática utilizando métodos cualitativos, cuantitativos o mixtos.
- c. Una recopilación de datos estadísticos que incluye análisis de personas y objetos de estudio.
- d. Un proceso sistemático basado en entrevistas.

2. **¿Qué operación intelectual facilita el análisis dentro de un estudio de caso según García (2016)?**

- a. Clasificación en categorías.
- b. Observación para un correcto diagnóstico.
- c. Descomposición de un todo complejo en partes y cualidades.
- d. Codificación de datos.

3. **¿Cuál es el objetivo principal del método del caso según Bernal (2022)?**

- a. Generar datos estadísticos para informes gubernamentales.
- b. Estudiar profundamente una unidad específica dentro de un contexto particular.
- c. Diseñar estrategias de mercado.
- d. Clasificar experiencias de manera lineal.



**4. Según Muñoz (2015), ¿qué caracteriza generalmente a los estudios de caso?**

- a. Su enfoque teórico.
- b. Su carácter empírico.
- c. Su base es exclusivamente documental.
- d. Su empleo exclusivo en contextos educativos.

**5. ¿Qué propone el BID (2011) como propósito de un estudio de caso?**

- a. Clasificar bases de datos existentes.
- b. Sistematizar experiencias y comprender sus causas, resultados y aprendizajes futuros.
- c. Diseñar prototipos de políticas públicas.
- d. Generar manuales para instituciones educativas.

**6. ¿Qué elemento del diseño de un estudio de caso describe el contexto donde ocurre la experiencia?**

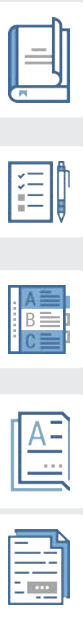
- a. El propósito.
- b. Los antecedentes.
- c. La unidad de análisis.
- d. Los métodos de análisis.

**7. ¿Qué beneficio tiene usar múltiples fuentes de información en un estudio de caso?**

- a. Facilitar la redacción del informe final.
- b. Corroborar los resultados obtenidos.
- c. Simplificar el diseño del estudio.
- d. Reducir el tiempo de investigación.

**8. ¿Qué herramienta tecnológica puede apoyar la búsqueda de patrones en el análisis de información?**

- a. Atlas Ti.
- b. Google Docs.



- c. PowerPoint.
- d. Photoshop.

**9. Según el BID, ¿qué elemento define el "qué" o "quién" en un estudio de caso?**

- a. Los antecedentes.
- b. El propósito.
- c. La unidad de análisis.
- d. Los instrumentos de recolección.

**10. ¿Por qué se recomienda clasificar la información recopilada en bases de datos durante un estudio de caso?**

- a. Facilitar su tabulación y análisis posterior.
- b. Agilizar la redacción del informe.
- c. Para evitar reformular preguntas.
- d. Para evitar la categorización de datos.

[Ir al solucionario](#)

## Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas



### Semana 2

## Unidad 2. Diseño de un estudio de caso: Experiencias del sector público

En esta ocasión, abordaremos diversas iniciativas implementadas en el ámbito del sector público, lo cual nos permitirá comprender cómo diferentes instituciones han gestionado situaciones similares. Es fundamental analizar las experiencias tanto a nivel nacional como internacional, ya que esto nos brinda una perspectiva más amplia sobre las distintas estrategias empleadas, dado que usted deberá realizar un primer acercamiento a una institución pública mediante la metodología "Caso de estudio"; es fundamental que



conozca estos ejemplos porque le proporcionará a usted valiosas lecciones que pueden enriquecer su comprensión y enfoque para comprender los desafíos y oportunidades que se enfrentan en el sector público.

Recuerde que el primer paso para la elaboración de un caso de estudio es el **“Diseño del caso”** donde se incluye la planificación de los procesos para recopilar y analizar información, con el objetivo de garantizar que los resultados sean confiables y válidos. En la figura 2 se presentan los componentes que conforman el diseño del caso. A medida que avancemos en el estudio, analizaremos detalladamente cada una de sus secciones, mientras desarrollamos cada caso de estudio.

**Figura 2**  
*Elementos del Diseño del estudio de caso*



*Nota.* Adaptado de *Pautas para la elaboración de estudios de caso* (p. 2), por BID, 2011. Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

La figura 2 nos detalla cada uno de los elementos que incluye esta primera parte de un caso de estudio, y como sabe, esta metodología utilizaremos para valorar los proyectos que se han ejecutado con éxito en el sector público. Para

ello vamos a analizar el siguiente caso de estudio que fue aplicado en el sector turístico del Ecuador, siguiendo cada una de las fases que se analizaron en la Unidad 1:

## 2.1. Caso de estudio 1: "Emprende Turismo"

Vamos a comenzar con el análisis de este caso de estudio. Recuerden que, como parte de su formación en el Prácticum 1, es fundamental que ustedes se acerquen al entorno laboral que encontrarán en su futura profesión como administradores públicos. Este ejercicio les permitirá conocer y comprender cómo se diseñan y evalúan políticas públicas en escenarios reales. En esta oportunidad, analizaremos una buena práctica implementada por el Ministerio de Turismo de Ecuador. Este caso será nuestra guía para aprender el proceso de elaborar un estudio de caso. A lo largo de esta primera fase, iremos desglosando cada uno de los puntos clave necesarios para estructurar un análisis completo y profesional.

¡Lo invito a trabajar juntos y a profundizar en este interesante ejercicio!

### 2.1.1. Antecedentes

El programa "Emprende Turismo" surge en el marco de la Ley de Turismo, con el objetivo de consolidar un sector turístico competitivo y sostenible en Ecuador. El Ministerio de Turismo lidera esta iniciativa para impulsar el emprendimiento en servicios turísticos innovadores, con especial énfasis en el desarrollo inclusivo y sostenible. La propuesta responde a la necesidad de dinamizar la economía local a través del turismo, integrando a comunidades rurales y urbanas, y fomentando la innovación en servicios turísticos.



El proyecto se organiza en categorías clave que reflejan las etapas del desarrollo de emprendimientos turísticos, lo que nos permite comprender cómo evolucionan estos negocios. La figura 3 nos muestra cuáles son las categorías en las que se enfoca el financiamiento de los proyectos, se explican a continuación:

- **Idea:** corresponde a los prototipos iniciales de productos y/o servicios turísticos.
- **Puesta en marcha:** se incluyen aquellos emprendimientos que están en sus primeras ventas y fase de expansión.
- **Consolidación:** se refiere a los negocios que están consolidados con planes de crecimiento.
- **Impacto:** Impulsa el turismo sostenible, genera empleo y fortalece la oferta turística.

A continuación, se indican las categorías que considera el programa para financiar los proyectos de turismo sostenible.

**Figura 3**

*Categorías de apoyo del proyecto “Emprende Turismo”*



*Nota.* Adaptado de *Bases del programa Emprende Turismo con el componente capital semilla del fideicomiso fondo de capital de riesgo* (p. 8), por Ministerio de Turismo, 2024.



### 2.1.2. Propósito

“Emprende Turismo” busca fomentar la competitividad y sostenibilidad del sector turístico ecuatoriano a través del impulso a emprendimientos innovadores que fortalezcan la cadena productiva del turismo. Este programa promueve el acceso a financiamiento, la calidad en los servicios turísticos y la generación de empleo en este sector estratégico.

### 2.1.3. Preguntas de reflexión

Reflexionar a través de preguntas es una herramienta poderosa para guiar nuestro análisis y definir con claridad los objetivos del caso. Al plantearnos preguntas de reflexión, no solo enfocamos lo que queremos investigar, sino que también estructuramos mejor nuestro análisis y comprensión del tema.

Por ejemplo, consideremos que el programa “Emprende Turismo” tiene como objetivo fomentar la competitividad y sostenibilidad del turismo en Ecuador. Una pregunta de reflexión podría ser:

- *¿En qué medida el programa Emprende Turismo ha logrado impulsar emprendimientos innovadores que fortalezcan la cadena productiva del turismo?*



Ahora, pensemos en otras perspectivas relevantes dentro del caso:

- *¿Cómo ha impactado este programa en la generación de empleo en comunidades rurales e indígenas?*
- *¿Qué factores han influido en el éxito o fracaso de los proyectos apoyados por Emprende Turismo?*



Como ven, estas preguntas nos invitan a analizar diferentes aspectos del caso, desde los resultados obtenidos hasta las condiciones que han influido en ellos. Este ejercicio no solo nos permite profundizar en el análisis, sino que también mejora nuestra capacidad crítica y nuestra comprensión del diseño y la evaluación de políticas públicas.

Ahora les propongo que formulen una pregunta de reflexión propia, relacionada con algún aspecto del caso que les haya parecido relevante. ¿Qué les gustaría investigar o entender más a fondo?

#### 2.1.4. Unidad de análisis

Este proyecto fue diseñado específicamente para impulsar el turismo en Ecuador, según Bernal (2022) el objetivo de los estudios de caso, mejor conocido como el método del caso, es estudiar en profundidad o en detalle una unidad de análisis específica, tomada de un universo poblacional, en este caso la unidad de análisis es el “Programa Emprende Turismo”. Dentro del programa además se analizan:

- Proyectos turísticos apoyados por el programa, clasificados en sus etapas de desarrollo (idea, puesta en marcha, consolidación e impacto).
- Beneficiarios del programa, como emprendedores, comunidades rurales, sectores solidarios, y empresas vinculadas al turismo.
- Categorías de proyectos enmarcadas en la Ley de Turismo.

### Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas



#### Semana 3

### Unidad 2. Diseño de un estudio de caso: Experiencias del sector público

Ahora que hemos definido nuestras preguntas de reflexión e identificado la unidad de análisis, es momento de dar el siguiente paso: seleccionar los métodos e instrumentos adecuados para recolectar la información. ¿Por qué



es importante esta etapa? Porque los métodos que elijamos determinarán la calidad y la relevancia de los datos que utilizaremos para responder nuestras preguntas y analizar el caso.

## **2.1. Caso de estudio 1: "Emprende Turismo"**

### **2.1.5. Los métodos e instrumentos de recolección de la información**

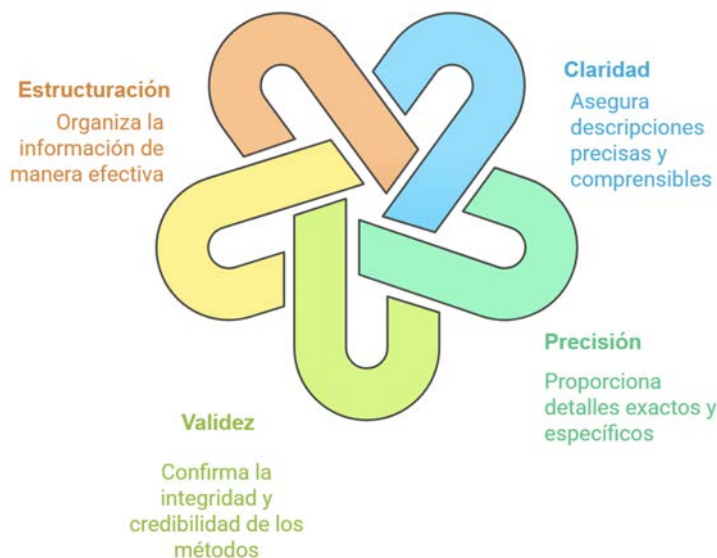
Para poder seleccionar de manera apropiada el método e instrumento debemos considerar el tipo de información que necesitamos y los recursos disponibles. Por ejemplo, si queremos comprender las experiencias de los beneficiarios del programa, entrevistas o encuestas podrían ser útiles. Si buscamos analizar estadísticas de impacto, entonces revisaremos bases de datos o informes. Además, verificar los recursos con los que contamos esto incluye el tiempo, el presupuesto y las herramientas. Si tenemos acceso limitado a datos, podemos optar por métodos más simples pero efectivos, como la observación directa o análisis de documentos públicos.

Sea cual fuere el tipo de información que vamos a recopilar, es importante considerar la claridad y precisión para garantizar la validez de los hallazgos. A continuación, en la figura 4 se presentan recomendaciones clave que le serán de gran utilidad para estructurar esta sección de manera adecuada.



**Figura 4**

*Aspectos a considerar para elegir el método e instrumentos de recolección de información.*



*Nota.* Adaptado de *Metodología de la investigación* (pp. 424, 452, 455), por Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P., 2014, McGraw-Hill.

Para analizar este caso específicamente podría incluirse los siguientes métodos e instrumentos para recolectar la información:

- **Observación:** En la investigación cualitativa necesitamos estar entrenados para observar, que es diferente de ver (lo cual hacemos cotidianamente). El propósito de la observación es explorar y describir ambientes, comunidades, subculturas y los aspectos de la vida social, analizando sus significados y a los actores que la generan (Hernández et al, 2014) para aplicar la observación es necesaria una evaluación in situ del proyecto.
- **Entrevistas:** la puede realizar dentro de una reunión para conversar e intercambiar información entre el entrevistador y el entrevistado (Hernández et al, 2014). Aquí podemos incluir encuestas y entrevistas estructuradas con beneficiarios del programa y autoridades.
- **Documentación:** los documentos nos sirven para conocer los antecedentes de un ambiente, así como las vivencias o situaciones que se producen en él

y su funcionamiento cotidiano y anormal (Hernández et al, 2014), para el análisis de este caso es pertinente la revisión de informes oficiales del Ministerio de Turismo y leyes relacionadas.

### **2.1.6. Los métodos para analizar e interpretar la información**

Ahora es momento de analizar e interpretar la información del caso de estudio, para ello es importante conocer cuáles son los propósitos centrales del análisis cualitativo, para ello Hernández et al. (2014) menciona los siguientes:

- Explorar los datos.
- Imponerles una estructura (organizándolos en unidades y categorías).
- Describir las experiencias de los participantes según su óptica, lenguaje y expresiones.
- Descubrir los conceptos, categorías, temas y patrones presentes en los datos, así como sus vínculos, a fin de otorgarles sentido, interpretarlos y explicarlos en función del planteamiento del problema.
- Comprender en profundidad el contexto que rodea a los datos.
- Reconstruir hechos e historias.
- Vincular los resultados con el conocimiento disponible.
- Generar una teoría fundamentada en los datos.

Para el análisis del Programa Emprende Turismo se considera el Análisis de contenido para la interpretación de la información, con esta técnica de investigación realizaremos una descripción objetiva, sistemática y cuantitativa del contenido relacionado al proyecto (Berenson 1952. Citado en Guix, 2008.)

Esta iniciativa busca beneficiar a los empresarios turísticos, comunidades locales, sectores populares y solidarios, con especial atención en áreas rurales e indígenas donde el turismo puede ser un motor de desarrollo inclusivo.





El programa “Emprende Turismo” apoya emprendimientos innovadores en sus fases de inicio y consolidación mediante financiamiento en forma de capital semilla. Este apoyo podrá alcanzar un monto máximo de USD 75,000, dependiendo de la etapa del proyecto. Los fondos cubrirán hasta el 80% del costo total, mientras que el 20% restante deberá ser aportado por los beneficiarios como contraparte.

Los proyectos postulantes deberán enmarcarse en la generación de productos y/o servicios que permitan denotar el modelo de negocios con potencial dinámico y/o innovador, en alguna de las actividades turísticas establecidas en la Ley de Turismo, así como en servicios complementarios al turismo (Ministerio de Turismo, 2024) esos sectores se describen a continuación:

- Alojamiento turístico.
- Servicios de alimentos y bebidas.
- Operación e intermediación turística.
- Transportación turística.
- Organizadoras de eventos, congresos y convenciones.
- Hipódromos y parques de atracciones estables.
- Centros de turismo comunitario.
- Tecnología aplicada al turismo.



### **Actividad de aprendizaje recomendada**

Para fortalecer sus conocimientos, a continuación, lo invito a desarrollar la siguiente actividad recomendada:

Identifique una problemática relacionada con el impulso turístico en su sector y diseñe una propuesta básica para un emprendimiento turístico basado en un atractivo local. Incluya los apartados que hemos analizado en esta práctica: contextualización, objetivo, áreas de enfoque y beneficiarios. ¿Qué impacto cree que generaría la ejecución de este proyecto en su comunidad?



Nota: Por favor complete la actividad en un cuaderno o documento Word.

