

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



**FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,
ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: “Diseño de un modelo de Administración Pública Electrónica para las parroquias Juan Montalvo y La Concepción”

Trabajo de titulación previa la obtención del
Título de Administrador Público

AUTORAS: Congo Calderón Lery Dayana
Romo de la Cruz Dayana Lisseth

TUTOR(A): Almeida Burbano Diego Guillermo, MSc.

Tulcán, 2021

CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR

Certificamos que la estudiante Congo Calderón Lery Dayana con el número de cédula 100434997-1 ha elaborado el trabajo de titulación: “Diseño de un modelo de Administración Pública Electrónica para las parroquias Juan Montalvo y La Concepción”

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



Firmado electrónicamente por:
DIEGO GUILLERMO
ALMEIDA BURBANO

f.

Almeida Burbano Diego Guillermo, MSc

TUTOR



Firmado electrónicamente por:
GOLDI MISHELL
AYALA

f.

Ayala Montenegro Goldi Mishell, MSc

LECTOR

Tulcán, 10 de febrero de 2021

CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR

Certificamos que la estudiante Romo de la Cruz Dayana Lisseth con el número de cédula 040203744-4 ha elaborado el trabajo de titulación: “Diseño de un modelo de Administración Pública Electrónica para las parroquias Juan Montalvo y La Concepción”

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

 Firmado electrónicamente por:
DIEGO GUILLERMO
ALMEIDA BURBANO
f.....

Almeida Burbano Diego Guillermo, MSc
TUTOR

 Firmado electrónicamente por:
GOLDI MISHHELL
AYALA
MONTENEGRO
f.....

Ayala Montenegro Goldi Mishell, MSc
LECTOR

Tulcán, 10 de febrero de 2021

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente trabajo de titulación constituye requisito previo para la obtención del título de Administrador Público de la Facultad de Comercio Internacional, Administración y Economía Empresarial.

Yo, Congo Calderón Lery Dayana con cédula de identidad número 100434997-1 declaro: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que hemos llegado son de nuestra absoluta responsabilidad.



f.....

Congo Calderón Lery Dayana

AUTOR(A)

Tulcán, 10 de febrero de 2021

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente trabajo de titulación constituye requisito previo para la obtención del título de Administrador Público de la Facultad de Comercio Internacional, Administración y Economía Empresarial.

Yo, Romo de la Cruz Dayana Lisseth con el número de cédula 040203744-4 declaro: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que hemos llegado son de nuestra absoluta responsabilidad.



f.....

Romo de la Cruz Dayana Lisseth
AUTOR(A)

Tulcán, 10 de febrero de 2021

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Congo Calderón Lery Dayana declaro ser autora de los criterios emitidos en el trabajo de investigación: “Diseño de un modelo de Administración Pública Electrónica para las parroquias Juan Montalvo y La Concepción” y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.



f.....

Congo Calderón Lery Dayana

AUTOR(A)

Tulcán, 10 de febrero de 2021

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Romo de la Cruz Dayana Lisseth declaro ser autora de los criterios emitidos en el trabajo de investigación: “Diseño de un modelo de Administración Pública Electrónica para las parroquias Juan Montalvo y La Concepción” y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.



.....
Romo de la Cruz Dayana Lisseth

AUTOR(A)

Tulcán, 10 de febrero de 2021

AGRADECIMIENTO

Dayana Romo

Expreso mi gratitud a mis amigos que de alguna manera estuvieron conmigo en los momentos difíciles, alegres y tristes. Finalmente, mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal que conforman la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, por abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de su establecimiento educativo y en especial a los docentes de la carrera de Administración Pública, por su paciencia, orientación y compartirme sus conocimientos que sirvieron de guía en la investigación, permitiendo así la culminación de una etapa de mi vida.

Lery Congo

Agradezco a Dios por permitirme llegar hasta este momento, mi graduación, por siempre darme su mano cuando más la necesitaba, más aún cuando por cierta ocasión estuve a punto de dejar la universidad por muchas cosas que pasaron en el transcurso de este camino, a mi madre Elisa Calderón y a mi padre Hector Congo, que con cada palabra de aliento, con su esfuerzo, con su apoyo incondicional me han apoyado siempre, diciendo “tienes que superarte cada día más para que seas una buena profesional y cumplas con tus sueños”.

Así también agradezco a mis hermanos Andy, Lexi y Sheila que siempre han estado conmigo en cada momento de mi vida, a mis demás familiares y a mi amiga Andrea Lara por su apoyo incondicional.

A Bienestar Universitario, en especial a la Dra. Irene Muñoz, Pamela Cadena y Nataly Lima que fueron un grupo de apoyo en momentos muy difíciles de mi vida.

Y como no agradecer a mi tutor MSc. Diego Almeida, por su ayuda brindada, no solo en mi trabajo de investigación sino también por su apoyo en el transcurso de mi vida universitaria. Así también a mi lectora MSc. Mishell Ayala por su aporte para que esta investigación salga de la mejor manera, muchas gracias a todos.

DEDICATORIA

Dayana Romo

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a mi madre, aunque ya no está conmigo, fue quien brindo su amor incondicional y apoyo moral y aun que no será quien vea mi trabajo culminado, sigue siendo mi motivo y motor de llevar a cabo todos mis objetivos.

A mi padre y a mi hermana por su trabajo y sacrificio en todos estos años, por darme fuerza a pesar de todas mis adversidades así también a Dios, quien con su bendición guía mi camino.

Lery Congo

Dedico todo mi esfuerzo a Dios. A mi familia, mi madre Elisa Calderón que es y será la mujer que siempre estará conmigo, a mi padre Hector Congo que siempre ha estado conmigo en todo momento y ahora mucho más desde el cielo, nunca me imaginé que en este instante no iba a estar presente personalmente, pero sé que su alma está aquí conmigo. A mis hermanos Andy, Lexi y Sheila porque ellos han sido uno de mis motivos para seguir adelante ya que siempre he querido ser su ejemplo a seguir. ¡Un Dios les pague familia, los amo!

ÍNDICE

RESUMEN.....	15
ABSTRACT	16
INTRODUCCIÓN.....	17
I. PROBLEMA	18
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	20
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	20
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	22
1.4.1. Objetivo General.....	22
1.4.2. Objetivos Específicos	22
1.4.3. Preguntas de Investigación	23
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	24
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	24
2.2. MARCO TEÓRICO	28
2.2.1. Administración Pública Electrónica	28
2.2.1.1. Administración pública tradicional	28
2.2.1.2. Teoría de la modernización	30
2.2.1.3. Gobierno electrónico	31
2.2.1.4. Administración pública electrónica	31
2.2.1.5. Evolución e importancia de la administración pública electrónica	32
2.2.1.6. Ventajas de la administración pública electrónica.....	32
2.2.1.7. Principios del modelo de administración pública electrónica	33
2.2.1.8. La administración electrónica como herramienta para la mejora de las administraciones públicas en la sociedad	35
2.2.1.9. Instrumento de la administración pública electrónica	36
2.2.1.10. Estrategias para aplicar la administración pública electrónica y vencer la resistencia al cambio por parte de la ciudadanía	37

2.2.1.11. La simplificación administrativa mediante la innovación de la administración electrónica.....	38
2.2.1.12. Desarrollo de las TIC'S en los gobiernos locales.....	38
2.2.1.13. Aportes de TIC'S en los gobiernos locales.....	39
2.2.1.14. Modelo de Administración Pública Electrónica.....	40
2.2.2. Participación Ciudadana.....	43
2.2.2.1. Historia de la democracia y la participación.....	43
2.2.2.2. Evolución de la participación ciudadana a la teoría democrática.....	45
2.2.2.3. Tipos de democracia.....	46
2.2.2.4. Conceptualización de la democracia electrónica.....	47
2.2.2.5. Elementos básicos de las tipologías de democracia electrónica.....	48
2.2.2.6. Tipologías de democracia electrónica.....	49
2.2.2.7. Formas de participación.....	50
2.2.2.7.3. La tecnología como instrumento de la organización social frente a la participación ciudadana.....	51
2.2.2.7.4. El aporte de las TIC'S en la ciudadanía y la participación electrónica.....	52
2.3. MARCO LEGAL.....	53
2.3.1. Constitución del Ecuador.....	53
2.3.2. Ley Orgánica de Participación Ciudadana – Mecanismos de participación ciudadana.....	54
2.3.3. Ley Orgánica de participación Ciudadana – Del libre acceso a la información Pública.....	55
2.3.4. Ley Orgánica de Telecomunicaciones.....	56
2.3.5. Ley Orgánica de la Función de Transparencia y Control Social.....	56
2.3.6. Código Orgánico Territorial Autonomía Descentralización.....	56
III. METODOLOGÍA.....	58
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO.....	58
3.1.1. Enfoque.....	58

3.1.1.1. Cualitativo	58
3.1.1.2. Cuantitativo	58
3.1.2. Tipo de Investigación	59
3.2. IDEA A DEFENDER	59
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	60
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS	63
3.4.1. Método inductivo.....	63
3.4.2. Técnicas	64
3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO	65
3.5.1. Población y muestra.....	65
4.1. RESULTADOS	68
4.1.1. Resultados de la encuesta aplicada en la parroquia Juan Montalvo	68
4.1.2. Resultados de la encuesta aplicada en la parroquia La Concepción.....	77
Forma de comunicación de resoluciones o decisiones	77
4.2.1. Resultados Entrevista GAD Juan Montalvo	86
4.2.2. Resultados Entrevista GAD La Concepción	93
4.2. DISCUSIÓN	97
5.1. CONCLUSIONES	100
5.2. RECOMENDACIONES	101
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	102
VII. ANEXOS	109

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Ventajas de la Administración Pública Electrónica	33
Tabla 2: Principios del modelo de Administración Pública Electrónica	33
Tabla 3: Aportes de TIC'S en los gobiernos locales	39
Tabla 4: Tipologías de democracia electrónica	49
Tabla 5: Constitución del Ecuador	53
Tabla 6: Constitución del Ecuador	53
Tabla 7: Ley Orgánica de Participación Ciudadana – Mecanismos de participación ciudadana	54
Tabla 8: Ley Orgánica de participación Ciudadana – Del libre acceso a la información Pública	55
Tabla 9: Ley Orgánica de la Función de Transparencia y Control Social.....	56
Tabla 10: Código Orgánico Territorial Autonomía Descentralización	56
Tabla 11: Variable independiente: Administración Pública Electrónica.....	60
Tabla 12: Variable dependiente: Participación ciudadana	62
Tabla 13: Entrevistados	65

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1: Formas de comunicación de resoluciones o decisiones.....	68
Figura 2: Trámites realizados en el GAD.....	69
Figura 3: Atención de las solicitudes realizadas en el GAD	70
Figura 4: Administración electrónica	71
Figura 5: Características del modelo básico de administración pública electrónica	72
Figura 6: Democracia participativa	73
Figura 7: Participación electrónica.....	74
Figura 8: Participación electrónica.....	75
Figura 9: Mecanismos de participación ciudadana	76
Figura 10: Forma de comunicación de resoluciones o decisiones	77
Figura 11: Trámites realizados en el GAD.....	77
Figura 12: Atención de las solicitudes realizadas en el GAD	78
Figura 13: Administración pública electrónica	79
Figura 14: Características para el modelo básico de la administración pública electrónica ...	80
Figura 15: Democracia participativa	81

Figura 16: Participación electrónica.....	82
Figura 17: Participación electrónica.....	84
Figura 18: Mecanismos de participación ciudadana	85
Gráfico 19: Modelo de administración pública electrónica. Fuente: Jauriaritzaren Eusko (2013)	
Modelo de Administración Electrónica. Esquema del modelo.	113

RESUMEN

En el Ecuador la implementación de las TIC'S ha provocado reducir a minutos procesos de administración que se llevaban a cabo en horas, así también tener un acercamiento más profundo con los ciudadanos, ya que ha permitido la comunicación por estos medios para así conocer más sobre sus necesidades y opiniones. De ahí que la presente investigación comprende un estudio acerca de diseñar un modelo de Administración Pública Electrónica, para fomentar la participación ciudadana en los GAD'S parroquiales Juan Montalvo y La Concepción.

El propósito de este diseño trata de mejorar la administración de los GAD'S para así atender de una forma eficiente y eficaz a las necesidades que se presente en la población. Por otra parte busca mejorar la participación a través de este sistema, permitiendo que sea accesible y dinámico para las parroquias. Pero de acuerdo a encuestas y entrevistas que se realiza en la investigación el manejo administrativo que es establecido en las instituciones de los GAD'S parroquiales Juan Montalvo y La Concepción son procesos de manera tradicional, ya que no incorporan las TIC'S en su totalidad. Puesto que los servicios o demandas que realiza la ciudadanía aún se lo elabora a través del papeleo, sin embargo los correos electrónicos y el Quipux son una forma de estar más actualizados.

Por lo tanto siguen siendo procesos que toman su tiempo para su realización, pero su no aplicación de una administración completa en las TIC'S no solo depende de la acogida de las instituciones sino también como la ciudadanía decida adoptar estos procesos digitales. Puesto a que también en base a los métodos de investigación se deduce que los pobladores no es de su interés cambiar el proceso tradicional a uno convencional.

Palabras claves: Administración pública electrónica, participación, modelo.

ABSTRACT

In Ecuador, the implementation of ICT has allow to reduce minutes of administration processes which take long hours, also have a deeper rapprochement with citizens, as it has allowed communication by these means to learn more about their needs and opinions. Hence, the present research includes a study on designing a model of Electronic Public Administration, to encourage citizen participation in the parish GAD's Juan Montalvo and La Concepción.

The purpose of this design seeks to improve the management of GAD in order to respond efficiently and effectively to the needs that are presented in the population. On the other hand, it seeks to improve participation through this system, allowing it to be accessible and dynamic to parishes. But according to surveys and interviews carried out in the investigation the administrative management that is established in the institutions of the parish GAD's Juan Montalvo and La Concepción are processes in a traditional way, since they do not incorporate the ICT in their entirety. Since the services or demands that citizens make are still elaborated through paperwork, However, emails and Quipux are a way to be more up-to-date.

Therefore they remain processes that take their time to perform, But its failure to implement full ICT administration depends not only on the acceptance of institutions, but also on how citizens decide to adopt these digital processes. Since it is also based on the methods of investigation that it is not in their interest to change the traditional process to a conventional one.

Keywords: Electronic public administration, participation, model

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación procura aportar a los Gobiernos Autónomos Descentralizados de las parroquias Juan Montalvo y La Concepción con el diseño de un modelo de administración pública electrónica el cual impulse la participación ciudadana en las parroquias.

Para ello, se identifica la situación actual de la administración pública convencional y electrónica de los Gobiernos Autónomos Descentralizados de las parroquias ya mencionadas, analizando la forma de participación ciudadana en la toma de decisiones dentro de los GAD'S parroquiales, tomando en cuenta los aspectos principales en: asuntos sociales, culturales y económicos de la población de Juan Montalvo y La Concepción para obtener información para el diseño del modelo básico de administración pública electrónica.

En el primer capítulo de la investigación se habla del planteamiento del problema desde un ámbito general a un aspecto específico, seguido de la formulación del problema para posteriormente justificar este estudio y por último están el objetivo general, objetivos específicos y la elaboración de las preguntas.

A continuación está el segundo capítulo que es la fundamentación teórica en el cual se plasma los antecedentes investigativos los cuales están relacionados en nuestro tema de investigación. El marco teórico también forma parte de este capítulo mismo que ayuda a desarrollar de mejor manera el estudio. Así también se plantea el marco legal a través del cual se incluyen las leyes que están relacionadas con la administración pública electrónica.

Posterior a esto en el tercer capítulo se menciona la metodología, conformado por el enfoque metodológico en dónde se encuentran el enfoque cualitativo y el enfoque cuantitativo. A esto se incluye el tipo de investigación, la idea a defender, la operacionalización de variables, los métodos utilizados y las técnicas de investigación.

Seguido del cuarto capítulo que es los resultados y discusión de la investigación, en los resultados se plasma los datos de la encuesta aplicada a los moradores de las localidades Juan Montalvo y La Concepción, también está la entrevista realizada a los presidentes de los GAD'S de las dos parroquias. En la discusión se muestra el cumplimiento de los objetivos del trabajo realizado.

Finalmente, se presenta el quinto capítulo que es las conclusiones y recomendaciones del estudio efectuado, las cuales son importantes realizarlas para culminar con el trabajo de investigación.

I. PROBLEMA

En el presente capítulo se detalla la administración pública electrónica. Desde una perspectiva general abarca el desarrollo ocurrido en América Latina, incluyendo como enfoque de estudio a Ecuador. Con la investigación se busca saber la situación de la administración pública electrónica en los GAD'S parroquiales Juan Montalvo y La Concepción. Luego se realiza la formulación del problema expresado a través de las variables dependiente e independiente. Procediendo a describir la justificación en donde se muestra el por qué y para qué se debe llevar a cabo la investigación. Finalmente se realiza el objetivo general, objetivos específicos y elaboración de preguntas de investigación.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La administración pública pasa por distintos modelos como: el clientelar, es el modelo más antiguo de la administración pública en el cual la organización se basa en redes de parentesco y amistades, siendo esto muy dañino para las instituciones públicas, porque produce clientelismo y corrupción. Seguido de este aparece el burocrático, limitante que reduce la eficiencia, la eficacia, la creatividad e innovación en la prestación de servicios a la ciudadanía.

Luego de este, surge el modelo gerencial, mismo que se basa en la eficiencia y eficacia de las instituciones públicas, para satisfacer las necesidades del usuario. Este modelo propone lo que es la tecnocracia, siendo esta una nueva forma de brindar servicios públicos de calidad, por parte de profesionales especializados en su área de trabajo. Así también trata de privatizar servicios públicos, por lo que es importante tomar referencias de instituciones privadas, para mejorar y poder presentar buenos servicios a la ciudadanía.

Posteriormente aparece el modelo regulador, que se encarga de dejar en manos de instituciones privadas varios servicios de interés general para la ciudadanía. Luego recae en lo tecnocrático, una forma de solución de problemas de asuntos públicos sin la necesidad de intervenir en temas políticos. Finalmente se origina el modelo de gobernanza, siendo positivo ya que defiende el bien y el interés común de la sociedad. Llegando a ser un modelo democrático y participativo,

en este modelo se inmiscuyen las empresas del tercer sector (empresas sin fines de lucro) que posean una base tecnológica (Ramió Carles, 2018).

Para mejorar la situación de la administración pública es necesario la eficiencia en los diferentes procesos que se realicen por lo que según datos de United Nations Population Division (2018) el uso del internet sigue creciendo en América Latina y es el segundo medio de comunicación preferido por las personas, un ejemplo de su uso es en Argentina. El diseño de la administración pública electrónica incluye temas como la democracia y la eficiencia en entidades públicas, con el propósito de brindar un mejor servicio al ciudadano. Este medio de comunicación da poder a los ciudadanos y mejora la gestión pública, reduce costos, fomenta la transparencia y la participación (Welp Yanina, 2008).

Desde hace varios años, el gobierno de Chile viene promoviendo iniciativas de modernización para lograr un Estado más simple y eficiente. Uno de los pilares de este proceso de modernización ha sido el desarrollo de una administración pública electrónica. Esto implica la incorporación de tecnologías de la información y comunicación (TIC'S) en organizaciones del Estado. Con el objetivo de mejorar la gestión interna, y también la interacción entre instituciones y los ciudadanos (Gutiérrez, et al., 2015).

Así también Araguás Irene (2012) promulga que la administración pública electrónica, es el camino que ha llevado a comprender la importancia de dejar a un lado la actividad burocrática en instituciones públicas, ya que es factible analizar sobre las nuevas tecnologías en la actividad administrativa, que se ha llevado a cabo en España. Esto permite conocer el proceso de transformación que han vivido las administraciones públicas españolas en las últimas décadas, y que ha tenido como última consecuencia dejar atrás la administración convencional para dar apertura a una verdadera administración electrónica.

Con el pasar del tiempo el Ecuador se ha ido involucrando con la tecnología cada vez más. Cabe mencionar que 7'026.242 ciudadanos han visitado los infocentros y 315.461 personas han obtenido un certificado al capacitarse en las tecnologías de la información y comunicación. Puesto que la forma de comunicarse en la actualidad se desenvuelve a través de páginas webs, redes sociales, foros, portales, etc. En las cuales puede circular un debate público y con ello involucrarse más con la ciudadanía, para tener conocimiento de sus necesidades. (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2016).

En la provincia del Carchi la tecnología ha ido mejorando con el pasar del tiempo, en el año 2013 se establece 10 infocentros comunitarios, de los cuales, siete están ubicados en el cantón Tulcán, dos en Espejo y uno en Mira. Pero en la actualidad existen alrededor de 28 infocentros a nivel provincial. A través de estos centros de aprendizaje de las tecnologías de la información y comunicación, benefician 2.440 ciudadanos con las capacitaciones impartidas en alistamiento digital. Alrededor de 60.000 usuarios utilizan los servicios que se prestan en los infocentros comunitarios de la provincia del Carchi (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2016).

Las conexiones de internet en un entorno guía al ciudadano a obtener información en temas de interés público: cultural, económico y social, para empoderarse de conocimiento. Que estimula a ser más consciente de sus derechos, más participativo y con ello más exigente. La administración pública electrónica actúa en base a brindar transparencia y participación ciudadana. Transformando las oficinas públicas tradicionales de un proceso en papel a un proceso electrónico, tratando de apartar la burocracia para adquirir eficiencia.

Por la existencia de infocentros se considera pertinente diseñar un modelo de administración pública electrónica, ya que los habitantes de las parroquias Juan Montalvo y La Concepción pueden acceder al internet sin interrupciones, puesto que los GAD'S brindan gratuidad en estos espacios.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo diseñar un modelo de administración pública electrónica que fomente la participación ciudadana en los GAD'S parroquiales de Juan Montalvo y La Concepción?

1.3. JUSTIFICACIÓN

Juan Montalvo está situada en la provincia del Carchi al oeste del cantón Mira a una distancia de 20 kilómetros con alrededor de 1308 habitantes. El GAD Juan Montalvo en el período 2014-2019 fue presidido por el Economista Telmo Tapia. Desde el año 2019 hasta la actualidad el GAD es dirigido por la misma autoridad. Los habitantes de esta parroquia poseen una gran diversidad étnica y cultural, esto se refleja en su gran cantidad de manifestaciones culturales

que se desarrollan a lo largo del año. Sus pobladores así lo destacan “en una fiesta hay música, danza, juegos, disfraces y más, intercalados muchas veces con actos católicos”. Por lo tanto el Patrimonio Cultural, lo conforman obras del pasado que muchas veces se mantienen vivas y manifestaciones culturales del presente. En esta gran vivencia cultural intervienen población mestiza con un 61%, le sigue población afroamericana con un 35%, población mulata con un 2%, población blanca con un 2%.

Con respecto a lo económico el porcentaje de subempleo es del 73%, la tasa de ocupación plena, o empleo formal es del 24,58%, y la tasa de desempleo generalizada es del 2,42%. La localidad tiene una productividad agrícola y pecuaria, se cultiva los pastos para la alimentación de ganado vacuno, cabras y caballos, siendo el principal tipo de ganado el vacuno (89,9%) del cual el 93% de la leche se vende en líquido. Los cultivos más importantes son las habas, fréjoles y maíz suave. PDOT (2015).

La Concepción está situada en la provincia del Carchi al oeste del cantón Mira, a una distancia de 31 kilómetros con alrededor de 2807 habitantes. La parroquia en el periodo 2014 – 2019 fue presidida por el Licenciado Ángel Chalá. Según GAD en el periodo 2019 – 2023 es presidido por el Señor Marcelo Acosta. La parroquia posee una gran diversidad étnica y cultural, dándolo a conocer por medio de eventos culturales como: fiesta, música, danza, juegos, y más, así como también actos católicos. Cuenta con un patrimonio cultural como: Casa Comunal, Cruz de Piedra, Iglesia Estación Carchi, Casa Parroquial, Estación Ferrocarril Carchi, Parque Principal, Iglesia Parroquial y 26 viviendas. Los principales productos de la localidad son: agrícolas (fréjol, caña de azúcar y artesanías). PDOT (2015).

PDOT (2015) con respecto a la accesibilidad a internet en Juan Montalvo es limitado y La Concepción cuenta con un porcentaje de 1, 19%. El internet es un instrumento fundamental para el diseño del modelo, con su implementación contribuye a: ahorrar tiempo, minimizar papeleo, hacer procesos más fáciles sin importar la distancia entre el lugar de residencia del ciudadano y las oficinas públicas, gracias a la aplicación de este modelo se logra aperturar espacios para mejorar la comunicación entre los GAD’S y la ciudadanía, quienes manifiestan su opinión acerca de temas relacionados a asuntos públicos para fortalecer la participación ciudadana.

A través de la administración pública electrónica los Gobiernos Autónomos Descentralizados Juan Montalvo y La Concepción pueden innovarse. Puesto que la Administración Pública

Electrónica es una forma de trasladar los procesos administrativos tradicionales a procesos administrativos modernos, para con ello fomentar la transparencia y la participación ciudadana dentro de los GAD'S parroquiales.

Por lo cual es importante diseñar un modelo de administración pública electrónica para que sea acogido por los representantes de los GAD'S parroquiales Juan Montalvo y La Concepción, y con esto brindar accesibilidad de información pública a los ciudadanos. Para el diseño del modelo se toma en cuenta los aspectos sociales, culturales y económicos de la población. La administración pública electrónica brinda la posibilidad de lograr la integración de la ciudadanía con el gobierno local, ya que la ciudadanía comprende las necesidades sociales, pues es la única quien conoce su realidad diaria.

Por medio de este estudio se busca profundizar y obtener información, para analizar si la administración pública electrónica genera participación hacia la ciudadanía. Con la obtención de la información adecuada se puede conocer cómo influye la participación ciudadana en el modelo electrónico, para verificar que alcances tiene y con ello comprobar que es factible su aplicación en las distintas parroquias.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Diseñar un modelo de Administración Pública Electrónica que fomente la participación ciudadana en las parroquias rurales del Carchi: Juan Montalvo y La Concepción.

1.4.2. Objetivos Específicos

- ❖ Identificar la situación actual de la Administración Pública convencional y electrónica de los Gobiernos Autónomos Descentralizados de las parroquias Juan Montalvo y La Concepción.
- ❖ Analizar la forma de participación ciudadana en la toma de decisiones dentro de los GAD'S parroquiales Juan Montalvo y La Concepción.
- ❖ Describir las características relevantes en asuntos sociales, culturales y económicas de la población de las parroquias Juan Montalvo y La Concepción para obtener información para el diseño del modelo básico de Administración Pública Electrónica.

1.4.3. Preguntas de Investigación

- ❖ ¿Cuál es el nivel de administración pública convencional y electrónica de los Gobiernos Autónomos Descentralizados de las parroquias Juan Montalvo y La Concepción?
- ❖ ¿A través de qué forma existe participación ciudadana dentro de los Gobiernos Autónomos Descentralizados de las parroquias Juan Montalvo y La Concepción?
- ❖ ¿Qué características sociales, culturales y económicas posee la población de las parroquias Juan Montalvo y La Concepción?

En este apartado se detalla el planteamiento del problema mencionando la administración pública electrónica desde una perspectiva general, que abarca el desarrollo ocurrido en América Latina y desde un aspecto específico abarcando el Ecuador. Así también, en la justificación se habla acerca de la administración pública electrónica en la provincia del Carchi hasta las parroquias Juan Montalvo y La Concepción que se toman en cuenta para el estudio. Y por último en el presente capítulo se detallan los objetivos y preguntas de investigación.

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

El presente capítulo se compone de dos partes. Primero, se plantea antecedentes investigativos que sirven de guía para fortalecer la investigación ya que plasman aspectos similares al caso de estudio. Así también esta sección es acompañada por el marco teórico, que brinda apoyo a través de teorías que encierran a la administración pública electrónica y participación ciudadana.

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Medranda Narcisa (2017) ejecuta un estudio sobre calidad y transparencia en la información y comunicación que se emite a través de las páginas webs de los municipios: comparación de caso Ecuador y España. Se basa en generar una explicación que permita abordar de manera amplia la relación que existe entre el nivel de calidad y transparencia de la información que se publica en las páginas webs de los gobiernos locales de Ecuador.

Para realizar la evaluación se adapta la metodología del proyecto mapa infoparticipa de España, al contexto ecuatoriano que consiste en una serie de indicadores, que permiten evaluar las páginas webs de los municipios según criterios establecidos y determinar los índices de transparencia de su gestión. Como resultado de su evaluación se comprueba que la mayoría de los municipios no cumplen el 50% de los indicadores, lo que permite aclarar que administraciones públicas locales deben mejorar su comunicación y prácticas de transparencia.

Viñarás, Abad, Llorente, Sánchez, y Pretel (2017) realizan su investigación acerca de la administración pública electrónica e inclusión de las personas mayores. Los actores mencionan que en el censo del INE (2015) el tema de la administración electrónica en España no ha sido profundamente estudiado y mostrando también de que en este país hay un envejecimiento poblacional y existe un escaso uso de la administración pública electrónica por parte de las personas mayores, por lo que los actores plantean que en las bibliotecas públicas de España se debe formar a los adultos mayores acerca del uso del internet, para que ellos a través de este medio puedan acceder a información del ámbito público. El objetivo principal de este trabajo es tener información de estudios realizados acerca de este tema y conocer el uso que hacen las personas mayores del internet y de la administración pública electrónica, para el cumplimiento del objetivo en la parte metodológica se aplica encuestas direccionadas a las personas mayores, así como también se emplea la investigación bibliográfica. Se plasma como resultados de que

las personas mayores han aceptado de forma positiva el implemento de las tecnologías de la información y comunicación en el sector público ya que con el uso de las TIC'S realizan actividades de manera eficaz.

El presente documento hace mención sobre la importancia que tiene incluir a personas mayores en la administración pública electrónica, es por eso factible brindar asesoramiento en el uso de las TIC'S para que ellos puedan participar en asuntos públicos por medio de la tecnología. Este trabajo sirve de guía para la investigación, porque por medio del mismo se tiene más claridad sobre la participación de las personas mayores en asuntos públicos para así fortalecer la inclusión social en el Estado, y como un aporte metodológico se muestran los porcentajes de edades que son partícipes de la utilización de las tecnologías de información y la comunicación siendo esto referente para la aplicación de encuestas en la investigación. Otro punto fundamental que es necesario tomar en cuenta es la investigación bibliográfica, porque esta muestra la utilidad que tiene recolectar información en libros físicos, artículos, revistas y páginas webs.

Leguízamo Freddy (2015) aborda la instancia de participación ciudadana en los GAD'S cantonales, en la ciudad de Ambato. La investigación tiene como objetivo general elaborar un documento jurídico de análisis crítico que evidencie el incumplimiento del artículo 100 de la Constitución de la República del Ecuador, que menciona la participación ciudadana.