Esta actividad lo invita a usted como estudiante, a conectar teoría y práctica al analizar problemáticas reales en su comunidad relacionadas con el turismo. Un proyecto como este puede generar diversos impactos positivos, por ejemplo, en el ámbito económico, fomenta la creación de empleos, incrementa los ingresos locales y diversifica la economía. Desde una perspectiva social, refuerza el sentido de identidad y orgullo cultural al valorizar atractivos locales. En lo ambiental, puede promover el turismo sostenible, incentivando la conservación de recursos naturales. Finalmente, ayuda a fortalecer el tejido comunitario al involucrar a diversos actores en iniciativas colaborativas, mejorando la calidad de vida y el desarrollo integral de la región.

### Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas



## Semana 4

### Unidad 2. Diseño de un estudio de caso: Experiencias del sector público

Esta semana daremos un paso más en nuestro aprendizaje y analizaremos un nuevo caso de estudio. Siguiendo la misma metodología que aplicamos anteriormente, nos centraremos en profundizar en la primera parte de las fases de un estudio de caso: el “Diseño del estudio de caso”.



Recuerde que esta etapa es importante porque aquí establecemos las bases de todo el análisis, definiendo qué queremos investigar, cómo lo haremos y cuáles serán los pasos clave para recopilar y procesar la información.



## 2.2. Caso de estudio 2: "MiLAB – Laboratorio Govtech de Colombia"

A continuación, vamos a analizar una buena práctica relacionada con la innovación pública, este programa fue ejecutado en Colombia y ha sido reconocido a nivel internacional por su impacto y efectividad. Previo a ello es pertinente que comprendamos qué es **GovTech**, es un término recurrente para enfatizar sobre adoptar un enfoque de todo el gobierno hacía la modernización del sector público; es decir, GovTech hace referencia a la necesidad de adoptar soluciones novedosas e innovadoras en el Estado, para adoptar tecnologías digitales y metodologías en la provisión de productos y servicios que den respuesta a retos públicos (Gobierno Digital de Colombia, 2024).

### 2.2.1. Antecedentes

Fundado en 2018 como el primer laboratorio de innovación pública con enfoque GovTech en Colombia y América Latina (HIP [Hexágono de la Innovación Pública], 2024), MiLAB es un laboratorio de innovación enfocado en la integración de tecnologías GovTech para fortalecer la gobernanza pública en Colombia. Fue creado como un espacio de colaboración entre el gobierno, empresas tecnológicas y academia para abordar desafíos sociales y mejorar los servicios públicos mediante soluciones tecnológicas innovadoras. Este proyecto es liderado por iNNpulsa Colombia y apoya la vinculación de *startups* (empresas de creación reciente) tecnológicas con entidades públicas para implementar soluciones en tiempo real.

Según el índice de madurez de GovTech (GTMI) desarrollado por el Banco Mundial (2021), Colombia se encuentra en el Grupo A del índice, que analiza cuatro áreas de enfoque: sistemas gubernamentales centrales, prestación de servicios, participación ciudadana y facilitadores de GovTech, mientras que ocupa el tercer lugar en el Índice de Gobierno Digital impulsado por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2019).

Según la CAF (Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe) GovTech es el ecosistema donde los gobiernos colaboran con *startups*, *scale-ups* y MIPYMES, que utilizan inteligencia de datos, tecnologías digitales y





metodologías innovadoras, para proveer productos y servicios que resuelven retos públicos, es decir, un nuevo tipo de alianzas público-privadas para la innovación en el sector público.

El programa busca la implementación de soluciones digitales mediante colaboración con *startups* y utiliza la inteligencia de datos para enfrentar problemas complejos, promoviendo la transparencia y la participación a través de los enfoques que se explican en la tabla 1:

**Tabla 1**  
*Áreas en las que se enfoca MiLAB*

Áreas en las que se enfoca MiLAB			Definición
Innovación Públicos	en	Servicios	Optimización de procesos y mejora de servicios para los ciudadanos.
Aceleración GovTech	de	Startups	Apoyo en el crecimiento y escalabilidad de empresas tecnológicas.
Fortalecimiento Transparencia	de	la	Uso de tecnologías para mejorar la rendición de cuentas gubernamental.

*Nota.* Adaptado de *Centro de Innovación Pública Digital: GovTech*, por Gobierno Digital de Colombia, 2024.

Una vez que hemos contextualizado esta buena práctica conozcamos cuál es el propósito principal en el siguiente apartado:

**2.2.2. Propósito**

El propósito de MiLAB es generar un entorno donde las tecnologías GovTech contribuyan a mejorar la efectividad y transparencia del sector público. Busca fomentar la innovación abierta, acelerar el desarrollo de soluciones tecnológicas aplicadas y fortalecer la relación entre el sector público y las *startups*.



Además, esta iniciativa tiene 3 objetivos:

- Dotar de herramientas y procesos innovadores a los empleados públicos para ayudarlos a cerrar brechas de conocimiento, comprender mejor sus desafíos y adoptar tecnologías exponenciales más rápidas, para que puedan responder a sus retos de transformación digital desde el interior de la entidad.
- Fortalecer de forma técnica y tecnológica las soluciones Govtech, a través de un método innovador de compra pública que les permita conectarse de manera efectiva con los desafíos de impacto público.
- Dinamizar y articular el ecosistema Govtech nacional para generar conversaciones y conexiones de valor, con el fin de impulsar procesos innovadores entre el sector público y privado (OPSI [Observatorio de Innovación Pública], 2023).

### 2.2.3. Preguntas de reflexión

Antes de profundizar en las preguntas de reflexión, es importante que recordemos su propósito. Estas preguntas son una herramienta clave que nos ayuda a organizar nuestro análisis, enfocarnos en los aspectos más relevantes del caso y definir con precisión los objetivos que queremos alcanzar.

Por ejemplo, en el caso de un proyecto que busca crear un entorno donde las tecnologías GovTech contribuyan a mejorar la efectividad y transparencia del sector público, debemos pensar en preguntas que nos permitan explorar su impacto y alcances. Una posible pregunta de reflexión sería:

- *¿Cómo se ha logrado la innovación tecnológica en el sector público y su relación con las startups?*

Pero no nos detengamos ahí. Ampliemos el análisis con otras preguntas que nos permitan abordar diferentes aspectos del proyecto, como:

- *¿Qué factores han facilitado o limitado la implementación de tecnologías GovTech en el sector público?*



- *¿Cómo ha contribuido la innovación abierta al fortalecimiento de la transparencia y la efectividad en los procesos públicos?*



Estas preguntas no solo guían nuestra investigación, sino que también nos ayudan a conectar diferentes elementos del caso, generando un análisis más integral. Ahora es su turno: ¿qué otra pregunta cree que podríamos plantear para explorar este tema desde una perspectiva diferente? ¡Estoy aquí para apoyarlos mientras construyen su propio enfoque de reflexión!"

#### 2.2.4. Unidades de análisis

Para comprender cómo se identifican las unidades de análisis, vamos a examinar el proyecto de innovación "MiLAB – Laboratorio GovTech" implementado por el gobierno colombiano. Es importante recordar que las unidades de análisis son los elementos específicos que vamos a estudiar para responder nuestras preguntas de reflexión y alcanzar los objetivos del caso.

En este caso, se han identificado dos unidades de análisis clave:

- **iNNpulsa Colombia:** Es la agencia de emprendimiento e innovación del Gobierno Nacional, encargada de promover el crecimiento empresarial y la competitividad en el país.
- **MiLAB:** El primer laboratorio de innovación pública con un enfoque en GovTech, liderado por iNNpulsa. Este laboratorio actúa como un puente entre el sector público y las startups tecnológicas, fomentando la innovación abierta y la colaboración.

Estas unidades de análisis nos permiten estructurar nuestra investigación, enfocándonos en los actores principales y su interacción dentro del proyecto. ¿Qué les parece si reflexionamos juntos sobre qué otras unidades podrían ser relevantes en un proyecto de este tipo?





### Semana 5

## Unidad 2. Diseño de un estudio de caso: Experiencias del sector público

¡Bienvenidos a una nueva semana de aprendizaje! Espero que los conocimientos que han adquirido hasta ahora les resulten útiles y enriquecedores para su formación. Hoy nos centraremos en un aspecto clave de cualquier estudio de caso: los métodos e instrumentos para la recolección, el análisis y la interpretación de la información.

¿Recuerdan cómo abordamos este tema en el Caso de estudio 1? Usaremos un enfoque similar, pero esta vez aplicaremos los conceptos al análisis de Innovación Pública.

### 2.2. Caso de estudio 2: "MiLAB – Laboratorio Govtech de Colombia"

#### 2.2.5. Los métodos e instrumentos de recolección de la información

Recordemos que los métodos de recolección de información nos ayudan a obtener los datos necesarios para responder nuestras preguntas de reflexión.

Para obtener la información pertinente en este caso de estudio, se consideró el **análisis documental**, este es un método de investigación fundamental en un estudio de caso sobre innovación pública, ya que permite recopilar y analizar información clave desde fuentes oficiales y confiables. En este caso, se utilizó como herramienta principal para revisar leyes, informes, políticas y estrategias relacionadas con la innovación pública en Colombia. [Innpulsa Colombia](#) fue una de las principales fuentes de información. A través de esta plataforma, se accedió a documentos oficiales, como reportes anuales, proyectos emblemáticos, lineamientos estratégicos y casos de éxito en innovación pública. Estos documentos permitieron identificar cómo innpulsa ha promovido la innovación pública, las alianzas con startups tecnológicas y los resultados obtenidos en diferentes regiones del país.





La información disponible de [Gobierno Digital Colombia](#) se analizó para entender las políticas públicas enfocadas en la digitalización y modernización de procesos administrativos. Esta fuente proporcionó detalles sobre iniciativas específicas, como la implementación de tecnologías GovTech, la promoción de servicios digitales y los esfuerzos por garantizar la transparencia en la gestión pública.

El análisis documental permitió no solo recopilar información descriptiva, sino también identificar patrones y tendencias en las políticas de innovación pública. Por ejemplo, se analizaron los marcos legales que respaldan estas iniciativas, las prioridades establecidas en los planes de gobierno y los indicadores de desempeño reportados en los documentos oficiales.

#### **2.2.6. Los métodos para analizar e interpretar la información**

Ahora que hemos recopilado información valiosa a través del análisis documental sobre el proyecto “MiLAB – Laboratorio Govtech de Colombia”, el siguiente paso es seleccionar los métodos más adecuados para analizar e interpretar esa información. Este proceso es crucial porque nos permite transformar datos en conocimiento útil y significativo para nuestro estudio de caso.

Empecemos por recordar que el análisis documental nos proporciona documentos como leyes, informes, y estrategias oficiales. Estos materiales contienen datos que, en bruto, pueden parecer abrumadores, pero con los métodos correctos, podemos extraer los hallazgos más relevantes. Ahora, ¿cómo podemos seleccionar el método adecuado para interpretar esta información? Analicemos los siguientes pasos:

##### **i. Identifiquemos el propósito del análisis.**



Pregúntense: ¿Qué queremos entender? En este caso, buscamos evaluar el impacto de MiLAB en la innovación tecnológica del sector público y su interacción con startups. Por lo tanto, necesitamos métodos que nos permitan identificar patrones y evaluar resultados.

## ii. Elijamos métodos según el tipo de información.

Para textos extensos, como leyes y políticas, el **análisis de contenido** es ideal. Este método nos ayuda a identificar temas clave, palabras recurrentes y el tono de los documentos. Por ejemplo, podemos analizar cuántas veces se mencionan términos como "GovTech", "innovación abierta" o "transparencia".

Para informes con datos cuantitativos, como estadísticas de impacto, un **análisis estadístico básico** puede ayudarnos a interpretar cifras relacionadas con startups involucradas, proyectos ejecutados o recursos asignados.

## iii. Consideremos los recursos disponibles.

Si el tiempo o las herramientas son limitados, enfoquémonos en métodos prácticos, como resúmenes temáticos o matrices comparativas, para comparar las acciones del proyecto con sus objetivos iniciales.

Muy bien, de acuerdo a las proposiciones detalladas el análisis de contenido es el método ideal para poder analizar los resultados, pero ¿cómo interpretamos estos resultados? Una vez que hemos analizado los documentos, el siguiente paso es darles sentido. Esto implica:

1. Relacionar los hallazgos con las preguntas de reflexión. Por ejemplo:  
¿Cómo han contribuido las políticas identificadas en los documentos al fortalecimiento de GovTech en Colombia?
2. Buscar patrones o conexiones. ¿Existen similitudes entre los objetivos planteados en las leyes y los resultados reportados en los informes?
3. Identificar brechas o áreas de mejora. ¿Qué elementos importantes no se mencionan o no se han desarrollado según los documentos analizados?





## Actividad de aprendizaje recomendada

Para fortalecer sus conocimientos, a continuación, lo invito a desarrollar la siguiente actividad recomendada:

Realice una búsqueda bibliográfica sobre el proyecto que hemos analizado hasta ahora “MiLAB – Laboratorio Govtech de Colombia” para ampliar el contenido abordado, posteriormente identifique las fortalezas de esta solución tecnológica, así como posibles limitaciones de esta metodología. Para guiar su reflexión le propongo dar respuesta a las siguientes preguntas:

- ¿Qué aspectos de la metodología MiLAB considera más efectivos para abordar los desafíos del sector público?
- ¿Conoce una práctica de innovación pública similar a esta? Resalte similitudes, diferencias y aprendizajes aplicables al contexto ecuatoriano.

Nota: Por favor complete la actividad en un cuaderno o documento Word.

Con el análisis de este caso podemos concluir que el establecimiento de MiLAB como el primer laboratorio de innovación pública GovTech en América Latina es un avance significativo hacia la modernización de la gestión pública en la región. Su enfoque en la digitalización e innovación abierta fomenta una colaboración efectiva entre entidades públicas y el sector tecnológico, lo cual es crucial para enfrentar los retos nacionales.





### Semana 6

## Unidad 2. Diseño de un estudio de caso: Experiencias del sector público

¡Excelente trabajo hasta ahora! Hemos explorado juntos dos proyectos fascinantes de innovación pública. Primero, analizamos cómo Ecuador ha fortalecido el sector turístico mediante estrategias sostenibles e innovadoras. Luego, examinamos el caso de Colombia y su enfoque en la colaboración entre el gobierno y las startups, destacando el papel de la tecnología GovTech para transformar la administración pública.

Ahora nos embarcamos en el análisis de un nuevo programa, esta vez también impulsado por el gobierno ecuatoriano, para ello seguiremos el mismo enfoque metodológico que ya dominan: identificaremos los antecedentes, definiremos las unidades de análisis y plantearemos preguntas de reflexión para orientar nuestro estudio. Además, examinaremos qué métodos e instrumentos son los más adecuados para recopilar, analizar e interpretar la información relacionada con este programa.



Así que, prepárense para ampliar su perspectiva y reflexionar sobre cómo la innovación puede ser una herramienta poderosa para transformar la gestión pública y mejorar la calidad de vida en la sociedad. ¿Qué ideas tienen sobre cómo la sostenibilidad o la economía solidaria pueden contribuir a resolver problemas públicos?

¡Hablemos de ello mientras profundizamos en este nuevo caso!"





## 2.3. Caso de estudio 3: "Laboratorios de Aceleración PNUD Ecuador - Thinkia"

Este proyecto tiene como objetivo brindar soluciones innovadoras a problemas públicos en áreas prioritarias como la sostenibilidad, la economía solidaria y la protección social. ¿Qué significa esto? Significa que exploraremos cómo el gobierno busca enfrentar desafíos sociales y económicos mediante estrategias creativas y colaborativas.

### 2.3.1. Antecedentes

Thinkia, el Laboratorio Ciudadano promovido por el PNUD (Programa De Las Naciones Unidas para el Desarrollo en Ecuador), es una iniciativa que busca transformar la forma en que se diseñan e implementan soluciones para los problemas públicos. Utiliza enfoques innovadores y colaborativos para abordar desafíos sociales complejos, como la sostenibilidad, la economía solidaria y la protección social. Además, fomenta la cocreación entre actores públicos, privados y comunitarios, alineando sus acciones con los [Objetivos de Desarrollo Sostenible \(ODS\) y la Agenda 2030](#):

- **Objetivo 16:** Paz, justicia e instituciones fuertes.



Nota. Macías, K., 2025.

- **Objetivo 17:** Alianzas para lograr los objetivos.



Nota. Macías, K., 2025.