Para Leguízamo es necesario formar y capacitar a los ciudadanos, en el ejercicio de los derechos de participación en los asuntos de interés público, e implementar un conjunto articulado y continuo de mecanismos, procedimientos e instancias para institucionalizar la participación ciudadana en el gobierno local y de esta manera erradicar la falta de información municipal en todas sus formas.

Para este estudio se utiliza la investigación descriptiva, bibliográfica y de campo, haciendo uso de la técnica de la encuesta, así como también el autor emplea el instrumento del cuestionario. Finalmente señala que en la ciudad de Ambato existe una falta de participación ciudadana en los GAD'S, por desinterés de la población o por el poco acceso a la información institucional abriendo paso a la corrupción.

Este antecedente sirve como guía, para aclarar el por qué es importante la transparencia frente a la participación ciudadana, también ayuda a comprender como cada individuo tiene disponible

mecanismos abiertos y flexibles, que les permite ser escuchados, para que sus opiniones sean tomadas en cuenta.

Soto Marion (2017) realiza una publicación sobre el rol de la administración pública electrónica en el derecho a la información y el derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile. Su investigación se enfoca en estudiar dos de sus posibles características: la usabilidad o facilidad de uso de sus páginas y el portal en su conjunto y el valor público de la operación y el funcionamiento de los portales que genera para la sociedad.

Estas características se basan en establecer en los portales una serie de elementos de contenido y de funcionalidad, para que a través de ellos los sitios web oficiales ofrezcan una adecuada comunicación e interacción entre instituciones públicas y ciudadanos, siendo esta una herramienta capaz de beneficiar a la ciudadanía mediante la administración pública electrónica. El autor concluye que las tecnologías empleadas por la administración pública para el mejoramiento de la gestión interna, otorgan mayor eficiencia y eficacia en los servicios brindados al ciudadano. La metodología que se emplea en este trabajo es la aplicación de entrevistas a instituciones públicas que desarrollan la administración pública electrónica.

A través de la información que expresa esta investigación acerca de la participación ciudadana en instituciones del ámbito público, se cree que para la transparencia en los GAD'S es necesario la utilización de mecanismos como lo son las tecnologías de información y comunicación.

Estupiñán, A., Molina, E., Flores, S. y Martínez J. (2016) realizan una investigación acerca de la participación digital en la construcción de la e-democracia y ciudadanía digital. El trabajo contiene aspectos acerca de la participación ciudadana digital en el país de México, por medio de este estudio se analiza la aplicación Pleno Ciudadano, misma que es implementada en el mencionado país, la cual se enfoca en establecer comunicación entre la ciudadanía mexicana y los servidores públicos. Los actores mencionan que la población puede acceder a esta aplicación de manera fácil por medio de sus dispositivos celulares. Para esta investigación se utiliza la metodología de grupos focales, teniendo como resultados: que aún no existe una participación en todos los aspectos públicos por parte de la ciudadanía, pues el sufragio es la participación más realizada y que la comunicación digital en México no es sumamente aplicada por la escasez de educación a la ciudadanía en este tema.

Carrera Frankz (2015) realiza un estudio sobre la participación ciudadana y control social en Ecuador. El autor menciona que la participación ciudadana en el Ecuador se empieza a tomar en cuenta en la Constitución de 1998, pero es en la Constitución de 2008 dónde la participación ciudadana toma fuerza de manera radical, puesto que en dicha Ley se establecen los distintos mecanismos de participación ciudadana, mecanismos que van encaminados a que la ciudadanía pueda acceder a sus necesidades y hacer cumplir sus derechos por medio de los mismos. El objetivo de esta investigación es conocer cuál es la situación actual de la participación ciudadana en el Ecuador, puesto que para su realización se aplica la metodología de investigación documental, teniendo en cuenta las opiniones de personas expertas en el tema. Carrera concluye de que la participación ciudadana en el Ecuador no nace con la Constitución del 2008, pero es ahí donde toma fuerza, diciendo también que hace falta educar a la ciudadanía ecuatoriana en temas de participación ciudadana, para que ellos conozcan cuales son los distintos mecanismos que existen y así puedan cumplir con sus derechos.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Administración Pública Electrónica

2.2.1.1. Administración pública tradicional

Galindo Miguel (2000) expresa que Carlos Luis De Secondat es un autor importante en el campo de la ciencia de la administración pública, en Francia y en todos los países occidentales, en su obra "Del Espíritu de las Leyes" publicada en 1748, habla sobre la división de poderes. La cual se basa en la división de órganos o de funciones, aspectos que se manejan hasta en la actualidad, este término es empleado para brindar beneficios a los gobernados, es decir, para garantizarles el derecho de la libertad. En su obra literaria menciona la división de los tres poderes como son: el poder legislativo en dónde el príncipe es quien realiza las leyes; el poder ejecutivo, se refiere al derecho del pueblo, es en dónde el príncipe hace la paz o la guerra, establece seguridad para el pueblo a este poder también se le llama potestad ejecutiva del Estado; y el poder judicial aquí el príncipe castiga los delitos, juzga los altercados de los particulares o individuos la cual es llamada como la potestad judicial.

Carlos Juan Bautista Bonnin es calificado como fundador de la Ciencia de la Administración Pública. En el siglo XIX una de sus obras que está relacionada con esta ciencia es la de "Principios de la Administración Pública" en dónde Bonnin habla sobre la ciencia de la policía la cual es aplicada en Francia. Considerando la palabra policía las leyes que están en el interior del Estado, para que este pueda aplicar y aumentar su poder hacia la ciudadanía, diciéndolo de otra manera, la felicidad del Estado y de las personas depende de cómo la gente trabaja para poder cubrir sus necesidades y así subsistir. Bonnin distingue la administración pública en tres aspectos: como ciencia, como arte y como institución política; es considerada como ciencia, por los principios productores de los asuntos administrativos; como arte, porque se aplica los principios de la administración pública y se ejecuta las respectivas leyes, y como institución política, por la organización de las distintas autoridades que forman parte de la administración pública.

Carlos Marx en el siglo XIX muestra un apego hacia la administración pública, mencionando que para que exista una administración de las cosas el Estado debe de dejar de minimizar a la clase explotada. Marx hace una relación entre la política y la pobreza en Prusia e Inglaterra, diciendo que el pauperismo se refleja en los dos países, y que el nacimiento de la pobreza no se debe de cuestionar en la beneficencia y en la deficiencia administrativa, ya que el pauperismo

no es un fenómeno local sino más bien un aspecto general, el cuál se da por la explotación del proletariado, clase social a la que la burguesía y el gobierno se aprovechan a través de la violencia material. A esto Marx dice que la diferencia entre las clases sociales se reduce con medidas administrativas y de beneficencia. Marx expresa que el Estado capitalista ha permanecido en una contradicción entre el ámbito público y el ámbito privado, ya que la administración del Estado se limita en que su poder se termina dónde empieza la vida privada, lo que significa que la administración pública se encuentra limitada por las condiciones de una sociedad a la cual tiene que servir.

Marx dice que el Estado por su impotencia administrativa no puede eliminar a la sociedad burguesa porque esta es antisocial y para que esto pase se tiene que eliminar a la sociedad privada lo cual es descabellado en un Estado capitalista.

Max Weber en el siglo XX es otro exponente de la administración pública quien habla acerca de la burocracia diciendo que este aspecto se muestra en las instituciones grandes y complejas, como lo es el Estado en el espacio público. Para esto la burocracia se basa en principios como: especialización, se centra en formar al personal que labora en la administración pública para que cumpla con sus actividades dándose así la división del trabajo. Jerarquización, en este punto los puestos de trabajo se establecen en una pirámide, por lo que quien tiene el cargo más alto cuenta con mayor autoridad y responsabilidad en la administración que los de medio y bajo nivel, pues quienes están debajo de la pirámide obedecen los mandatos de la autoridad. Formalización, en la administración pública hay principios y reglamentos que todos los funcionarios tienen que cumplirlos sin importar sus cargos. Personal operativo, en la administración hay funcionarios que hacen actividades básicas tales como el manejo de documentos, archivos, fichas, entre otros. Este personal contribuye al cumplimiento de los objetivos en la institución.

Impersonalidad, las actividades que ejerce un funcionario tienen que estar acorde al cargo que posee. Por último está el principio de carrera profesional, consiste en que la institución pública ofrece el estudio de carreras para sus funcionarios, con esto se piensa que con una preparación y especialización profesional adecuada a los servidores públicos se saca provecho de los recursos humanos, miembros de la burocracia. Weber considera que la administración pública tiene que tener una burocratización profesional, por ende dice que el Estado necesita de la burocracia, ya que esta es un elemento humano indispensable para la administración pública. Fernández Jorge (2017) expresa que la administración pública es el conjunto de espacios del ámbito público del Estado, que mediante el ejercicio de la función administrativa, la prestación

de los servicios públicos, la ejecución de las obras públicas y la realización de otras actividades socioeconómicas de interés público, trata de lograr fines del Estado mediante el aprovechamiento racional de sus elementos disponibles.

La administración pública está compuesta por tres poderes tradicionales como son: legislativo, ejecutivo y judicial. Convencionalmente hablando se identifica a la administración pública como el poder ejecutivo pero no se deja de lado una administración en los otros dos poderes.

La administración pública en su aspecto dinámico se la expresa como una serie de etapas sucesivas que están dirigidas a cumplir con objetivos predeterminados de un conjunto social, es decir, a la sociedad. Así también se puede definir a la administración pública como un arte, por relacionarse con una virtud, capacidad, entrega o habilidad de servir de una manera correcta a la ciudadanía, entendiéndola también como una técnica, porque se aplica procedimientos y recursos; y por supuesto es conocida como ciencia porque es una agrupación sistematizada de conocimientos relacionados a la organización y funcionamiento o manejo de los servicios.

2.2.1.2. Teoría de la modernización

Bula Iván (1994) menciona que, la modernización es considerada como evolucionismo social por el cambio de situaciones en la humanidad. El transcurso de la industrialización es estimado como modernización el cual va relacionado con el desarrollo económico de los países subdesarrollados. Para hablar de modernización se basa en una división de sociedades tradicionales y modernas. La modernización se refiere al proceso que tienen las humanidades tradicionales hasta llegar a una modernidad lo que da como resultado cambios como: industrialización, diferenciación social, racionalidad, extensión de medios de comunicación, crecimiento económico, división del trabajo, un desarrollo político expresado en mayor movilización social y así también una mayor participación política. Pues la modernización es considerada como un transcurso global, el proceso de modernización es lento porque dura un tiempo hasta que las sociedades se adapten, pero es un suceso progresivo porque trae consigo un bienestar cultural y material.

Existe una variabilidad en el proceso de la teoría de la modernización puesto que el autor Huntington expresa que la modernización no necesariamente establece una estabilidad política, pues lo que conduce es un cambio político lo que genera una participación política. Mientras que Bendix menciona que en una sociedad pueden existir tanto lo tradicional como lo moderno, diciendo que los aspectos modernos no conllevan a que exista una total transformación en la sociedad. Berger y Luckman piensan que la modernización es continua en dónde se aciertan sociedades más o menos progresadas. La innovación de la economía trae consigo la aparición

y difusión de las numerosas tecnologías. Y la tecnología y la burocracia conllevan a la racionalidad social.

Bula Iván. (1994) resalta los principios de Rawls, mencionando que uno de los aspectos más relevantes de la modernidad es el contractualismo el cual permite una serie de posibilidades a través de leyes. Teniendo como principio la distribución equitativa de bienes primarios llamado principio de igualdad, así también está el principio de participar de forma igualitaria en instituciones. Raws hace hincapié en que la modernidad va de la mano con la igualdad.

2.2.1.3. Gobierno electrónico

Jara Javier (2018) plasma el desarrollo de Gobierno Electrónico en la Administración Pública de Ecuador, en donde comenta que el desarrollo de Gobierno Electrónico en la Administración Pública Central de Ecuador inicia en el año 2000, por medio de la resolución 379-17-CONATEL-2000 se transmite el plan de desarrollo de Telecomunicaciones, en el cual su eje principal es la difusión del internet a nivel nacional. Desde entonces el Estado Ecuatoriano incluye iniciativas, planes y estrategias, para implicar las TIC'S en entidades públicas.

Naser Alejandra y Concha Gastón (2011) indagan sobre la definición y beneficios del Gobierno electrónico, en el cual hace un hincapié sobre el GE en donde se conoce como el uso de las tecnologías de la información y comunicación, para brindar servicios sin importar: distancia, tiempo. Así también hace énfasis en que, una buena relación entre: tecnologías, servicios públicos y asignación óptima de los recursos, genera una ágil y flexible administración pública. En la definición del mismo lo que se concreta sobre el gobierno electrónico es que trata de fines públicos mediante la intervención de medios digitales. Puesto que Gobierno Electrónico involucra la innovación en la Administración Pública a través de la intervención de la tecnología para activar procesos, promover la transparencia y participación con el objetivo de acercar el Estado a los ciudadanos.

Sin embargo para implementar un Gobierno Electrónico enfocándose en el desarrollo mediante el conocimiento de las TIC'S no solo depende de cada entidad pública sino también en la forma de facilitar y proporcionar tecnología factible a los usuarios.

2.2.1.4. Administración pública electrónica

La Comisión Europea (2016) expresa que: la administración electrónica se define como la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC'S) en las administraciones públicas, asociada a cambios en la organización y nuevas aptitudes del

personal, con el objetivo de mejorar la calidad y la accesibilidad de los servicios públicos, así como también reforzar los procesos democráticos.

Entonces, con la Administración Pública Electrónica se facilita todo trámite público electrónico con la debida eficiencia, con la ayuda de implementos tecnológicos que cubren las necesidades de la sociedad, de una manera pertinente, dejando a un lado los procesos burocráticos en donde se basan en procesos lentos que se los realiza en papel. Hoy en día la mayoría de información se maneja mediante documentación virtual, proporcionando la facilidad de acumulación de datos sin importar su cantidad.

2.2.1.5. Evolución e importancia de la administración pública electrónica

Verdú Antonio (2011) afirma que la administración pública electrónica aparece en el siglo XX a finales de la década de los 90, ligándose con la innovación tecnológica de la información. Para España la administración electrónica toma fuerza en los años 2004 y 2005, la misma que en el transcurso del tiempo se fue implementando en las actividades realizadas por las instituciones públicas lo que trajo consigo una sociedad de la información.

Mientras que Serrano Nicolás, (2016) menciona que la adquisición de tecnologías como las computadoras en aquel entonces es sumamente costosa, por lo que no permite a todas las instituciones obtener esta herramienta que es considerado un cerebro digital, que se muestra necesaria y útil para la transformación de archivos en papel a archivos digitalizados. Así como Campos Segundo y Loza Pedro (2011) manifiestan la importancia de la administración pública electrónica, la cual tiene como fin edificar una sociedad que intervenga en las mejoras de las actividades que se lleva a cabo en un gobierno. Es importante que exista un control en toda entidad pública para conseguir una administración efectiva. Cabe mencionar que en el ámbito público intervienen dos puntos fundamentales para el cumplimiento de objetivos como son: los recursos materiales y recursos humanos, que ayudan a solucionar los distintos problemas que se presenten dentro de la sociedad. Cada organización pública debe trabajar de manera colectiva para obtener un bien común, y conseguir una correcta administración y así lograr los fines propuestos.

2.2.1.6. Ventajas de la administración pública electrónica.

Según López Alberto (2010) la administración pública electrónica tiene varias ventajas tanto para los ciudadanos y para las administraciones públicas. Como Vemos en el siguiente cuadro:

Tabla 1: Ventajas de la Administración Pública Electrónica

Sector	Ventajas
Para los ciudadanos	<p>Evitar tiempos de espera.</p> <p>Acceso más fácil a la información y adaptado a las necesidades del usuario.</p> <p>Utilización de cualquier tipo de servicio.</p> <p>Acceso a toda la información requerida por usuarios.</p> <p>Genera la participación ciudadana.</p> <p>Simplificación de procedimientos.</p>
Para las Administraciones Públicas	<p>Disminución de costes, tiempo y de tramitación.</p> <p>Fortalece la integración entre autoridades nacionales, regionales y locales, así como internacionales.</p>

Fuente: López Alberto (2010) ventajas de la administración electrónica.

La administración pública electrónica cuenta con ventajas tanto para la ciudadanía como para las instituciones. Los ciudadanos utilizan la administración pública electrónica porque cuenta con ventajas como: optimización de tiempo, fácil acceso a la información pública, acceso a algún tipo de servicio, aumento de participación y simplificación de trámites. Estos aspectos están encaminados a que la ciudadanía haga uso de la administración pública electrónica, ya que los beneficios que esta posee son de suma importancia para la población. Mientras que los establecimientos públicos poseen beneficios como: el ahorro en el presupuesto y procesos rápidos que ayudan a tener buena percepción por parte de la ciudadanía fomentando la integración entre distintas instituciones del ámbito público.

2.2.1.7. Principios del modelo de administración pública electrónica

Tabla 2: Principios del modelo de Administración Pública Electrónica

Principio	Descripción
Administración orientada al ciudadano	La Administración pública electrónica debe basarse en aportar aspectos relevantes a la ciudadanía, facilitando servicios de acuerdo a sus necesidades, que le evite movilizarse a otros lugares para realizar algún trámite, que le ahorre tiempo, que pueda acceder a los servicios

	<p>las 24 horas del día durante los 7 días de la semana, que le den respuesta inmediata en sus actividades, que tenga información necesaria acerca del servicio que esté adquiriendo y así como también le permitan formular las quejas y sugerencias sobre un determinado servicio.</p>
<p>Administración colaborativa, integrada e interconectada</p>	<p>Las entidades públicas deben ser solidarias con la información y datos que poseen y que sean compartidos entre sí, para mantener un servicio con calidad hacia la ciudadanía, independientemente del lugar que esté el usuario que requiera tal servicio.</p>
<p>Administración eficiente y de calidad</p>	<p>El avance de la administración pública electrónica tiene como objetivo brindar servicios mejorados y de calidad a la ciudadanía, mismos que serán adquiridos con el mínimo precio. Para lo cual los servicios digitales se los debe ejecutar de manera ordenada, orientando a los funcionarios públicos para que puedan implementar lo mejor de su talento y de su creatividad en la utilización de la administración pública electrónica.</p>
<p>Administración democrática</p>	<p>La administración pública electrónica tiene presente la democracia, ya que proporciona y promueve la participación ciudadana, en aspectos como en la toma de decisiones, promoviendo la participación de la juventud ya que es el grupo que actualmente hace bastante uso de las tecnologías de la información y comunicación, pero también se adaptarán medidas para insertar en este tema a las personas que tienen mayor dificultad de hacer uso de las TIC'S, luchando así contra la brecha digital.</p>

Fuente: Jaurlaritzaren Eusko (2013) Modelo de Administración Electrónica Modelo de (MAE). Principios del modelo de Administración Pública Electrónica.

En esta ilustración se hace referencia sobre los principios que debe regirse el modelo de administración pública electrónica, para tener claro los aspectos necesarios que debe poseer el mismo. El primer principio es la administración orientada al ciudadano aludiendo a que la administración pública electrónica tiene que cumplir con las necesidades de la ciudadanía en

cualquier instante. Seguido del principio de administración colaborativa, integrada e interconectada haciendo mención en que las distintas instituciones públicas deben de compartir información que sirva a otras instituciones públicas, porque en sí se busca brindar servicios de calidad a la población. Luego está la administración eficiente y de calidad misma que se trata de que el servidor público debe de ofrecer al ciudadano servicios excelentes para cumplir con las peticiones que requiera el mismo. Por último se encuentra el principio de administración democrática el cual se basa en que la ciudadanía participe en asuntos públicos por medio de la utilización de las TIC'S.

2.2.1.8. La administración electrónica como herramienta para la mejora de las administraciones públicas en la sociedad

Bernal Gabriela (2006) menciona que el brindar conocimiento tecnológico a la sociedad logra abrir espacios de participación, ya que la información receptada por los usuarios sirve como herramienta para exponer su opinión, ante cualquier actividad que vaya a realizar el Estado, para el cumplimiento de las necesidades de la ciudadanía. Una vez impartido el conocimiento a la población, estos podrán reflexionar acerca del cambio positivo que provocan las tecnologías, para así lograr un uso frecuente de las mismas, adaptando a la sociedad a nuevas innovaciones tecnológicas dejando a un lado el alfabetismo digital, y de esta manera las personas puedan conocer sobre los beneficios que brindan los avances tecnológicos.

Mientras que Araguás Irene (2012) afirma que con el transcurso del tiempo se ha pasado de una administración pública eficiente a una administración pública electrónica eficaz. Según Araguás la administración pública ha ido evolucionando conjuntamente con la sociedad, ya que debido a la modernización se produce transformaciones no solo en procesos productivos o económicos sino también en procesos de gestión dentro de cada entidad. A medida que ocurren cambios en la sociedad se producen efectos en la administración pública, para dejar a un lado procesos tardíos llenos de actividades burocráticos y optar por procesos eficaces, obteniendo disminución en tiempo y evolución en calidad para convertirse en una verdadera administración pública electrónica enfocada en crear, consultar, utilizar y compartir información. Delgado Isaac (2017) sostiene que la administración electrónica sirve como herramienta para la mejora de la administración pública, el autor explica que el sector público debe de modernizarse, teniendo una mayor eficiencia y simplificando los procedimientos que el ciudadano realiza, para lo cual la administración siendo digital, fomenta la productividad, la transparencia en las instituciones públicas con la utilización de las tecnologías disponibles actualmente, para realizar

los procedimientos que se puedan realizar por internet evitando así la actuación presencial del ciudadano.

La digitalización de los procedimientos administrativos es una de las medidas estratégicas para la mejora de la administración pública, misma que puede hacer uso de los servicios electrónicos y una tramitación sin papel, lo que produce eficiencia y eficacia en el ámbito público.

2.2.1.9. Instrumento de la administración pública electrónica

Martínez Ignacio (2013) menciona que en el ámbito de la administración pública electrónica se establece el concepto de Smart City, lo que significa municipio inteligente, es decir, este término es utilizado para que sea empleado en los Gobiernos Autónomos Descentralizados. Las Smart Cities por medio de las tecnologías de la información y comunicación generan servicios públicos así como también brindan participación ciudadana en actividades de una institución pública. La Smart City es considerada para que se dé una administración pública eficiente y para que con ello la ciudadanía quede conforme con los servicios adquiridos.

Almonacid Víctor y Ballesteros Manuel (2013) dicen que de acuerdo a la Ley de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP) un instrumento de la administración pública electrónica es la sede electrónica definida como una cierta dirección electrónica que está expuesta para la ciudadanía, la dirección de esta sede electrónica le corresponde a cada una de las instituciones públicas que la posean, es decir, se entiende como sede electrónica a una extensión virtual de las entidades públicas tradicionales en las cuales el ciudadano puede obtener información de acuerdo a sus necesidades o puede realizar ciertos trámites. Cada institución pública creará su sede electrónica de acuerdo a los principios de publicidad oficial, responsabilidad, calidad, seguridad, disponibilidad, accesibilidad e interoperabilidad.

Pues bien, la sede electrónica debe de contener los siguientes aspectos: entidad responsable de los servicios puestos a disposición en la sede electrónica, información necesaria para la ciudadanía, servicios de asesoramiento electrónico al usuario para la correcta utilización de la sede electrónica, relación de sistemas de firma electrónica, registros electrónicos accesibles desde la sede, información relacionada con la protección de datos de carácter personal, enlace para la formulación de sugerencias y quejas ante la correspondiente institución, fecha y hora en la que se realiza la tramitación, presentación de solicitudes, recibo electrónico, documentación electrónica, convocatorias electrónicas, cabe mencionar que las sedes electrónicas requieren de una organización por parte de quien está a cargo con la finalidad de que estas funcionen de la

mejor manera, por medio de las mismas el ciudadano puede ahorrarse tiempo pudiendo realizar trámites los 365 días del año sin la necesidad de hacer largas filas en la institución pública.

2.2.1.10. Estrategias para aplicar la administración pública electrónica y vencer la resistencia al cambio por parte de la ciudadanía

Gallego Fernando y Almonacid Víctor (2013) dicen para que la ciudadanía no haga uso de la administración electrónica pueden existir varios motivos pero, uno de ellos es cuando la población es pequeña y la administración presencial es accesible, es decir, la ciudadanía cuando va a realizar algún trámite si le resulta cómodo realizarlo directamente en una institución pública en lugar de hacerlo vía internet. Para que las personas hagan uso de la administración pública electrónica es necesario aplicar algunas estrategias como:

Descuentos en gestión tributaria. Se trata incentivos de descuentos a quienes realicen pagos tributarios en cierta institución pública por medio de internet, con esto se obtiene gente que evite desplazarse hasta el ayuntamiento y así se evitan largas filas de espera en la institución.

Evitar colas y asegurarse plazas. Cuando una entidad pública realiza convocatorias para eventos deportivos y culturales por lo general acude bastante gente por lo que para evitar disgustos y aglomeración de personas es factible que la ciudadanía realice la inscripción por internet y con ello sabe automáticamente si aplica o no ha dicho llamamiento.

Conocer el estado de deudas o de facturas en tiempo real. Si el ciudadano llama a la institución a cuestionar acerca de sus deudas públicas, el servidor público lo que le dice es que este trámite lo puede realizar por internet, por lo que al ciudadano le va a resultar fácil hacerlo y así no volverá a llamar a la entidad para tratar el mismo tema.

También se pueden aplicar aspectos informativos y formativos a la ciudadanía local por ejemplo: formar en el tema de las tecnologías de la información y comunicación a quienes no las conocen, en temas de uso de certificados, firma electrónica así como también sobre las plataformas de e-administración de la propia institución como de otras instituciones. Al momento que se forma a la ciudadanía en dichos contenidos también se informa mediante las charlas de quien está direccionándolas. Con este acercamiento a la ciudadanía la institución en este caso el GAD tiene la facultad de preguntar a la población que aspectos se debe de mejorar en las plataformas de la institución para que ellos accedan sin ninguna complicación.

2.2.1.11. La simplificación administrativa mediante la innovación de la administración electrónica.

Lámelas Víctor (2013) comenta sobre administración pública electrónica y trata de explicar que no solo se trata de aplicar medios que brinden información que contribuya a la realización de una actividad, sino más bien trata de brindar un soporte que sirva para actualizar cada entidad pública creando nuevas herramientas tecnológicas y programas de información que permita llegar a una nueva forma de gestionar. De manera que los procesos administrativos alcancen a simplificarse. En el cual cada tarea innecesaria sea eliminada, para así obtener una mejora continua.

En un rediseño de proceso administrativo es necesario conocer los procedimientos de la organización. Ya que es un punto importante para partir y poder identificar los productos y servicios que pertenecen a cada función. Para ello es necesario construir un inventario de procedimientos, el cual contenga descripción y condiciones de trámites para proceder a ordenarlo de acuerdo a su prioridad. Tomando en cuenta lo anterior se puede derivar a realizar el análisis de la situación actual que sirve para arreglar puntos débiles que se presenten.

Para la intervención del mismo es razonable realizar un trabajo de campo ya que así se recopilara información mediante entrevistas que sirve para acercarse más a la situación real referente a los trámites que se presentan en el proceso administrativo.

Una forma de eliminar o reducir las cargas administrativas es sobre las cuatro líneas de trabajo en proyecto de reducción de cargas. El cual inicia con la simplificación y eliminaciones cargas administrativas. Esta línea trata de enfocarse en que todo trámite realizado en un medio electrónico sea efectivo apartando documentos sin valor. El segundo lineamiento habla sobre la innovación jurídica administrativa en donde se enfoca en ser consciente sobre la legalidad de trámites que pueden ser realizados tomando en cuenta licencia, autorizaciones que respeten las normas, instrucciones y reglamentos en el sector público. En el tercer lineamiento habla sobre la interoperabilidad con otras administraciones. Este lineamiento se basa en intercambiar información para aportar e innovar la atención del cliente y por último y no menos importante esta la evaluación de resultados e impactos que se refiere al valor generado en el ahorro y costes producidos en el antes y después de la reducción de tramitación.

2.2.1.12. Desarrollo de las TIC'S en los gobiernos locales

Zipper et al. (2011) mencionan que las tecnologías de la información y comunicación (TIC'S) han transformado el modo en que los gobiernos locales y los ciudadanos interactúan, debido a que facilitan enormemente la comunicación “desde cualquier lugar y a cualquier hora”,

favoreciendo la transparencia y colaborando con la mejora en el manejo de la información y los procesos de las instituciones.

En la actualidad, se ha transformado en un imperativo para los organismos públicos el orientarse y el adaptarse a un nuevo concepto de ciudadano, un individuo más exigente, participativo e informado, que demanda servicios, cercanía, atención de calidad y que tiene acceso a las tecnologías de la información las 24 horas del día.

2.2.1.13. Aportes de TIC'S en los gobiernos locales

Tabla 3: Aportes de TIC'S en los gobiernos locales

Aportes	Descripción
Rapidez	Se logra gracias a la existencia de los procesos online.
Eficiencia	Todos los elementos de los sistemas de información de los GAD'S deben estar integrados y ser simples en su operatoria para facilitar la interconexión entre los diferentes departamentos de la institución.
Seguimiento	Contar con un sistema de gestión documental o con herramientas como la denominada ventanilla única, que permitirá al GAD conocer en cada instante el estado de una determinada solicitud ciudadana.
Participación Ciudadana	A través de esta instancia se consigue una mayor y más fluida comunicación con los ciudadanos.

Fuente: Zipper et al. (2011) gobierno electrónico municipal.

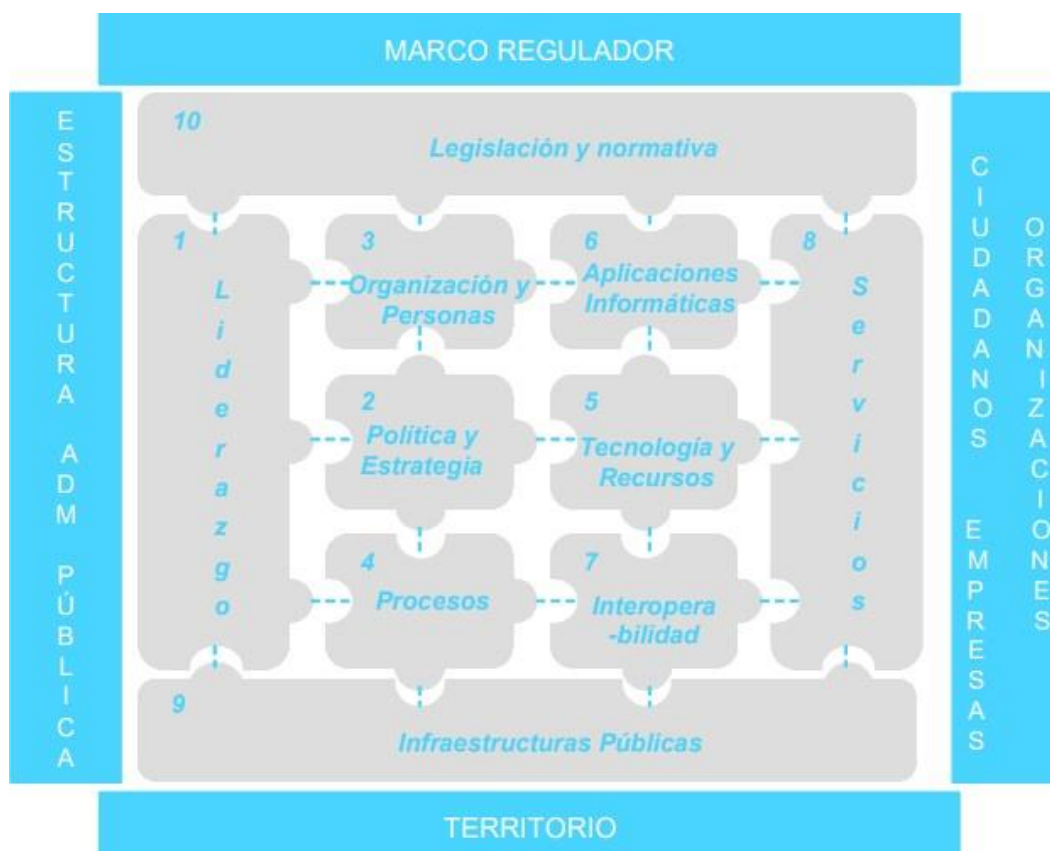
Los Gobiernos Autónomos Descentralizados parroquiales pueden beneficiarse de los aportes que brindan las TIC'S, ya que los GAD'S parroquiales son un medio que organiza la administración local y los favorecidos primordiales son los ciudadanos, por lo que ellos pueden hacer uso de esta herramienta, la cual debe tener puntos específicos como: rapidez misma que se obtiene con los procesos realizados en línea, otra contribución es la eficiencia lo que significa que los sistemas de información tienen que estar correctamente preparados en una institución para que los servidores públicos se interconecten con otros departamentos de la misma institución, otro aporte es el seguimiento, su propósito es que una institución posea herramientas tecnológicas necesarias para que la ciudadanía realice cualquier solicitud y por

último se encuentra el aporte de la participación ciudadana por la cual los GAD'S logran comunicarse con la ciudadanía y conocen la opinión de las personas sobre asuntos públicos.

2.2.1.14. Modelo de Administración Pública Electrónica

Jauraritzaren Eusko (2013), alude que, para Impulsar y facilitar el desarrollo de la administración pública electrónica en Euskadi (España), aporta a las Administraciones públicas un método de evaluación, planificación y actuación, que sirva de guía en su proceso de avance hacia la excelencia en administración pública electrónica.

- **La estructura de la Administración Pública.** Define las características particulares de la organización en la que se aplica el modelo.
- **Los usuarios:** ciudadanos, empresas y organizaciones (CEO). Constituyen los destinatarios o público objetivo de los servicios que presta la organización en el ámbito de la administración electrónica.
- **El marco regulador.** Conjunto de normativas y leyes que regulan el funcionamiento y el uso de los servicios que presta la organización.
- **El territorio.** Ámbito geográfico de actuación de la organización, que incluye infraestructuras y recursos para el desarrollo de la administración electrónica



Fuente: Jauraritzaren Eusko (2013) Modelo de Administración Electrónica Modelo de (MAE). Esquema del modelo.

Los elementos del modelo son los siguientes:

1. Liderazgo: El liderazgo debe ejercerse por los responsables políticos y técnicos. El liderazgo puede ejercerse manifestando y desarrollando el compromiso en todos los aspectos necesarios para desarrollar la AE. Los líderes desarrollan y facilitan la implantación de la AE implicándose personalmente, definen, desarrollan y evalúan las políticas de la AE, estimulan la implicación de las personas de la organización y delegan responsabilidades en ellos y se comprometen públicamente, actúan como referente, participan en actividades de difusión y promoción de la AE dentro y fuera de la organización.

2. Política y estrategia

Se refiere a cómo la organización asume, define, comunica y despliega un conjunto integrado de planes de acción y líneas de desarrollo de la Administración electrónica (AE), que le permiten progresar en la digitalización de procesos, sistemas y servicios de acuerdo con su programa de Gobierno y sus objetivos operativos, y en consonancia con las demandas del entorno social.

En este criterio se incluye cómo la organización:

- Define y desarrolla una estrategia de acuerdo con su programa de Gobierno y con las expectativas actuales y futuras de los CEO
- Planifica el despliegue de la estrategia y evalúa su eficacia, identifica y aporta los recursos necesarios
- Basa la estrategia en el aprendizaje y el conocimiento y cómo comunica y difunde su estrategia a los CEO y a toda la organización.

3. Organización y personas

Cómo la organización desarrolla los cambios organizativos necesarios y consigue la capacitación e implicación de las personas para la implantación de la AE. La organización desarrolla todo el potencial de las personas, tanto a nivel individual como de equipo, para la implantación y desarrollo de la AE.

4. Procesos

Cómo la organización identifica, revisa y mejora sus procesos de prestación de servicio, adecuándolos al medio telemático. Así también digitalizar los servicios para su prestación por Internet, adaptándolos previamente al medio telemático. Es decir, no se trata, únicamente, de poner el formulario en internet y tramitar el procedimiento de forma idéntica a como se hace en papel, sino que es necesario repensar el servicio, a fin

de aprovechar de forma óptima las oportunidades de mejora que nos ofrece la tecnología.

5. Tecnologías y recursos

Cómo la organización se dota de la Infraestructura tecnológica de información y comunicación (TIC) adecuada para el desarrollo de la Administración electrónica. La Administración electrónica se soporta en una infraestructura tecnológica de información y comunicación integrada por equipos informáticos, software base, redes, equipos y software de comunicaciones, etc. Por tanto, para hacer posible el desarrollo de la Administración electrónica, la organización debe planificar, disponer y revisar estos elementos técnicos, de forma que estén suficientemente actualizados y sean capaces de dar el soporte necesario, tanto a la prestación de servicios externos, como a la gestión interna.

6. Aplicaciones informáticas

Trata de cómo la organización utiliza aplicaciones informáticas para optimizar la gestión y funcionamiento de los servicios.

Los objetivos a cubrir por las aplicaciones informáticas son:

- Gestionar de forma eficiente las necesidades de información de sus diferentes servicios
- Simplificar y dinamizar los procedimientos.
- Prestar servicios de Administración electrónica (AE) a los usuarios (CEO), disponiendo de altas prestaciones en velocidad, personalización, seguridad y mantenibilidad.

7. Interoperabilidad

Se basa en cómo la organización comparte e integra datos e información internamente y con otras organizaciones para evitar la duplicación de la misma y facilitar los posibles trámites asociados.

Así también trata sobre la existencia de aplicaciones que para la realización de trámites son capaces de integrar información, existente en la organización u otras administraciones o empresas con las que interactúa, reuniendo los requisitos normativos de seguridad, confidencialidad y autorización para su uso.

8. Servicios

La organización provee, a los usuarios externos o CEO, servicios con atributos de operatividad, accesibilidad, calidad, velocidad y seguridad necesarios para garantizar el nivel de las prestaciones en la Administración electrónica (AE).

El desarrollo de la AE requiere que la organización habilite un canal WEB adecuado a los usuarios (CEO) y provisto de los servicios necesarios para la realización de consultas y trámites y que permita la participación ciudadana.

9. Infraestructuras públicas

Cómo la organización promueve la disponibilidad de infraestructuras públicas que posibiliten y faciliten la utilización de los servicios digitales. Las Administraciones públicas deben promover la disponibilidad en su ámbito territorial de las infraestructuras que posibiliten y faciliten el uso generalizado de los servicios públicos digitales por parte de la ciudadanía (CEO).

Estas infraestructuras podrán proveerse por:

- Disponibilidad de conectividad
- Espacios públicos de acceso
- Asistencia para el uso de los servicios

10. Legislación y normativa

La incorporación de la tecnología en la gestión y mejora de los procesos y procedimientos, así como la utilización de los medios telemáticos en la tramitación de los expedientes administrativos, requiere contar con un marco normativo que provea la seguridad jurídica.

Los desarrollos legislativos deben orientarse a la satisfacción de las demandas y las necesidades de la ciudadanía, es aconsejable que la organización promueva la interacción con los usuarios

2.2.2. Participación Ciudadana

2.2.2.1. Historia de la democracia y la participación

Según Gondrona Mariano (2000), en inicios de la democracia la población griega obedece órdenes de personas que están superiores a ellos, es decir, reciben órdenes de los reyes, para ese entonces quien tiene el poder es el rey Teseo. El pueblo por el acoso de personas con gran poder, tiene la necesidad de alejarse de aquella situación, por lo que representantes de la sociedad como son Dracón y Solón deciden implementar las leyes sobre la democracia. Las cuales van encaminadas a hacer cumplir la igualdad en la ciudad de Atenas entre los años 593 y 620 antes de Cristo en Atenas, siendo esta la ciudad más importante en Grecia. Pues bien, la democracia es una palabra constituida por dos voces griegas: demos, “pueblo” y kratos, “poder”, por lo tanto democracia es el poder que tiene el pueblo.

Según Sanabria Esperanza (2015) luego de este suceso, en Grecia inicia la democracia directa con la cual el ciudadano logra participar en distintos asuntos que se toman en la polis, pero la democracia toma su evolución en Roma, en dónde se establece las asambleas en las polis para que el pueblo pueda intervenir en asuntos de su interés. La democracia al ser un aspecto fundamental para cubrir necesidades de todos alude al término Res pública, ya que se adentra en aspectos de interés público.

Ramírez Alfredo (2009) alude que en la Edad Moderna toma fuerza la representación liberal, que se identifica con una sociedad de trato igualitario. Dicho acto culmina a finales del siglo XVIII con las revoluciones liberales como lo es la revolución francesa en el año de 1789. En el cual desiste la situación de que el rey pueda gobernar a su conveniencia. En esta revolución se toma en cuenta a los ciudadanos como una manera de relacionarse con la sociedad. Aquel acontecimiento se difunde en París, en el año de 1789 con el reconocimiento de los derechos del hombre basado en los principios de libertad, igualdad y fraternidad. Debido a esto representantes de Francia, (Asamblea nacional), deliberan que se debe establecer los derechos del hombre para que no existan calamidades públicas y así los ciudadanos (hombres) sean respetados y que sus reclamos sean escuchados y resueltos en favor de todos. Sin embargo los derechos de la mujer no son reconocidos hasta el año de 1971. Gracias a este suceso provoca que en el siglo XX el voto se convierta en un derecho para todos.

Almagro David (2016) añade que luego de la revolución francesa en el año 1789 el Estado introduce temas de libertad lo que provoca cambios en la participación y la soberanía. La participación se convierte en un tema importante para apartar las desigualdades y construir derechos y libertad.

Casanova Julián (2014) hace énfasis en los acontecimientos de conflicto que ocurren en la primera y segunda guerra mundial, puesto que cambian el rumbo social en el mundo. En inicios de la primera guerra mundial la clase privilegiada perteneciente a Europa es la más involucrada en este acto, puesto que personas con gran poder son quienes dirigen dicho acontecimiento, que produce miles de muertes a mediados del siglo XX. Luego de esto, en la segunda guerra mundial Estados Unidos muestra interés en conseguir una sociedad capitalista, lo que afecta al sistema político, social y económico. Al finalizar la segunda guerra mundial se crea oficialmente la Organización de Naciones Unidas (ONU), con el objeto de mantener la paz y dejar a un lado conflictos sociales.

Con la participación de cincuenta Estados en la (ONU), se conduce también a redactar y aprobar la Carta de Declaración Universal de los Derechos Humanos en 1948. Documento que radica la importancia de establecer la participación como un derecho humano universal, que da paso

a practicar el cumplimiento de una democracia. Para esto, el artículo 21, numeral 1 menciona: “Toda persona tiene derecho a participar en el gobierno de su país, directamente o por medio de representantes libremente escogidos”. Con esto queda claro que la democracia es un punto fundamental para la participación ciudadana.

2.2.2.2. Evolución de la participación ciudadana a la teoría democrática

Almagro David (2016) hace una argumentación sobre la participación política a través del derecho del sufragio que requería cumplir los requisitos de idoneidad establecidos en la Constitución francesa de 1791. Se basa en el siguiente argumento: quienes son ciudadanos activos, es decir, los propietarios, burgueses o personas que poseen un nivel académico superior a los demás. Este grupo de personas representativas tienen la posibilidad de dar el voto, dejando a un lado a la población que pertenece al proletariado, apartando la justicia social y dando lugar a la desigualdad. En esta época se presentan muchas barreras con la libertad, ya que esta no es respetada en todo su significado de la palabra, pues ocurren muchos episodios en donde el Estado toma decisiones con grupo selectivo de personas excluyendo a la clase baja.

Es así como la participación política presenta dos procesos: la democracia representativa conocida un momento tradicional el cual se basa en una forma de carácter selectivo, para elegir a sus representantes a través del voto, pero el transcurso del tiempo da paso a la democracia participativa, en donde la ciudadanía logra participar en varias de las actividades que realice el Estado, así como también involucrar al ciudadano en la toma de decisiones que le afectan, para que este brinde su opinión ante las autoridades y de esta manera pueda ser escuchado para hacer cumplir y respetar sus derechos.

Sin embargo Leguizamón Manuel (2015) aclara que en América Latina, se ha observado el triunfo del modelo de la democracia participativa que ha sustituido progresivamente al modelo tradicional de la democracia representativa. Sin embargo, estos nuevos mecanismos políticos de participación no han permitido realmente acercar los gobernados a los gobernantes y darles más legitimidad a estos regímenes políticos. Esta nueva forma de acción colectiva, busca desafiar a las élites a través de movilizaciones masivas con un impacto significativo sobre la esfera política.

2.2.2.3. Tipos de democracia

2.2.2.3.1. Democracia directa y democracia representativa

Rodríguez Karla (2016) menciona que la democracia directa o también conocida como democracia pura. Su característica principal se denota en la no elección de representantes. Ya que en esta democracia los ciudadanos o el pueblo tiene el poder de generar opiniones o propuestas acerca de los fallos que se mediten en asuntos públicos que se deban resolver para el progreso de la colectividad. Más sin embargo es el pueblo quien ejerce su soberanía directamente sin la intermediación de órganos representativos o instituciones cuyo propósito fundamental es obtener beneficios para sus involucrados y no para toda la sociedad.

Mientras que la democracia representativa, o también nombrada indirecta se presenta cuando la sociedad elige a un grupo de representantes. Esta elección se lo efectúa mediante un sorteo o votación que realiza la ciudadanía, interesados o involucrados a elegir un representante. Ya que los elegidos serán los actores principales para tomar decisiones de acuerdo al interés que solicite la ciudadanía cumplimiento soluciones y beneficios para todos. Entonces el pueblo ejerce su soberanía a través de los órganos representativos que se eligen por votación.

2.2.2.3.2. Democracia liberal, social y económica

Rodríguez Karla (2016) hace referencia a Mill en el año (1970) que habla sobre el pensamiento liberal moderno que trata sobre la importancia de participación individual a través del voto, que sirve para seleccionar a los representantes. Esta democracia busca mayor interacción por parte del ciudadano y una mínima participación por parte del Estado. La democracia social busca la igualdad de trato para cada ciudadano, añadiendo los derechos para disminuir las injusticias sociales. Mientras que la democracia económica hace énfasis en la igualdad económica que se basa en la distribución equitativa de los recursos para mantener el equilibrio e igualdad social.

2.2.2.3.3. Democracia participativa

Rodríguez Karla (2016) indica que la democracia participativa debe incluir ciudadanos más comprometidos, orientados a respetar las leyes, también que defiendan sus derechos y que expresen con fundamentos adecuados no solo para seleccionar a su representante sino también para participar activamente en debates de asuntos públicos. Buscando involucrar al mayor número de ciudadanos para intervenir en la toma de decisiones y con ello formar parte de las tareas de del Estado de manera activa lo que envuelve estar más informado y atento a las

acciones de los gobernantes. La sociedad al intervenir en el cumplimiento de una democracia participativa está más cerca de solucionar posibles problemas sociales. Mediante la disposición y colaboración de la sociedad. Pues esto genera más oportunidades para el desarrollo social, político y económico dentro de un territorio.

Briceño Gabriela (2019) aclara una diferencia entre la democracia participativa y la democracia representativa. Pues la representativa se enfoca en mejorar y perfeccionar los sistemas electorales. Pero la democracia participativa se basa en buscar la forma de estar presente en la toma de decisiones, de ser una parte activa en las tareas del Estado, y de estar más atento a las acciones y decisiones que tomen los gobernantes. Por otra parte conseguir una verdadera democracia participativa significa promover la legitimidad que se refiere hacer cumplir los derechos de cada persona. Así también mantener una adecuada relación entre el gobierno y el pueblo con el objetivo de mejorar su calidad de vida creando mayores oportunidades para lograr una mejor eficacia y colaboración entre todos.

2.2.2.4. Conceptualización de la democracia electrónica

Oriol Joan (2001) menciona que el concepto más antiguo que podemos hallar al hablar de democracia electrónica es el de Tele democracia, concepto que fue desarrollado en la década de los setenta pues dio lugar a la base de la primera idea de democracia electrónica. Para estos comienzos la televisión se mostró como un factor para interactuar con los ciudadanos de forma visual como medio de información.

Para los años setenta e inicios de los ochenta esta idea dio un giro al establecer más formas de democracia directa en el interior de los sistemas políticos a través del empleo de las nuevas tecnologías de la comunicación esencialmente mediante el uso de la televisión por cable para lograr tal propósito. Desafortunadamente, a mediados de la década de los ochenta, quedó claro que la televisión por cable no había conducido a nuevos mecanismos de democracia directa lo que produjo no incrementar la participación política.

En la actualidad la democracia electrónica tiene como meta a perseguir es el realce de la democracia a través de las nuevas tecnologías de manera que pueda incrementarse el poder político de aquellos cuyo rol se encuentra habitualmente minimizado en los procesos políticos fundamentales. Esto quiere decir que las tecnologías deben ser las encargadas de reforzar la sociedad civil a través de la información.

2.2.2.5. Elementos básicos de las tipologías de democracia electrónica

Oriol Joan (2001) Para adentrar en las tipologías de la democracia electrónica es importante conocer los elementos que llevan a clasificar estos términos. Es así como el primer elemento se basa en el grado de soberanía popular, en donde trata de modernizar a la democracia electrónica ya que distingue sistemas donde el pueblo decide de forma directa de aquellos en los que lo hace de forma indirecta a través de la elección de sus gobernantes. Como otro elemento se menciona sobre la visión de la ciudadanía en la cual se pueden distinguir cuatro grandes visiones: la republicana, la liberal, la comunitarista, y la social-demócrata.

Entonces la visión republicana, enfatiza la función educativa, impulsora de la democracia del ejercicio de la ciudadanía, entendida sobretodo como participación política. Por su parte las tradiciones liberal y comunitarista, enfatizan el papel de pertenencia a una comunidad diversa respectivamente, mientras que la visión social demócrata pone el acento en lo social o en la importancia que la ciudadanía tiene la garantía de los derechos sociales.

Mientras que el tercer elemento se basa en el principio democrático fundamental tiene una afinidad y semejanza con el anterior elemento puesto que cada una de las visiones antes planteadas enfatiza los siguientes. La tradición republicana remarca el valor de la participación política, así como de los derechos y deberes políticos, mientras que la liberal y lo comunitarista realzan la importancia de la libertad de elección y del bien común respectivamente. Finalmente, el principio más específico de la visión social-democracia es el de la igualdad de derechos de los ciudadanos.

En cuarto lugar, otro elemento importante son los procedimientos utilizados. Esta dimensión es utilizada en garantizar unas condiciones mínimas de vida iguales para todos los ciudadanos, por ejemplo, aquellos que regulan el acceso a la educación, la salud o el trabajo.

Para el quinto elemento se basa en la dimensión de la participación referente a la información y tecnología pues la participación variara de acuerdo al manejo y entendimiento de los dos temas. El sexto elemento se establece la noción de tecnología en donde el proceso que se desarrolla en la implementación de tecnología a un determinado sector lograra modernizar a la ciudadanía.

2.2.2.6. Tipologías de democracia electrónica

Tabla 4: Tipologías de democracia electrónica

La democracia de consumidores	Consiste en proporcionar información que pueda estar al alcance de los ciudadanos, permitiendo así que los usuarios se adentren más en temas del gobierno para conocer y entender aspectos de la existencia o no de la corrupción. Desde esta perspectiva lo esencial radica en consumir información por parte de la ciudadanía para que fortalezcan su criterio u opinión sobre la eficiencia gubernamental.
La democracia demo-elitista	Su prioridad se basa en la preocupación de los beneficios sociales y la mejora económica mediante la formación de tecnologías. Dicho de otro modo trata de lograr implementación de nueva tecnología para crear redes ciudadanas que mejoren la participación y obtener igualdad en la repartición de beneficios sociales y económicos.
La cyberdemocracia	En este aspecto los ciudadanos no solo deben ser quienes observen como actúa la gestión de un gobierno sino también deben ser los que intervienen para el cambio y mejora del mismo proceso. En este sentido se comprende que el lazo de comunicación para que esto de desarrolle es la interrelación virtual para que las redes electrónicas y entidades logren mantener una conexión entre ciudadanos para fortalecer acciones y decisiones.

Fuente: Oriol, J. Óscar, P. (2001) Democracia electrónica: concepto, tipos y posicionamientos.

Se plasma los diferentes tipos de democracia electrónica tales como: la democracia de consumidores, la democracia demo-elitista y la cyberdemocracia. Pues bien, la democracia de consumidores se define en que las instituciones públicas brinden información hacia la ciudadanía de las actividades realizan para que las personas conozcan si existe o no corrupción en la administración. La democracia demo-elitista se caracteriza en tomar importancia en los asuntos sociales y avance económico a través de la tecnología. Mientras que la cyberdemocracia estable que por medio de las redes electrónica las entidades públicas establecen vínculo con la ciudadanía para tomar decisiones favorables. Los tipos de democracia sirven como estrategia

para implementar las nuevas tecnologías de la información y comunicación en la administración pública.

2.2.2.7. Formas de participación

2.2.2.7.1. La participación de las asociaciones

Pindado Fernando (2014) menciona que es la situación en la que las personas se reúnen en grupos para organizarse y participar en asuntos públicos, siendo de suma importancia porque a través de esta instancia se puede generar mayor interacción, por el hecho de que cada persona tiene distintas ideas. Los grupos cuentan con sus representantes los cuales pueden debatir con autoridades públicas sobre las propuestas, para así tomar la mejor decisión en beneficio colectivo.

Por medio de la participación de las asociaciones se puede identificar los problemas que existen en un entorno, con ello diagnosticarlos y así presentar opciones de soluciones ante las correspondientes instituciones públicas, para que las mismas pongan en marcha el debido plan de solución, con la intención de atender los requerimientos de la ciudadanía.

De manera que satisfaga las necesidades de manera oportuna, y de calidad. Es por ello que esta participación incluye valores de democracia como la libertad, igualdad y justicia. Pero para el cumplimiento de esto es necesario tener claro las dimensiones que corresponden a la participación de asociaciones. Pues corresponden a saber hacer, saber ser, saber conocer y saber convivir en creencia, valores e intereses de una sociedad.

2.2.2.7.2. Participación individual

Pindado Fernando (2014) dice que la participación individual se basa en las formas que tiene la ciudadanía para participar de manera individual en asuntos públicos, sin que sea interrumpido por cualquier otra persona o grupo de personas. Este tipo de participación también se da con las audiencias públicas, en donde la ciudadanía plantea sus propuestas a las autoridades y estas están comprometidas no solo a escucharlas sino también a ejecutar las peticiones que las personas deseen. Presentándose también la consulta popular a través de la cual el individuo toma decisiones sobre una cuestión específica. La ciudadanía también puede intervenir en las sesiones públicas dando a conocer su opinión y haciendo interrogantes acerca de los distintos temas.

A través de la participación individual se logra aplicar la participación electrónica en donde la ciudadanía puede participar por medio de páginas webs, accediendo directamente a archivos

públicos, así como también registrándose de manera directa al correo de una institución pública, para que esta le dote de la información sobre los distintos temas de interés público.

Es así como la responsabilidad de la participación individual se basa en que el individuo debe intervenir en los asuntos de interés colectivo, sin importar quien sea. Ya que todos tenemos el derecho de opinar y ser escuchados. Cada persona debe hacer valer sus decisiones personales y no dejarse llevar por influencias externas que lo lleven a cambiar su forma de pensar y opinar o más aún que logren manipular y consigan silenciar su cometario. Puesto que una verdadera participación se construye siendo libre, consiente y reflexivo para así lograr una equilibrada convivencia y buena sociedad.

Es importante mencionar que para el progreso de la participación es necesario incluir la tecnología, ya que genera canales de contacto entre instituciones y ciudadanía. Permitiendo informar, consultar, involucrar, colaborar. Logrando ser una herramienta que impulse la participación ciudadana. El uso de medios digitales permite transparentar las actividades que realizan las instituciones ya sea en recursos o decisiones. El generar elementos que impulsen la comunicación como el voto electrónico o portales de participación estimulan a adentrarse más a una democracia electrónica. Ya que permite crear espacios de dialogo y reflexión a través del internet logrando empoderar a ciudadanos sobre asuntos públicos

2.2.2.7.3. La tecnología como instrumento de la organización social frente a la participación ciudadana

Petrizzo María (2012) Da a conocer que las actividades del ciudadano en la administración pública electrónica se articula con las TIC'S ya que estas son una herramienta que van de la mano con los procedimientos en la administración pública, con el propósito de que el ciudadano tome empoderamiento al hacer uso de los espacios de la toma de decisiones en el sector público, generando responsabilidad por parte del Estado hacia la sociedad, y con ello el individuo evalúa las decisiones que se presentan desde la administración pública, ya que los mecanismos de participación que se encuentran dentro de la administración pública electrónica son: las listas de distribución electrónica, las redes electrónicas, los portales electrónicos de organizaciones sociales, los foros virtuales, pues estos puntos son una herramienta que impulsan al ciudadano a ser decisor, más no solo receptor de la gestión estatal.

2.2.2.7.4. El aporte de las TIC'S en la ciudadanía y la participación electrónica

Petrizzo María (2012) (como se citó en Lechner, 1999) habla sobre las tecnologías de la información y la comunicación, o también llamadas TIC'S, son conocidas como el conjunto de instrumentos, herramientas y prácticas para generar el procesamiento electrónico de la información. Pues bien, tiene que ver con la utilización de computadoras y software de computación en la transformación, almacenamiento, protección, procesamiento, transmisión y recuperación de información, desde cualquier lugar y en cualquier momento. Como ejemplos de TIC'S son internet y sus distintas aplicaciones, como weblogs, mensajería instantánea, correo electrónico, generación de páginas y portales web, pero también la telefonía celular, la digitalización y difusión de imágenes y, en general, la transmisión y almacenaje electrónicos de datos.

El uso de internet por parte de los ciudadanos ha significado una gran ayuda en el tema de comunicación ya que ellos pueden exponer sus criterios sin importar el lugar donde se encuentren ubicados, ya que el territorio ya no es una restricción para la socialización e interconexión permitiendo mejorar la participación puesto que la información es expuesta para todos. Esto alude a lo mencionado por Novo Vicente (2014) sobre la participación electrónica, es una innovación de los procesos democráticos direccionados a la ciudadanía, siendo una forma para conseguir dirigirse desde una institución pública hacia la población a través de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, promoviendo así una ciudadanía activa e instituciones públicas más útiles que cumplan con la necesidad de la población. Permite también una mayor colaboración por parte de la ciudadanía en el quehacer público siendo esto un aporte para la administración pública, ya que por medio de la implementación de las tecnologías de la información y comunicación en las entidades públicas ha sido provechoso dejando a un lado procesos tardíos para incluir nuevos instrumentos electrónicos en la administración pública, ejemplos de esto son: la digitalización de la información, direcciones de oficinas públicas, teléfonos de atención al ciudadano y un espacio para la solicitud de un conversatorio con el funcionario público que se desee, siendo este un paso para la administración pública electrónica, la misma que es una estrategia para que los ciudadanos sean consumidores de servicios online. La introducción de las tecnologías en el sector público ha servido para que los servicios sean potencializados.

2.3. MARCO LEGAL

2.3.1. Constitución del Ecuador

Tabla 5: Constitución del Ecuador

Título IV	Artículo	Descripción
Participación y organización del poder	Art. 95.-	La ciudadanía participará en la toma de decisiones del ámbito público así como también en el control de las instituciones del Estado. La participación se basará en principios de igualdad.
	Art. 100.-	En los diferentes GAD'S se formaran grupos de participación conformados por autoridades electas y por representantes de la ciudadanía del territorio de cada nivel de gobierno. Para esta participación se aplicarán los correspondientes mecanismos de participación ciudadana.

Fuente: Ley N° 449; (2008) Constitución del Ecuador.

De acuerdo a los artículos 95 y 100, la Constitución de la República del Ecuador señala que tanto ciudadanos como ciudadanas tienen la potestad de participar en asuntos públicos o temas relacionados entre el Estado y sociedad con el fin de apoyar la toma de decisiones necesarias para el mejoramiento del país. Misma que aclara la importancia de la participación ciudadana en el país, con la aportación de diferentes instancias de gobiernos como los GAD'S locales, para obtener un desarrollo colectivo y no individual.

Tabla 6: Constitución del Ecuador

Sección	Artículo	Descripción
Comunicación e Información	Art. 16.-	Expresa, que toda persona de manera individual o colectiva tiene derecho al acceso universal de las tecnologías de información y comunicación.
	Art. 18.-	Menciona, que toda persona tiene derecho a acceder libremente a la información generada en entidades públicas.

Fuente: Ley N° 449; (2008) Constitución del Ecuador.