El Laboratorio de Aceleración del PNUD presenta una serie de documentos como herramientas que permitan replicar los procesos por terceros, detallando los resultados alcanzados y las bases de convocatoria de los retos de innovación realizados en diversas temáticas (PNUD, 2023).

El proyecto fue creado para impulsar un ecosistema de innovación colaborativa e intersectorial enfocado principalmente en las siguientes áreas:

- **Innovación pública:** Introducir prototipos y dinámicas ágiles para resolver problemas sociales específicos.
- **Economía solidaria:** Crear plataformas para la seguridad social y oportunidades laborales para jóvenes en la economía informal.
- **Mapeo colaborativo:** Generar mapas interactivos para identificar emprendimientos asociativos formales e informales en el país.

El Laboratorio Ciudadano tiene dos niveles de usuarios: i) la ciudadanía en sus diferentes instancias de participación (personas de a pie, sociedad civil organizada, academia, cooperación internacional y sector privado); y ii) funcionarias y funcionarios públicos. Además, trabaja con instituciones públicas, sociedad civil, sector privado, academia y contrapartes de cooperación.



### 2.3.1.1. En el marco de Gobierno abierto

Respecto al Primer Plan de Acción de Gobierno Abierto de Ecuador 2019-2022, el Laboratorio de Innovación guarda relación y busca desarrollar los cuatro pilares en los que se basa la iniciativa de Gobierno Abierto:

- **Transparencia y acceso a la información pública:** orientada a garantizar el derecho de acceso a la ciudadanía a la información que administran las instituciones públicas, referida a sus actividades, el uso de los recursos públicos y los resultados.
- **Integridad y rendición de cuentas:** encaminada a garantizar acciones de responsabilidad pública sobre el manejo de recursos y el logro de resultados, articulando herramientas de seguimiento y fiscalización ciudadana.
- **Participación ciudadana:** encauzada a impulsar procesos de construcción social de políticas públicas, herramientas y mecanismos que canalicen, brinden respuesta o amplíen los derechos fundamentales, reforzando la posición activa de la ciudadanía en la gestión de los asuntos públicos.
- **Colaboración e innovación pública y ciudadana:** orientada a la generación de nuevos espacios de encuentro, diálogo y trabajo, que favorezcan la co-creación de iniciativas, políticas y servicios públicos.

### 2.3.1.2. Herramienta digital: Thinkia

Thinkia, la herramienta digital del Laboratorio Ciudadano desempeña un papel clave en el logro de sus objetivos al facilitar la colaboración entre diversos actores dentro del ecosistema de innovación. Este sistema actúa como un complemento a las demás actividades implementadas por el laboratorio. Entre las funciones que tiene la herramienta están: mapa de ecosistema de innovación; registro y difusión de eventos y fondos de innovación; repositorio de publicaciones y herramientas; y promoción de innovación abierta y gestión de retos de innovación. La particularidad que tiene el Laboratorio Ciudadano



es que es el primero a escala nacional que opera tanto en lo público como en el ámbito ciudadano, para generar un puente de trabajo e interacción entre ambos (PNUD, 2022).

### 2.3.2. Propósito

Thinkia, bajo el liderazgo de la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación y en colaboración con el PNUD, promueve la innovación ciudadana para resolver problemas públicos y fortalecer la confianza en las instituciones. El principal propósito de Thinkia es proporcionar un espacio para experimentar, aprender y adaptar soluciones innovadoras en temas clave como la desnutrición infantil, la economía informal y la sostenibilidad ambiental. A través de la innovación abierta, promueve la cocreación de políticas públicas más inclusivas y sostenibles.

### 2.3.3. Preguntas de reflexión

Antes de adentrarnos en las preguntas de reflexión, es importante detenernos un momento y recordar su propósito. Estas preguntas son como un faro que nos guía en el análisis del caso de estudio, ayudándonos a estructurar nuestro trabajo y a definir con precisión los objetivos que queremos alcanzar. Imaginemos el contexto del proyecto que estamos estudiando: Thinkia, una iniciativa que fomenta la innovación ciudadana para abordar problemas públicos complejos y, al mismo tiempo, fortalecer la confianza en las instituciones. Este programa busca crear un espacio donde se puedan experimentar, aprender y adaptar soluciones innovadoras en áreas críticas como la desnutrición infantil, la economía informal y la sostenibilidad ambiental. ¿Cómo plantear preguntas de reflexión?

Una buena pregunta de reflexión debe ser clara, específica y enfocada en los objetivos del caso. Veamos un ejemplo:

- *¿Cómo ha logrado Thinkia involucrar a la ciudadanía en la cocreación de políticas públicas más inclusivas?*



Esta pregunta nos permite analizar las estrategias de participación ciudadana utilizadas y evaluar su efectividad.

Ahora, incluyamos dos preguntas más que podrían complementar nuestro análisis:

- *¿Qué resultados concretos se han obtenido en la lucha contra la desnutrición infantil mediante las soluciones propuestas por Thinkia?*
- *¿De qué manera las acciones de Thinkia han contribuido a mejorar la sostenibilidad ambiental en las comunidades donde se ha implementado?*



Estas preguntas nos ayudarán a explorar las áreas clave del proyecto y su impacto, guiándonos hacia un análisis profundo y bien fundamentado. ¿Qué otras preguntas creen que podrían ser relevantes para comprender mejor este caso? ¡Compartan sus ideas y discutámoslas juntos!

#### 2.3.4. Unidad de análisis

Como ya conocemos, la unidad de análisis en un estudio de caso es el elemento central que vamos a investigar. En el caso del proyecto Thinkia, dado que estamos examinando cómo promueve la innovación ciudadana para resolver problemas públicos, la unidad de análisis sería el proyecto Thinkia como iniciativa de innovación pública.

Más específicamente, podríamos desglosar la unidad de análisis en dos niveles:

##### **Nivel Institucional:**

- Thinkia como plataforma de innovación ciudadana impulsada por una entidad gubernamental o colaborativa.
- Las estrategias de cocreación y experimentaciones implementadas para diseñar soluciones a problemas públicos.



## Nivel Temático:

- Las áreas específicas que aborda Thinkia, como la desnutrición infantil, la economía informal y la sostenibilidad ambiental.
- Los resultados obtenidos en estas áreas y su impacto en las comunidades.

### Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas



## Semana 7

### Unidad 2. Diseño de un estudio de caso: Experiencias del sector público

Esta semana seguiremos avanzando con el análisis de nuestro caso de estudio: "Laboratorios de Aceleración PNUD Ecuador - Thinkia". ¿Recuerdan que hemos estado trabajando en la estructura de un estudio de caso? Hasta ahora hemos explorado las primeras etapas del diseño. Pues bien, en esta sesión nos enfocaremos en las dos últimas etapas de esta parte clave del proceso.

¿Por qué es importante esto? Porque el diseño del estudio no solo organiza nuestro trabajo, sino que también nos ayuda a mantener una dirección clara y bien fundamentada. Así que prepárense para profundizar en los pasos finales y comprender cómo aplicarlos en nuestro análisis.



## 2.3. Caso de estudio 3: "Laboratorios de Aceleración PNUD Ecuador - Thinkia"

### 2.3.5. Los métodos e instrumentos de recolección de la información

Para poder recolectar la información sobre este proyecto y poder elaborar el caso de estudio podríamos utilizar **entrevistas semiestructuradas**, esta técnica permite recopilar información detallada sobre las experiencias, percepciones y conocimientos de los actores involucrados en el proyecto Thinkia. Las entrevistas se podrían realizar a:

- Funcionarios del PNUD Ecuador y Thinkia.
- Representantes de instituciones públicas, privadas y de la sociedad civil que hayan colaborado en el proyecto.
- Miembros de las comunidades beneficiadas por las soluciones implementadas.

Es pertinente que siga las siguientes recomendaciones, para llevar a cabo de manera exitosa la entrevista:

- Preparar un guion con preguntas abiertas basadas en los objetivos del estudio, como:

*¿Qué rol desempeña Thinkia en la innovación pública y ciudadana?*

*¿Cuáles han sido los principales logros y desafíos en las áreas de sostenibilidad y economía solidaria?*

- Utilizar grabadoras o herramientas digitales para registrar las entrevistas con el consentimiento de los participantes.



De la misma manera, otro método muy útil para analizar este caso es el **análisis documental**, este nos permite estudiar los documentos y recursos generados por Thinkia para identificar resultados, buenas prácticas y áreas de mejora. Entre los instrumentos que serían de gran utilidad podrían ser:

- Informes oficiales del PNUD y Thinkia, como bases de convocatoria, reportes de resultados y mapas de innovación.
- Publicaciones académicas y materiales de difusión relacionados con el proyecto.

### 2.3.6. Los métodos para analizar e interpretar la información

Una vez que ya hemos recolectado la información sobre el caso de estudio que estamos analizando “Laboratorios de Aceleración PNUD Ecuador – Thinkia” es momento de analizarla e interpretarla y para ello vamos a describir el siguiente método:

#### Interpretación y conexión con el contexto del Caso

Durante esta investigación usted realiza diversas **observaciones del entorno**, para esto puede tomar notas mediante una bitácora de campo, con esta herramienta puede anotar impresiones generales, describir situaciones específicas, o incluso detallar sus propias reflexiones sobre lo que está viendo. Además, **hablar con integrantes de la institución**. Algunos de ellos serán los participantes principales de su investigación. Estas conversaciones son valiosas porque le ayudan a comprender el contexto desde diferentes perspectivas. También puede **recopilar documentos o materiales relevantes** que la institución utiliza, como reportes, manuales o registros internos.

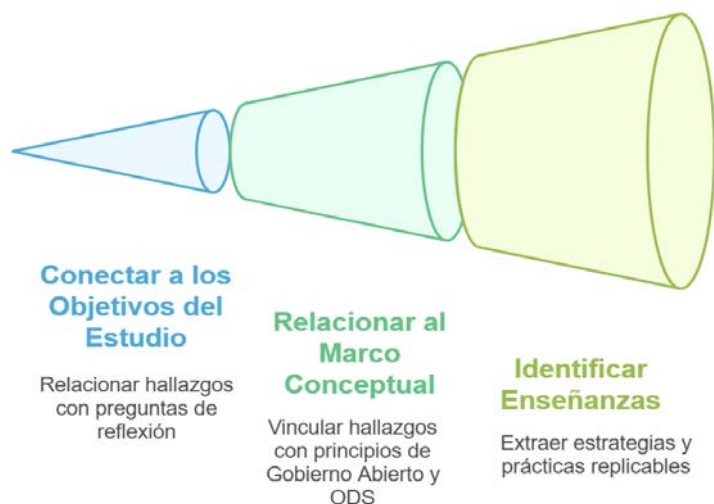
Ahora bien, en el caso específico de Thinkia, vamos a trabajar juntos en la interpretación de los datos. Este análisis se organiza en tres pasos principales que se detallan en la figura 5 y que serán explicados detalladamente para que pueda aplicarlos de manera efectiva. ¿Listo para continuar?





**Figura 5**

*Pasos para la interpretación y conexión en el contexto del caso “Thinkia”*



*Nota.* Adaptado de *Pautas para la elaboración de estudios de caso* (p. 2), por BID, 2011. Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

Ahora vamos a comprender cada etapa que se muestra en la figura 5:

a. **Conexión con objetivos del estudio:** en esta etapa analizamos cómo cada hallazgo responde a las preguntas de reflexión planteadas:

- ¿Cómo Thinkia ha involucrado a la ciudadanía en la cocreación?
- ¿Qué impacto ha tenido en la sostenibilidad y la economía informal?

b. **Relación con el marco conceptual:** aquí nos corresponde vincular los resultados con los principios de Gobierno Abierto y los ODS. Por ejemplo:

- Relacionar los logros en transparencia con el Objetivo 16: Paz, justicia e instituciones fuertes.
- Analizar las alianzas multisectoriales en función del Objetivo 17: Alianzas para lograr los objetivos.

c. **Identificación de enseñanzas aprendidas y buenas prácticas:** aquí extraemos estrategias replicables en otros contextos.



Vamos a imaginar juntos este escenario para comprender mejor el contenido. Supongamos que hemos recolectado testimonios de varios participantes. La mayoría de ellos nos dicen algo muy interesante: las dinámicas de cocreación están fortaleciendo la confianza ciudadana en las instituciones. Esto nos da una pista importante, pero ¿cómo confirmamos que esta percepción es válida?

El siguiente paso es verificar esta información. ¿Cómo lo hacemos? Primero, revisamos documentos oficiales del PNUD que pueden respaldar o cuestionar lo que hemos escuchado. Luego, analizamos lo que observamos en un taller de Thinkia: ¿Las interacciones y actividades allí reflejan esa mejora en la confianza?

Al unir las piezas del rompecabezas, empezamos a ver un patrón claro. Tanto los testimonios como los documentos y nuestra propia observación apuntan hacia la misma conclusión: la participación ciudadana activa no solo promueve la colaboración, sino que también tiene un impacto positivo en la gobernanza.

¿Se da cuenta de cómo este ejercicio nos ayuda a construir una interpretación sólida? Todo parte de la recolección de datos, la verificación de información y el análisis reflexivo. ¡Así es como damos fuerza a nuestras investigaciones cualitativas!



### Actividades de aprendizaje recomendadas

Para fortalecer sus conocimientos, a continuación, lo invito a desarrollar las siguientes actividades recomendadas:

1. Estimado estudiante, como parte de este ejercicio de aprendizaje, revise el siguiente documento "[Thinkia Laboratorio Ciudadano](#)" y enfóquese en la sección que aborda el tema de Sostenibilidad. Cuando hablamos de sostenibilidad en los proyectos, nos referimos a la capacidad de mantenerlos operativos y efectivos a lo largo del tiempo.



Por eso, en esta sección nos enfocaremos en analizar las diferentes áreas clave que garantizan la permanencia y el éxito del proyecto: institucionalidad, recursos núcleo y recursos adicionales.

2. Reflexione sobre los elementos que permiten garantizar que este proyecto mantenga su operatividad a largo plazo y elabore una infografía que presente de manera clara y visualmente atractiva los mecanismos, estrategias y prácticas descritas en el documento para asegurar la sostenibilidad del proyecto.

Recuerde que una infografía debe incluir:

- Imágenes relevantes y de alta calidad.
- Gráficos, tablas o figuras que faciliten la comprensión de la información.
- Texto breve y conciso que explique los puntos principales.
- Diseño visual atractivo, organizado y profesional.

Como podemos darnos cuenta, en el documento se destacan aspectos clave de sostenibilidad para el funcionamiento del Laboratorio Ciudadano. Desde el ámbito institucional, la vinculación con la Secretaría de Educación Superior y el CONEIN asegura un respaldo formal que prioriza sus actividades en el sector público. Respecto a los recursos, la asignación presupuestaria anual de la SENESCYT y el uso estratégico de fondos adicionales refuerzan la operatividad. La búsqueda de financiamiento externo y generación de ingresos propios mediante productos y servicios demuestran una visión integral y adaptable para garantizar la continuidad del proyecto.

### Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas



## Semana 8

Hemos llegado a la mitad del ciclo académico, confío en que la experiencia de aprendizaje y los conocimientos adquiridos hasta este momento hayan sido enriquecedores y satisfactorios para su desarrollo académico. Ya conocemos



cómo se estructura la primera parte de un caso de estudio y la importancia de cada uno de sus componentes: contextualizar el caso, establecer un propósito claro, formular preguntas de reflexión, definir con precisión la unidad de análisis e identificar los métodos de recolección y de interpretación de la información.

Dominar estos aspectos es esencial, ya que no solo sientan las bases para un análisis sólido, sino que también nos prepara para abordar los contenidos de la próxima semana de manera más profunda y estructurada.

Además, es hora de entregar los proyectos relacionados con la observación y diagnóstico que ha realizado en las instituciones públicas, los cuales están detalladamente descritos en el EVA. Lo invito a revisar cuidadosamente las rúbricas de evaluación y seguir las indicaciones proporcionadas por su docente para asegurar que su entrega cumpla con los requisitos establecidos.



Recuerde que esta es una oportunidad para demostrar lo aprendido, reflexionar sobre los contenidos trabajados y aplicar los conceptos en situaciones prácticas. Le deseo mucho éxito en este proceso.