2.3.2. Ley Orgánica de Participación Ciudadana – Mecanismos de participación ciudadana

Tabla 7: Ley Orgánica de Participación Ciudadana – Mecanismos de participación ciudadana

	Artículo	Descripción
De los mecanismos de participación ciudadana	Art. 52.-	Los consejos ciudadanos sectoriales. Se refiere a conversaciones, discusión y control de actividades o proyectos públicos ya sean nacionales o sectoriales, participando la sociedad civil.
	Art. 56.-	Las asambleas locales.- En cada GAD los ciudadanos conformarán una asamblea, para una discusión de asuntos públicos entre la ciudadanía y con ello posteriormente dialogar con las respectivas autoridades logrando una continua comunicación para la mejora de la prestación de servicios públicos.
	Art. 67.-	Del presupuesto participativo. Es dónde la ciudadanía participa en la toma de decisiones con respecto al presupuesto participando en reuniones con las autoridades que han sido electas.
	Art. 73.-	De las audiencias públicas. Los GAD'S habilitarán este mecanismo de participación ya sea por su iniciativa o por petición de los ciudadanos, para escuchar y atender lo que la ciudadanía pide.
	Art. 76.-	Del cabildo popular. Es un mecanismo de participación cantonal con la finalidad de hacer sesiones con la ciudadanía, con el propósito de tratar asuntos del ámbito municipal.
	Art. 77.-	De la silla vacía en las reuniones de los GAD'S se establecerá una silla vacía para representantes de la ciudadanía con la finalidad de crear debates y participar en la toma de decisiones.
	Art. 79.-	Observatorios. Los observatorios se forman mediante un conjunto de ciudadanos o entidades, que tengan iguales intereses para conseguir un objetivo, como: ejecutar informes, reportes adecuados que sirvan para controlar, verificar y calificar la realización de proyectos públicos.
	Art. 80.-	De los consejos consultivos. Son mecanismos de participación integrados por un grupo de ciudadanos, quienes abren espacios de

consulta o dudas hacia algún ciudadano o grupos sociales.

Fuente: Ley N° 175; (2010) Ley Orgánica de Participación Ciudadana.

La Ley orgánica de participación ciudadana plasma importantes mecanismos de participación ciudadana como son: los consejos ciudadanos sectoriales, del presupuesto participativo, de las audiencias públicas, del cabildo popular, de la silla vacía en las sesiones de los gobiernos autónomos descentralizados y de los consejos consultivos, los cuales permiten que los GAD'S puedan conocer que propuestas tienen los ciudadanos, pero relacionándolo con la Administración Pública Electrónica nos ayuda a entender lo fundamental que es la opinión de cada ciudadano, ya que puede servir de guía para que los GAD'S plasmen sus necesidades en sitios de información.

2.3.3. Ley Orgánica de participación Ciudadana – Del libre acceso a la información Pública

Tabla 8: Ley Orgánica de participación Ciudadana – Del libre acceso a la información Pública

Capítulo Tercero	Artículo	Descripción
Del libre acceso a la Información Pública	Art. 96.-	Libre acceso a la información pública. El Estado es quien es el responsable de garantizar el derecho que posee la ciudadanía de acceder libremente a la información pública. Siendo este un derecho elemental para desarrollar la participación ciudadana.
	Art. 101.-	Democracia electrónica. Los GAD'S efectuarán las formas debidas para el uso de medios informáticos y electrónicos que brindan información. Los Gobiernos Autónomos Descentralizados realizarán modificaciones a la información en las páginas webs para que esté lo más actualizada posible. Las autoridades de instituciones públicas en el portal web deben interactuar con la ciudadanía.

Fuente: Ley N° 175; (2010) Ley Orgánica de Participación Ciudadana.

En la presente tabla se muestra que la administración pública electrónica y la participación ciudadana van de la mano, porque en Ley Orgánica de Participación Ciudadana, el Estado garantiza el libre acceso a la información pública a la población y este acceso puede ser a través de medios electrónicos por los cuales la ciudadanía puede participar de libremente.

2.3.4. Ley Orgánica de Telecomunicaciones

Según el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (2015) en el año 2017 se establece la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, la cual se enfoca en la supresión de la brecha digital en la ciudadanía del Ecuador, es decir, tratar de que toda la población haga uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

2.3.5. Ley Orgánica de la Función de Transparencia y Control Social

Tabla 9: Ley Orgánica de la Función de Transparencia y Control Social

Capítulo II	Artículo	Descripción
Principios de la función de transparencia y control social	Art. 3.-	Participación ciudadana: La ciudadanía pueden participar en la toma de decisiones en el ámbito público a través de los distintos mecanismos de participación ciudadana.

Fuente: Ley N° 0; (2013) Ley orgánica de la función de transparencia y control social.

De acuerdo al artículo 3 de Ley orgánica de la función de transparencia y control social, abarca el tema de la participación ciudadana haciendo referencia que toda la ciudadanía es capaz de involucrarse en procesos relacionados al ámbito público, para así poder brindar opiniones que aporten a la toma de decisiones en instituciones públicas.

2.3.6. Código Orgánico Territorial Autonomía Descentralización

Tabla 10: Código Orgánico Territorial Autonomía Descentralización

Sección	Artículo	Descripción
Sección Cuarta Gobierno y Democracia Digital	Art. 363	Los GAD'S asegurarán facilitar la prestación de servicios electrónicos a los ciudadanos conforme avance la tecnología. Así como también brindaran la posibilidad de prestar servicios electrónicos como: correspondencia, trámites e información referente a consultas, actividades culturales y actividades sociales, etc. Finalmente los GAD'S otorgarán servicio de internet a la ciudadanía en espacios públicos.

Fuente: Ley N° 303; (2010) Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización.

El presente cuadro señala que los servicios electrónicos que prestan los gobiernos autónomos sirven para mejorar y desarrollar la comunicación entre los ciudadanos a través del acceso a información, consultas, trámites entre otros, que pueden realizar los mismos. Este parámetro nos ayudó a fortalecer las ventajas de una administración pública electrónica.

El segundo capítulo de la investigación abarca el marco teórico y el marco legal en donde se desprenden temas relacionados con la administración pública electrónica que se basa en la utilización e implementación de las tecnologías de la información y comunicación en instituciones públicas, para que los ciudadanos ejecuten cualquier trámite por medio del internet, sin importar el lugar y la hora en que lo realicen. Las instituciones públicas con la implementación de las TIC'S podrán brindar servicios a la ciudadanía con mayor eficiencia y eficacia logrando así entregar un servicio de calidad. La segunda variable encierra a la participación ciudadana donde trata acerca de la intervención de la sociedad en asuntos públicos, para establecer una participación democrática siendo necesaria para un Estado justo y equitativo. La ciudadanía debe tener espacios donde pueda exponer o dar a conocer su opinión sobre actividades que pretendan realizarse en un entorno social, para así estar relacionados en la toma de decisiones que sean benéficas para el desarrollo del buen vivir.

Mientras que en el marco legal se nombra leyes como: Constitución del Ecuador, Código Orgánico Territorial Autonomía Descentralizado, Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Ley Orgánica de la Función de Transparencia y Control Social, permiten obtener información adecuada que contribuye para aclarar la importancia de un diseño del modelo de administración pública electrónica.

III. METODOLOGÍA

Este capítulo se basa en la realización de un enfoque metodológico, que incluye los enfoques pertinentes para la investigación como lo son: cualitativo y cuantitativo que sirve para la formulación de la entrevista y la encuesta, posteriormente se inserta el tipo de investigación adecuada, tal como es la descriptiva. Seguido por la formulación de la idea a defender, así como también se presenta el respectivo método inductivo, utilizando las pertinentes técnicas como son la encuesta y la entrevista.

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque

3.1.1.1. Cualitativo

Lopez Eleazar (citado en Taylor y Bogdan, 1987) “define a la metodología cualitativa en su más amplio sentido a la investigación que produce datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable”.

El enfoque cualitativo es puesto en práctica al momento de realizar la entrevista a los presidentes de los GAD’S parroquiales Juan Montalvo y La Concepción, para obtener información directa tomando en cuenta a personas que están inmiscuidas en los procesos del sector público, que son una fuente necesaria para recopilar información que es útil para fundamentar el tema de investigación.

3.1.1.2. Cuantitativo

Sampieri Roberto (2017) explica que “el enfoque cuantitativo también es conocido como análisis estadístico, mismo que se basa en recolectar datos, teniendo como base la medición numérica, y con ello posteriormente examinar (probar) teorías”.

La encuesta es aplicada a la ciudadanía de las parroquias Juan Montalvo y La Concepción, porque son una fuente importante, que palpa la realidad de los sucesos y aportes que se dan en su localidad. Fuente que contribuye a conocer la realidad de lo que sucede en las parroquias en temas de Administración Pública Electrónica y de Participación Ciudadana y con ello obtener información para ser analizada.

3.1.2. Tipo de Investigación

3.1.2.1. Investigación descriptiva

“Su propósito es describir la realidad objeto de estudio, un aspecto de ella, sus partes, sus clases, sus categorías o las relaciones que se puede establecer entre varios objetos con el fin de esclarecer una verdad, corroborar un enunciado o comprobar una hipótesis” (Niño 2011).

Este tipo de investigación ayuda a definir los hechos que ocurren en la Administración Pública Electrónica de una forma detallada, con el objeto de determinar si esta facilita la transparencia y la participación ciudadana en la toma de decisiones de los GAD’S Juan Montalvo y La Concepción.

3.2. IDEA A DEFENDER

La Administración Pública Electrónica fomenta los procesos de participación ciudadana en los GAD’S de Juan Montalvo y La Concepción.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 11: Variable independiente: Administración Pública Electrónica

Variable	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento
Variable independiente Administración pública electrónica.	Administración pública convencional	Estado de la administración convencional en el GAD parroquia.	Entrevista	Cuestionario
		Medios de comunicación para difundir las resoluciones del GAD parroquial.	Encuesta	Cuestionario
		Trámites realizados por parte de la ciudadanía en la junta parroquial.	Encuesta Entrevista	Cuestionario
		Calidad de atención de las solicitudes realizadas en el GAD parroquial.	Encuesta	Cuestionario
	Tecnologías de la información y comunicación	Internet implementado en los GAD'S parroquiales Juan Montalvo y La Concepción.	Entrevista	Cuestionario
		Modernización en la administración pública.	Entrevista	Cuestionario
		Medios digitales utilizados en los GAD'S parroquiales Juan Montalvo y La Concepción.	Entrevista	Cuestionario
		Servicios presentados en las páginas webs de los GAD'S parroquiales Juan Montalvo y La Concepción.	Entrevista	Cuestionario
	Administración electrónica	Calidad de información presentada en las páginas webs de los GAD'S Juan Montalvo y La Concepción.	Encuesta Entrevista	Cuestionario

		Mejora de los medios de comunicación digitales del GAD Parroquial.	Encuesta	Cuestionario
		Centros de internet implementados por los GAD'S parroquiales Juan Montalvo y La Concepción.	Entrevista	Cuestionario
		Capacitaciones en el ámbito tecnológico realizadas a la ciudadanía.	Entrevista	Cuestionario
	Modelo básico de administración pública electrónica	Áreas para la inversión del presupuesto por parte del GAD parroquial	Encuesta Entrevista	Cuestionario Cuestionario
		Implementación de internet en las parroquias Juan Montalvo y La Concepción.	Encuesta	Cuestionario
		Uso del internet para la difundir atractivos turísticos.	Encuesta	Cuestionario
		Aspectos relevantes de la parroquia que se debe difundir.	Encuesta	Cuestionario

Fuente: elaboración propia. (2019)

Tabla 12: Variable dependiente: Participación ciudadana

Variable	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento
Variable dependiente Participación ciudadana.	Democracia participativa	Forma de participación en actividades convocadas por la Junta parroquial.	Encuesta Entrevista	Cuestionario
		Número de personas que aportan opiniones para la toma de decisiones.	Encuesta Entrevista	Cuestionario
		Forma de participación en la toma de decisiones para la realización de proyectos que cuenta el GAD parroquial.	Entrevista	Cuestionario
		Nivel de fortalecimiento de la participación en el GAD Parroquial.	Encuesta Entrevista	Cuestionario
		Nivel de fortalecimiento de la convivencia social mediante la participación ciudadana en el GAD parroquial.	Encuesta Entrevista	Cuestionario
	Participación Electrónica	Nivel del uso del internet por parte de la ciudadanía.	Encuesta	Cuestionario
		Formas del no uso de internet.	Encuesta Entrevista	Cuestionario
		Nivel de conocimiento sobre los medios de comunicación digitales que cuenta el GAD parroquial.	Encuesta	Cuestionario
		Tipo de medio digital más utilizado que cuenta el GAD parroquial.	Encuesta	Cuestionario

		Nivel de frecuencia que se usa los medios digitales que cuenta el GAD parroquia.	Encuesta	Cuestionario
		Motivo de visita del sitio web de los GAD'S parroquiales.	Encuesta	Cuestionario
		Nivel de las páginas web de los GAD'S parroquiales Juan Montalvo y La Concepción.	Encuesta	Cuestionario
	Mecanismos de participación ciudadana.	Mecanismos de participación ciudadana realizados por la junta parroquial.	Encuesta Entrevista	Cuestionario
		Nivel de participación en eventos de rendición de cuentas.	Entrevista	Cuestionario
		Cantidad de opiniones y sugerencias recogidas en la rendición de cuentas.	Encuesta	Cuestionario
		Nivel de sensibilidad por la rendición de cuentas sobre los problemas de la parroquia y el uso del presupuesto parroquial.	Encuesta	Cuestionario

Fuente: elaboración propia. (2019)

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

3.4.1. Método inductivo

“Establece conclusiones generales basándose en hechos recopilados mediante la observación directa. Según Bacon, para obtener conocimiento es imprescindible observar la naturaleza, reunir datos particulares y hacer generalizaciones a partir de ellos. Una nueva manera de

encontrar la verdad es ir a buscar los hechos en vez de basarse en la especulación” (Dávila Gladys, 2006).

Para esta investigación es factible aplicar dicho método, pues facilitará a concluir con la información que provenga de la entrevista y de la encuesta, enfocadas en la Administración Pública Electrónica y La Participación Ciudadana, ayudando a obtener datos para llegar a conocer una realidad.

3.4.2. Técnicas

3.4.2.1. Encuesta

Se utiliza el término encuesta para referirse a la técnica de recolección de datos que utiliza como instrumento un listado de preguntas que están fuertemente estructuradas y que recoge información para ser tratada estadísticamente, desde una perspectiva cuantitativa. Se reserva el término entrevista para aquellas conversaciones de carácter profesional en la que la información obtenida será tratada en forma cualitativa, no estadísticamente (Morone Guillermo, 2015).

3.4.2.2. Entrevista

Viedma Antonio (2016) menciona que la entrevista es un modo de obtener información acerca del tema de una determinada investigación, misma que será analizada posteriormente. Un aspecto fundamental es que en la entrevista quien elabora las interrogantes busca lo desconocido y quien las responde expone hasta ese momento solo lo que él conoce.

3.4.2.3. Entrevista abierta

Según Viedma Antonio. (2016) plantea que la entrevista abierta es una entrevista semiestructurada, en la que el investigador cuestiona al entrevistado utilizando un guión de conducción que le sirve de ayuda. El guión es solo un apoyo y el entrevistador también puede plantear y abrir nuevos temas de interés relacionados a la entrevista. El entrevistado responde sin limitación alguna a las cuestiones solicitadas.

Para el presente trabajo de investigación se utiliza la entrevista abierta, misma que es aplicada al Economista Telmo Tapia presidente del GAD parroquial Juan Montalvo y al presidente del GAD parroquial La Concepción el Señor. Marcelo Acosta.

Tabla 13: Entrevistados

Actor público	Cargo	Institución pública	Dirección	Contacto
Ingeniero. Telmo Tapia	Presidente	GAD Juan Montalvo	Avenida Roca Fuerte	0994369152
Sr. Marcelo Acosta	Presidente	GAD La Concepción	Avenida Flores	0987689709

Fuente: elaboración propia. (2019)

3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

3.5.1. Población y muestra

La Concepción está situada al oeste del cantón Mira, provincia del Carchi a una distancia de 31 km. Actualmente cuenta con 2807 habitantes. Para la muestra se tomará en cuenta a personas de 20 a 59 años, dando un total de 1105 habitantes. (INEC, 2010)

Para esto se utilizará la siguiente formula:

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

En donde:

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población

Z = nivel de confianza elegido

p= proporción aproximada del fenómeno en estudio en la población de referencia (éxito)

q= proporción de la población de referencia que no presenta el fenómeno en estudio (fracaso)

d= nivel de precisión de error

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

$$n = \frac{1105(1,96)^2 * 0,90 * 0,10}{(0,069)^2 * (1104) + (1,96)^2 * 0,90 * 0,10}$$

$$\square = \frac{1105 (1,96)^2 * 0,09}{(0,069)^2 * (1104) + (1,96)^2 * 0,09}$$

$$\square = \frac{382,04712}{5,601888}$$

$$\square = 68$$

Juan Montalvo está situada al Oeste del cantón Mira, a una distancia de 20 Km. Actualmente cuenta con 1308 habitantes. Para la muestra se tomará en cuenta a personas de 20 a 59 años, dando un total de 571 habitantes. (INEC, 2010)

Para esto se utilizará la siguiente formula:

$$\square = \frac{\square \square \square^2 * \square * \square}{\square^2 * (\square - 1) + \square \square^2 * \square * \square}$$

En donde:

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población

Z = nivel de confianza elegido

p= proporción aproximada del fenómeno en estudio en la población de referencia (éxito)

q= proporción de la población de referencia que no presenta el fenómeno en estudio (fracaso)

d= nivel de precisión de error

$$\square = \frac{\square \square \square^2 * \square * \square}{\square^2 * (\square - 1) + \square \square^2 * \square * \square}$$

$$\square = \frac{571 (1,96)^2 * 0,90 * 0,10}{(0,098)^2 * (571 - 1) + (1,96)^2 * 0,90 * 0,10}$$

$$\square = \frac{571 (1,96)^2 * 0,09}{(0,098)^2 * (570) + (1,96)^2 * 0,09}$$

$$\square = \frac{197,42}{5,82}$$

$$\square = 33,92$$

$$\square = 34$$

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Resultados de la encuesta aplicada en la parroquia Juan Montalvo

Forma de comunicación de resoluciones o decisiones

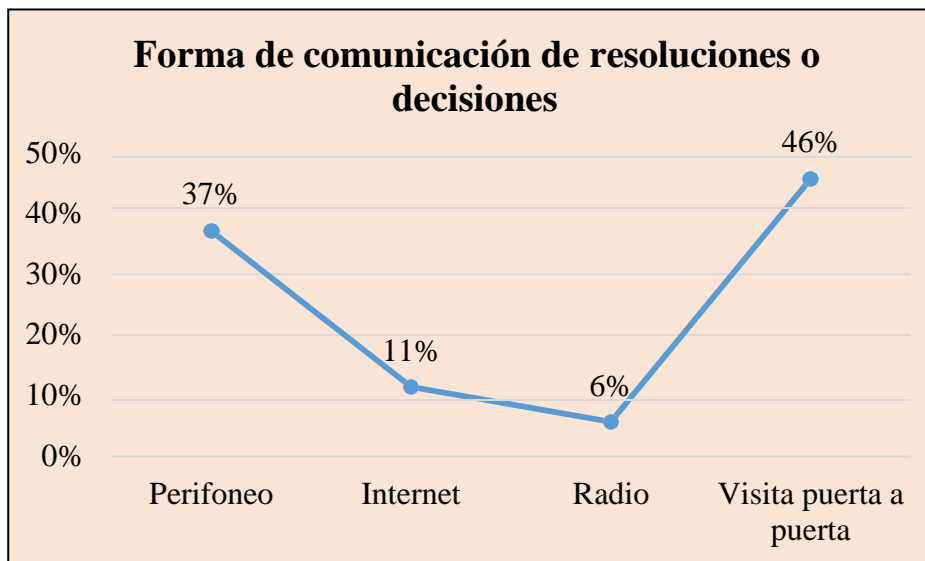


Figura 1: Formas de comunicación de resoluciones o decisiones

La ciudadanía tiene derecho a conocer todas las decisiones que tome el GAD en relación a la localidad. Con respecto a la comunicación de resoluciones o decisiones por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Juan Montalvo el 46% de los encuestados expresan que se les comunique puerta a puerta, el 37% de las personas encuestadas mencionan que se les informe a través del perifoneo, el 11% dicen que es factible que se les comunique mediante internet y el 6% de los encuestados quieren que se les comunique por medio de radio.

Trámites realizados en el GAD

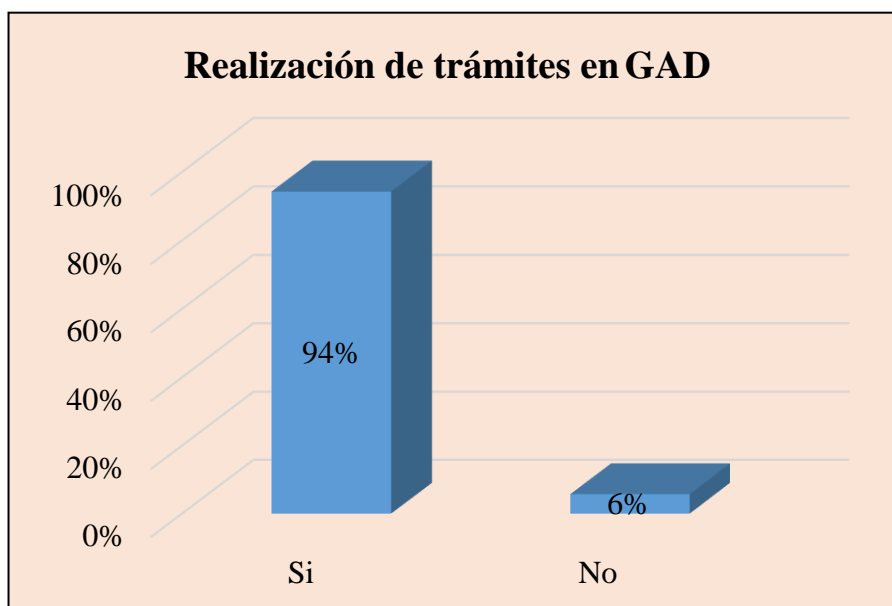


Figura 2: Trámites realizados en el GAD

El hecho de que la ciudadanía realice trámites en el GAD Juan Montalvo busca que se le atienda en dichas peticiones, en relación a esta interrogante el 94% de los encuestados mencionan que si han hecho algún trámite en el GAD pero existe un 6% que no ha hecho ningún tipo de trámite en dicha institución.

Atención de las solicitudes realizadas en el GAD

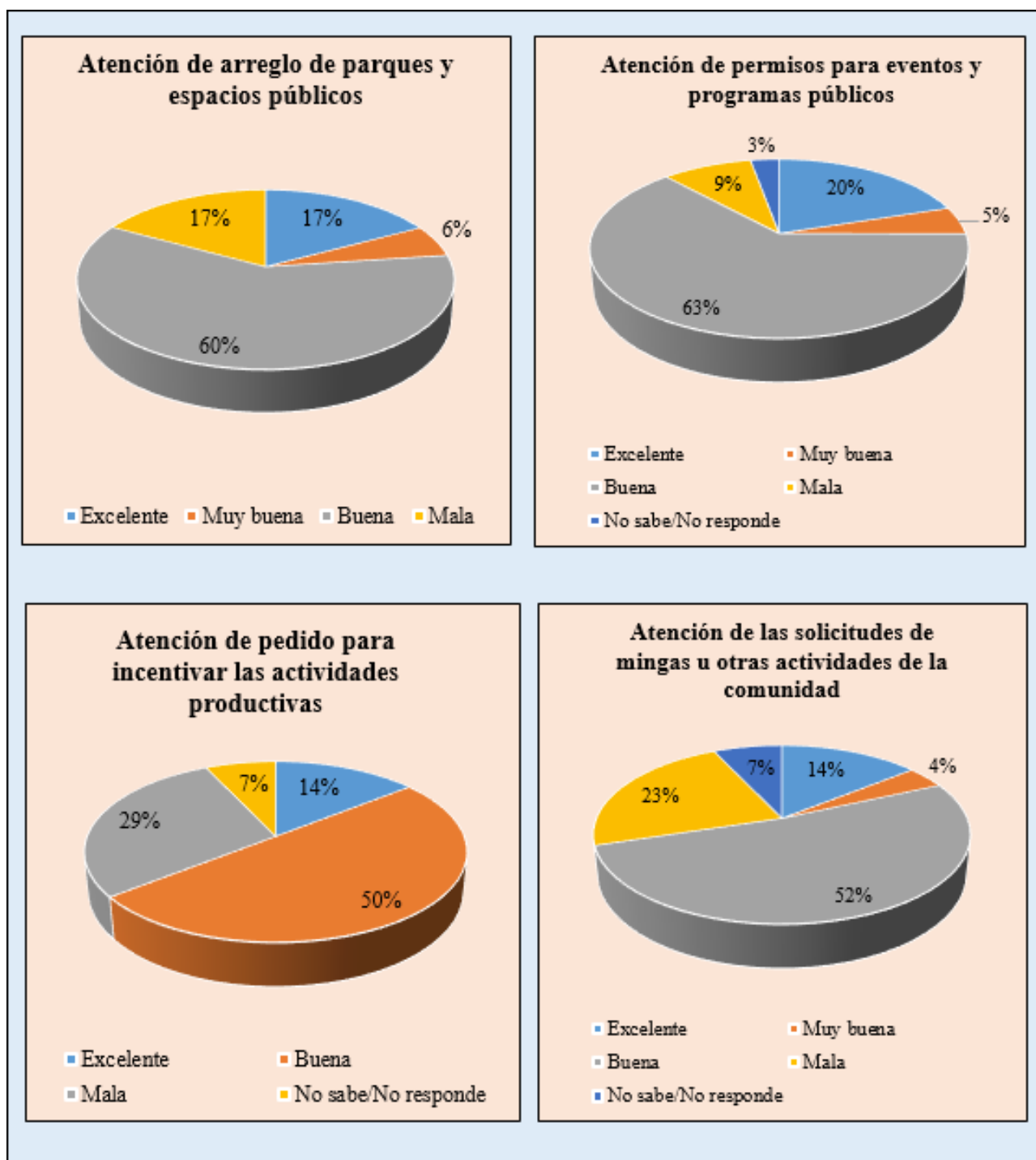


Figura 3: Atención de las solicitudes realizadas en el GAD

El Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Juan Montalvo está en la obligación de dar atención a varias peticiones ejecutadas por parte de la ciudadanía, por lo que se cuestiona a la población de la parroquia Juan Montalvo acerca de la atención del GAD de diferentes solicitudes en beneficio de la parroquia como: atención de arreglo de parques y espacios

públicos en dónde el 60% de los encuestados responde que esta atención es buena, un 17% dice que es excelente mientras que el otro 17% expresa que es mala y un 6% de los encuestados dan su opinión en que es muy buena. En la atención de permisos para eventos y programas públicos el 63% de las personas consideran que es buena, el 20% no sabe o no responde sobre lo mencionado, un 9% dice que es mala, mientras que el 5% de los encuestados aseguran que es muy buena y la minoría de ellos que es un 3% expresan que es excelente. En cuanto a la atención de pedidos para incentivar las actividades productivas la mayoría de pobladores que es el 50% menciona que es buena, seguido de un 29% que es mala, pero el 14% de encuestados se refieren a que es excelente y un 7% no sabe o no responde acerca del incentivo de actividades productivas para la parroquia. La atención de solicitudes de mingas u otras actividades de la comunidad un 52% de menciona que es buena, el 23% dice que es mala, el 14% expresa que es excelente mientras que un 7% de las personas encuestadas dicen no saber y un 4% dice que es muy buena.

Administración electrónica

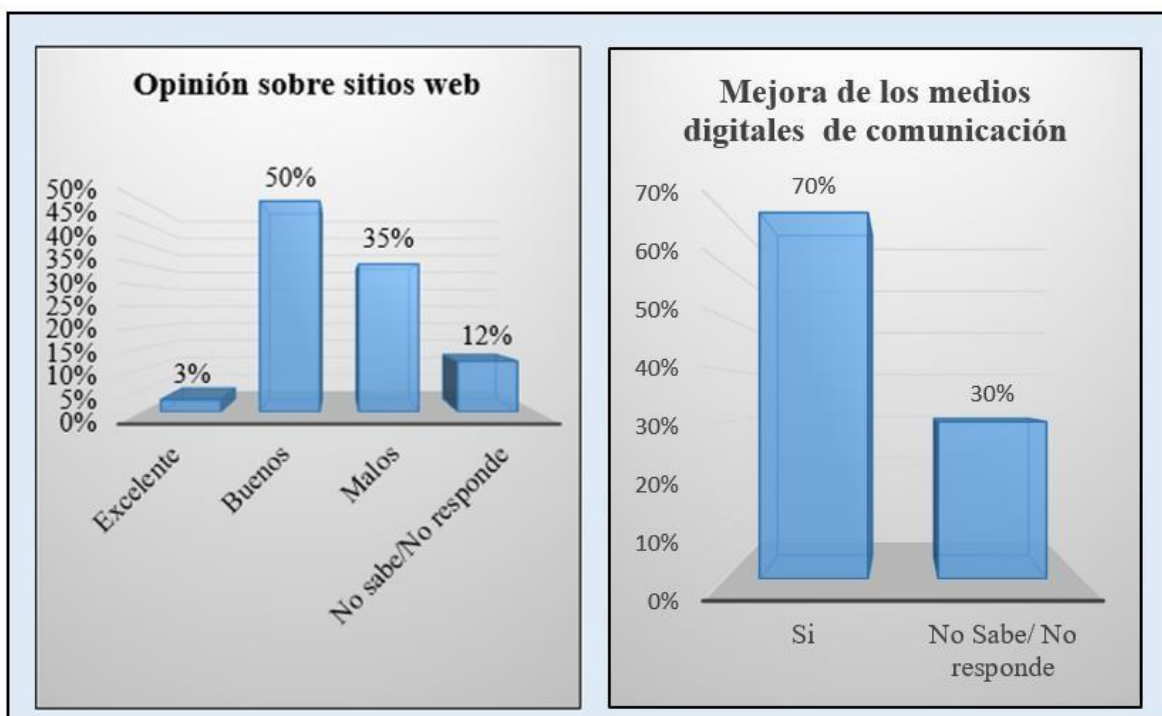


Figura 4: Administración electrónica

La administración electrónica es una herramienta útil para el GAD, ya que por medio de Con la implementación de las tecnologías de la información y la comunicación en la institución se puede realizar las tareas con mayor eficiencia. Se indaga a la ciudadanía de la parroquia Juan Montalvo sobre la mejora de los medios digitales de comunicación, el 70% de encuestados

responden que si quisieran que se mejore los medios digitales de comunicación mientras que el 43% no sabe/ no responde acerca de dicha interrogante. También se cuestiona a la localidad acerca de la opinión de los sitios web de la institución las respuestas ante esta interrogante son: el 50% expresa que son buenos, el 35% dice que son malos, un 12% no sabe/no responde y un 3% opina que son excelentes.