### Actividad de aprendizaje recomendada

Para fortalecer sus conocimientos, a continuación, lo invito a desarrollar la siguiente actividad recomendada:

Para consolidar y profundizar los conocimientos adquiridos hasta ahora, lo invito a explorar la siguiente infografía. En ella encontrará pautas claras y recomendaciones prácticas para elaborar un caso de estudio exitoso. Este material abarca desde la definición de qué es un caso de estudio, hasta los métodos más efectivos para analizar la información recopilada.

[Cómo elaborar un Caso de Estudio](#)



Después de revisar la infografía, podrá apreciar lo valioso que es desarrollar un caso de estudio para analizar en profundidad una experiencia o proceso. En este caso, se enfoca en una buena práctica aplicada en el sector público. Este enfoque permite comprender qué sucedió, identificar los aspectos que requieren mayor atención y extraer lecciones significativas que puedan aplicarse en situaciones futuras.

## Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas



### Semana 9

¡Es hora de dar el siguiente paso en nuestro aprendizaje! Ahora vamos a analizar cada sección correspondiente a la segunda parte de un Estudio de Caso. ¿Recuerda que en la unidad anterior nos enfocamos en el **Diseño del Caso**? Ese fue nuestro punto de partida. Ahora, en esta nueva unidad, vamos a adentrarnos en una fase clave: la **Recopilación y Análisis de Información**.

¿De qué se trata esta fase? Imagine que ya tiene una variedad de datos recopilados: notas, entrevistas, documentos, entre otros. Ahora debemos organizarlos y darles sentido. A lo largo de esta unidad, iremos desglosando cada uno de estos pasos con ejemplos prácticos. Así, podrá aplicar este proceso en sus propios estudios de caso de manera clara y efectiva

### Unidad 3. Recopilación y análisis de la información de un estudio de caso: Experiencias en el sector público

En esta ocasión exploraremos un proyecto emblemático llevado a cabo en México. Esta iniciativa tuvo como propósito principal democratizar el acceso a los datos públicos, creando una plataforma innovadora que facilita la visualización, el análisis y la descarga de información generada por el gobierno. A través de esta propuesta, se busca promover la transparencia y la participación ciudadana de manera inclusiva y accesible.



### 3.1. Caso de estudio 4: Portal de Datos Abiertos de la Ciudad de México: respuestas basadas en datos.

#### 3.1.1. Antecedentes



El [Portal de Datos Abiertos de la Ciudad de México](#) se ha consolidado como una herramienta innovadora que democratiza el acceso a la información pública. Desde su lanzamiento en 2019, bajo la gestión de la Agencia Digital de Innovación Pública, esta plataforma permite a los usuarios consultar, analizar y descargar datos generados por el gobierno, promoviendo la transparencia y el uso ciudadano de la información (OECD, 2023).

En 2021, el portal migró de un software licenciado (OpenDataSoft) a una plataforma de código abierto (C KAN), logrando un ahorro anual significativo, aunque con la pérdida de ciertas funcionalidades. Para compensar estas limitaciones y ampliar el alcance del portal, en 2022 se diseñó una estrategia financiada por Bloomberg Philanthropies en colaboración con DataSketch. Esta iniciativa incluyó el desarrollo de una herramienta de visualización interactiva, creada con R Shiny, que permite a cualquier usuario, sin conocimientos técnicos, construir gráficos, mapas y diagramas interactivos de forma sencilla (OECD, 2023).

El portal no solo beneficia a académicos, estudiantes y periodistas, sino que también empodera al público general, reduciendo barreras técnicas y asimetrías de información. Su impacto radica en brindar accesibilidad a datos complejos mediante una herramienta que adapta visualizaciones a cualquier conjunto de datos, sin importar su estructura o formato. Esta innovación refuerza la misión del portal de transformar preguntas sobre la ciudad en respuestas basadas en datos, fomentando así una mayor participación ciudadana y rendición de cuentas (OECD, 2023).



### 3.1.2. Propósito

El Portal de Datos Abiertos busca transformar la gestión pública en la Ciudad de México mediante la apertura de datos públicos en formatos accesibles y legibles por máquinas. Los principales objetivos son:

- Institucionalizar la publicación de datos abiertos bajo principios de accesibilidad, oportunidad y protección de datos personales.
- Facilitar la consulta, análisis y visualización de información relevante para la ciudadanía, fomentando la transparencia y la rendición de cuentas.
- Promover la participación ciudadana mediante mecanismos como el Centro de Apertura, que permite proponer nuevos conjuntos de datos y sugerir mejoras.

### 3.1.3. Preguntas de reflexión

Recuerde que cada pregunta debe estar alineada con los objetivos que se plantearon al inicio del estudio. Vamos a practicar con dos ejemplos:

- *¿El Portal de Datos Abiertos ha facilitado la consulta y visualización de la información a la ciudadanía?*

Esta pregunta le ayudará a evaluar si la herramienta cumple con su propósito de transparencia y accesibilidad.

- *¿Se ha logrado una participación activa de la ciudadanía a través del Centro de Apertura?*

Aquí exploramos si las iniciativas de apertura están generando un impacto real en la participación ciudadana.



3.1.4. Unidad de análisis

La unidad de análisis para estudiar este caso es el Portal de Datos Abiertos de la Ciudad de México, en el que se analizan diversas dimensiones como características técnicas, gestión e implementación, impactos sociales y económicos y resultados e innovación.

3.1.5. Métodos e instrumentos de recolección de información

La metodología cualitativa nos permite profundizar en los significados, percepciones y experiencias relacionadas con el portal. En la figura 6 detallamos los métodos para recopilar información que aplicaremos en este caso.

**Figura 6**  
*Métodos para recolectar información, caso Portal de Datos Abiertos de la Ciudad de México*



*Nota.* Adaptado de *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*, por Bernal, 2022, Pearson.

Como observamos en la figura 6, se han identificado dos métodos para recolectar información de este caso de estudio, la observación no participante y el análisis documental, a continuación, se exponen cada uno de ellos:

a. Observación no participante





¿Qué significa esto? Imagine que visita el Portal de Datos Abiertos, pero en lugar de usarlo como ciudadano común, lo explora desde una perspectiva analítica. Observe su interfaz, funcionalidad y accesibilidad. Tome notas sobre cómo funciona y qué tan intuitivo es.

## b. Análisis documental

Revisamos documentos oficiales, informes del PNUD y estudios publicados por organizaciones como la OECD. Buscamos datos sobre la evolución del portal, estrategias implementadas y resultados obtenidos.

### 3.1.6. Los métodos para analizar e interpretar la información

Para analizar e interpretar la información podemos enfocarnos en los siguientes métodos:

1. **Codificación de datos:** Proceso que organiza la información en categorías, como impacto social, desafíos técnicos y estrategias de innovación.
2. **Triangulación:** Comparamos lo que dicen las entrevistas, los documentos y nuestra observación. Esto nos ayuda a verificar si los datos coinciden o si existen contradicciones.
3. **Construcción de narrativas:** Creamos un análisis detallado que explique cómo el portal ha transformado el acceso a la información pública y su impacto en la participación ciudadana.



La metodología cualitativa es ideal para este caso porque nos permite explorar la experiencia humana detrás del portal: cómo lo perciben los usuarios, cómo lo diseñaron los funcionarios y cómo impacta en la sociedad. Además, fomenta el pensamiento crítico, una habilidad fundamental para futuros administradores públicos como usted.





## Semana 10

### Unidad 3. Recopilación y análisis de la información de un estudio de caso: Experiencias en el sector público

Hasta este punto, hemos revisado la selección de métodos e instrumentos necesarios para analizar un estudio de caso. Ahora, es momento de dar un paso más: nos centraremos en la recopilación de información utilizando los métodos descritos en la primera parte del caso. Durante esta etapa, aprenderemos juntos cómo obtener los datos necesarios y procesarlos de manera eficiente. ¿Por qué es importante? Porque esto nos permitirá realizar un análisis profundo y significativo de las experiencias aplicadas en las instituciones del sector público. ¡Vamos a descubrirlo paso a paso!

#### 3.1. Caso de estudio 4: Portal de Datos Abiertos de la Ciudad de México: respuestas basadas en datos.

##### 3.1.7. Recopilación de la información

En esta fase, nos corresponde recopilar la información con los métodos que detallamos en la sección anterior. Este procedimiento no es lineal, sino que es el resultado de la interacción permanente entre las preguntas definidas, y la experiencia que se está analizando (BID, 2011).

Según Hernández et al. (2014), la recolección de datos en investigaciones cualitativas ocurre en los ambientes naturales y cotidianos de los participantes o unidades de análisis. Esto significa que debemos sumergirnos en el contexto donde los hechos realmente suceden, para observar y comprender la dinámica directamente desde la fuente.



En su caso, esto implica recolectar información in situ, es decir, en la institución pública que seleccionó para su análisis. Este acercamiento le permitirá estudiar de cerca el proyecto o la buena práctica implementada en ese espacio. En la figura 7 podemos apreciar los aspectos a considerar para realizar la recopilación de datos para investigaciones cualitativas.

**Figura 7**

*Recopilación de datos para investigaciones cualitativas.*



*Nota. Adaptado de Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales, por Bernal, 2022, Pearson.*

Como se muestra en la figura 7, la información recopilada de la institución pública seleccionada para el estudio de caso puede obtenerse de manera directa y personalizada, pero ¿por qué es importante hacerlo directamente en la institución? Porque al estar presente:

- Puede observar las interacciones en tiempo real: ¿Cómo se ejecuta el proyecto? ¿Qué dicen los participantes sobre él?
- Obtiene detalles que podrían pasar desapercibidos en documentos: Notas actitudes, dinámicas y contextos que complementan la información formal.
- Refuerza la validez de su investigación: Al trabajar en el entorno donde ocurre el fenómeno, sus datos estarán mejor alineados con la realidad.

Sin embargo, si no es posible recopilar la información de manera presencial, tiene la opción de hacerlo de forma virtual utilizando diversas herramientas telemáticas. Entre estas, puede considerar realizar entrevistas por llamada telefónica o mediante plataformas como Zoom, Google Meet u otras similares que faciliten la comunicación a distancia. Estas alternativas le permitirán obtener información relevante y mantener una interacción directa con los participantes, adaptándose a las circunstancias.

### 3.1.8. Análisis de la información

Aquí viene la parte divertida: ¿Cómo vamos a darle sentido a los datos que hemos recopilado? Para ello vamos a utilizar la herramienta que ya mencionamos, **codificación de datos**:

Los códigos son etiquetas para identificar categorías, es decir, describen un segmento de texto, imagen, artefacto u otro material (Hernández et al, 2014). En el caso del Portal de Datos Abiertos, este enfoque permite transformar conjuntos de datos complejos en información estructurada y fácilmente interpretable.

A continuación, vamos a ver un ejemplo de cómo podrían aplicar la codificación de datos centrado en las categorías de seguridad y movilidad urbana disponibles en el portal, mediante el siguiente proceso.

#### 1. Codificación aplicado al portal

Al ingresar al [Portal de Datos abiertos de la Ciudad de México](#) podemos encontrarnos con diversidad de información, en el sitio web están disponibles 484 conjuntos de datos, 33 instituciones y 21 categorías. Para fines académicos, en este análisis nos enfocaremos específicamente en dos de estas categorías: “Movilidad” y “Seguridad y Justicia”, analicemos ahora cada paso para la codificación:

- a. **Selección del conjunto de datos:** Utilizando el portal, seleccionamos el conjunto de datos de “Movilidad” y “Seguridad y Justicia”.



### b. Definición de categorías:

- Movilidad: transporte público, infraestructura, tráfico vehicular.
- Seguridad: tipos de delitos, ubicaciones, periodicidad.

### c. Codificación:

- Transporte público: Frecuencia de uso, rutas congestionadas.
- Tipos de delitos: Robo, asalto, violencia intrafamiliar.

## 2. Análisis de los datos

Una vez que hemos asignado una codificación a la información, vamos a dar el siguiente paso: analizar estos datos. Para hacerlo, trabajaremos con preguntas clave que nos ayudarán a interpretar y extraer conclusiones significativas, por ejemplo:

- ¿Qué áreas de la ciudad presentan mayores problemas de movilidad?
- ¿Existen correlaciones entre zonas de alta incidencia delictiva y características socioeconómicas?

## 3. Herramientas para visualizar los datos codificados

A través del portal, usted puede usar herramientas como [R Shiny](#) para generar visualizaciones interactivas, como tablas o gráficos. Vamos a suponer que registramos el número de delitos cometidos por 3 alcaldías de la Ciudad de México, en la categoría "justicia y seguridad" y los representamos en la tabla 2:



**Tabla 2**

*Incidencia delictiva por alcaldía. Categoría "Justicia y Seguridad"*

Alcaldía	Delitos reportados (mes)
Cauhtémoc	350
Iztapalapa	420
Benito Juárez	180

*Nota.* Macías, K., 2025.

Una vez obtenidos los resultados esperados, es importante analizar los principales efectos que el Portal de Datos Abiertos ha tenido en los ámbitos de seguridad y justicia. Uno de los desafíos clave de esta plataforma fue diseñar y desarrollar una herramienta de visualización capaz de adaptarse a cualquier conjunto de datos, promoviendo la accesibilidad y la interpretación ciudadana.

Los datos de la tabla 2 muestran que la alcaldía de Iztapalapa registra el mayor número de delitos, con 420 reportes mensuales, mientras que Benito Juárez presenta el menor índice, con 180 delitos al mes. Este contraste refleja cómo la técnica de "Codificación de datos" puede ser utilizada para identificar patrones y tendencias en diferentes contextos territoriales, proporcionando una base sólida para desarrollar estrategias específicas que respondan a las necesidades de cada comunidad.



### Actividades de aprendizaje recomendadas

Para fortalecer sus conocimientos, a continuación, lo invito a desarrollar las siguientes actividades recomendadas:

1. Una vez que hemos analizado esta experiencia en México, lo invito a investigar brevemente el estado actual de los portales de datos abiertos en Ecuador, identifique las iniciativas existentes, como el



[Portal de Datos Abiertos del Ecuador](#), y analice sus fortalezas y limitaciones. Reflexione sobre cómo podrían adaptarse las estrategias del Portal de Datos Abiertos de la Ciudad de México al contexto de Ecuador. Considere las siguientes preguntas:

- ¿Qué características del contexto ecuatoriano (social, político, tecnológico) deben tenerse en cuenta para implementar esta estrategia de manera efectiva?
- ¿Qué desafíos específicos podrían surgir en Ecuador al implementar estas innovaciones? ¿Cómo podrían superarse?

Nota: Por favor complete la actividad en un cuaderno o documento Word.

Lo que buscamos con esta actividad es que le permita desarrollar habilidades analíticas, de investigación y de diseño estratégico, aplicando conceptos clave de la gestión pública y la tecnología en el fortalecimiento de la transparencia y participación ciudadana a través de datos abiertos. Puede darse cuenta de la importancia de contar con un portal de datos abiertos que esté disponible para los ciudadanos mediante el acceso a información pública confiable, centralizada en un único espacio, con total transparencia; lo que puede ser un insumo importante para desarrollar emprendimientos, fomentar la investigación y/o impulsar la innovación.

2. Estimado estudiante, para evaluar los aprendizajes adquiridos sobre esta temática, le invito a desarrollar la autoevaluación que a continuación se presenta.



## **Autoevaluación 2**

1. **¿Por qué es importante recopilar información directamente en la institución durante un estudio de caso?**

- a. Porque permite realizar preguntas cerradas con interacción adicional.



- b. Porque se obtienen detalles adicionales como actitudes y dinámicas que no aparecen en documentos.
- c. Porque garantiza que los datos sean exclusivamente válidos.
- d. Porque elimina la necesidad de usar herramientas telemáticas.

**2. ¿Qué herramienta se menciona como fundamental para darle sentido a los datos recopilados mediante el uso de etiquetas?**

- a. Codificación de datos.
- b. Análisis documental.
- c. Entrevistas estructuradas.
- d. Encuestas digitales.

**3. ¿Qué categoría dentro del programa "Emprende Turismo" se centra en negocios que buscan fortalecer su oferta turística a través de un impacto sostenible?**

- a. Idea.
- b. Puesta en marcha.
- c. Consolidación.
- d. Impacto.

**4. ¿Cuál es el principal objetivo de MiLAB como laboratorio de innovación pública?**

- a. Mejorar la efectividad y transparencia del sector público mediante tecnologías GovTech.
- b. Incrementar las exportaciones de startups GovTech colombianas.
- c. Automatizar todos los servicios públicos de Colombia.
- d. Crear soluciones tecnológicas exclusivamente para el sector privado.