Características del modelo básico de administración pública electrónica

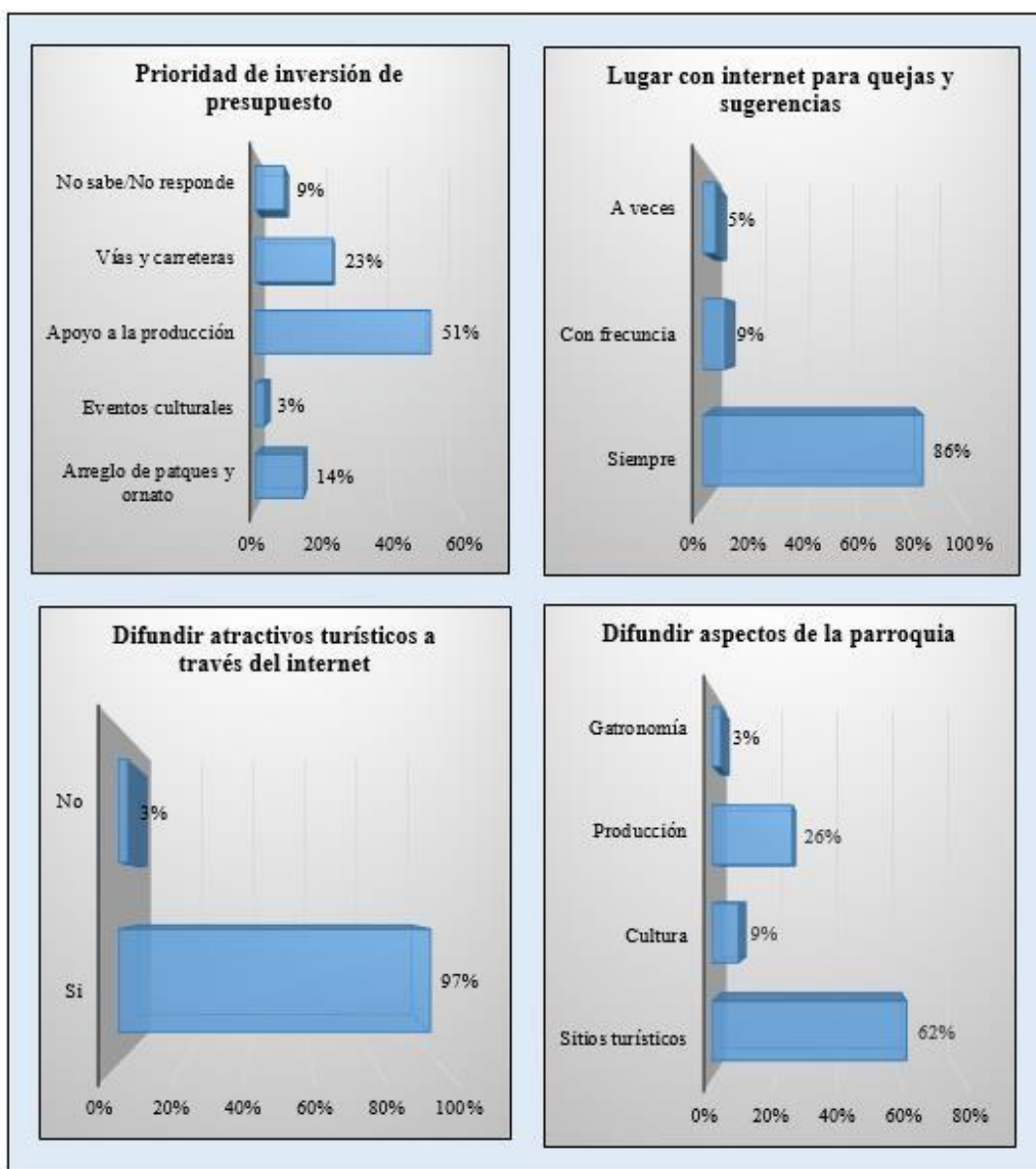


Figura 5: Características del modelo básico de administración pública electrónica.

El Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Juan Montalvo cuenta con un presupuesto, el cuál debe ser invertido en beneficio de la localidad. En lo que representa la

prioridad e inversión del presupuesto en la parroquia Juan Montalvo la mayoría de la ciudadanía que es el 51% sugiere que se apoye a la producción, el 23% quiere que se invierta en vías y carreteras, el 14% en arreglo de parques y ornato, un 9% no sabe/no responde y un 3% pide que se apoye con presupuesto a los eventos culturales. Los habitantes de Juan Montalvo con respecto a que se habilite un lugar con internet para quejas y sugerencias apoyan lo mencionado con un 86%. Por lo que el 97% de los encuestados expresan que el internet sirve para difundir los atractivos turísticos de la parroquia. Con respecto a qué se debe dar a conocer de la parroquia la ciudadanía dice con un 62% que se debe dar a conocer los sitios turísticos de la localidad, el 26% de los encuestados mencionan que se debe difundir la producción, el 9% está de acuerdo con la cultura y un 3% menciona que se debe sacar a flote la gastronomía.

Democracia participativa

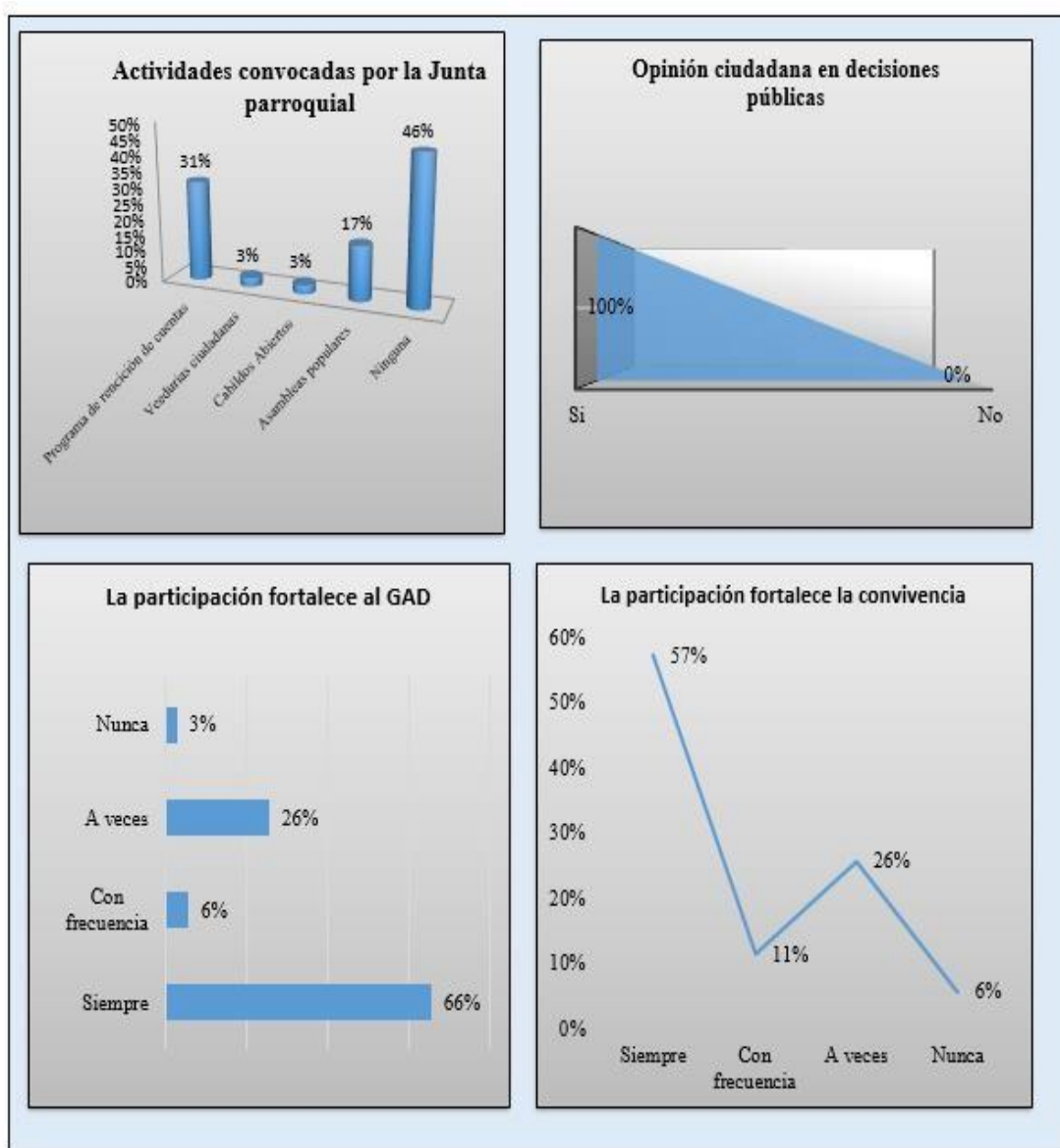


Figura 6: Democracia participativa

La democracia participativa genera intervención mediante los ciudadanos en la toma de decisiones de carácter público, por lo cual los mecanismos de participación y las opiniones de la ciudadanía son medios para llegar a ello. En la parroquia Juan Montalvo el medio más usado es el programa de rendición de cuentas con un 31%, puesto que el 66% de la población cree que la participación fortalece al GAD. La opinión de los ciudadanos es considerada en un 100% siendo esto algo positivo ya que el 57% de la población cree que la participación es un medio para el fortalecimiento de la convivencia social.

Participación electrónica

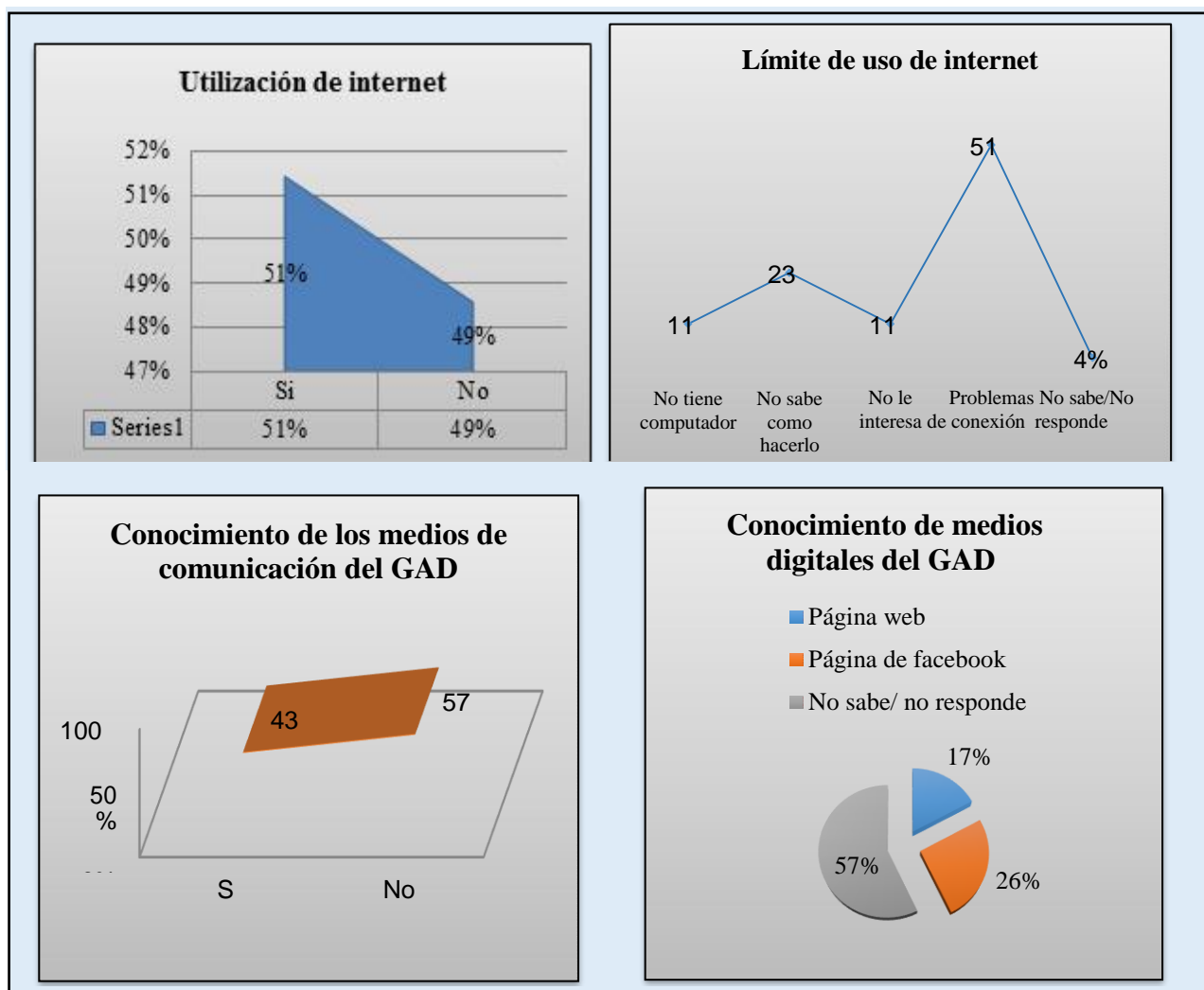


Figura 7: Participación electrónica

La participación electrónica es una herramienta que involucra a los ciudadanos a través de las TIC'S en asuntos públicos. En la parroquia Juan Montalvo el internet es la base para generar participación electrónica. Entonces el modo de uso se genera aceptable ya que el 51% de la

población utiliza esta herramienta. En el otro 49% de la población ocurren límites para el no uso como son: el 51% de problemas de conexión, un 23% no sabe cómo hacerlo, un 11% no tiene computadora y el 15% restante no le interesa o no sabe usarlo. Esto genera que el 57% de los ciudadanos tengan desconocimientos sobre los medios de comunicación de los GAD'S y solo un 17% tenga conciencia sobre la página web de la institución y un 26% sobre la página de Facebook como resultado de esto provoca que el 27% de la población no conozca sobre estos medios generando la no interacción e inclusión de los ciudadanos con las TIC'S.

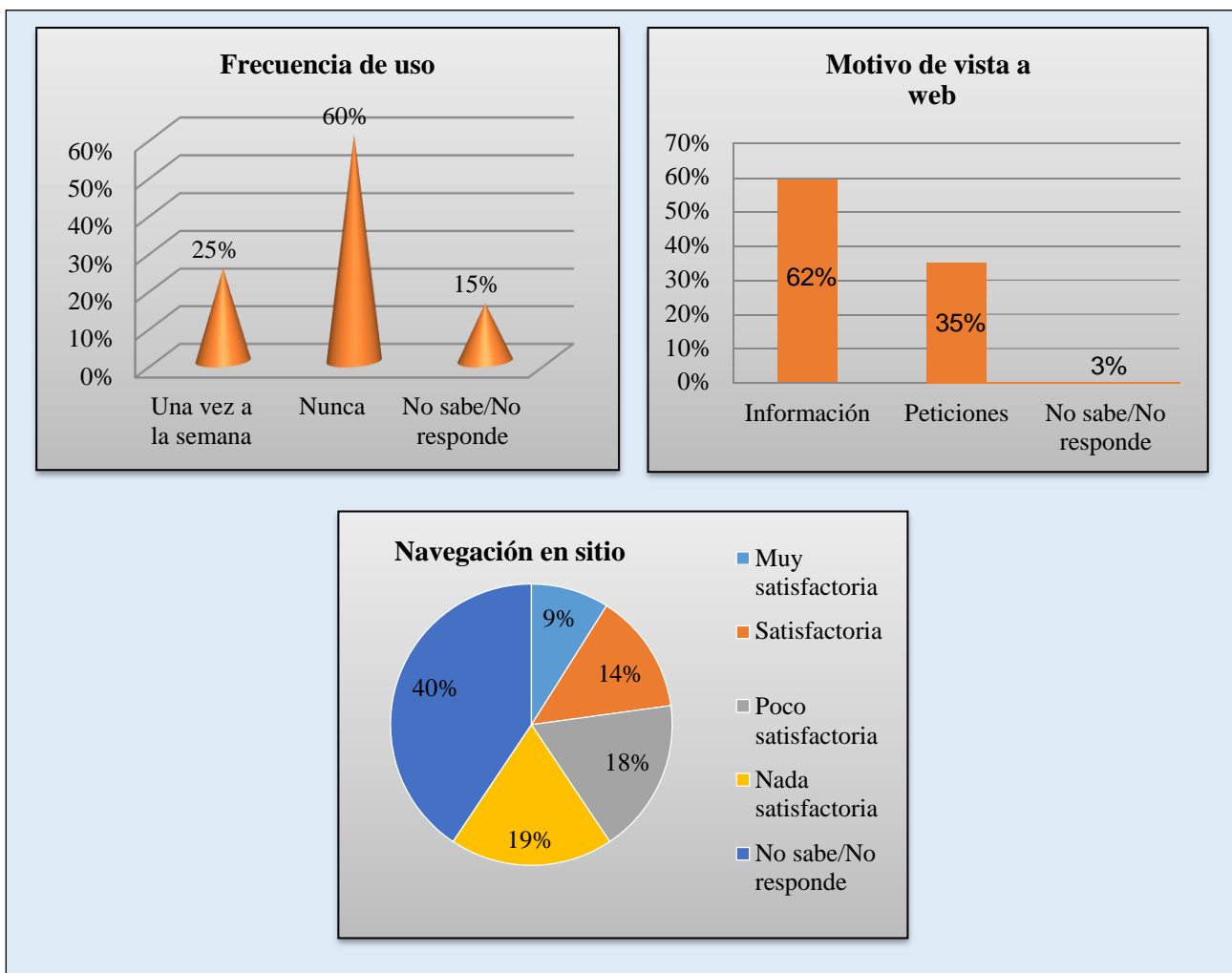


Figura 8: Participación electrónica

En la parroquia Juan Montalvo se analiza que el 60% de la población nunca ha utilizado los medios digitales y solo 25% lo ha manejado una vez a la semana, ya que el 15% restante desconoce sobre su existencia. Las personas que han llegado a utilizar este medio solo lo han hecho por información y un 19% menciona que su experiencia ha sido nada satisfactoria. Con

esto se puede concluir que el sitio web tiene complicaciones para los usuarios sea en su forma de uso o en su forma de brindar información causando más desinterés para optar por el uso de este medio.

Mecanismos de participación ciudadana

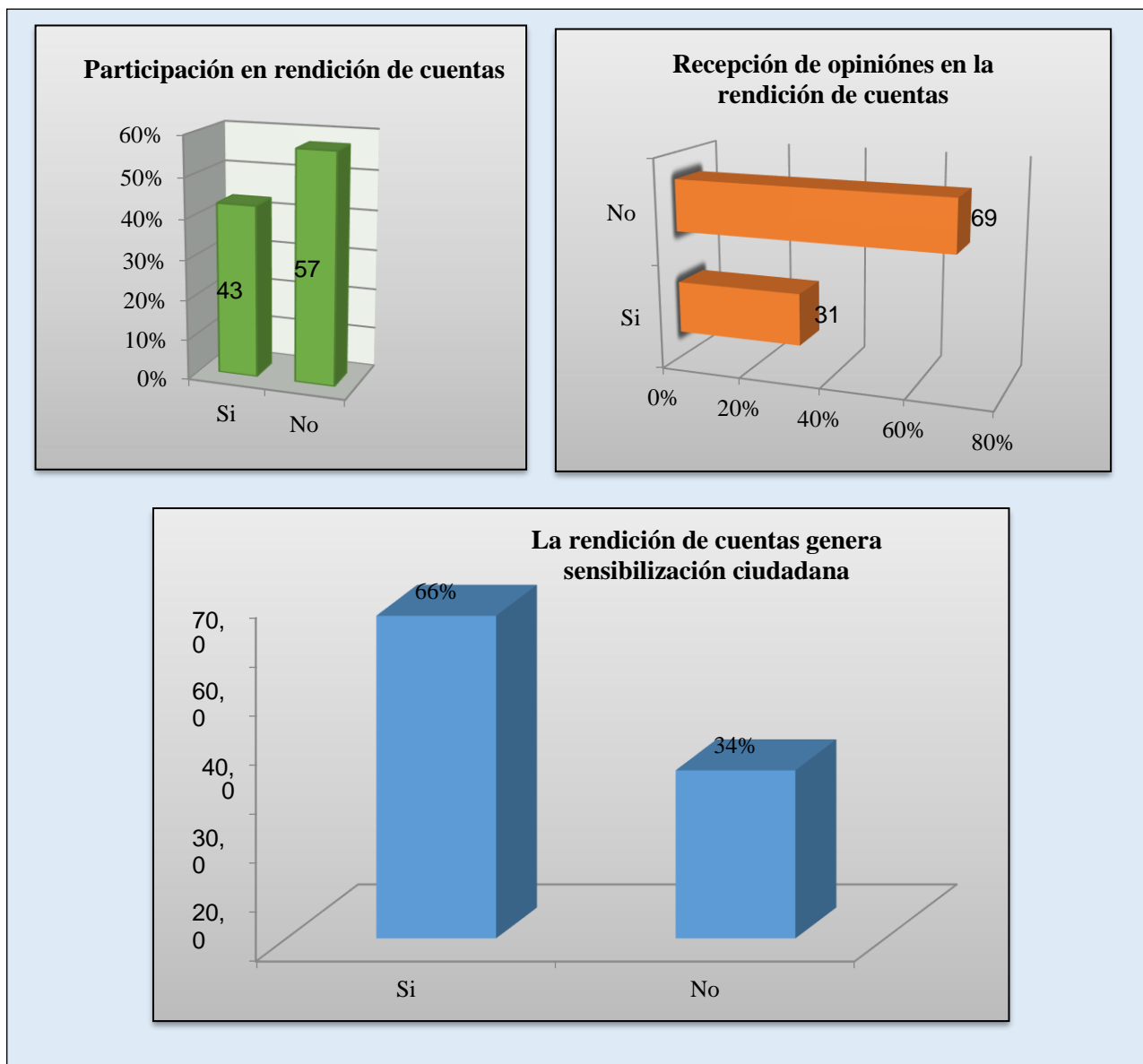


Figura 9: Mecanismos de participación ciudadana

Los mecanismos de participación ciudadana son una fuente importante para el desarrollo de la toma de decisiones ya que se logra tener más contacto con la población, provocando acercarse más a sus necesidades. Pero en la parroquia Juan Montalvo la forma de participar en rendición de cuentas no es favorable ya que el 57% de la población no participa, lo que permite que el 69% de las opiniones de las personas no sean tomadas en cuenta.

4.1.2. Resultados de la encuesta aplicada en la parroquia La Concepción

Forma de comunicación de resoluciones o decisiones

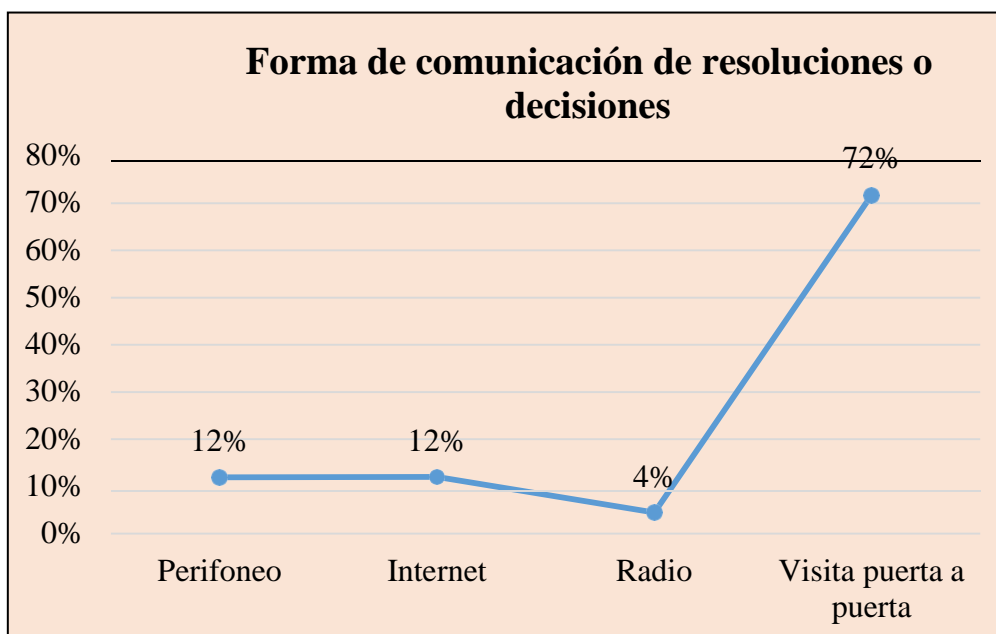


Figura 10: Forma de comunicación de resoluciones o decisiones

En lo que corresponde a la comunicación de resoluciones o decisiones en la parroquia La Concepción el 72% prefieren que sea a través de visita puerta a puerta, hay un mismo de 12% que requiere por medio de internet y el otro 12% por perifoneo y tan solo el 4% afirma que se comunique mediante radio.

Trámites realizados en el GAD



Figura 11: Trámites realizados en el GAD

En la averiguación que se aplica a la parroquia La Concepción se indaga sobre la ejecución de trámites en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia La Concepción en donde el 100% de las personas responden que si han realizado lo ya mencionado, siendo esto algo a favor para los ciudadanos ya que son partícipes de un derecho que les corresponde como habitantes de la localidad La Concepción.

Atención de las solicitudes realizadas en el GAD

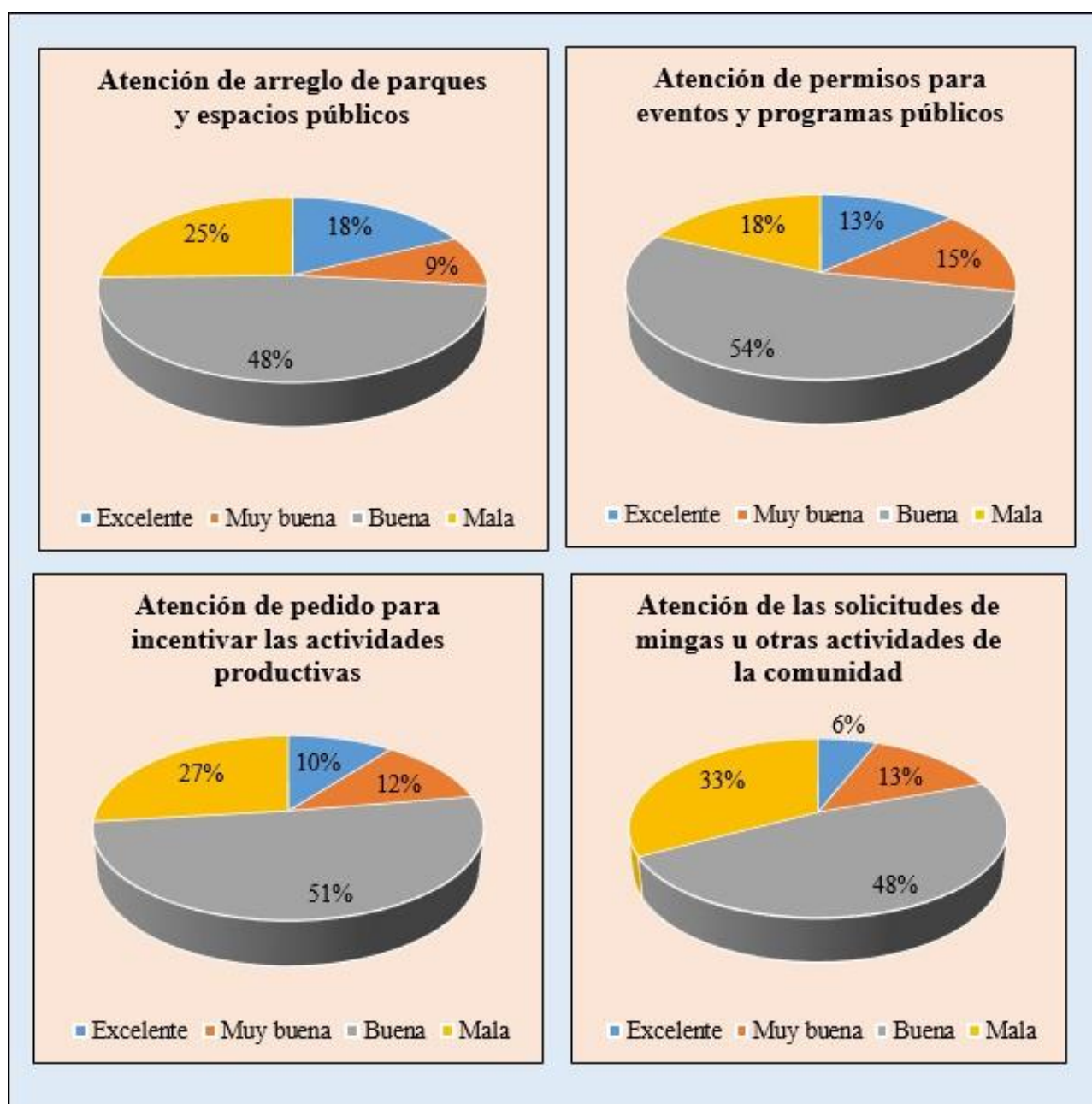


Figura 12: Atención de las solicitudes realizadas en el GAD

Toda petición o solicitud que requieran las personas de la localidad La Concepción en el Gobierno autónomo Descentralizado debe ser atendida. Pues se indaga a la sociedad en lo referente a la atención de solicitudes efectuadas en el GAD. En lo que corresponde a la atención de arreglo de parques y espacios públicos la mayoría de la población responde con un 48% de que es buena, el 25% asegura que es mala, mientras un 18% expresa que es excelente y un 9% dice que es muy buena. En relación a la atención para eventos y programas públicos en la parroquia, el 54% de interrogados responde que es buena. Así mismo el 51% de las personas encuestadas expresa que la atención de pedido para incentivar las actividades productivas es buena. Con respecto a la pregunta de atención de solicitudes de mingas u otras actividades de la comunidad el 48% de personas encuestadas opinan que es buena, el 33% dice que es mala, el 13% habla que es muy buena y un 6% asegura que es excelente.