**5. ¿Cuál es el principal valor agregado del Portal de Datos Abiertos de la Ciudad de México frente a plataformas tradicionales de acceso a información pública?**

- a. Mayor enfoque en la protección de datos personales.





- b. Uso de herramientas de visualización interactivas accesibles para usuarios sin conocimientos técnicos.
- c. Incremento del gasto público para la innovación digital.
- d. Exclusividad para académicos y periodistas.

**6. En un estudio de caso, al recopilar datos del Portal de Datos Abiertos, ¿qué criterio es fundamental para garantizar un análisis efectivo?**

- a. Seleccionar todos los conjuntos de datos disponibles sin filtrar información.
- b. Elegir datos relevantes a las preguntas de investigación planteadas.
- c. Limitar la recopilación a una sola categoría de datos.
- d. Priorizar conjuntos de datos con gráficos predefinidos.

**7. ¿Cómo fomenta el Portal de Datos Abiertos la participación ciudadana en la gestión pública?**

- a. Exigiendo suscripciones para acceder a datos relevantes.
- b. Estableciendo una jerarquía de usuarios según sus intereses.
- c. Limitando el acceso a conjuntos de datos previamente definidos por el gobierno.
- d. A través del Centro de Apertura, que permite proponer nuevos conjuntos de datos y sugerir mejoras.

**8. ¿Cuál es el objetivo principal de la recopilación de información en un estudio de caso aplicado al sector público?**

- a. Cumplir con un requisito administrativo.
- b. Identificar patrones y generar propuestas basadas en evidencia.
- c. Validar los datos disponibles en fuentes privadas.
- d. Aumentar la cantidad de datos recopilados sin un propósito definido.



**9. ¿Cómo contribuye la herramienta Thinkia al ecosistema de innovación del Laboratorio Ciudadano?**

- a. Fomentando la colaboración entre sectores mediante mapas, repositorios y retos de innovación.
- b. Gestionando únicamente eventos académicos.
- c. Actuando como una plataforma exclusiva para el sector público.
- d. Difundiendo exclusivamente los resultados de políticas públicas.

**10. ¿Cuál es el vínculo más importante entre el Laboratorio Ciudadano y los pilares del Gobierno Abierto en Ecuador?**

- a. Promover la publicación de datos de uso exclusivo para funcionarios.
- b. Crear herramientas innovadoras para fiscalizar únicamente al sector privado.
- c. Generar espacios de colaboración entre ciudadanos y el sector público para co-crear soluciones.
- d. Establecer mecanismos obligatorios de rendición de cuentas.

**11. Al utilizar la técnica de codificación de datos en un estudio de caso, ¿qué permite esta herramienta?**

- a. Simplificar datos reduciendo su complejidad sin perder información.
- b. Crear gráficos avanzados sin analizar el contenido de los datos.
- c. Sustituir la necesidad de visualizar los datos en gráficos o mapas.
- d. Asegurar que los datos recopilados provienen de fuentes privadas.

[Ir al solucionario](#)





## Semana 11

### Unidad 3. Recopilación y análisis de la información de un estudio de caso: Experiencias en el sector público

Esta semana comenzaremos con el análisis de un nuevo caso de éxito en el sector público, y esta vez con un caso de Ecuador, una iniciativa vinculada al cuidado del medio ambiente. Exploraremos juntos cómo la conservación de un animal emblemático de la región no solo representa un desafío ambiental, sino también un impacto significativo en términos sociales.

#### 3.2. Caso de estudio 5: Proyecto de Monitoreo del Oso de Anteojos y el Tapir de Montaña en Collay. Ecuador

Revisaremos ahora este caso de éxito, consiste en un proyecto para monitorear al Oso de Anteojos y el Tapir de montaña, esto con la finalidad de que usted comprenda el contexto ecológico y social que enmarca el proyecto llevado a cabo en el Bosque Protector Collay, con énfasis en los desafíos específicos enfrentados; examine y evalúe los componentes metodológicos aplicados en el monitoreo de las poblaciones de oso de anteojos y su coexistencia con las comunidades.

##### 3.2.1. Antecedentes

El proyecto desarrollado en el Bosque Protector Collay aborda problemas críticos relacionados con la conservación del oso de anteojos (*Tremarctos ornatus*). Esta especie enfrenta amenazas como la pérdida de hábitat, la fragmentación del ecosistema y conflictos generados por la interacción con las comunidades humanas. Estas dinámicas afectan no solo a la biodiversidad local, sino también a servicios ecosistémicos esenciales como el abastecimiento de agua potable (Mancomunidad de El Collay, 2020).



Este esfuerzo liderado por la Mancomunidad de El Collay y financiado por CELEC integró investigaciones científicas, procesos participativos y educación ambiental, lo que lo convierte en un modelo para gestionar la conservación en territorios compartidos entre comunidades y fauna silvestre (Castellanos et al., 2010).

Este proyecto tiene como principal objetivo fomentar la conservación de especies consideradas vulnerables, con especial énfasis en el oso de anteojos (*Tremarctos ornatus*), y preservar la rica biodiversidad que caracteriza al ecosistema andino. Además de proteger estas especies emblemáticas, la iniciativa ha proporcionado información científica de gran valor, esencial para la formulación y mejora de políticas públicas ambientales que aseguren la sostenibilidad de los recursos naturales en la región.

Se reconoce que el impacto generado por este proyecto abarca diversas áreas fundamentales, cada una contribuyendo de manera significativa a los objetivos generales de conservación y desarrollo sostenible:

- **Social y de género:** Los hallazgos técnicos obtenidos a través de este proyecto serán compartidos y difundidos entre los miembros de las comunidades que participaron en su desarrollo. Este enfoque tiene como propósito fortalecer el conocimiento colectivo y promover acciones orientadas a la protección y conservación de las fuentes hídricas.
- **Ambiental:** Los objetivos planteados tienen un enfoque esencialmente investigativo, ya que se trata de una propuesta integral que combina actividades orientadas a la protección de los recursos naturales, con un énfasis especial en la conservación de la fauna silvestre presente en las áreas de intervención. Al mismo tiempo, esta iniciativa busca ofrecer a las comunidades locales alternativas viables y apropiadas para abordar las problemáticas relacionadas con la interacción entre humanos y fauna. El propósito final es fomentar la sensibilización y el desarrollo de estrategias que permitan una convivencia armónica y sostenible frente a esta realidad (Mancomunidad de El Collay, 2020).



El procedimiento metodológico que se llevó a cabo para la ejecución del proyecto incluye lo siguiente:

- **Cámaras trampa:** Identificaron patrones de movimiento y uso del hábitat por parte de los osos. Estas herramientas fueron instaladas estratégicamente mediante análisis geográficos y rastros en campo (Mancomunidad de El Collay, 2020).
- **Percepción comunitaria:** Se realizaron encuestas en las comunidades locales para evaluar actitudes hacia el oso y conflictos existentes (Goldstein et al., 2006).
- **Capacitación y talleres:** Guardabosques locales y promotores ambientales recibieron formación en monitoreo, asegurando la calidad y sostenibilidad de las actividades.

### 3.2.2. Propósito

Este proyecto busca monitorear y proteger las poblaciones del oso de anteojos y el tapir de montaña en el bosque protector Collay, Ecuador. Los objetivos principales del proyecto incluyen:

- **Monitoreo poblacional:** Implementar cámaras trampa para obtener datos sobre la distribución y densidad del oso de anteojos.
- **Análisis de conflictos:** Identificar conflictos entre comunidades y fauna mediante encuestas y entrevistas.
- **Educación ambiental:** Promover talleres y actividades didácticas para sensibilizar a las comunidades.
- **Fomento de alianzas:** Establecer compromisos comunitarios y acuerdos interinstitucionales que garanticen la sostenibilidad del proyecto.



### 3.2.3. Preguntas de reflexión

Para este análisis se busca dar respuesta a las siguientes preguntas de reflexión:

- ¿Cómo se puede garantizar la coexistencia sostenible entre comunidades humanas y especies emblemáticas como el oso de anteojos y el tapir andino?
- ¿Qué estrategias podrían implementarse para fortalecer la sostenibilidad de este proyecto, asegurando la participación activa y el compromiso de las comunidades locales?
- ¿Cuáles son los desafíos clave que enfrentan los gobiernos locales y las mancomunidades al equilibrar la conservación de especies vulnerables, como el oso de anteojos, con la provisión de servicios ecosistémicos esenciales como el agua potable?

### 3.2.4. Unidad de análisis

Para efectos de este estudio, la unidad de análisis es el proyecto “Monitoreo del oso de anteojos (*tremarctos ornatus*) y tapir andino (*tapirus pinchaque*) en el área de bosque y vegetación protectora Collay y análisis del conflicto gente fauna en las comunidades”.

### 3.2.5. Métodos e instrumentos de recolección de la información.

En este caso, el proyecto busca monitorear poblaciones de oso de anteojos y tapir andino, analizar conflictos entre humanos y fauna, e implementar estrategias de conservación. Ahora, ¿qué tipo de datos creen que debemos recolectar para cumplir con estos objetivos? Necesitamos datos sobre la ubicación de los animales y la percepción de las comunidades.

Para ello, el proyecto utiliza **métodos cuantitativos y cualitativos**. Vamos a desglosar cómo podemos recoger esta información:



Podemos empezar por ejecutar **encuestas y entrevistas**, para conocer las percepciones de las comunidades sobre los conflictos con la fauna, para ello podemos utilizar **cuestionarios estructurados y entrevistas semiestructuradas**, este instrumento será de gran utilidad para conocer el diagnóstico del conflicto humano-fauna.

Otro método muy apropiado para este caso es la elaboración de **Mapas y análisis espacial (GIS)** de esta manera se pueden identificar las áreas de ocurrencia de las especies y evaluar el hábitat, mediante el uso de instrumentos como el **Software GIS y datos georreferenciados**.

### **3.2.6. Métodos para analizar e interpretar la información.**

Una vez recolectada la información mediante los métodos que se mencionaron en el punto anterior, nos corresponde analizar e interpretar la información, esto lo podemos realizar con los métodos que se describen a continuación:

**Estudio de percepciones**, a través del análisis estadístico de encuestas para identificar tendencias, nuestros resultados arrojarían información relacionada con los conflictos y soluciones propuestas.

También podemos ejecutar un **análisis espacial**, por medio de la superposición de mapas temáticos para determinar áreas prioritarias. La idea es poder obtener mapas de ocurrencia y planificación de estrategias de conservación.





## Semana 12

### Unidad 3. Recopilación y análisis de la información de un estudio de caso: Experiencias en el sector público

#### 3.2. Caso de estudio 5: Proyecto de Monitoreo del Oso de Anteojos y el Tapir de Montaña en Collay. Ecuador

##### 3.2.7. Recopilación de la información

Ahora vamos a trabajar en recolectar datos para el caso de estudio basado en el proyecto del Monitoreo del oso de anteojos y el tapir andino. ¿Qué creen que necesitamos considerar para recolectar información relevante? Debemos definir los **tipos de datos** que queremos obtener. En este caso, necesitamos información ecológica, social y espacial para entender tanto a las especies como la interacción con las comunidades. Veamos cómo recolectar esta información:

Las comunidades de la región nos ofrecen información clave para el análisis social, entonces para aplicar las encuestas estructuradas y entrevistas semiestructuradas, seguimos el siguiente procedimiento:

- Diseñamos preguntas que identifiquen conflictos, como ataques a cultivos o ganado.
- Aplicamos las encuestas antes y después de las actividades del proyecto para evaluar cambios en las percepciones.
- Analizamos los datos estadísticamente para identificar patrones y tendencias.

Posteriormente con el análisis espacial con GIS podemos identificar las áreas donde están los animales y cómo se mueven, por lo que la creación de mapas nos muestra cómo se distribuyen estas especies (oso de anteojos y el tapir





andino). Para ello empezamos con recolectamos información de campo, como coordenadas de avistamientos y luego procesamos estos datos en un software GIS para visualizar corredores biológicos y áreas de conservación.

Como ven, la recolección de información no solo se trata de recoger datos, sino de hacerlo de manera estratégica y con métodos complementarios. Esto asegura que tengamos una visión integral del problema.

### 3.2.8. Análisis de la información

Recuerden que nuestra pregunta inicial es: *¿Cómo se puede garantizar la coexistencia sostenible entre comunidades humanas y especies emblemáticas como el oso de anteojos y el tapir andino?* El análisis debe ayudarnos a responder esta pregunta usando los datos recolectados. Veamos cómo hacerlo paso a paso:

#### 1. Depuración de datos

Primero, eliminamos los datos que no son relevantes o que están incompletos. Por ejemplo, de las cámaras trampa, ¿qué imágenes deberíamos considerar? Solo las que tienen evidencia clara de osos o tapires. Las fotos sin animales o con fauna no objetivo se descartan. Hacemos lo mismo con las encuestas, eliminando respuestas incompletas o inconsistentes.

#### 2. Categorización de la información

Una vez depurada, organizamos la información en categorías. ¿Qué categorías podríamos usar aquí? Podríamos separar los datos por especie, área geográfica y tipo de conflicto con las comunidades. También podemos categorizar según el tipo de dato, como información ecológica (movimientos y densidad poblacional) y social (percepciones comunitarias).

#### 3. Tabulación de datos



Al igual que los reportes cuantitativos, los cualitativos se enriquecen con la ayuda de apoyos gráficos (Hernández, et., 2014). Organizar los datos mediante tablas o gráficos nos permite poder interpretar y analizar la información fácilmente, además se vuelve mucho más atractiva visualmente. Es por ello que vamos a utilizar tablas para facilitar el análisis del caso. Por ejemplo, podríamos hacer una tabla con las Comunidades participantes en las filas y en las columnas, el número de conflictos reportados, especies involucradas y propuestas de solución, cómo se muestra a continuación en la tabla 3.



**Tabla 3**

*Comunidades participantes, conflictos reportados, especies involucradas, y propuestas de solución.*

Comunidades	Número de Conflictos Reportados	Especies Involucradas	Propuestas de Solución
San Vicente	5	Oso de anteojos	Creación de corredores biológicos y talleres de sensibilización.
La Unión	3	Tapir andino	Cercado de cultivos vulnerables y acuerdos comunitarios para vigilancia ambiental.
Luis Cordero Vega	7	Oso de anteojos y tapir andino	Pago por servicios ambientales y programas de educación ambiental en escuelas.
Copal	4	Oso de anteojos	Instalación de cámaras para monitoreo y charlas sobre coexistencia sostenible.
Chupianza	2	Tapir andino	Promoción de prácticas agrícolas sostenibles y acuerdos con las comunidades vecinas.
Principal	6	Oso de anteojos y tapir andino	Reforestación de áreas críticas y talleres sobre beneficios ecosistémicos.
El Castillo	3	Oso de anteojos	Monitoreo continuo y socialización de proyectos de conservación.

*Nota.* Adaptado de *Comunidades participantes, conflictos reportados, especies involucradas, y propuestas de solución* (pp. 2-9), Mancomunidad de El Collay, 2020, Mancomunidad de El Collay.



Como pudo observar, esta tabla es una representación hipotética basada en la estructura del proyecto mencionado. Los datos reales pueden variar según los resultados del monitoreo y las encuestas aplicadas.

#### 4. Recombinación y confrontación con la pregunta inicial

Finalmente, integramos los datos para responder la pregunta inicial. Por ejemplo, si las cámaras muestran que los osos evitan áreas con mayor actividad humana y las encuestas reflejan que las comunidades perciben a los osos como una amenaza, ¿qué conclusión podríamos sacar? Que los conflictos surgen porque los osos buscan áreas con recursos cercanas a las comunidades. Esta conclusión nos permite sugerir estrategias, como corredores biológicos o acuerdos comunitarios, para minimizar el conflicto.

Como ven, analizar información es como armar un rompecabezas. Cada dato tiene un lugar y nos ayuda a responder nuestras preguntas iniciales de manera fundamentada.



#### Actividad de aprendizaje recomendada

Para fortalecer sus conocimientos, a continuación, lo invito a desarrollar la siguiente actividad recomendada:

A partir del caso de estudio analizado, lo invito a debatir lo siguiente: ¿Qué elementos considera que aseguran el éxito de un proyecto como este? Le recomiendo investigar otro proyecto de conservación similar y realice un análisis comparativo de las estrategias e impactos, utilice como ejemplo la siguiente tabla, que incluye los criterios para comparar dos proyectos de conservación de fauna.:



*Análisis comparativo de dos proyectos de conservación de fauna.*

Aspecto	Proyecto 1: Conservación del Oso de Anteojos en Collay	Proyecto 2: Conservación del Jaguar en la Amazonía	Comparación y Reflexión
<b>Especies Focales</b>	Oso de anteojos ( <i>Tremarctos ornatus</i> )	Jaguar ( <i>Panthera onca</i> )	Ambas especies son paraguas, pero enfrentan amenazas diferentes relacionadas con su hábitat.
<b>Áreas de Estudio</b>			
<b>Problemas Identificados</b>			
<b>Metodología de Monitoreo</b>			
<b>Impacto Ambiental</b>			
<b>Impacto Social</b>			
<b>Resultados Clave</b>			

Nota: Por favor complete la actividad en un cuaderno o documento Word.

Como reflexión de esta iniciativa podemos concluir que la combinación de la investigación científica, procesos participativos y educación ambiental demuestra una visión multidimensional que no solo protege a la fauna, sino que involucra activamente a las comunidades locales. Este enfoque participativo es esencial para fomentar una convivencia armónica entre humanos y naturaleza, generando conciencia y compromiso a largo plazo.



Este modelo podría inspirar iniciativas similares en otros territorios, subrayando la importancia de un manejo integral y colaborativo para la conservación de especies y la sostenibilidad de los recursos naturales.

## Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas



### Semana 13

## Unidad 3. Recopilación y análisis de la información de un estudio de caso: Experiencias en el sector público

En esta oportunidad damos inicio a una nueva semana de actividades. ¿Cómo se ha sentido hasta ahora? Espero que estén satisfechos con los conocimientos adquiridos. En esta ocasión, analizaremos un nuevo caso de estudio que está relacionado con la optimización de servicios mediante el uso de inteligencia artificial, un proyecto innovador implementado por el gobierno brasileño. ¡Descubramos juntos de qué se trata!

### 3.3. Caso de estudio 6: Recomendación de servicios de IA y perfiles de usuario para una mejor experiencia ciudadana. Brasil

Es hora de analizar una experiencia internacional, se trata de la implementación de herramientas de inteligencia artificial y perfiles de usuario en el portal gov.br de Brasil, destacando cómo estas estrategias han mejorado la accesibilidad, personalización y eficiencia en la prestación de servicios públicos.

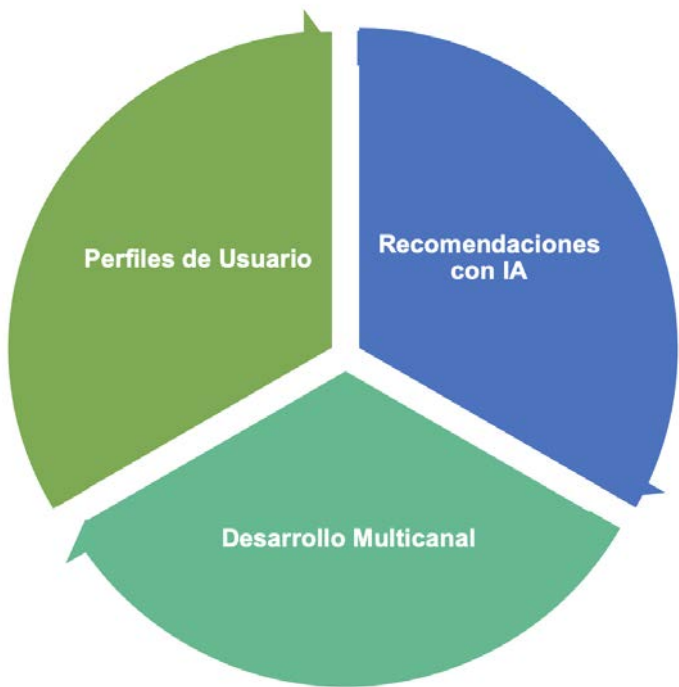
#### 3.3.1. Antecedentes

Con el análisis de esta iniciativa, vamos a comprender que los recursos tecnológicos desempeñaron un papel clave al permitir el análisis eficiente de datos y la creación de perfiles diseñados para anticiparse y responder a las necesidades de los ciudadanos. La incorporación de tecnología no solo facilitó la personalización de los servicios públicos, sino que también optimizó los



procesos de interacción entre el gobierno y la ciudadanía. La innovación tecnológica se concentró en las siguientes áreas estratégicas que se detallan en la figura posterior:

**Figura 8**  
*Estrategias de la innovación tecnológica*



*Nota.* Adaptado de Gobierno digital: Estrategias y gobernanza digital (Ministerio de Gestión e Innovación en los Servicios Públicos, 2022); Inteligencia artificial aplicada en servicios públicos (Serpro, 2022); y Recomendación de servicios de IA y perfiles de usuario para una mejor experiencia ciudadana (OECD, 2023)..

Vamos a analizar ahora en qué consiste cada una de estas áreas:

**a. Perfiles de Usuario:**



Se crearon siete perfiles basados en momentos clave de la vida ciudadana (jubilado, estudiante, emprendedor, entre otros), con una tasa de conversión del 53%, superior al 35% de las categorías tradicionales centradas en estructuras gubernamentales (Ministerio de Gestión e Innovación en los Servicios Públicos, 2022).

#### **b. Recomendaciones con IA:**

Un motor de inteligencia artificial desarrollado en colaboración con Serpro (Agencia de procesamiento de datos del Gobierno Federal de Brasil) permite ofrecer servicios relacionados que los ciudadanos pueden desconocer. El 25% de las solicitudes de servicios desde la página principal provienen de estas recomendaciones, que han sido vistas más de 51 millones de veces (Serpro, 2022).

#### **c. Desarrollo Multicanal:**

La innovación también considera su expansión a dispositivos móviles, notificaciones proactivas y áreas logueadas del portal, maximizando la interacción ciudadana (OECD, 2023).

### **3.3.2. Propósito**

El proyecto tiene como objetivo principal transformar la interacción entre los ciudadanos y los servicios públicos, mejorando la experiencia de usuario en el portal gov.br mediante:

- La categorización de servicios a través de perfiles de usuario diseñados para atender necesidades específicas (Ministerio de Gestión e Innovación en los Servicios Públicos de Brasil, 2022).
- El uso de inteligencia artificial para recomendar servicios relevantes basados en el historial de navegación, optimizando el tiempo y la satisfacción ciudadana (OECD, 2023).
- Incrementar la usabilidad y accesibilidad del portal para facilitar el pleno ejercicio de la ciudadanía (Serpro, 2022).





### 3.3.3. Preguntas de reflexión

Ahora que sabemos que el caso analizado se trata de la implementación de herramientas de inteligencia artificial y perfiles de usuario en el portal gov.br de Brasil, vamos a formular preguntas de reflexión:

- *¿De qué manera la creación de perfiles de usuario mejora la eficiencia y la accesibilidad de los servicios públicos, y cómo podría adaptarse esta estrategia a otros países con diferentes realidades sociales y económicas?*
- *¿Qué desafíos y beneficios surgen al integrar inteligencia artificial en plataformas públicas, y cómo se puede garantizar que estas herramientas respeten la privacidad y equidad en su funcionamiento?*
- *¿Cómo contribuyen las innovaciones tecnológicas multicanal a incrementar la participación ciudadana y qué factores adicionales podrían potenciar esta interacción?*

### 3.3.4. Unidad de análisis

La unidad de análisis en este caso es el proyecto “Recomendación de servicios de IA y perfiles de usuario para una mejor experiencia ciudadana. Brasil”

### 3.3.5. Métodos e instrumentos de recolección de la información

Para recolectar la información de manera efectiva, utilizaremos el **análisis documental** como método clave. Este enfoque implica revisar cuidadosamente informes oficiales, estadísticas y publicaciones relacionadas con el proyecto.



Por ejemplo, podemos examinar documentos como los informes del Ministerio de Gestión e Innovación en los Servicios Públicos de Brasil, Serpro y la OCDE, así como la base de datos de usuarios del [portal de Servicios e información de Brasil](#). Estos recursos nos permitirán identificar indicadores importantes de éxito, como la tasa de conversión del 53% y el impacto que tienen las recomendaciones basadas en inteligencia artificial.



Además, utilizaremos el **análisis de datos web y de navegación**, una herramienta fundamental para entender el comportamiento de los usuarios en el portal. Con el apoyo de software especializado, como Google Analytics, podemos analizar datos del historial de navegación y los tiempos de respuesta. Esto nos ayudará a identificar patrones de uso, los servicios más solicitados y las áreas que requieren mejoras.

### 3.3.6. Métodos para analizar e interpretar la información

A través del **Análisis de contenido** examinaremos las entrevistas y comentarios cualitativos, y así podremos identificar temas recurrentes, como desafíos técnicos o percepción de privacidad.

El método de **comparación de indicadores clave**, también resulta muy útil para confrontar los resultados del portal con las metas iniciales del proyecto. Este método nos ayuda a evaluar si se logró optimizar el tiempo y la satisfacción ciudadana, y si se incrementó la accesibilidad.

### 3.3.7. Recopilación de la información

Para analizar este caso de estudio, es importante recopilar información. Este paso es relevante porque necesitamos datos claros para entender qué sucedió en el proyecto y cómo funcionó. La recopilación de información es como construir los cimientos de una casa: si es sólida, todo lo demás estará bien. Usaremos los métodos que mencionamos anteriormente: análisis documental y análisis de datos web y de navegación. Veamos cómo se hace.

Con el **análisis documental** se revisaron informes y estadísticas oficiales del Ministerio de Gestión e Innovación en los Servicios Públicos de Brasil, Serpro y la OCDE. Aquí algunos hallazgos clave:

#### 1. Perfiles de usuario:

- Se crearon 7 perfiles basados en momentos clave de la vida ciudadana, como jubilado, estudiante y emprendedor.



- Tasa de conversión: 53%, superior al promedio de 35% en las categorías tradicionales.

## 2. Recomendaciones con IA:

- El motor de IA generó 51 millones de visualizaciones de recomendaciones.
- El 25% de las solicitudes desde la página principal provinieron de estas recomendaciones.

## 3. Desarrollo multicanal:

- Implementación de notificaciones proactivas y expansión a dispositivos móviles.
- Aumento del 30% en la interacción ciudadana desde dispositivos móviles en 2022.

Haciendo uso del método **Análisis de datos web y de navegación** y herramientas como Google Analytics se obtuvo la siguiente información:

### 1. Comportamiento de los usuarios:

- Tiempo promedio en el portal: 4 minutos.
- Servicios más solicitados: emisión de certificados, renovación de documentos y consultas de trámites.

### 2. Patrones de uso:

- Mayor tráfico: perfiles de emprendedores y estudiantes.
- Tiempos de respuesta promedio: 3 segundos en áreas logueadas; 5 segundos en áreas públicas.

### 3. Áreas de mejora:

- Poca interacción con servicios recomendados en zonas rurales (15% menos que en zonas urbanas).
- Necesidad de mayor personalización en el perfil de jubilados.



### 3.3.8. Análisis e interpretación de la información

El análisis de resultados es un paso fundamental en cualquier caso de estudio, ya que le permite interpretar la información obtenida y evaluar su relación con los objetivos planteados. A continuación, se presenta una guía detallada para comprender cómo realizar esta etapa. Los datos numéricos proporcionan una visión clara de los logros alcanzados:

Los resultados cuantificables destacan la efectividad de las iniciativas:

- Incremento del 220% en la tasa de conversión del portal entre 2021 y 2022, pasando del 2.8% al 9% (OECD, 2023). Este resultado refleja la efectividad de las estrategias implementadas, como la personalización de servicios mediante perfiles de usuario.
- Más de 1.3 millones de servicios solicitados a través de los perfiles de usuario (OECD, 2023), destacando cómo estos perfiles logran atender las necesidades específicas de los ciudadanos.
- Aumento en la satisfacción de los ciudadanos al reducir el tiempo empleado en encontrar servicios públicos (Serpro, 2022).

Este incremento en el uso del portal muestra una relación directa con el objetivo de optimizar la eficiencia y accesibilidad de los servicios públicos. Además, confirma que el diseño centrado en momentos clave de la vida ciudadana (jubilado, estudiante, emprendedor, entre otros) facilita la interacción de los ciudadanos con el gobierno.

Esta práctica ejemplifica cómo la IA puede optimizar los servicios gubernamentales y fortalecer la relación entre gobierno y ciudadanía, resaltando la importancia de la privacidad y ética en el manejo de datos, a continuación, en la figura 9 se exponen los diferentes impactos:



**Figura 9**

*Impactos generados del proyecto*



*Nota.* Adaptado de *Gobierno digital: Estrategias y gobernanza digital. Estrategia Federal de Gobierno Digital* (Ministerio de Gestión e Innovación en los Servicios Públicos, 2022); *Inteligencia artificial aplicada en servicios públicos* (Serpro, 2022); y *Recomendación de servicios de IA y perfiles de usuario para una mejor experiencia ciudadana* (OECD, 2023).

Vamos ahora a analizar en qué consiste cada uno de los impactos generados por el proyecto “Recomendación de servicios de IA y perfiles de usuario para una mejor experiencia ciudadana de Brasil”:

**a. Impacto Ciudadano:**

La personalización y accesibilidad mejoradas han empoderado a más de 138 millones de usuarios registrados, permitiéndoles acceder a servicios relevantes con mayor facilidad (OECD, 2023)

**b. Impacto Institucional:**

El uso de IA ha optimizado el diseño del portal, proporcionando herramientas escalables que podrían replicarse en otras instituciones gubernamentales de Brasil (Serpro, 2022).

### c. Innovación en la Gobernanza:

El enfoque proactivo y basado en datos representa un cambio en la manera en que el gobierno brasileño presta servicios, alineándose con las expectativas modernas de usabilidad y personalización (OECD, 2023).

El portal *gov.br* de Brasil es un ejemplo destacado de cómo la innovación tecnológica puede transformar la relación entre el gobierno y la ciudadanía. Su enfoque centrado en los usuarios, con el uso de perfiles específicos y recomendaciones basadas en IA, ha optimizado la prestación de servicios públicos y sentado un precedente para otras iniciativas gubernamentales. Este caso destaca la importancia de priorizar la experiencia ciudadana en el diseño de soluciones públicas, garantizando accesibilidad, eficiencia y personalización.

Como puede observar, los resultados obtenidos están alineados con los objetivos iniciales del proyecto:

- **Personalización de servicios:** Los perfiles de usuario diseñados para momentos clave de la vida ciudadana han demostrado ser altamente efectivos, aumentando la conversión y mejorando la experiencia ciudadana.
- **Recomendaciones basadas en IA:** El motor de inteligencia artificial no solo ha facilitado el acceso a servicios, sino que también ha optimizado el tiempo que los ciudadanos emplean en sus trámites.
- **Incremento en la accesibilidad y usabilidad:** La expansión del portal a plataformas multicanal y la implementación de notificaciones proactivas han incrementado significativamente la interacción ciudadana.





### Semana 14

#### Unidad 3. Recopilación y análisis de la información de un estudio de caso: Experiencias en el sector público

Estamos en la recta final de este periodo académico, avanzando cada vez más hacia el logro de nuestras metas propuestas. Esta semana, nos enfocaremos en uno de los elementos finales de un estudio de caso: **“Lecciones y recomendaciones”**.

A lo largo del curso, hemos explorado cómo diseñar un caso de estudio, qué métodos emplear para recopilar información y cómo analizarla de manera efectiva. Ahora es momento de consolidar esos conocimientos mediante la reflexión crítica.

Las lecciones aprendidas nos permitirán identificar qué funcionó, qué desafíos enfrentamos y qué aprendizajes podemos llevar a futuros contextos. Por otro lado, las recomendaciones serán nuestra oportunidad de proponer soluciones prácticas, accionables y replicables, contribuyendo así a la mejora de procesos similares en otros escenarios.

¡Vamos a dar nuestro mejor esfuerzo!

#### 3.4. Caso de estudio 7: Premio Verde. Ecuador

En esta oportunidad vamos a comprender cómo el *Premio Verde-BDE* fomenta proyectos ambientales innovadores, sostenibles y replicables en Ecuador. Este reconocimiento, organizado por el Banco de Desarrollo del Ecuador (BDE), incentiva la participación de Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD), empresas públicas y otras organizaciones para implementar iniciativas alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), promoviendo el desarrollo sostenible y la conciencia ambiental (Banco de Desarrollo del Ecuador, 2022).