Administración pública electrónica

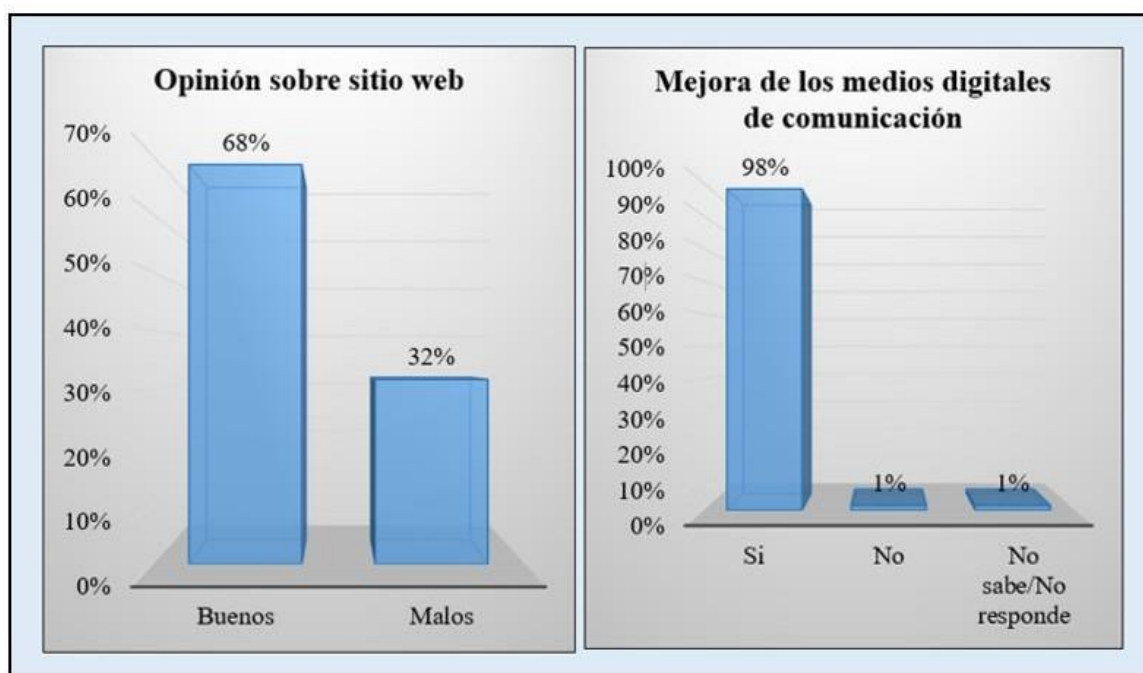


Figura 13: Administración pública electrónica

A través de la administración pública electrónica en un GAD parroquial se puede actualizar la administración en la institución en relación a lo tecnológico. Por lo que se encuesta a la ciudadanía de la parroquia la Concepción acerca de la mejora de los medios digitales de comunicación en el GAD el 98% de indagados responden que si se debe mejorar, el 1% dice que no y el otro 1% no sabe/ no responde. También se pide a los pobladores la opinión sobre

los sitios webs de la institución a esto el 68% responde que son buenos y el 32% afirma que son malos.

Características para el modelo básico de administración pública electrónica

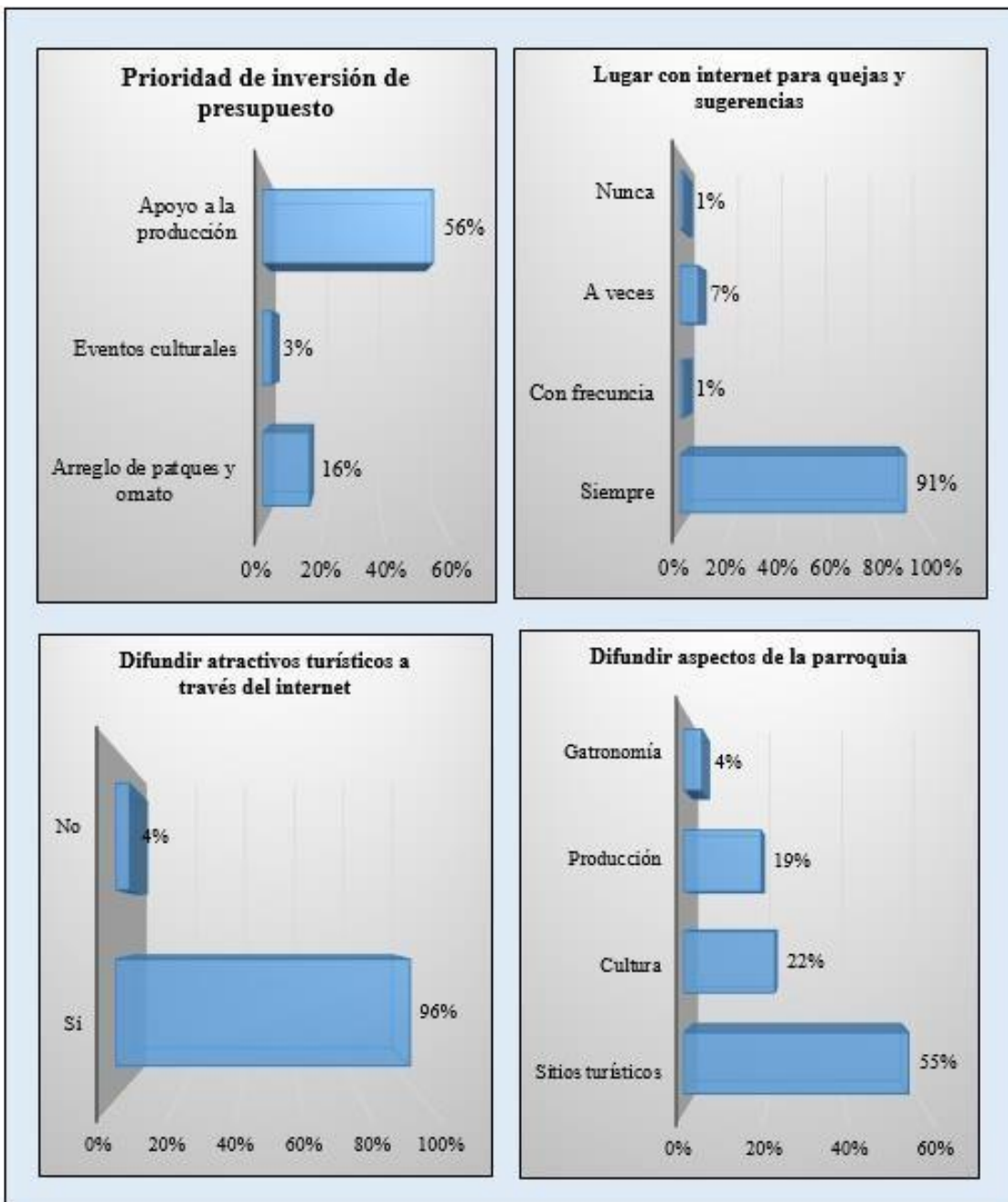


Figura 14: Características para el modelo básico de la administración pública electrónica.

Todo Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial posee un presupuesto, por lo que se interroga a la ciudadanía de la parroquia La Concepción acerca de la prioridad de inversión de este. El 56% requiere que se invierta en la producción, el 25% en vías y carreteras, el 16%

afirma que se emplee el presupuesto en el arreglo de parques y ornato y el 3% de las personas encuestadas quiere que se distribuya el presupuesto en eventos culturales. Respecto a la habilitación de un lugar con internet para quejas y sugerencias la mayoría de las personas, que es un 91% está de acuerdo con esta acción. Se pregunta a las personas si creen que el internet sirve para difundir los atractivos turísticos de la parroquia y el 95% responde que sí. También se les cuestiona sobre qué características de la parroquia se tiene que dar a conocer, el 55% alude los sitios turísticos, el 22% afirma que se debe difundir la cultura, el 19% está de acuerdo con la producción y el 4% expresa que se difunda la gastronomía.

Democracia Participativa

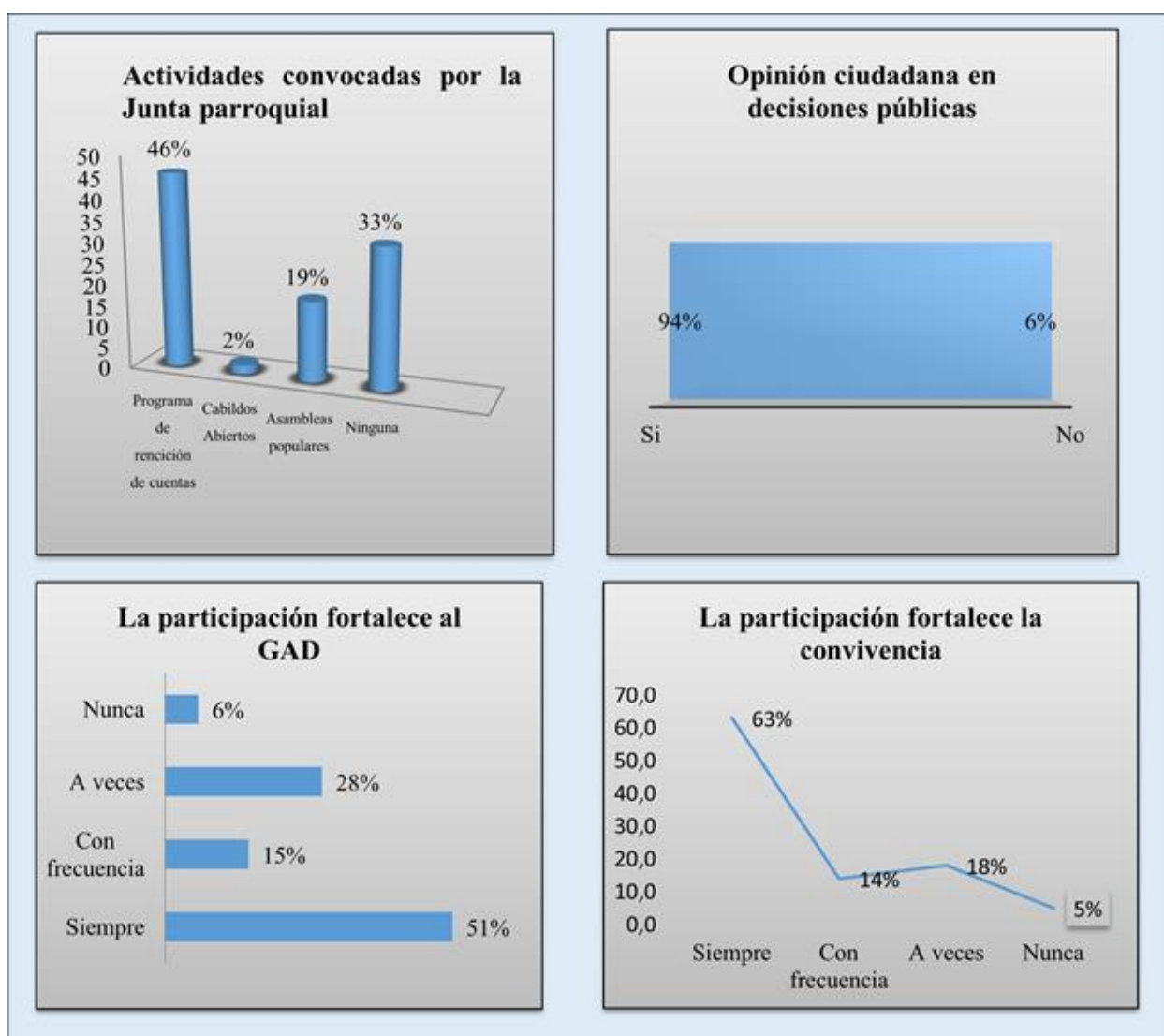


Figura 15: Democracia participativa

El tema de democracia participa encierra la forma de hacer escuchar la voz del pueblo incluyendo su criterio en la toma de decisiones. Para lo cual existen mecanismos como sistema de participación que se los realiza en la parroquia La Concepción, en donde señala que el 46% de la ciudadanía opta por el mecanismo de programa de rendición de cuentas, seguido por un 2% en cabildos abiertos y un 19% en asambleas populares. Sin embargo el 33% restante no ha participado en ningún mecanismo. Esto demuestra que existen falencias para lograr una completa participación de la parroquia. En la Concepción el 51% cree que la participación genera aportaciones a las gestiones del GAD. Mientras que para el 94% de los habitantes explican que se debe tomar en cuenta cada opinión ante una decisión. El 63% de población comenta que mientras exista inclusión se da paso al fortalecimiento social de la parroquia.

Participación electrónica

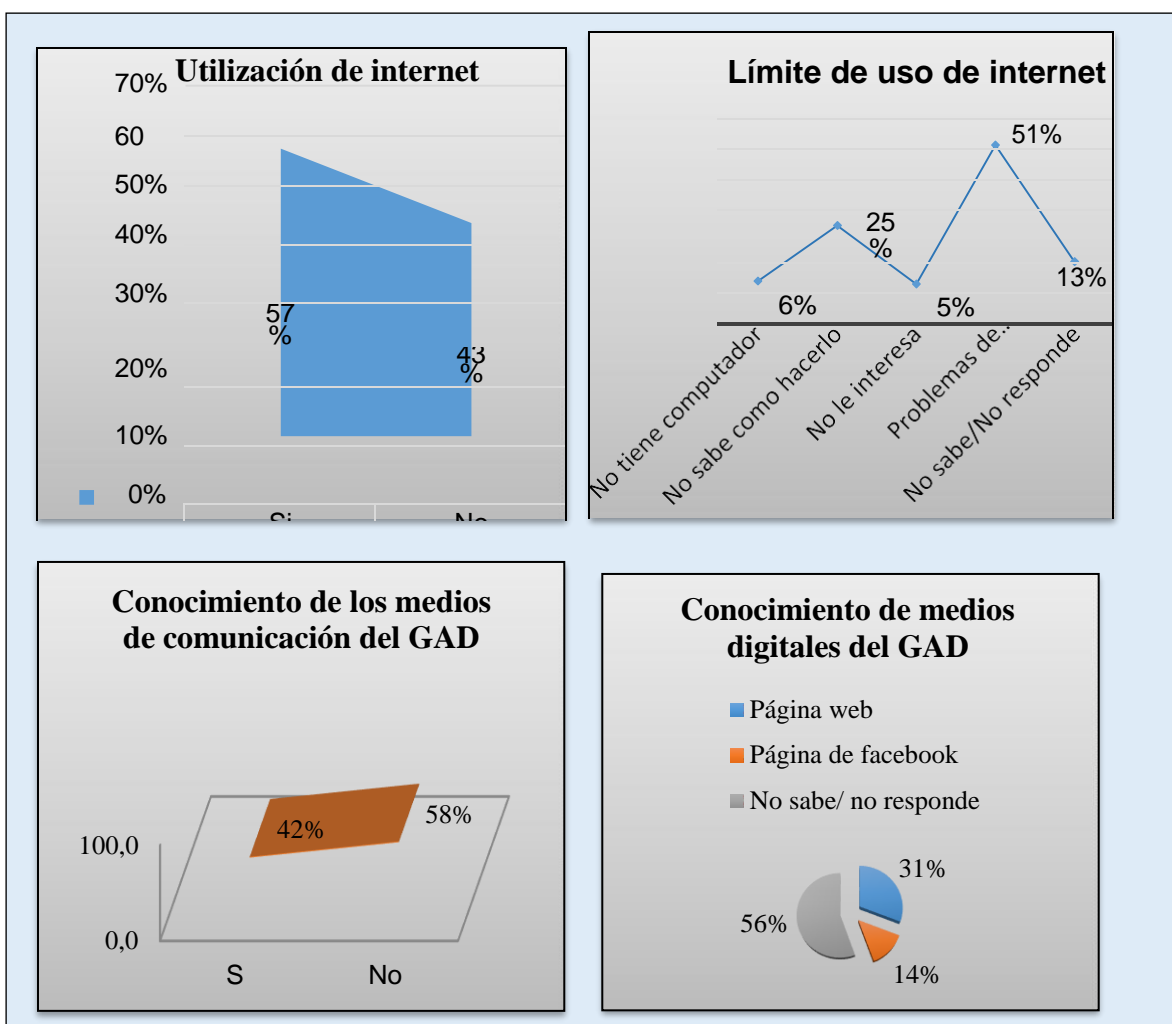


Figura 16: Participación electrónica

La participación electrónica trata de atraer más usuarios mediante las TIC'S para generar una mayor participación. En La Concepción poco a poco se va generando esto, ya que el 57% de ellos utilizan el internet, pero el limitante para no generar su 100% de uso son los problemas de conexión que ocurre al 51% de la población. Sin embargo el 25% de habitantes no conocen la forma de uso. Esto indica la necesidad de brindar más conocimiento a los pobladores sobre la utilización y ventajas de un medio de comunicación, logrando obtener su atención e intención para incluirse en este tema.

Los medios de comunicación en instituciones son útiles para generar más información logrando brindar conocimiento para los usuarios. En la parroquia La Concepción solo el 42% de población conoce sobre los medios de comunicación que posee el GAD provocando que el 58% restante no conozca sobre ellos. Por lo cual un 56% de habitantes señalan también no conocer sobre los medios digitales en la entidad pública. Pero solo el 31% de pobladores conocen sobre la página web que posee la institución. Entonces en la parroquia La Concepción existe un gran desconocimiento por los medios de comunicación que ofrece el GAD , sin embargo esto no solo se ha desarrollado por la falta de información sino también por el desinterés de los ciudadanos para incluirse tanto en: medios digitales como en medios de comunicación.

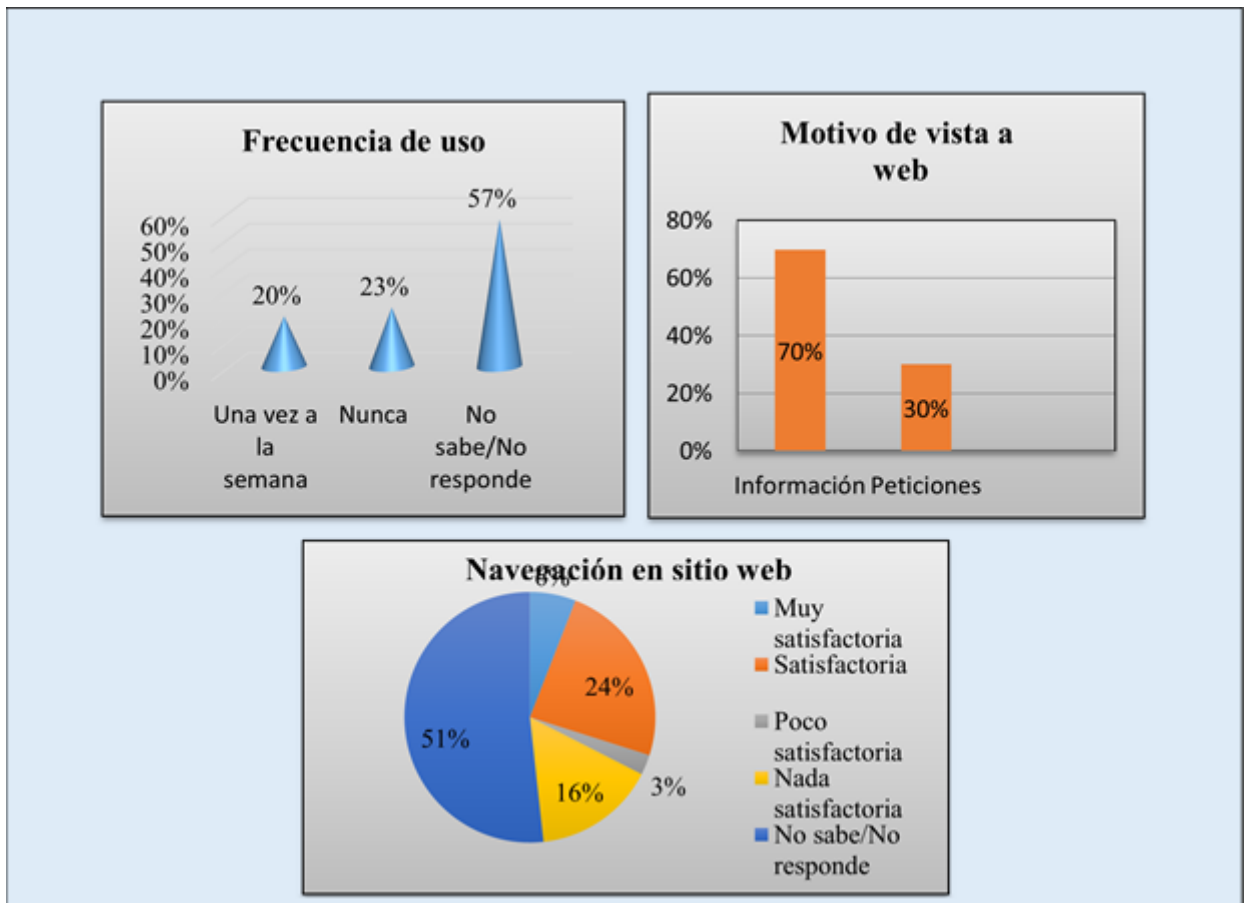


Figura 17: Participación electrónica

Los sitios web son medios factibles para generar una mejor comunicación. Pero en la parroquia La Concepción el 57% de la población no frecuenta usar los medios digitales y solo el 20% de la población asegura utilizar una vez a la semana. El motivo general indica que el 70% de usuarios lo usan para obtener información y solo un 30% restante acude a este medio para peticiones necesarias. Debido al desconocimiento de los sitios web el 51% de pobladores no saben cómo catalogar este medio si es bueno o malo. Esto es debido al gran desconocimiento de redes que posee el GAD.

Mecanismos de participación ciudadana

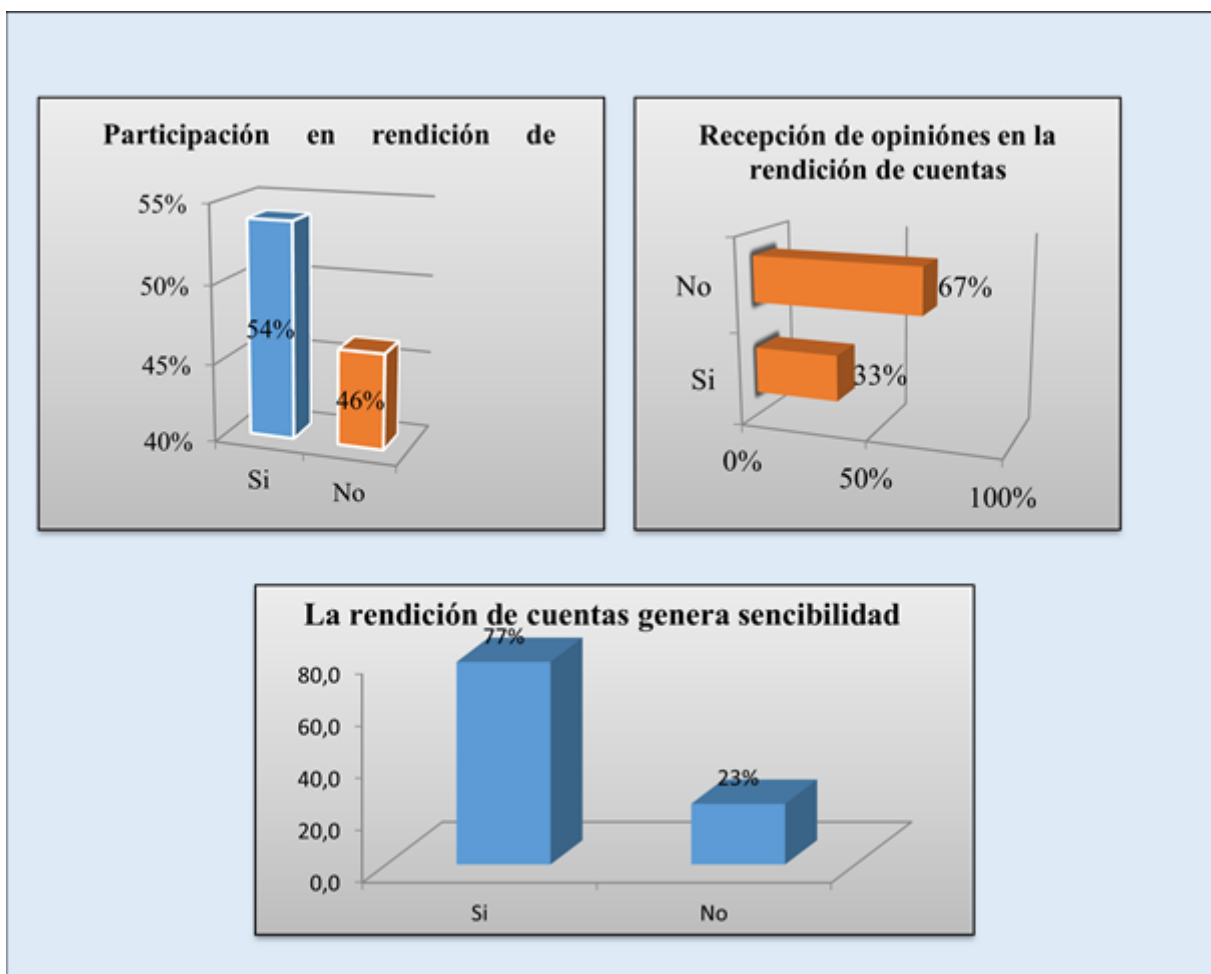


Figura 18: Mecanismos de participación ciudadana

La rendición de cuentas es el mecanismo con más uso en la parroquia La Concepción, ya que 54% de ciudadanos optan por elegirlo. Su elección sobre esto indica ser por el buen acogimiento de opiniones de los ciudadanos en la rendición de cuentas, así solo indica el 67% de pobladores de la parroquia. Esto incrementa el involucrase más en los problemas de la localidad, puesto que un 77% de participantes lo señala.

4.2.1. Resultados Entrevista GAD Juan Montalvo

Entrevista aplicada a presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado Juan Montalvo

Ingeniero. Telmo Tapia

1.- ¿Qué aspectos convencionales o tradicionales de la administración pública se siguen realizando en el GAD parroquial?

Toda la administración pública en el GAD parroquial se desarrolla en torno al modelo convencional o tradicional. Por ejemplo: el manejo de la documentación se la sigue haciendo de manera física porque no hay un modelo o un método que le permita digitalizar fácilmente la documentación. El tema de inventarios todavía se maneja de manera física. De acuerdo a las finanzas todavía se manejan los estados financieros de manera tradicional a través de la impresión de los documentos, en este sentido el mismo modelo de informe del GAD parroquia también se maneja de manera física y todos los aspectos siguen siendo de carácter tradicional. No ha cambiado nada excepto cuando se dio el manejo de alguna alternativa como es el Quipux que ha permitido de una manera mínima reducir el uso de papeles o documentos de manera física y aún así sigue siendo un trabajo repetitivo, porque mientras Quipux envía los documentos de manera digital en la institución lo que se hace es imprimir estos documentos. Por otro lado están las peticiones realizadas por parte de las ciudadanías se las hace de forma presencial.

2.- ¿Por qué se sigue conservando estos aspectos tradicionales en el GAD parroquial?

Porque la Contraloría a través de su normativa exige que el GAD parroquial respalde la información a través de la documentación física por un lapso de hasta siete años, otro motivo es porque el GAD no tiene la capacidad instalada cómo para poder manejar a través de un modelo o de un método que permita digitalizar toda la documentación y hacer un trabajo mucho más ágil.

3.- ¿Qué tipos de trámites se realiza en el GAD parroquial y cómo es el proceso para realizarlos?

En el GAD parroquial se realizan los siguientes trámites principales: se maneja documentación de oficios o solicitudes, trámites que se realiza de la institución a otra institución, trámites de autorización del uso del suelo, certificados de honorabilidad, certificados de residencia que se emiten desde el GAD parroquial. El GAD parroquial no es una entidad recaudadora por lo que no existe una afluencia de trámites como se puede evidenciar en los GAD'S Municipales.

En el GAD parroquial el proceso de trámites es completamente sencillo, consiste simplemente en la presentación de la solicitud por parte de la ciudadanía hacia la secretaría del GAD quien despacha a presidencia es en donde se revisa para hacer efectivo.

4.- ¿En qué calidad se encuentra el internet que posee el GAD de la parroquia?

En Juan Montalvo no existe acceso fácilmente de cobertura de internet, para que el GAD pueda contar con internet se tuvo que hacer la apertura de una antena repetidora la cual se encuentra en la localidad de Buenos Aires. El contrato es realizado con la empresa Saitel sin embargo como institución no se está satisfecho con este servicio, pero la calidad del internet no es excelente, sin embargo es lo que hay. Como institución hay que ajustarse a esta situación porque es complicado, no existe otra proveedora de internet que pueda proveer a Juan Montalvo excepto CNT que puede llegar a dotar de su servicio a través de internet visa, el cual es un internet súper costoso que a la vez es mucho más malo que el que dispone el GAD, sin embargo se tiene internet, que no es óptimo, pero si es bueno.

5.- ¿Desde que ha empezado su administración en el GAD parroquial cuáles son los avances tecnológicos que se han realizado?

El tema del internet es uno de los principales avances tecnológicos que el GAD le ha dado a la parroquia, hace alrededor de siete años la parroquia no contaba con internet, la institución tampoco lo tenía, la antena repetidora que se está instalada en Buenos Aires es un gran avance tecnológico, con esto se implementa el servicio de internet gratuito en el parque central de la parroquia para que las personas puedan acceder fácilmente.

6.- ¿Cuáles son los medios digitales que se utilizan en el GAD parroquial?

El uso de correo electrónico para los trámites que son de carácter institucional, la comunicación entre las personas que se trabaja en el GAD se la maneja a través de este medio. El Quipux a través del cual el GAD se comunica con otras instituciones. Hay medios digitales en el sentido comunicacional cómo la página web, la red social Facebook con el uso de estos se reduce el uso de papel en la institución.

7.- ¿Cuáles servicios ofrece el GAD parroquial a la ciudadanía a través de los medios de comunicación?

- ❖ La rendición de cuentas
- ❖ El control social
- ❖ Las actividades que se manejan en la institución

8.- ¿Cómo funcionan los servicios de la página web del GAD parroquial y cuáles son más utilizados por parte de la ciudadanía?

La capacidad instalada del GAD parroquial es tan reducida que no permite concentrarse en el área de comunicación como lo hacen otras instituciones, por tanto es difícil manejarla como corresponde. La página web es dinámica pues interactúa con la red social Facebook, es decir, lo que se sube en la página web también se sube en la red social Facebook del GAD.

Se ha llegado a la conclusión que a la ciudadanía muy poco le interesa acceder a la página web, no es fácil que la ciudadanía interactúe con la página web en el sentido de buscar información o prestación de servicios, pero si lo hacen cuando se sube a la página web actividades o trabajos dirigidos a la parroquia y es ahí donde se tiene una gran cantidad de visitantes en la página web, pero no en los servicios que se oferta, eso se lo ha detectado fácilmente.

9.- ¿Qué información se sube en la página web del GAD parroquial y cada qué tiempo se actualiza la página web?

Información de la institución (Quiénes son sus autoridades y descripción de cada uno de sus funcionarios)

- ❖ El organigrama estructural de la institución
- ❖ El organigrama funcional de la institución
- ❖ La remuneración del personal de la institución
- ❖ Descripción de la parroquia
- ❖ Los estados financieros que corresponden a cada año
- ❖ El informe de rendición de cuentas de cada año
- ❖ Información turística
- ❖ Información gastronómica
- ❖ Información cultural
- ❖ Las actividades que se desarrolla cómo institución cotidianamente

La Ley de Transparencia y Control Social y Acceso a la Información exige al GAD parroquia a tener una página web la cual debe estar actualizada cada año. Pero como institución se la retroalimenta cada tres meses o al menos cada año como exige la ley.

10.- ¿Cuántos centros de internet existen en la parroquia implementados por el GAD parroquial y cómo funcionan?

Se tiene un centro de internet modalidad infocentro, el cual está al servicio de todas las comunidades, mismo que se complementa con la zona wifi que esta implementado en el parque de la parroquia. A parte de lo mencionado no existe otro centro de internet implementado por

el GAD ni tampoco particular. La atención a la ciudadanía en el infocentro es de 08:00 de la mañana a 16:00 o 17:00. El infocentro funciona de lunes a viernes y dependiendo de la situación hay ocasiones que se lo abre también los días sábado y domingos, para facilitar el internet a los estudiantes en estos tiempos de pandemia, a fin de que puedan tener sus clases virtuales. Tiene diez computadoras y una máquina principal o de control, actualmente debido a la pandemia se trabaja solo con 5 con la finalidad de guardar la respectiva distancia. Trabaja solo una persona que es el facilitador del infocentro. Mientras que la zona wifi está abierta de domingo a domingo.

El infocentro presta servicio de internet gratuito, se puede acceder a todo lo que presenta la tecnología a través del internet, es un servicio de impresiones, servicio de copias y hasta servicio de trabajo académico. Lo propio sucede con el servicio de wifi instalado en la parroquia es un servicio de internet gratuito, pero se puede acceder con restricción el tiempo para poder utilizar un dispositivo es de tres horas, se restringe páginas de contenido no apto para la ciudadanía o para menores de edad.

11.- ¿Existe wifi público en la parroquia que sea implementado por el GAD?

La zona de wifi es una red implementada por el GAD parroquial.

12.- ¿Se ha capacitado en el ámbito tecnológico a los servidores públicos del GAD parroquial y cada qué tiempo se lo hace?

El infocentro es un espacio de capacitación permanente para el manejo de las TIC'S, a través del infocentro se realizan cursos y capacitaciones de manera permanente en el manejo tecnológico para funcionarios y también para la población. Cada tres meses de desarrollan nuevos cursos de capacitación.

13.- ¿Se ha realizado capacitaciones sobre innovación tecnológica a la ciudadanía y cada qué tiempo se lo hace?

A la ciudadanía no se realiza capacitaciones.

14.- ¿Cuánto es el presupuesto anual del GAD parroquial y cómo se lo invierte en aspectos tecnológicos?

El presupuesto actualmente es algo incierto en los gobiernos parroquiales y en todos los niveles del gobierno debido a la crisis económica que se está atravesando, sin embargo se manejan un presupuesto aproximado de 160 mil dólares. Parte de este presupuesto está destinado para el gasto corriente y para el gasto de inversión. Dentro del gasto de inversión está destinado cierto

recurso que sirve para el manejo tecnológico y específicamente en el manejo del internet, porque al haber implementado la zona wifi se destina ciertos recursos de manera mensual y permanente.

15.- ¿EL GAD parroquial da a conocer los aspectos sociales, culturales y económicos de la parroquia a través de los medios digitales?

Por supuesto, Se comparte breve información acerca de la dinámica de producción de la parroquia, es claro que Juan Montalvo es una localidad que se dedica 100% a la agricultura, esta información se la sube a la página web, incluso el presidente del GAD parroquial interactúa a través de la red social Facebook, porque él se dedica a hacer investigación de caso específicos de desarrollo económico de la parroquia, cómo por ejemplo el tema de los invernaderos. En cuanto a lo social se realiza actividades de fútbol con los deportistas de la parroquia y con respecto a lo cultural se da a conocer las festividades de la localidad.

Las principales actividades que se da a conocer son: la riqueza cultural en el sentido de las festividades, las tradiciones que se tiene en la parroquia de las actividades cotidianas que son parte ya inherente de la comunidad. También se difunde a través de los medios digitales la actividad económica de la parroquia potencializando los activos turísticos. Se ha realizado una campaña expresiva de “Yo Amo Juan Montalvo” es la marca turística de parroquia con la cual se promociona los atractivos turísticos. En el sentido económico la dinámica de producción de la parroquia , el desarrollo de la actividad agrícola en la población son las actividades que se difunden y comparten con la ciudadanía a la cual se hace parte a la población con el objetivo de vincular la parte externa con la parte interna y generar mayor dinámica en la parroquia.

16.- ¿Cómo considera la forma de participación de la ciudadanía frente a las actividades realizadas por el GAD?

Se considera positiva la participación de la ciudadanía, ya que se han diseñado mecanismos de participación y se ha generado confianza a la ciudadanía y eso garantiza la participación de la población. En este sentido se considera efectiva y positiva la participación de la ciudadanía que ha sido determinante para las decisiones que se ha tomado a nivel de la institución.

17.- ¿Qué opiniones de la ciudadanía fueron tomadas en cuenta para el desarrollo de proyectos del GAD parroquial?

Los gobiernos parroquiales y todos los niveles de gobierno cada año llevan a cabo la asamblea de presupuesto participativo, en donde la ciudadanía brinda los aportes sobre prioridades que se debe adoptar para inversión de los recursos públicos. En ese sentido cada año se recibe el aporte de la ciudadanía previo a la elaboración del presupuesto, para determinar en qué se va a

gastar e invertir. Entonces la ciudadanía aporta las prioridades como en el tema económico productivo, por lo cual se designa recursos para esa área. Otro tema es el mantenimiento vial. Pero muy poca importancia al tema de prioridad para la ciudadanía en el desarrollo tecnológico, pese a que no es preferencia de la ciudadanía si es prioridad del GAD, ya que conocen sobre sus necesidades y por ello destinan recursos a lo mencionado. Por ello por en cada sistema la ciudadanía brinda sus prioridades y cada año varían.

18.- ¿Cómo ha mejorado la participación ciudadana debido a las actividades realizadas por el GAD parroquial?

Ha mejorado sustancialmente, ya que depende de la autoridad que esté al frente y la confianza que genere con la ciudadanía, para garantizar la participación de la sociedad. En este sentido desde que se ha estado en la administración y la confianza que se ha generado con la población, al cumplir con los compromisos que se tiene y al trabajar directamente con la ciudadanía, esto ha permitido que la ciudadanía se empodere de cualquier situación y decisión que el GAD tome. Para que los pobladores logren ser los protagonistas del todo el quehacer público que se realiza frente al gobierno parroquial. Eso los hace héroes y parte de cualquier decisión y actividad que se lleve a cabo.

19.- ¿Qué actividades han sido desarrolladas para el mejoramiento de la convivencia social en la parroquia?

En esta parte se consideran pioneros en diferentes actividades que han servido para el tejido social de la parroquia. Cada año se realiza las festividades de parroquialización que son el resultado de participación de toda la ciudadanía de las comunidades, organizaciones, los barrios, actores sociales. A través de estas actividades de fortalecimiento cultural ha permitido interactuar con la ciudadanía y así fortalecer la relación entre el GAD y la comunidad. Una de las actividades que se desarrolla de carácter socio cultural es el carnaval cultural gastronómico turístico, es una actividad donde interactúa toda la ciudadanía y fortalece el tejido social entre todos. También se desarrolla campeonatos deportivos de indoor fútbol.

20.- ¿El uso de internet que ofrece el infocentro de la parroquia es de fácil acceso para los ciudadanos?

Por supuesto el acceso es fácil, gratuito y libre, ya que está abierto a toda la ciudadanía por tanto no tiene alguna dificultad para acceder a estos servicios. Es más, a través del infocentro se ha desarrollado campañas de búsqueda de usuarios, de beneficiarios para capacitarlos y prepararlos. Se trabaja con las asociaciones, las organizaciones preparándolos y haciéndolos acceder a la tecnología digital en este caso el infocentro.

21.- ¿En qué temas se ha realizado capacitaciones a los ciudadanos para el avance de conocimiento sobre las páginas web que posee la parroquia?

No se ha realizado capacitaciones a la ciudadanía.

22.- ¿Qué mecanismos de participación ciudadana son más utilizados en el GAD parroquial y por qué?

La Ley de Participación Ciudadana y Control Social determina los mecanismos de participación ciudadana, obligatoriamente todos los niveles de gobierno se debe llevar a cabo, pero de ellos los más utilizados son: la asamblea parroquial ya que es más fácil convocar a la ciudadanía al existir una emergencia específica. Segundo está el cabildo popular que se convoca a la respectiva directiva y comunidad y se empieza a deliberar la solución de cualquier tema.

4.2.2. Resultados Entrevista GAD La Concepción

Entrevista aplicada a presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado Juan Montalvo

Señor. Marcelo Acosta

1.- ¿Qué aspectos convencionales o tradicionales de la administración pública se siguen realizando en el GAD parroquial?

En el GAD parroquial se siguen realizando los aspectos tradicionales por ejemplo los documentos se los tiene de manera física porque quienes trabajan en el GAD se acomodan a laborar de esa manera.

2.- ¿Por qué se sigue conservando estos aspectos tradicionales en el GAD parroquial?

Se sigue conservando lo tradicional en el GAD porque no se cuenta con la tecnología suficiente para poder cambiar el modo de trabajo.

3.- ¿Qué tipos de trámites se realiza en el GAD parroquial y cómo es el proceso para realizarlos?

Se realizan varios trámites en el GAD como por ejemplo: la dotación de certificados de honorabilidad, y entre otros.

El proceso es fácil la persona que va a realizar el trámite se acerca al GAD y solicita lo que desea.

4.- ¿En qué calidad se encuentra el internet que posee el GAD de la parroquia?

El internet del GAD no es bueno.

5.- ¿Desde que ha empezado su administración en el GAD parroquial cuáles son los avances tecnológicos que se han realizado?

Como avance tecnológico lo que se ha hecho es la implementación de un infocentro en la comunidad de la Loma, se tiene comprado ya los equipos, como son las computadoras, pero desventajosamente se tiene un problema con MINTEL que aún no se instala el internet, se tiene ya la infraestructura pero aún no se inaugura el infocentro, por motivos de la pandemia se paró con el trabajo.

6.- ¿Cuáles son los medios digitales que se utilizan en el GAD parroquial?

Lo que se tiene como medios tecnológicos son las computadoras. Pero como medios de comunicación tecnológicos son: la red social Facebook, la página web y el Quipux del GAD parroquial.

7.- ¿Cuáles servicios ofrece el GAD parroquial a la ciudadanía a través de los medios de comunicación?

En los medios de comunicación se da a conocer el sueldo de cada uno de los trabajadores, porque son documentos públicos que la ciudadanía tiene que conocer.

8.- ¿Cómo funcionan los servicios de la página web del GAD parroquial y cuáles son más utilizados por parte de la ciudadanía?

Primeramente se tiene que estar claro de lo que se va a subir para no especular mucho, porque a veces las redes sociales se convierten en una bomba de tiempo.

El presidente no da seguimiento a este tipo de cosas por el factor tiempo, por lo que no se sabe si la ciudadanía accede o no a la página web.

Pues prácticamente a la ciudadanía no le interesa el asunto de la página web del GAD parroquial, lo que a las personas les interesa es lo que haga un poco más de impacto, en el sentido de que se está haciendo o que se va a hacer como institución.

9.- ¿Qué información se sube en la página web del GAD parroquial y cada qué tiempo se actualiza la página web?

Lo que se sube como información son los convenios que se tiene con el MIES, con los Gobiernos Municipales y con los Gobiernos Provinciales, las promociones que a veces hay, también se ha subido los espacios turísticos y lo cultural. Se sube también cuando se hace algún mantenimiento vial.

Se actualiza prácticamente cada año

10.- ¿Cuántos centros de internet existen en la parroquia implementados por el GAD parroquial y cómo funcionan?

En la parroquia La Concepción hay un infocentro, en la comunidad Santa Ana hay uno y en la comunidad La Loma aún está en proceso.

Por medio del infocentro se brinda capacitaciones permanentes a la ciudadanía, se brinda el servicio de copias e impresiones, se atiende a los estudiantes que tienen una modalidad de estudio virtual. El horario de atención es de 07:00 de la mañana a 15:00 de la tarde, el infocentro de la parroquia se lo abre de lunes a viernes. En el infocentro de la parroquia hay 12 computadoras y existe una facilitadora que brinda atención. El acceso a este infocentro es gratuito.

11.- ¿Existe wifi público en la parroquia que sea implementado por el GAD?

No hay wifi público implementado por el GAD.

12.- ¿Se ha capacitado en el ámbito tecnológico a los servidores públicos del GAD parroquial y cada qué tiempo se lo hace?

Se les ha invitado a los servidores públicos del GAD parroquial para que se capaciten y si han asistido. Con frecuencia se los realiza a un tiempo estimado de cada mes.

13.- ¿Se ha realizado capacitaciones sobre innovación tecnológica a la ciudadanía y cada qué tiempo se lo hace?

Sí, ya que para eso son los infocentros. Dentro del gobierno parroquial se desarrolla varias actividades, es por eso que los GAD'S se han convertido en cooperantes para los infocentros y así sean de gran ayuda para la ciudadanía.

Se busca un número de jóvenes o estudiantes que quieran participar dentro de las capacitaciones, se los invita luego de dos a tres meses para su participación.

14.- ¿Cuánto es el presupuesto anual del GAD parroquial y cómo se lo invierte en aspectos tecnológicos?

El presupuesto general del gobierno parroquial anteriormente era de 219.000 dólares, pero con el recorte de la partida presupuestaria se recorta alrededor de unos 47.000 dólares, entonces se recibirá alrededor de 168.000 dólares, dentro de la distribución para gasto corriente y gasto de inversión hay una limitante fuerte, por eso hay que realizar la adquisición de lo tecnológico como las computadas para que puedan realizar las actividades las chicas que trabajan en el CDI y también para que puedan desarrollar las actividades los vocales de la junta parroquial.

15.- ¿EL GAD parroquial da a conocer los aspectos sociales, culturales y económicos de la parroquia a través de los medios digitales?

Un aspecto social prácticamente son las actividades que se realiza a través de los convenios con las diferentes instituciones. También se hace actividades deportivas como son los campeonatos, últimamente por la pandemia se ha tenido que postergar. En aspectos culturales se ha realizado lo que es la música y danza y se ha proyectado hacer murales de pintura. Dentro de las actividades económicas son pocas ya que no se tiene espacios de mercadería, por eso solo se ha realizado intercambios de productos con otras parroquias a través del trueque. Todo esto es plasmado a través de una página web.

16.- ¿Cómo considera la forma de participación de la ciudadanía frente a las actividades realizadas por el GAD?

Se considera no tan buena ya que la gente se enseña solo a recibir mas no asistir o participar.

17.- ¿Qué opiniones de la ciudadanía fueron tomadas en cuenta para el desarrollo de proyectos del GAD parroquial?

Dentro del proyecto de desarrollo del GAD se ha invitado a la ciudadanía a las asambleas parroquiales, que a veces es de satisfacción y otras de insatisfacción, porque todos no asisten o

participan. Para la creación o planificación del plan de desarrollo parroquial siempre se invita a la gente para que dé su opinión. En definitiva la opinión de los ciudadanos es muy escasa. Se invita a equipos consultores los que ayudan a elaborar los proyectos los que posteriormente se socializa con la comunidad.

18.- ¿Cómo ha mejorado la participación ciudadana debido a las actividades realizadas por el GAD parroquial?

La participación ciudadana dentro del gobierno parroquial existe cuando tienen una necesidad, pero cuando se invita a una asamblea la gente no asiste a participar con facilidad. Es por eso que en unos proyectos que se han llevado a cabo en años anteriores al final del proceso ya no han sido culminados, puesto que la gente se ha vuelto muy incrédula ya que muchos políticos socializan actividades que a la final no han logrado algún beneficio para la comunidad.

19.- ¿Qué actividades han sido desarrolladas para el mejoramiento de la convivencia social en la parroquia?

El coliseo era ocupado de manera completa para realizar las reuniones y poder realizar varios aspectos sociales y aspectos culturales. Es por eso que siempre se invita a las fiestas a parroquias vecinas que han llegado a ser partícipes.

20.- ¿El uso de internet que ofrece el infocentro de la parroquia es de fácil acceso para los ciudadanos?

Sí, es de fácil acceso.

21.- ¿En qué temas se ha realizado capacitaciones a los ciudadanos para el avance de conocimiento sobre la página web que posee la parroquia?

La capacitación que se hace es a jóvenes para que aprendan a manipular y a manejar los equipos tecnológicos.

22.- ¿Qué mecanismos de participación ciudadana son más utilizados en el GAD parroquial y por qué?

Los más utilizados son las asambleas parroquiales y también los cabildos en donde se invita a los presidentes de cada comunidad para que den su opinión en las actividades que realiza el GAD.

4.2. DISCUSIÓN

Para la discusión de nuestro tema de investigación citaremos cada uno de nuestros objetivos para demostrar si estos son cumplidos o no. Mismos que son detallados a continuación:

- Identificar la situación actual de la Administración Pública convencional y electrónica de los Gobiernos Autónomos Descentralizados de las parroquias Juan Montalvo y La Concepción.

En relación a la administración pública tradicional tanto en la parroquia Juan Montalvo como en la parroquia La Concepción en lo que se indaga acerca de la comunicación de resoluciones o decisiones se observa que aún está vigente la preferencia de aspectos tradicionales, porque la mayoría de las personas prefieren que se les comunique por medio de visita puerta a puerta, mientras que la administración pública electrónica en estas parroquias está ubicada en un segundo lugar porque en la parroquia mencionada en primera instancia tan solo el 11% prefiere que se les comunique una resolución o decisión a través del internet y así también en la segunda localidad mencionada el 12% prefiere que se les comunique por medio de internet.

La mayoría de indagados han realizado trámites en el GAD Juan Montalvo, por lo que mencionan, que la atención de arreglo de parques y espacios públicos, la atención de permisos para eventos y programas públicos, la atención de pedido para incentivar las actividades productivas y la atención de mingas u otras actividades de la comunidad, se concluye que es buena. Mientras que en La Concepción con respecto a la realización de trámites en el GAD el total de encuestados responden que si han sido partícipes de esto. Pues, ellos hablan de la atención de las solicitudes por parte de la institución y afirman que por lo general la atención estas son buenas. En cuanto a la administración electrónica en las dos parroquias un gran porcentaje de la ciudadanía expresa que se debe de mejorar los medios digitales de comunicación. Por otra parte, tanto para Juan Montalvo y La Concepción el sitio web de cada GAD parroquial es bueno.

- Analizar la forma de participación ciudadana en la toma de decisiones dentro de los GAD'S parroquiales Juan Montalvo y La Concepción.

La participación ciudadana en las parroquias de Juan Montalvo y La Concepción no es totalmente buena. Debido a que los ciudadanos no se incluyen de forma adecuada ante las

formas o medios que presenta el Estado para generar participación. Esto es desarrollado por la falta de información y comunicación que existe entre los habitantes de la parroquia y el GAD y el poco interés de los pobladores en asuntos públicos. Pero cabe resaltar que en el poco porcentaje de participación que existe, las opiniones expuestas por los ciudadanos a las autoridades si han sido incluidas en la toma de decisiones de los GAD'S.

- Describir las características relevantes en asuntos sociales, culturales y económicas de la población de las parroquias Juan Montalvo y La Concepción para obtener información para el diseño del modelo básico de Administración Pública Electrónica.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada a la parroquia Juan Montalvo y a la parroquia La Concepción la mayoría de los ciudadanos expresan que el presupuesto que tiene el Gobierno Autónomo Descentralizado de la localidad debe ser invertido en apoyo a la producción ya que los pobladores optan por esta actividad económica. Para esto es factible que se implemente un lugar con internet para así ellos dar a conocer sus productos a las demás personas. Los moradores de Juan Montalvo y La Concepción afirman que a través del internet se puede difundir los atractivos turísticos de la parroquia. Pues, la mayoría de los encuestados de Juan Montalvo quieren que se difundan los atractivos turísticos de la localidad, así como también se informe a través del internet los productos que se cultivan, seguido de la cultura y posteriormente la gastronomía del lugar. Mientras que en La Concepción los pobladores mencionan que se debe difundir en primer lugar los sitios turísticos, seguido de la cultura, la producción y posteriormente la gastronomía.

A continuación nos atreveremos a citar autores que ayudan a reforzar la investigación. Gallego Fernando y Almonacid Víctor (2013), mencionan que, si la ciudadanía no hace uso de la administración electrónica, pueden haber ciertas razones. Una de estas es cuando la población es pequeña y la administración presencial es accesible, lo que se refiere a que los trámites que vaya a realizar cierto individuo le resulte mejor hacerlo presencialmente. Concordamos con su teoría ya que en los GAD'S parroquiales aún no se desarrolla totalmente una administración pública electrónica debido a que aún realizan trámites en base al papeleo, entonces hasta el día de hoy conservan una administración pública tradicional.

Zipper (2011), manifiesta que las tecnologías de la información y comunicación (TIC'S) han transformado el modo en que los gobiernos locales y los ciudadanos interactúan, debido a que facilitan enormemente la comunicación “desde cualquier lugar y a cualquier hora”, favoreciendo la transparencia y colaborando con la mejora en el manejo de la información y los procesos de las instituciones.

No concordamos con este argumento debido a que en los GAD'S parroquiales Juan Montalvo y La Concepción a pesar de su implementación tecnológica no mejoran la interacción entre los GAD'S y la ciudadanía, puesto que no se adaptan de manera correcta, ya que carecen de interés y conocimientos sobre la utilización de las tecnologías de la información y comunicación.

De acuerdo a la Constitución del Ecuador 2008, el artículo 16 menciona que toda persona de manera individual o colectiva tiene derecho al acceso universal de las tecnologías de información y comunicación. Y el artículo 18 expresa, que toda persona tiene derecho a acceder libremente a la información generada en entidades públicas.

Así mismo La Ley Orgánica de participación Ciudadana, en el artículo 101 expresa, que los GAD'S efectuarán las formas debidas para el uso de medios informáticos y electrónicos que brindan información. Los Gobiernos Autónomos Descentralizados realizarán modificaciones a la información en las páginas webs para que esté lo más actualizada posible. Las autoridades de instituciones públicas en el portal web deben interactuar con la ciudadanía. Con respecto a estas leyes se puede concertar que los GAD'S parroquiales Juan Montalvo y La Concepción cumplen con lo establecido, ya que se ha logrado verificar tanto en la encuesta y en la entrevista que la información está disponible y actualizada para la ciudadanía.

Referente a la Constitución el artículo 100 en participación y organización del poder menciona que, en los diferentes GAD'S se formarán grupos de participación conformados por autoridades electas y por representantes de la ciudadanía del territorio de cada nivel de gobierno. Para esta participación se aplicarán los correspondientes mecanismos como: audiencias públicas, veedurías, asambleas, cabildos populares, consejos consultivos, observatorios y las demás instancias que promueva la ciudadanía.

De acuerdo a los mecanismos que son establecidos en la Constitución, en las parroquias Juan Montalvo y La Concepción no se aplica el 100% de mecanismos, debido a que solo se utilizan las asambleas y cabildos populares en los cuales existe poca participación ciudadana y por ende provoca una falta de comunicación, generando vacíos en satisfacer sus necesidades.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- De acuerdo a la encuesta que se realiza en Juan Montalvo la mayoría de trámites se efectúa de forma presencial en el GAD, sin embargo en el proceso de solicitudes del mismo no es considerado totalmente bueno, pues se requiere que sean mejorados. Por ello los ciudadanos están de acuerdo en que se deben restablecer los medios digitales y así desarrollar sus conocimientos sobre los mismos, porque gran parte de los encuestados los desconocen y con esto poco a poco la ciudadanía se lograría adaptar a un cambio con el objetivo de facilitar de una manera digital los trámites.

Con respecto a los resultados arrojados de la encuesta aplicada a la localidad La Concepción la mayoría de la población realiza trámites en el GAD, pero está estancada en efectuar los trámites por medio de aspectos convencionales, es decir, sin la utilización de la tecnología, por el hecho de que ya están acostumbrados a estos métodos. La atención de solicitudes por parte de la institución hacia la ciudadanía es buena. Ante esta situación la ciudadanía quiere que se mejore los medios digitales de comunicación que posee el GAD para que puedan ser comunicados.

- Mediante la entrevista se deduce que la forma de llevar la administración de la documentación y estados financieros es todavía tradicional, debido a que no existe un modelo en el cual se pueda registrar la documentación de forma digital. Los motivos de limitación para desarrollar una administración electrónica son ocasionados por la falta de instalación de un modelo digital para desarrollar estos procesos. Así también la existencia de un ente regulador como es la contraloría exige a las parroquias guardar tal documentación durante 7 años.

La administración pública tradicional se sigue utilizando en el GAD La Concepción, porque no se cuenta con la tecnología adecuada y con un buen internet para cambiar la forma de trabajo. Durante la administración del presidente actual lo que se ha avanzado con respecto a lo tecnológico es la implementación de infocentros en la parroquia y en dos comunidades pertenecientes a la misma.

- Para la implementación de un modelo de Administración pública electrónica es importante cumplir y llevar el manejo de parámetros como: aplicaciones informáticas, interoperabilidad, servicio, legislación normativa; son bases fundamentales para su

desarrollo. Este modelo está integrado por una estructura de la administración pública a nivel interno de la institución y otra parte dirigida a nivel externo que son a los usuarios o ciudadanos; con los servicios que brinda el GAD, siendo aplicable la administración pública electrónica.

5.2. RECOMENDACIONES

- Para fortalecer los procesos de solicitudes en los GAD'S es ideal convertir lo que se realiza de forma presencial a una virtual, así se ahorra tiempo cumpliendo de una forma más rápida y precisa la necesidad del individuo por un medio digital. Con ello es favorable realizar capacitaciones a la ciudadanía sobre qué beneficios y cómo pueden realizar cualquier tramitación para lograr conseguir su atención y su interés para que la ciudadanía opte o elija la forma digital y así estén dispuestos a un cambio favorable para su parroquia. Hay situaciones que la única forma de realizarlo es virtualmente, un claro ejemplo se dio en la pandemia, puesto que a muchos obligó a actualizarse en lo tecnológico y cambiar esa cultura tradicional evitando así contagios y sin poner limitantes para realización de algún trámite.
- Hoy en día la tecnología está muy avanzada, por ende los Gobiernos Autónomos Descentralizados deben de actualizarse tecnológicamente, para beneficio propio y para facilitar los trámites a los ciudadanos. Entonces es factible que el Ministerio de Telecomunicaciones busque mecanismos que ayuden a incluir a los ciudadanos en los temas tecnológicos de la institución, realizar capacitaciones constantes a los trabajadores públicos del GAD para reforzar dudas y obtener más aprendizaje sobre cómo mejora el manejo de una administración pública mediante la digitalización.
- Utilizar un modelo de administración pública electrónica siempre es de ayuda para cualquier institución, en este caso para los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Juan Montalvo y La Concepción, porque simplifica el papeleo que se tiene. Puesto que en algunos casos para ejecutar un trámite se tiene que entregar una solicitud en el GAD, siendo así favorable que se lo puede hacer a través de internet, realizándose la acción más rápido y de paso se contribuye al medio ambiente. Por otra parte toda la información que cabe en un diseño de administración pública electrónica debe partir de acuerdo a lo más importante y resaltante de la parroquia. Mostrando las capacidades y habilidades que posea la parroquia.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almagro, D. (2016). La participación política en la teoría democrática: de la modernidad al siglo XXI. Recuperado el 4 de julio del 2019:
file:///C:/Users/Student/Desktop/ADMINISTRACIÒN%20PÙBLICA/TESIS/TESIS/TESIS%20SÉPTIMO/DOCUMENTOS-PROFE/Dialnet-LaParticipacionPoliticaEnLaTeoriaDemocratica-5770603.pdf
- Almonacid, V y Ballesteros, M. (2013). Manual para la Gestión Inteligente del Ayuntamiento. Hoja de ruta hacia la administración inteligente: de la Admiración Electrónica Inteligente, y más allá.
- Araguás, I. (2012). La Administración electrónica en España: de la «administración en papel» a la «e-administración». Revista chilena de derecho y ciencia política, 3(2), 109-139. Recuperado el 28 de noviembre del 2019 de:
file:///C:/Users/Student/Downloads/Dialnet-LaAdministracionElectronicaEnEspana-4095025.pdf
- Bernal, G. (2006). El desarrollo tecnológico, una perspectiva social y humanista. (p. p). Recuperado el 4 de julio del 2019 de: file:///C:/Users/Student/Downloads/m01p02.pdf
- Briceño Gabriela (2019). Democracia Participativa. Recuperado el 7 de mayo del 2020 de:
https://www.euston96.com/democracia-participativa/#En_que_consiste_lademocracia_participativa
- Bula, I. (1994). John Rawls y La teoría de la modernización, una retrospectiva analítica. Recuperado el 20 de febrero del 2021 de:
http://servidorfce.fce.unal.edu.co/media/files/cuadernos/21/v14n21_bula_1994.pdf
- Campos, S. y Loza, P. (2011). Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa. (p. 18). Recuperado el 4 de julio del 2019 de:
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf>
- Cardona Cecilia y Restrepo Astrit. (2009). Herramientas de control. Lista de chequeo. Recuperado el 25 de julio del 2020 de:
file:///C:/Users/Student/Desktop/listas_de_chequeo.pdf

- Carrera, F. (2015). La Participación Ciudadana y Control Social en Ecuador. Revista de Ciencia, Tecnología e Innovación. 2 (1), 47-65. Recuperado el 28 de noviembre del 2019 de: <file:///C:/Users/Student/Downloads/Dialnet-LaParticipacionCiudadanaYElControlSocialEnEcuador-6756387.pdf>
- Casanova, J. (2014). La guerra que cambió el destino de Europa. . Recuperado el 04 de marzo del 2020 de: <https://www.ucm.es/data/cont/docs/385-2014-04-24-LA%20CUARTA%20P%20C3%81GINA.pdf>
- Comisión Europea. (2016). Plan de Acción sobre Administración Electrónica de la UE. . Recuperado el 28 de noviembre del 2019 de: <https://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2016/ES/1-2016-179-ES-F1-1.PDF>
- Dávila. G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. Revista Laurus, 2, 180 – 215. Recuperado el 15 de agosto del 2019 de: <https://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf>
- Delgado, I. (2017). La reforma de la Administración electrónica .Acceso y la utilización de la información del sector público desde la perspectiva de la reforma de la administración pública.433,434
- Estupiñán. A., Molina. E., Flores. S. y Martínez. J. (2016). La participación digital en la construcción de la e-democracia y ciudadanía digital. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 7 (13), 1-21. Recuperado el 28 de noviembre del 2019 de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v7n13/2007-7467-ride-7-13-00126.pdf>
- Fernández, J. (2017). Derecho administrativo. La administración pública. Recuperado el 01 de mayo del 2020 de: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/9/4455/16.pdf>
- Galindo, M. (2000). Recuperado el 15 de agosto del 2019 de: <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/12816/TEORIA%20DE%20LA%20ADMINISTRACION%20PUBLICA.pdf?sequence=1>
- Gallego, F. y Almonacid, V. (2013). Manual para la Gestión Inteligente del Ayuntamiento. Hoja de ruta hacia la administración inteligente: de la Administración Electrónica Inteligente, y más allá. Capítulo II. Diez problemas (con sus diez soluciones) en el desarrollo de un proyecto de implantación de administración electrónica.
- Gondrona, M. (2000). Historia de la democracia. Recuperado el 04 de marzo del 2020 de: <https://ucema.edu.ar/publicaciones/download/documentos/175.pdf>