### 3.4.1. Antecedentes

El Banco de Desarrollo del Ecuador B.P. entrega este reconocimiento como una forma de motivar y promover la participación de diversos actores en iniciativas transformadoras. Este reconocimiento busca crear un espacio donde se impulsen proyectos que sean respetuosos con el medio ambiente, innovadores, sostenibles y que puedan ser replicados en otros contextos. Premio Verde-BDE busca fomentar la creación e implementación de proyectos con un enfoque programático, es decir, proyectos que no solo busquen soluciones inmediatas, sino que tengan un impacto a largo plazo. Además, este reconocimiento facilita el intercambio de conocimientos y experiencias, el aprendizaje de buenas prácticas y el fortalecimiento de capacidades entre quienes presentan sus propuestas (BDE, 2022).

Es una oportunidad para los postulantes de demostrar su compromiso con el desarrollo sostenible, mientras fortalecen sus habilidades y generan redes de colaboración que beneficien a la sociedad.

### 3.4.2. Propósito

El Premio Verde-BDE busca:

- Incentivar el diseño e implementación de proyectos ambientales innovadores que promuevan prácticas sostenibles.
- Fomentar la replicabilidad de estas iniciativas en otras regiones del país.
- Promover la conciencia ambiental y el compromiso ciudadano en la protección de los recursos naturales.
- Visibilizar las buenas prácticas de los GAD y otras entidades en el manejo ambiental y la lucha contra el cambio climático (BDE, 2022).





### 3.4.3. Preguntas de reflexión

Se busca dar respuesta a estas preguntas en el presente caso:

- ¿De qué manera el enfoque de participación equitativa y la segmentación por tamaño y población promueven una competencia justa entre los participantes, y qué aprendizajes pueden derivarse para replicar este modelo en otros contextos?
- ¿Qué factores clave han permitido al Premio Verde-BDE consolidar un modelo replicable de gestión ambiental, y cómo podría este modelo adaptarse para maximizar su impacto en otros países con diferentes desafíos ambientales y sociales?

### 3.4.4. Unidad de análisis

En este caso, la unidad de análisis se centra en el proyecto **Premio Verde 2022 (Séptima Edición)**, evaluando también el rol del Banco de Desarrollo del Ecuador como entidad encargada de su ejecución.

### 3.4.5. Métodos e instrumentos de recolección de la información

Para analizar un caso de estudio como el Premio Verde-BDE, es fundamental aplicar métodos e instrumentos adecuados que permitan recopilar datos relevantes y confiables. Estos métodos deben alinearse con los objetivos del análisis y garantizar que la información obtenida sea útil para responder las preguntas de reflexión y comprender los impactos generados. A continuación, se detallan los métodos e instrumentos más adecuados:

#### 1. Análisis documental



Este método implica revisar documentos oficiales, estadísticas y reportes relacionados con el Premio Verde-BDE. El análisis documental es clave para identificar los resultados alcanzados, los procesos implementados y los impactos generados, lo lograremos a través de los siguientes instrumentos:

- **Informes oficiales del Banco de Desarrollo del Ecuador (BDE):** Incluyen estadísticas sobre proyectos financiados, criterios de evaluación y montos asignados.
- **Bases de datos:** Registros de los participantes, categorías de proyectos y resultados por región.
- **Publicaciones relacionadas con los ODS:** Para evaluar cómo los proyectos se alinean con objetivos específicos, como energía limpia, ciudades sostenibles o agua potable.

Este método ayuda a entender el contexto general del premio, los objetivos planteados y los logros cuantitativos obtenidos, como los 1.5 millones de dólares financiados o el número de actores involucrados.

## 2. Encuestas estructuradas

Las encuestas permiten recopilar información de una muestra más amplia, como ciudadanos beneficiarios o empleados de instituciones participantes, esto a través de los siguientes instrumentos:

- **Cuestionarios en línea:** Diseñados para medir la satisfacción con los proyectos y la percepción sobre su sostenibilidad.
- **Herramientas digitales como Google Forms o SurveyMonkey:** Para facilitar la recolección y análisis de datos.

Con este método, se pueden cuantificar aspectos como el nivel de satisfacción ciudadana, el alcance de los proyectos y las expectativas de replicabilidad.





## Unidad 3. Recopilación y análisis de la información de un estudio de caso: Experiencias en el sector público

### 3.4. Caso de estudio 7: Premio Verde. Ecuador

#### 3.4.6. Métodos para analizar e interpretar la información

Una vez recopilada la información, es necesario organizarla, interpretarla y vincularla con los objetivos del análisis. A continuación, se presentan los métodos más adecuados:

##### 1. Análisis de contenido

Este método se utiliza para interpretar datos cualitativos obtenidos de entrevistas, encuestas abiertas y observaciones, nos sirve para:

- Identificar patrones recurrentes en las percepciones de los participantes, como los principales beneficios percibidos o desafíos enfrentados.
- Analizar cómo los actores evalúan el impacto del premio en sus comunidades y en la sostenibilidad local.

##### 2. Comparación de indicadores clave

Este método permite contrastar los resultados del Premio Verde-BDE con los objetivos planteados, es decir por medio de la comparación de indicadores podremos:

- Evaluar si se cumplió con la promoción de proyectos sostenibles e innovadores.
- Analizar la distribución de los 1.5 millones de dólares en función de la equidad y los resultados esperados.



### 3.4.7. Recopilación de la información

En esta sección, se detallan los datos recolectados utilizando los métodos e instrumentos aplicados al caso "Premio Verde-BDE". La información fue organizada para garantizar que sea relevante y útil para responder las preguntas de reflexión y cumplir con los objetivos del análisis. Los datos obtenidos mediante análisis documental son:

- **Financiamiento:** En 2022, se asignaron USD 1.5 millones para financiar proyectos de Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) provinciales, municipales y parroquiales.
- **Tipos de proyectos:** Incluyen iniciativas como la recuperación de suelos degradados, el tratamiento de aguas residuales, la conservación de fauna en peligro de extinción y la implementación de sistemas de agua potable inteligentes.
- **Alineación con los ODS:** Los proyectos financiados se enfocaron en sectores clave como agua, energía, aire, suelo y ciudades sostenibles.

### 3.4.8. Análisis de la información

El análisis de los datos recolectados permitió identificar patrones, desafíos y logros relacionados con el caso "Premio Verde-BDE". Esta etapa integra los resultados cualitativos y cuantitativos para generar conclusiones fundamentadas.

#### 1. Análisis de contenido

Los testimonios obtenidos en entrevistas destacaron dos temas principales:

- **Impacto positivo:** Los beneficiarios resaltaron cómo el premio fortalece la conciencia ambiental y fomenta la implementación de soluciones sostenibles.





- **Barreras identificadas:** Se mencionaron limitaciones técnicas en algunos GAD pequeños, lo que sugiere la necesidad de mayor capacitación.

## 2. Comparación de indicadores clave

- **Cumplimiento de objetivos:** Los proyectos financiados en 2022 mostraron un claro alineamiento con los sectores priorizados por el premio, como agua y energía sostenible.
- **Eficiencia del financiamiento:** El uso de USD 1.5 millones permitió implementar iniciativas de alto impacto social y ambiental, cumpliendo con las metas del premio.

## 3. Análisis estadístico descriptivo

- **Satisfacción de los beneficiarios:** El 85% de aceptación demuestra que el premio es percibido como una herramienta valiosa para promover el desarrollo sostenible.
- **Replicabilidad:** El 70% de los encuestados consideró que los proyectos financiados pueden ser aplicados en otras localidades, lo que refuerza el carácter escalable de estas iniciativas.

### 3.4.9. Lecciones y recomendaciones

Es momento de redactar las lecciones y recomendaciones de nuestro caso de estudio, esta es la sección final y aporta elementos para responder a las preguntas de reflexión. Las lecciones aprendidas deben ser propositivas (sugerir recomendaciones), y deben permitir identificar tendencias y relaciones causa efecto para un contexto específico (BID, 2011).

Para una correcta redacción de esta sección, Muñoz (2015) recomienda lo siguiente:

- Mantenga congruencia con los datos.
- Manifieste lo más destacado que encontró durante su investigación.
- Emita recomendaciones útiles acerca de la problemática planteada.

- Refiérase a las consecuencias y determinaciones del estudio.
- Su redacción debe ser clara, concisa, directa y con énfasis en las consecuencias encontradas.
- Al igual que en el resto del trabajo, la redacción, sintaxis y ortografía deben ser impecables.



Recuerde además que, como resultado de las respuestas a las preguntas de reflexión y como producto de la narración del caso, las recomendaciones deberán tratar de responder a la pregunta ¿qué podría hacerse diferente y mejor en una próxima ocasión? (BID, 2011).

Ahora que hemos comprendido el propósito y la importancia de esta sección dentro de un caso de estudio, es momento de trabajar en la redacción de las lecciones aprendidas y las recomendaciones basadas en la iniciativa que estamos analizando: “Premio Verde-BDE”.

Las lecciones nos ayudarán a identificar qué aspectos de la implementación fueron exitosos, qué desafíos se enfrentaron y qué aprendizajes podemos aplicar en futuros proyectos. Mientras que las recomendaciones nos permitirán proponer soluciones prácticas, orientaciones accionables y estrategias replicables que puedan fortalecer este tipo de iniciativas.

Vamos a construir estas secciones paso a paso, reflexionando sobre los datos analizados y destacando los elementos clave que contribuyeron al impacto del Premio Verde-BDE. ¡Comencemos!

El **Premio Verde-BDE** es una iniciativa transformadora que promueve la sostenibilidad ambiental, social e institucional en Ecuador. Los datos obtenidos y analizados reflejan que el premio no solo fomenta proyectos innovadores y replicables, sino que también impulsa el aprendizaje y la colaboración entre actores clave. Este caso de estudio resalta la importancia de un enfoque sistemático y programático para abordar los desafíos del desarrollo sostenible.



El premio introduce un enfoque sistemático que combina la evaluación técnica con un modelo de incentivos financieros:

- **Foco en los ODS:** Cada proyecto debe alinearse con los ODS, priorizando sectores como agua, aire, suelo, energía, fauna y ciudades sostenibles. Esto asegura un impacto ambiental y social claro (Banco de Desarrollo del Ecuador, 2022).
- **Participación Equitativa:** La convocatoria está segmentada en tres grupos de participación según tamaño y población, permitiendo competir en igualdad de condiciones (Banco de Desarrollo del Ecuador, 2022).
- **Procesos Innovadores:** Se destacan proyectos que integran tecnología, energías renovables, y economía circular, además de aquellos con enfoques en género y cambio climático.

Desde su creación, el premio ha logrado financiar proyectos por un monto total de USD 1.5 millones en 2022, distribuidos entre GAD provinciales, municipales y parroquiales. Se ha impulsado la implementación de proyectos que abarcan desde la recuperación de suelos degradados hasta la creación de sistemas de agua potable inteligentes. Además, se ha logrado alcanzar una amplia participación de actores, promoviendo una cultura de sostenibilidad a nivel local (Banco de Desarrollo del Ecuador, 2022).

Se resalta también los impactos que ha generado este proyecto:

- **Impacto Ambiental:** Proyectos como el tratamiento de aguas residuales, la conservación de fauna en peligro de extinción y la recuperación de ecosistemas terrestres han reducido la huella ecológica y promovido la biodiversidad.
- **Impacto Social:** Iniciativas que integran a comunidades locales han fortalecido la organización social, promoviendo la corresponsabilidad en la gestión ambiental y generando empleos verdes (Banco de Desarrollo del Ecuador, 2022).
- **Impacto Institucional:** El Premio Verde-BDE ha consolidado un modelo de gestión ambiental que puede ser replicado en otras naciones. Además,



fomenta la articulación entre instituciones públicas y privadas para abordar desafíos climáticos (Banco de Desarrollo del Ecuador, 2022).

El análisis de la información recopilada evidencia que el Premio Verde-BDE es una iniciativa transformadora que promueve la sostenibilidad ambiental, social e institucional en Ecuador. Los datos obtenidos y analizados reflejan que el premio no solo fomenta proyectos innovadores y replicables, sino que también impulsa el aprendizaje y la colaboración entre actores clave. Este caso de estudio resalta la importancia de un enfoque sistemático y programático para abordar los desafíos del desarrollo sostenible.



### Actividades de aprendizaje recomendadas

Para fortalecer sus conocimientos, a continuación, lo invito a desarrollar las siguientes actividades recomendadas:

1. Para profundizar en el análisis de este caso, le sugiero elaborar un mapa conceptual que ilustre los beneficios derivados de esta iniciativa. Para apoyarse en esta tarea, puede consultar la página web de [Premio Verde](#), donde encontrará información relevante y complementaria.

Nota: Por favor complete la actividad en un cuaderno o documento Word.

El mapa conceptual debe ser claro, organizado y reflejar su comprensión de los beneficios clave asociados a la iniciativa. Intente utilizar palabras clave y conectar las ideas de manera lógica, destacando tanto los impactos directos como los indirectos.

Puede darse cuenta de que estos beneficios los podemos clasificar en categorías ambientales, sociales, económicas e institucionales y contribuyen de manera integral al desarrollo sostenible, fomentando territorios resilientes, con una ciudadanía más consciente y un enfoque institucional hacia la sostenibilidad como pilar fundamental.





2. A manera de retroalimentación, verifique en la figura 10, cada aspecto que se debe recordar al momento de redactar las Lecciones y Recomendaciones de un estudio de caso, como ya mencionamos, estas deben ser propositivas, deben también ser congruentes con los datos, hay que destacar lo más relevante y cuidar la redacción.

**Figura 10**

*Aspectos a considerar para realizar las Lecciones y Recomendaciones.*



*Nota. Tomado de Pautas para la elaboración de Estudios de Caso (p. 8), por BID, 2011.*

3. Finalmente, lo invito a revisar la siguiente infografía, diseñada como una guía práctica para comprender en profundidad qué son las Buenas Prácticas en el sector público y por qué resultan fundamentales. Este material permite identificar cómo estas prácticas promueven la eficiencia, la transparencia y la innovación en la gestión pública, además de fomentar el desarrollo sostenible y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía. Al analizar estos conceptos, se fortalecerá la capacidad para proponer e implementar estrategias que generen un impacto positivo en la administración pública.

[Buenas prácticas ambientales en el sector público](#)

4. Ahora sí, es momento de poner a prueba lo aprendido. Desarrolle la siguiente autoevaluación para saber en qué nivel estamos. ¿Listos?

¡Empecemos!



### **Autoevaluación 3**

1. **¿Qué se debe hacer con los datos incompletos o irrelevantes en el análisis de la información?**

- a. Se deben incluir para no perder detalles.
- b. Se deben eliminar.
- c. Se deben reorganizar.
- d. Se deben clasificar en una categoría especial.

2. **¿Cómo se pueden categorizar los datos después de la depuración?**

- a. Por especie, área geográfica y tipo de conflicto.
- b. Por el impacto que generan.
- c. Por número de respuestas en las encuestas.
- d. Por la fecha en que se recolectaron.

3. **¿Por qué se recomienda usar tablas y gráficos en el análisis de datos?**

- a. Para que los datos se puedan entender.



- b. Para hacer que los datos sean más atractivos visualmente y facilitar su interpretación.
- c. Para aumentar el número de datos disponibles.
- d. Para ordenar los datos por orden alfabético.

**4. ¿Cómo contribuyen los talleres y capacitaciones a la sostenibilidad del proyecto en el Bosque Protector Collay?**

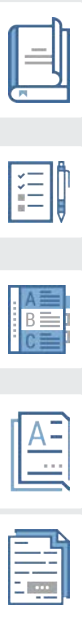
- a. Generan reportes técnicos para políticas públicas ambientales.
- b. Sensibilizan a las comunidades sobre la importancia del ecosistema andino.
- c. Forman guardabosques locales y promotores ambientales para garantizar el monitoreo continuo.
- d. Crean mapas interactivos para identificar emprendimientos asociados.

**5. ¿Cómo contribuye la categorización de servicios mediante perfiles de usuario en la mejora de la experiencia ciudadana en el portal gov.br?**

- a. Permite un acceso más rápido a los servicios sin necesidad de personalización.
- b. Optimiza la navegación del portal al proporcionar servicios relevantes basados en las necesidades específicas de cada usuario.
- c. Limita la cantidad de servicios disponibles para los usuarios.
- d. Ofrece una interfaz visual más atractiva, sin modificar los servicios disponibles.