- Gutiérrez. C., Bastarrica. C., Frez. R., Fuenzalida. C., Ochoa. S., Rossel. P. y Villena A. (2015). Recuperado el 18 de noviembre del 2019 de: (2015). <https://users.dcc.uchile.cl/~prossel/descarga/articulos/PaperIN3Final.pdf>
- INEC. (2010). Estadísticas. Recuperado el 29 de diciembre del 2018 de: <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas/>
- Jara, J. (2018). El desarrollo de Gobierno Electrónico en la Administración Pública de Ecuador. Recuperado el 22 de abril del 2021 de : <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/10/Desarrollo-de-Gobierno-Electr%C3%B3nico-en-la-Administraci%C3%B3n-P%C3%BAblica-de-Ecuador-1.pdf>
- Jaurilaritzaren Eusko (2013). Modelo de Administración Electrónica Modelo de (MAE). Principios del modelo de Administración Pública Electrónica. Recuperado el 28 de noviembre del 2019 de: https://www.euskadi.eus/contenidos/informacion/modelo_mae/es_mae/adjuntos/Modelo_administracion_electronica_v1.pdf
- Lámelas Víctor (2013). Manual para la Gestión Inteligente del Ayuntamiento.(p.459-546).
- Leguízamo, F. (2015). Instancia de participación ciudadana en los GADS cantonales para la participación ciudadana en la organización del poder. Recuperado el 19 de mayo del 2019 de: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1842/1/TUAMDC041-2015.pdf>
- Ley N° 0. (2013). Ley orgánica de la función de transparencia y control social, (2013). Recuperado el 4 de julio del 2019 de: http://www.contraloria.gob.ec/documentos/transparencia/2016/LEY_ORGANICA_D E_LA_FUNCION_DE_TRANSPARENCIA_Y_CONTROL_SOCIAL.pdf
- Ley N° 175. (2010). Ley orgánica de participación ciudadana. De los mecanismos de participación ciudadana. Recuperado el 4 de julio del 2019 de: https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org6.pdf
- Ley N° 175. (2010). Ley orgánica de participación ciudadana. Del libre acceso a la Información Pública. Recuperado el 4 de julio del 2019 de: https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org6.pdf
- Ley N° 303. (2010) Código orgánico organización territorial autonomía descentralización. Recuperado el 4 de julio del 2019 de: http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org.pdf

- Ley N° 449 (2008). Constitución del Ecuador. Recuperado el 4 de julio del 2019 de: https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Lopez, E. (2011). Política fiscal y estrategia como factor de desarrollo de la mediana empresa comercial sinaloense. Un estudio de caso. Metodología cuantitativa. Recuperado el 23 de septiembre del 2019 de: file:///C:/Users/Student/AppData/Local/Temp/Temp1_eal.zip/eal.pdf
- López. A. (2010). Administración electrónica, conceptos, formación y ventajas. Recuperado el 16 de febrero del 2019 de: <https://laadministracionelectronica.wordpress.com/2014/10/18/ventajas-de-la-administracion-electronica/>
- Marion. S. (2017). El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile. Recuperado el 28 de noviembre del 2019 de: <https://eprints.ucm.es/40874/1/T38285.pdf>
- Martínez, I. (2013). Manual para la Gestión Inteligente del Ayuntamiento. Hoja de ruta hacia la administración inteligente: de la Admiración Electrónica Inteligente, y más allá. Capítulo I. El procedimiento administrativo electrónico.
- Medranda. N. (2017). Calidad y transparencia en la información y comunicación que se emite a través de las páginas webs de los municipios: comparación de caso Ecuador y España. Tesis doctoral publicada. Universitat de Barcelona, España. Recuperado el 25 de enero del 2019 de: <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/458654/njmm1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2015). Recuperado el 04 de marzo del 2020 de: https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/PNGE_2018_2021sv2.pdf
- Ministerio del Telecomunicaciones y de la sociedad de la información. (2016). Recuperado el 10 de enero del 2019 de: <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/ecuador-crece-con-acceso-a-internet/>
- Ministerio del Telecomunicaciones y de la sociedad de la información. (2016). Recuperado el 10 de enero del 2019 de: <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/el-carchi-se-beneficia-con-la-revolucion-tecnologica/?fbclid=IwAR3NB1gvAiH6Bgyi-QV7qUllb9T8yuTGPD1waNM0dUvfXOuuSYrpNqbCCT4>

- Morone, G. (2015). Métodos y técnicas de la investigación científica. Recuperado el 28 de diciembre de 2018 de: http://biblioteca.ucv.cl/site/servicios/documentos/metodologias_investigacion.pdf
- Naser, A y Concha, G. (2011). Gestión Pública. *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Recuperado el 23 de febrero del 2021 de: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/1/S1100145_es.pdf
- Niño, V (2011). Metodología de la investigación. Investigación descriptiva. Editorial ediciones de la U (conocimiento a su alcance). Bogotá. Recuperado el 30 de diciembre del 2018.
- Novo, V. (2014). Participación electrónica y el auge de las redes sociales. Recuperado el 28 de noviembre del 2019 de: <https://www.infotec.mx/work/models/infotec/Resource/1274/1/images/cap12.pdf>
- Oriol, J. Óscar, P. (2001). Democracia electrónica: concepto, tipos y posicionamientos. Recuperado el 16 de octubre del 2019 de: https://wiki.ead.pucv.cl/images/a/ae/Democracia_elec_tipos,_posicionamientos.pdf
- PDOT Juan Montalvo. (2015). Actualización del plan de desarrollo y ordenamiento territorial Juan Montalvo. Componente sociocultural. Población. Recuperado el 06 de agosto del 2019 de: http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/0460025980001_ACTUALIZACION%20DEL%20PDOT_JUAN%20MONTALVO_2015%20ENTREGADO%207-10-2015%20-%20copia_15-10-2015_12-21-36.pdf
- PDOT La Concepción (2011). Plan de desarrollo y ordenamiento territorial parroquia rural La Concepción. Componente sociocultural. Población de la Parroquia, según sexo y grupos de edad. Recuperado el 06 de agosto del 2019 de: http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdiagnostico/0460020670001_Diagnostico%20PDyOT%20Parroquia%20La%20Concepci%C3%B3n_31-10-2015_06-54-47.pdf
- Petrizzo, M. (2012). Participación ciudadana y tecnologías de la información y la comunicación: hacia una administración pública relacional. Recuperado el 28 de noviembre del 2019 de: <file:///C:/Users/Student/Desktop/PARTICIPACION%20ROMO.pdf>
- Pindado, F. (2014). La participación ciudadana, la vida de las ciudades. Recuperado el 25 de enero del 2019 de:

- http://aragonparticipa.aragon.es/sites/default/files/libro_participacion_ciudadana_capitulo_7.pdf
- Ramió, C. (2018). Inteligencia artificial, robótica y modelos de Administración pública. Recuperado el 16 de abril del 2019 de: <http://old.clad.org/portal/publicaciones-del-clad/revista-clad-reforma-democracia/articulos/072-octubre-2018/Ramio.pdf>
- Ramírez Alfredo (2009). Democracia participativa. La experiencia española contemporánea. Recuperado el 04 de marzo del 2020 de: file:///C:/Users/Student/Desktop/Tesis_ramirez.pdf
- Rodríguez, K. (2016). Democracia y tipos de democracia. Recuperado el 25 de enero del 2019 de: <file:///C:/Users/Student/Desktop/ADMINISTRACION%20PÚBLICA/TESIS/TESES%202020/DOCUMENTOS%20TESIS%202020/Documento2-DEMOICRACIA%20Y%20TIPOS%20DE%20DEMOCRACIA.pdf>
- Sampieri, R. (2017). Enfoque Cuantitativo. Recuperado el 28 de noviembre del 2019 de: <https://es.slideshare.net/carmenrosa1/resumen-de-metodologa-de-la-investigacin-segn-sampieri-h>
- Sanabria, E. (2015). Historia de la participación ciudadana. Recuperado el 04 de marzo del 2020 de: <https://prezi.com/by4dapma7wfp/historia-de-la-participacion-ciudadana/>
- Serrano, N. (2016). Desarrollo histórico de la administración electrónica en España previo a internet, y su relación al caso de hacienda del gobierno español. Recuperado el 4 de julio del 2019 de: <https://eprints.ucm.es/37501/1/T37154.pdf>
- Soto, M. (2017). El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información. El derecho de acceso a la información pública y las tecnologías de información en Chile. Tesis doctoral publicada. Universidad Complutense de Madrid, España. Recuperado el 19 de mayo del 2019 de: <https://eprints.ucm.es/40874/1/T38285.pdf>
- United Nations Population Division .(2018). Uso de internet y consumo de medios en América Latina 2018. Recuperado el 10 de enero del 2019 de: <https://www.latamclick.com/uso-de-internet-y-consumo-de-medios-en-america-latina/>
- Verdú. A. (2011). EL ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN ESPAÑA. . Recuperado el 05 de junio del 2019 de: <https://www.um.es/documents/7816384/7890156/el-origen-y-evolucion-Antonio-Verdu.pdf/3345c16a-2c02-44ec-bdc9-ee3a61f41ef3>
- Viedma, A. (2016). Introducción a las técnicas de investigación social. La entrevista y la entrevista abierta. 63,76

- Viñarás. M., Abad. L., Llorente. C., Sánchez. M., y Pretel. M. (2017). Administración electrónica y e-inclusión de las personas mayores. RLCS, Revista Latina de Comunicación Social. 72, 197-219. Recuperado el 28 de noviembre del 2019 de: <file:///C:/Users/Student/Downloads/Dialnet-AdministracionElectronicaYEInclusionDeLasPersonasM-5843905.pdf>
- Welp, Y. (2008). América Latina en la era del gobierno electrónico. Análisis de la introducción de nuevas tecnologías para la mejora de la democracia y el gobierno. Recuperado el 09 de enero del 2019 de: <https://www.redalyc.org/html/3575/357533672007/>
- Zipper. R., Flores. R., Finkelievich. S., Fuentealba. R., López. S. Guzmán. M., Valdés. D., Chacón. A., Ormeño. H. y Froimovich. K. (2011) .Gobierno electrónico municipal. Niveles de uso del Gobierno electrónico en las administraciones Públicas. Recuperado el 3 de febrero del 2019 de: https://ichem.uautonoma.cl/wpcontent/uploads/2014/09/libro_gobierno_electronico_0.pdf. 60, 61

VII. ANEXOS

Anexo 1: Certificado o Acta del Perfil de Investigación



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACION, ADMINISTRACION Y ECONOMIA EMPRESARIAL
CARRERA DE ADMINISTRACION PUBLICA

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN DE:

NOMBRE: CONGO CALDERÓN LERY DAYANA
NIVEL/PARALELO: 0

CÉDULA DE IDENTIDAD: 1004349971
PERIODO ACADÉMICO: NOV2020-MAR2021

TEMA DE INVESTIGACIÓN: "Diseño de un modelo de Administración Pública Electrónica para las parroquias Juan Montalvo y La Concepción"

Tribunal designado por la dirección de esta Carrera, conformado por:

PRESIDENTE: MSC. POZO ALVEAR ALIDA KARINA
LECTOR: MSC. AYALA MONTENEGRO GOLDI MISHHELL
ASESOR: MSC. ALMEIDA BURBANO DIEGO GUILLERMO

De acuerdo al artículo 21: Una vez entregados los requisitos para la realización de la pre-defensa el Director de Carrera integrará el Tribunal de Pre-defensa del informe de investigación, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:

EDIFICIO DE AULAS: 0 **AULA:** 0
FECHA: miércoles, 17 de febrero de 2021
HORA: 17H00

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa: 6,70
2) Trabajo escrito 2,95
Nota final de PRE DEFENSA 9,65

Por lo tanto: **APRUEBA CON OBSERVACIONES** ; debiendo acatar el siguiente artículo:

Art. 24.- De los estudiantes que aprueban el Plan de Investigación con observaciones. - El estudiante tendrá el plazo de 10 días laborables para proceder a corregir su informe de investigación de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el miércoles, 17 de febrero de 2021



Firmado electrónicamente por:
**ALIDA
KARINA POZO**

MSC. POZO ALVEAR ALIDA KARINA

PRESIDENTE



Firmado electrónicamente por:
**DIEGO GUILLERMO
ALMEIDA BURBANO**

MSC. ALMEIDA BURBANO DIEGO GUILLERMO

TUTOR



Firmado electrónicamente por:
**GOLDI MISHELL
AYALA
MONTENEGRO**

MSC. AYALA MONTENEGRO GOLDI MISHHELL

LECTOR

Adj.: Observaciones y recomendaciones



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACION, ADMINISTRACION Y ECONOMIA EMPRESARIAL
CARRERA DE ADMINISTRACION PUBLICA

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN DE:

NOMBRE: ROMO DE LA CRUZ DAYANA LISSETH
NIVEL/PARALELO: 0

CÉDULA DE IDENTIDAD: 0402037444
PERIODO ACADÉMICO: NOV2020-MAR2021

TEMA DE INVESTIGACIÓN: "Diseño de un modelo de Administración Pública Electrónica para las parroquias Juan Montalvo y La Concepción"

Tribunal designado por la dirección de esta Carrera, conformado por:

PRESIDENTE: MSC. POZO ALVEAR ALIDA KARINA
LECTOR: MSC. AYALA MONTENEGRO GOLDI MISHELL
ASESOR: MSC. ALMEIDA BURBANO DIEGO GUILLERMO

De acuerdo al artículo 21: Una vez entregados los requisitos para la realización de la pre-defensa el Director de Carrera integrará el Tribunal de Pre-defensa del informe de investigación, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:

EDIFICIO DE AULAS: 0 **AULA:** 0
FECHA: miércoles, 17 de febrero de 2021
HORA: 17H00

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa: 6,70
2) Trabajo escrito 2,95
Nota final de PRE DEFENSA 9,65

Por lo tanto: **APRUEBA CON OBSERVACIONES** ; debiendo acatar el siguiente artículo:

Art. 24.- De los estudiantes que aprueban el Plan de Investigación con observaciones. - El estudiante tendrá el plazo de 10 días laborables para proceder a corregir su informe de investigación de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el miércoles, 17 de febrero de 2021



Firmado electrónicamente por:
**ALIDA
KARINA POZO**

MSC. POZO ALVEAR ALIDA KARINA

PRESIDENTE



Firmado electrónicamente por:
**DIEGO GUILLERMO
ALMEIDA BURBANO**

MSC. ALMEIDA BURBANO DIEGO GUILLERMO

TUTOR



Firmado electrónicamente por:
**GOLDI MISHELL
AYALA
MONTENEGRO**

MSC. AYALA MONTENEGRO GOLDI MISHELL

LECTOR

Adj.: Observaciones y recomendaciones

Anexo 2: Certificado del abstract por parte de idiomas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: Congo Calderón Lery Dayana y Romo de la Cruz Dayana Lisseth				
DATE: 23 de febrero de 2021				
TOPIC: "Diseño de un modelo de Administración Pública Electrónica para las parroquias Juan Montalvo y La Concepción"				
MARKS AWARDED		QUANTITATIVE AND QUALITATIVE		
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic <input checked="" type="checkbox"/>	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic <input checked="" type="checkbox"/>	Use basic and simplistic words related to the topic <input type="checkbox"/>	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic <input type="checkbox"/>
	EXCELLENT: 2	GOOD: 1,5	AVERAGE: 1	LIMITED: 0,5
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs. <input checked="" type="checkbox"/>	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs. <input type="checkbox"/>	Some progression of ideas and supporting paragraphs. <input type="checkbox"/>	Inadequate ideas and supporting paragraphs. <input type="checkbox"/>
	EXCELLENT: 2	GOOD: 1,5	AVERAGE: 1	LIMITED: 0,5
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text <input checked="" type="checkbox"/>	The message has been communicated appropriately and identify the type of text <input type="checkbox"/>	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing <input type="checkbox"/>	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate <input type="checkbox"/>
	EXCELLENT: 2	GOOD: 1,5	AVERAGE: 1	LIMITED: 0,5
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events <input type="checkbox"/>	Good flow of ideas and events <input checked="" type="checkbox"/>	Average flow of ideas and events <input type="checkbox"/>	Poor flow of ideas and events <input type="checkbox"/>
	EXCELLENT: 2	GOOD: 1,5	AVERAGE: 1	LIMITED: 0,5
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement <input type="checkbox"/>	Minor errors when supporting the thesis statement <input type="checkbox"/>	Some errors when supporting the thesis statement <input type="checkbox"/>	Lots of errors when supporting the thesis statement <input type="checkbox"/>
	EXCELLENT: 2	GOOD: 1,5	AVERAGE: 1	LIMITED: 0,5
TOTAL/AVERAGE	TOTAL 9			
	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED			



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Congo Calderón Lery Dayana y Romo de la Cruz Dayana Lisseth

Fecha de recepción del abstract: 23 de febrero de 2021

Fecha de entrega del informe: 23 de febrero de 2021

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

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

Observaciones:

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

Atentamente



Ing. Edison Peñafiel Arcos MSc
Coordinador del CIDEN

Anexo 3: Diseño del modelo de administración pública electrónica para los GAD'S Juan Montalvo y La Concepción

De acuerdo a la información recolectada se observa que en los GAD'S parroquiales Juan Montalvo y La Concepción, existe una limitación de internet y desinterés por parte de la ciudadanía en el uso de los medios de comunicación digitales que provee el GAD, siendo limitantes para lograr una verdadera administración pública electrónica. Por lo cual se propone el siguiente modelo administración pública electrónica:

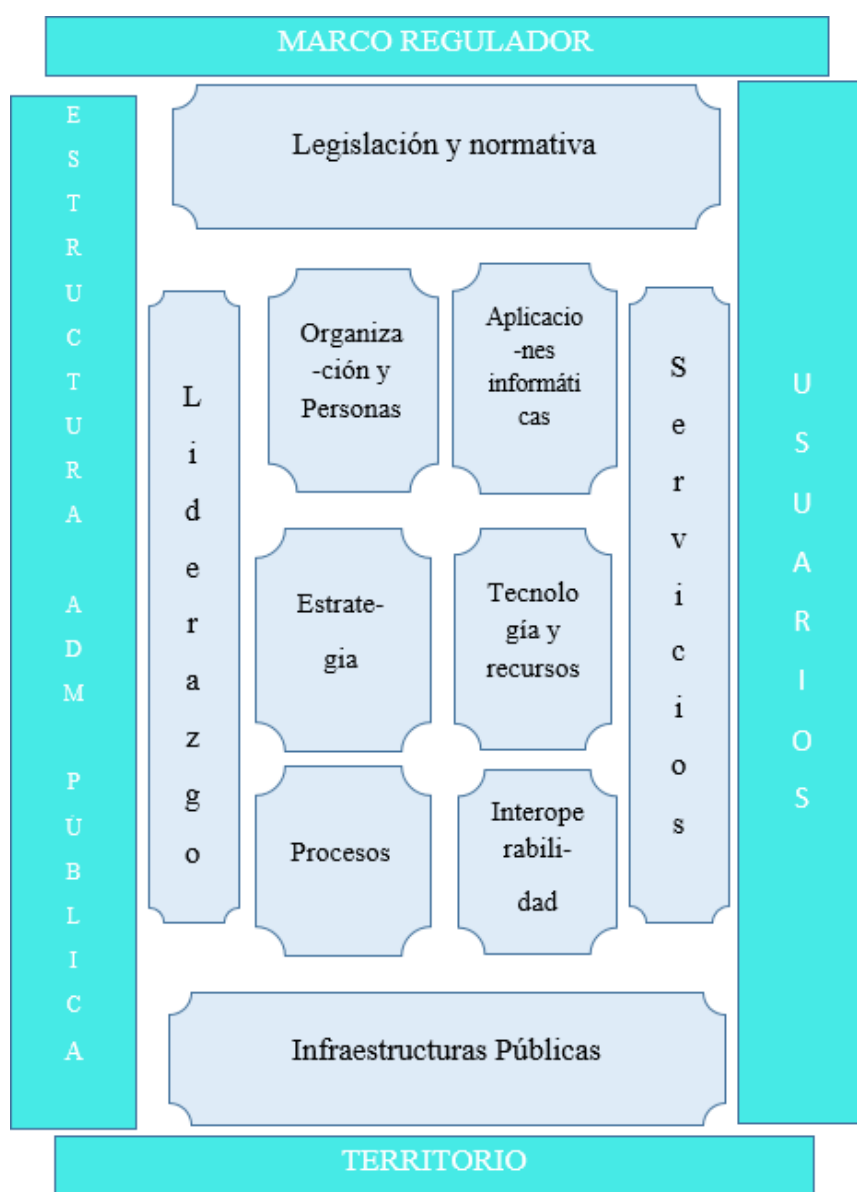


Gráfico 19: Modelo de administración pública electrónica. Fuente: Jaurlaritzaren Eusko (2013) Modelo de Administración Electrónica. Esquema del modelo.

- ❖ **La estructura de la Administración Pública:** se refiere a las características de la institución.
- ❖ **Los usuarios:** ciudadanos que requieren servicios.
- ❖ **El marco regulador :** leyes que aplican en la institución
- ❖ **El territorio:** es el ámbito geográfico de la institución pública
- ❖ **Liderazgo:** implicación de las máximas autoridades responsables de la institución en el impulso de la administración pública electrónica.
- ❖ **Estrategia:** planes de acción para la aplicación de servicios digitalizados.
- ❖ **Organización y personas:** capacitación tecnológica para el personal de la institución.
- ❖ **Procesos:** innovación de servicios mediante internet.
- ❖ **Tecnología y recursos:** adquisición de equipamiento tecnológico
- ❖ **Aplicaciones informáticas:** utilización de medios informáticos para mejorar la gestión y servicios.
- ❖ **Interoperabilidad:** compartir información con otras instituciones.
- ❖ **Servicios:** Brindar servicios a través de medios digitales.
- ❖ **Infraestructuras públicas:** dotar de espacios públicos de acceso a internet.
- ❖ **Legislación y normativa:** normativa con respecto a la administración pública electrónica.

Anexo 4: Formato de la encuesta aplicada



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DELCARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,
ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Objetivo: Diseñar un modelo de Administración Pública Electrónica que permita la participación ciudadana en las parroquias rurales del Carchi: Juan Montalvo y La Concepción. Los datos proporcionados en esta encuesta serán reservados y de uso exclusivo para fines académicos y de estudio.

Edad:

20-24 años (1)	35-39 años (4)	50-54 años (7)
25-29 años (2)	40-44 años (5)	55-59 años (8)
30-34 años (3)	45-50 años (6)	

Género: Femenido (1) Masculino (2) GLBT (3)

Profesión – ocupación _____

Escolaridad: Primaria (1) Secundaria (2) Superior (3)

1. ¿Cómo le gustaría que le comuniquen las resoluciones o decisiones del GAD

Parroquial?

- 1) Perifoneo
- 2) Internet
- 3) Radio
- 4) Visita puerta a puerta

2 Usted ha realizado algún trámite en la GAD parroquia?

Si (1)

No (2)

(Si la respuesta es NO sáltese a la pregunta 4)

3 ¿Cómo calificaría la atención de las solicitudes que se realizan en el GAD parroquial?

Solicitudes	Excelente (1)	Muy buena (2)	Buena (3)	Mala (4)
21.1)Arreglo de parques y espacios públicos				
21.2)Permiso para la realización de eventos y programas públicos				
21.3)Pedido para incentivar las actividades productivas.				
21.4)La organización de mingas u otras actividades en beneficio de la comunidad.				

4 ¿Qué le parece los sitios web de la parroquia?

- 1) Excelentes
- 2) Buenos
- 3) Malos

5 ¿Usted quisiera que se mejoren los medios de comunicación digitales del GAD Parroquial?

- Si (1)
- No (2)

6 ¿Según usted en qué orden de prioridad debe invertir la Junta Parroquial el presupuesto asignado?

- 1) apoyo a la producción
- 2) arreglo de parques y ornato
- 3) vías y carreteras
- 4) eventos culturales

7 ¿Cree Usted que es necesario que el GAD parroquial habilite un lugar en internet para que usted pueda presentar sus quejas y sugerencias?

- 1) Siempre
- 2) Con frecuencia
- 3) A veces
- 4) Nunca

8 ¿Cree usted que el internet serviría para difundir los atractivos turísticos de la parroquia?

- Si (1)
- No (2)

9. ¿Qué le gustaría que se difunda de su parroquia?

- 1) Sitios turísticos
- 2) Cultura
- 3) Producción
- 4) Gastronomía

10. ¿Usted ha participado en alguna de las siguientes actividades convocadas por la Junta Parroquial para fomentar la participación ciudadana?

- 1) Programa de rendición de cuentas
- 2) Asamblea Popular
- 3) Veedurías ciudadanas
- 4) Cabildo Abierto
- 5) Ninguna

11. ¿Le gustaría que los representantes de la Junta Parroquial tomen en cuenta su opinión antes de tomar una decisión?

Si (1)

No (2)

12. ¿La Participación Ciudadana fortalece la gestión del GAD Parroquial?

- 1) Siempre
- 2) Con frecuencia
- 3) A veces
- 4) Nunca

13. ¿La Participación Ciudadana fortalece la convivencia social en la parroquia?

- 1) Siempre
- 2) Con frecuencia
- 3) A veces
- 4) Nunca

14. ¿Sabe utilizar la Internet?

Si (1)

No (2)

15. ¿Por qué no ha utilizado Internet?

- 1) Problemas conexión
- 2) No tiene computadora
- 3) No sabe cómo hacerlo

4) No le interesa

16. ¿Usted conoce los medios de comunicación digitales con los cuales cuenta el GAD Parroquial?

Si (1)

No (2)

17. ¿Conoce cuáles son los medios digitales con los cuales cuenta el GAD Parroquial?

1) Página web

2) Página de Facebook

3) Cuenta de Twitter

4) Ninguna

18. ¿Con qué frecuencia usa esos medios digitales?

1) Una vez al día

2) Una vez a la semana

3) Una vez al mes

4) Nunca

19. ¿Cuál fue el motivo para visitar el sitio web del GAD parroquial?

1) Información

2) Trámites

3) Quejas

4) Peticiones

20. Califique su experiencia durante la navegación en el sitio web

1) Muy satisfactoria

2) Satisfactoria

3) Poco satisfactoria

4) Nada satisfactorio

21. ¿Usted ha participado en algún evento de rendición de cuentas?

Si (1)

No (2)

22. ¿Usted cree que sus opiniones y sugerencias fueron recogidas en la rendición de cuentas?

Si (1)

No (2)

23. ¿Usted siente que la Rendición de Cuentas genera sensibilización ciudadana sobre los problemas de la parroquia y el uso del presupuesto parroquial?

Si (1)

No (2)

Anexo 5: Formato de la entrevista aplicada



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
ESCUELA DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN



ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL CARRERA DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Objetivo: Diseñar un modelo de Administración Pública Electrónica que permita la participación ciudadana en las parroquias rurales del Carchi: Juan Montalvo y La Concepción.

Tema: “Diseño de un modelo de Administración Pública Electrónica para las parroquias Juan Montalvo y La Concepción”

Los datos proporcionados en esta entrevista serán reservados y de uso exclusivo para fines académicos y de estudio.

Fecha: **Nombre del entrevistado:**

Ocupación : **Teléfono:**

PREGUNTAS:

1.- ¿Qué aspectos convencionales o tradicionales de la administración pública se siguen realizando en el GAD parroquial?

.....
.....
.....

2.- ¿Por qué se sigue conservando estos aspectos tradicionales en el GAD parroquial?

.....
.....
.....

3.- ¿Qué tipos de trámites se realiza en el GAD parroquial y cómo es el proceso para realizarlos?

.....
.....
.....

4.- ¿En qué calidad se encuentra el internet que posee el GAD de la parroquia?

.....
.....
.....
5.- ¿Desde que ha empezado su administración en el GAD parroquial cuáles son los avances tecnológicos que se han realizado?

.....
.....
.....
6.- ¿Cuáles son los medios digitales que se utilizan en el GAD parroquial?

.....
.....
.....
7.- ¿Cuáles servicios ofrece el GAD parroquial a la ciudadanía a través de los medios de comunicación?

.....
.....
.....
8.- ¿Cómo funcionan los servicios de la página web del GAD parroquial y cuáles son más utilizados por parte de la ciudadanía?

.....
.....
.....
9.- ¿Qué información se sube en la página web del GAD parroquial y cada qué tiempo se actualiza la página web?

.....
.....
.....
10.- ¿Cuántos centros de internet existen en la parroquia implementados por el GAD parroquial y cómo funcionan?

.....
.....
.....
11.- ¿Existe wifi público en la parroquia que sea implementado por el GAD?

.....
.....
.....

12.- ¿Se ha capacitado en el ámbito tecnológico a los servidores públicos del GAD parroquial y cada qué tiempo se lo hace?

.....
.....
.....

13.- ¿Se ha realizado capacitaciones sobre innovación tecnológica a la ciudadanía y cada qué tiempo se lo hace?

.....
.....
.....

14.- ¿Cuánto es el presupuesto anual del GAD parroquial y cómo se lo invierte en aspectos tecnológicos?

.....
.....
.....

15.- ¿EL GAD parroquial da a conocer los aspectos sociales, culturales y económicos de la parroquia a través de los medios digitales?

.....
.....
.....

16. ¿Cómo considera la forma de participación de la ciudadanía frente a las actividades realizadas por el GAD?

.....
.....
.....

17.- ¿Qué opiniones de la ciudadanía fueron tomadas en cuenta para el desarrollo de proyectos del GAD parroquial?

.....
.....
.....

18.- ¿Cómo ha mejorado la participación ciudadana debido a las actividades realizadas por el GAD parroquial?

.....
.....
.....

19.- ¿Qué actividades han sido desarrolladas para el mejoramiento de la convivencia social en la parroquia?

.....
.....
.....

20.- ¿El uso de internet que ofrece el infocentro de la parroquia es de fácil acceso para los ciudadanos?

.....
.....
.....

21.- ¿En qué temas se ha realizado capacitaciones a los ciudadanos para el avance de conocimiento sobre las páginas web que posee la parroquia?

.....
.....
.....

22.- ¿Qué mecanismos de participación ciudadana son más utilizados en el GAD parroquial y por qué?

.....
.....
.....

Anexo 6: Aplicación de entrevistas