**6. ¿Cuál es el impacto de la inteligencia artificial (IA) en la mejora de la experiencia de los usuarios en el portal gov.br de Brasil?**

- a. Aumenta la tasa de conversión del portal al recomendar servicios personalizados basados en el historial de navegación.
- b. Reemplaza completamente la necesidad de interacción humana en los servicios públicos.



- c. Facilita el acceso a información no relacionada con los servicios públicos.
- d. Reduce la cantidad de servicios disponibles al enfocarse únicamente en lo más relevante.

**7. Según Muñoz (2015), ¿qué aspecto NO debe descuidarse al redactar las lecciones aprendidas y las recomendaciones en un caso de estudio?**

- a. Hacer sugerencias propositivas y claras.
- b. Mantener congruencia con los datos analizados.
- c. Utilizar un lenguaje técnico sin atención a la ortografía.
- d. Referirse a las consecuencias y determinaciones del estudio.

**8. ¿Cómo puede el Premio Verde-BDE promover un cambio estructural en la gestión ambiental a nivel nacional, y cuáles son los principales desafíos para su replicabilidad en otras regiones de Ecuador?**

- a. Promoviendo un enfoque uniforme que limite las diferencias regionales y focos de innovación.
- b. Incentivando únicamente la participación de grandes empresas y gobiernos locales para limitar la dispersión del impacto.
- c. Fomentando proyectos innovadores que puedan ser replicados en regiones diversas, superando obstáculos como la falta de infraestructura y financiamiento.
- d. Centralizando la toma de decisiones en un solo nivel de gobierno para un control más eficiente.

**9. El Premio Verde-BDE prioriza la integración de la tecnología y la sostenibilidad. ¿Qué impacto puede tener este enfoque en la equidad social y la participación ciudadana en la protección ambiental?**

- a. Excluye a las comunidades rurales, dado que prioriza la alta tecnología sobre las necesidades locales.



- b. Asegura que todas las comunidades tengan acceso igualitario a recursos y beneficios, impulsando la participación en el cuidado ambiental.
- c. Se enfoca solo en las grandes ciudades, ignorando las áreas más necesitadas.
- d. Solo beneficia a las grandes empresas, dejando fuera a las organizaciones comunitarias.

**10. ¿Cuál es el propósito principal del análisis de contenido dentro de un caso de estudio como el "Premio Verde-BDE"?**

- a. Realizar cálculos estadísticos avanzados.
- b. Identificar patrones en percepciones y evaluar el impacto en la sostenibilidad local.
- c. Contrastar resultados con los objetivos iniciales mediante indicadores.
- d. Medir la cantidad de fondos asignados a cada proyecto.

[Ir al solucionario](#)

### Contenidos, recursos y actividades de aprendizaje recomendadas



## Semana 16

Estimado estudiante, hemos llegado a la última semana del ciclo académico, y confío en que la experiencia de aprendizaje y los conocimientos adquiridos han sido valiosos para su desarrollo académico. En este momento, es necesario entregar los proyectos relacionados con la observación y diagnóstico realizados en las instituciones públicas, los cuales están claramente detallados en el EVA.

Le sugiero revisar detenidamente las rúbricas de evaluación y seguir las instrucciones proporcionadas por su docente para asegurar que su entrega cumpla con todos los requisitos establecidos.





## 4. Autoevaluaciones

### Autoevaluación 1

Pregunta	Respuesta	Retroalimentación
1	b	Los estudios de caso se caracterizan por integrar diversos métodos para analizar problemas complejos desde múltiples perspectivas.
2	c	El análisis implica descomponer un fenómeno en sus componentes para entender sus relaciones y características.
3	b	Este método busca comprender en detalle una unidad dentro de su contexto y relaciones particulares.
4	b	Los estudios de caso suelen basarse en experiencias reales analizadas directamente en su entorno.
5	b	La sistematización permite analizar y aprender de experiencias pasadas para mejorar procesos futuros.
6	b	Los antecedentes brindan el marco necesario para entender el contexto del caso.
7	b	El uso de diversas fuentes fortalece la validez de los resultados al contrastar diferentes perspectivas.
8	a	Herramientas como Atlas Ti son útiles para organizar y analizar datos cualitativos en estudios de caso.
9	c	La unidad de análisis es el enfoque principal del estudio, como una institución, grupo o fenómeno específico.
10	a	Clasificar información garantiza un acceso organizado a los datos, lo que simplifica el análisis y aumenta la precisión de los resultados.

[Ir a la autoevaluación](#)



## Autoevaluación 2

Pregunta	Respuesta	Retroalimentación
1	b	La recopilación presencial permite observar interacciones en tiempo real y captar detalles contextuales que complementan la información formal, reforzando la validez de los datos recopilados.
2	a	La codificación de datos organiza y estructura la información mediante etiquetas que identifican categorías, facilitando su interpretación y análisis.
3	-	-
4	a	El objetivo principal de MiLAB es aprovechar el potencial de las tecnologías GovTech para mejorar la efectividad, transparencia y capacidad de respuesta del sector público. Este enfoque fomenta la innovación abierta y promueve una estrecha colaboración entre el gobierno, startups y la academia.
5	b	El principal valor del portal radica en su capacidad para democratizar el acceso a los datos mediante herramientas de visualización interactivas, como R Shiny, que facilitan el análisis y comprensión de información incluso para usuarios sin formación técnica. Esto lo diferencia de plataformas tradicionales que suelen ser más técnicas y menos inclusivas.
6	b	Recopilar datos sin un enfoque claro puede generar confusión. Es crucial seleccionar solo aquellos datos que estén alineados con los objetivos y preguntas del estudio, optimizando así el tiempo y los recursos.
7	d	El Centro de Apertura es una herramienta clave para promover la participación ciudadana, ya que permite que los usuarios propongan nuevos conjuntos de datos y colaboren en la mejora de la plataforma, fortaleciendo la transparencia y la colaboración entre ciudadanos y gobierno.
8	b	El propósito de recopilar información en un estudio de caso no es solo cumplir con formalidades, sino obtener datos relevantes que permitan identificar tendencias, patrones y problemáticas para diseñar soluciones efectivas en el sector público.
9	a	Thinkia es una herramienta clave que fortalece el puente entre los sectores público y ciudadano, promoviendo la co-creación a través de funcionalidades como el mapa de ecosistemas y la gestión de retos de innovación, esenciales para un enfoque inclusivo e intersectorial.



Pregunta	Respuesta	Retroalimentación
10	c	El Laboratorio Ciudadano contribuye a los pilares del Gobierno Abierto fomentando la colaboración e innovación pública y ciudadana, utilizando herramientas como Thinkia para crear un diálogo y trabajo conjunto en la gestión de los asuntos públicos.
11	a	La codificación de datos organiza la información en categorías claras, facilitando su análisis e interpretación. Esto es esencial para identificar patrones y extraer conclusiones relevantes en un estudio de caso.

Ir a la autoevaluación





## Autoevaluación 3

Pregunta	Respuesta	Retroalimentación
1	c	El análisis de datos comienza con la depuración, eliminando aquellos datos que no son relevantes o que están incompletos para asegurar que la información final sea precisa y útil para responder la pregunta de investigación.
2	a	Después de depurar los datos, es importante organizarlos en categorías para facilitar su análisis.
3	b	Las tablas y los gráficos no solo mejoran la presentación visual de los datos, sino que también facilitan su interpretación y análisis, ayudando a organizar mejor la información.
4	b	La categorización de servicios mediante perfiles de usuario facilita una experiencia personalizada, permitiendo que los ciudadanos encuentren más rápidamente los servicios que realmente necesitan, lo que incrementa la eficiencia y satisfacción.
5	a	El motor de IA ha demostrado ser fundamental en la personalización de los servicios, lo que ha llevado a un aumento significativo en la tasa de conversión del portal, mejorando la eficiencia en la búsqueda de servicios públicos.
6	d	Una redacción adecuada de las lecciones y recomendaciones debe incluir sugerencias útiles, estar basada en los datos analizados y destacar las consecuencias relevantes encontradas durante la investigación. La claridad, congruencia y ortografía impecable también son imprescindibles.
7	c	El Premio Verde-BDE busca crear un impacto sostenible que, a través de la innovación y el financiamiento, permite que proyectos exitosos se adapten y se implementen en diferentes regiones, superando desafíos como la falta de recursos y adaptaciones locales.
8	b	El enfoque del Premio Verde-BDE busca no solo promover la innovación tecnológica, sino también garantizar que las comunidades locales participen activamente en los proyectos y se beneficien equitativamente de los resultados, fomentando un compromiso ciudadano integral con el medio ambiente.
9	b	El análisis de contenido permite interpretar datos cualitativos, como entrevistas y encuestas abiertas, para identificar patrones recurrentes y evaluar cómo los actores perciben el impacto del proyecto en sus comunidades.



Pregunta	Respuesta	Retroalimentación
10	b	El análisis de contenido permite interpretar datos cualitativos, como entrevistas y encuestas abiertas, para identificar patrones recurrentes y evaluar cómo los actores perciben el impacto del proyecto en sus comunidades.
<a href="#">Ir a la autoevaluación</a>		





## 5. Glosario

**Competitividad:** conjunto de instituciones, políticas y factores que determinan el nivel de productividad de un país.

**Sostenibilidad:** satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la habilidad de las futuras generaciones de satisfacer sus necesidades propias.

**Govtech:** es la colaboración entre el sector público y las empresas emergentes, los innovadores, los "intraemprendedores" gubernamentales y la academia en soluciones innovadoras de gobierno digital.

**Innovación:** es un proceso dinámico en el que el conocimiento se acumula mediante el aprendizaje y las interacciones.

**Participación Ciudadana:** implica el empoderamiento de los ciudadanos en la toma de decisiones públicas reforzando su rol activo y promoviendo los mecanismos de participación en la gestión de los asuntos públicos.

**Transparencia:** implica el derecho de acceso a la información que está en poder de las instituciones públicas y poner a disposición de la ciudadanía aquella información que dé cuenta del uso de los recursos públicos, de sus actividades y los resultados obtenidos de la gestión.

**Huella Ecológica:** es un indicador que mide la demanda humana sobre los recursos naturales frente a la capacidad de regeneración de los ecosistemas, evaluando el impacto ambiental de las actividades humanas.





## 6. Referencias bibliográficas

- Banco de Desarrollo del Ecuador. (2022). Premio Verde-BDE, 2022. [https://bde.fin.ec/bde\\_premio\\_verde\\_2022/](https://bde.fin.ec/bde_premio_verde_2022/)
- Banco de Desarrollo del Ecuador. (2022). Bases de postulación: Premio Verde-BDE.
- Banco Interamericano de Desarrollo ([BID], 2011) Pautas para la elaboración de Estudios de Caso.
- Banco Mundial. GovTech Maturity Index: The State of Public Sector Digital Transformation. Banco Mundial. <https://documents1.worldbank.org/curated/en/495831623303257484/pdf/GovTech-Maturity-Index-The-State-of-Public-Sector-Digital-Transformation.pdf>
- Bernal, C. (2022) Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Pearson.
- García, F. (2016). Metodología de la investigación para administradores. Ediciones de la U.
- Global Footprint Network. (2023). *National Footprint Accounts*. <https://www.footprintnetwork.or>
- Gobierno abierto Ecuador. (2024). ¿Qué es Gobierno abierto? <https://www.gobiernoabierto.ec/que-es-gobierno-abierto/>
- Gobierno Digital de Colombia. (2024). Centro de Innovación Pública Digital: GovTech. <https://gobiernodigital.mintic.gov.co/portal/>

- Guix, J. (2008). El análisis de contenidos: ¿qué nos están diciendo? Revista de Calidad Asistencial. <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-el-analisis-contenidos-que-nos-S1134282X08704640>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, M. del P. (2014). Metodología de la investigación. McGraw Hill
- Mancomunidad de El Collay. (2020). Monitoreo del oso de anteojos (*Tremarctos ornatus*) y análisis del conflicto gente-fauna en las comunidades del Bosque Protector Collay. Informe técnico.
- Gobierno federal de Brasil. Servicios de Información de Brasil (2025). <https://www.gov.br/pt-br>.
- Ministerio de Gestión e Innovación en los servicios públicos de Brasil. (2022). Gobierno digital. Estrategias y Gobernanza Digital Estrategia Federal de Gobierno Digital. <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategias-e-governanca-digital/EFGD/inteligente-e-inovador>
- Muñoz, C. (2015). Cómo elaborar y asesorar una investigación de tesis. Pearson.
- Naciones Unidas. (1987). Comisión Brundtland de las Naciones Unidas. <https://www.un.org/es/impacto-acad%C3%A9mico/sostenibilidad>
- OCDE y Eurostat. (2018). Manual de Oslo. Guía para la recogida e interpretación de datos sobre innovación. <https://www.ovtt.org/recursos/manual-de-oslo/>
- OCDE.(2019). Índice de Gobierno Digital. OCDE. [https://administracionelectronica.gob.es/pae\\_Home/dam/jcr:e06fdf81-8ddf-4b86-a7fe-3a75ef69ea99/digital-government-index-2019-highlights-es.pdf](https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/dam/jcr:e06fdf81-8ddf-4b86-a7fe-3a75ef69ea99/digital-government-index-2019-highlights-es.pdf)



- OECD.(2023). *Mexico City's Open Data Portal: Data-driven responses*. Observatorio de la Innovación del sector público. <https://oecd-opsi.org/innovations/mexico-citys-open-data-portal-data-driven-responses/>
- OECD. (2023). Recomendación de servicios de IA y perfiles de usuario para una mejor experiencia ciudadana. Observatorio de la Innovación del sector público. . <https://oecd-opsi.org/innovations/ai-and-user-profiles/>
- OECD.(2024). Enabling Digital Innovation in Government: The OECD GovTech Policy Framework. OECD Digital Government Studies. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/a51eb9b2-en>
- Padrón, C., Quezada, N., Pérez, A., González, L. y Martínez, L. (2014). *Aspectos importantes de la redacción científica*. Revista de Ciencias Médicas 18(2):362-380.
- PNUD.(2022). Thinkia Laboratorio Ciudadano. La Caracola Editores. [https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/2022/08/Modelo-de-gestion\\_-diagramado-final.pdf](https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/2022/08/Modelo-de-gestion_-diagramado-final.pdf)
- PNUD.(2024). Laboratorios de Aceleración PNUD Ecuador | Thinkia: Laboratorio ciudadano. Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo en Ecuador. <https://www.undp.org/es/ecuador/publicaciones/laboratorios-de-aceleracion-pnud-ecuador-thinkia-laboratorio-ciudadano>
- Serpro. (2022). *Inteligencia Artificial aplicada en servicios públicos*. <https://www.serpro.gov.br>.
- World Economic Forum (2016). ¿Qué es la competitividad? <https://es.weforum.org/stories/2016/10/que-es-la-competitividad/>





---

## 7. Anexos

---

## Anexo 1. Ficha técnica

### Ficha técnica No.

#### Datos generales

- Nombre de la práctica o caso de estudio:
- Entidad ejecutora:
- Lugar de ejecución:
- Duración de ejecución:
- Fecha de ejecución:

#### Datos específicos

- Objetivos de la práctica:
- Meta propuesta:
- Metas alcanzadas:
- Aspectos novedosos e innovadores:
- Beneficiarios directos:
- Beneficiarios indirectos:

#### Datos relevantes (es necesario que justifique su respuesta)

- ¿La metodología realizada en la práctica fue la correcta?
- ¿Los logros alcanzados justifican el desarrollo de la práctica?
- ¿Los beneficiarios de la práctica están conformes con esta?
- ¿Qué limitaciones o inconvenientes se encontraron en la práctica?
- ¿Qué recomendaciones se le sugieren a la práctica?

#### Veredicto (es necesario que justifique su respuesta)

- ¿La práctica ha cumplido con los objetivos para lo cual fue creada?
- ¿La práctica tiene más beneficios que fallos o inconvenientes?
- ¿La práctica ha recibido reconocimiento?
- ¿Qué puntuación le daría usted a la práctica del 1 al 10, siendo 1 la puntuación más baja y 10 la más alta?
- ¿Con la información recopilada en cada punto, usted considera que la práctica es importante y que puede ser utilizada en otros espacios?