

# UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



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

### CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: “Análisis de las Tecnologías de Información y Comunicación en la prestación de servicios a la ciudadanía en el GAD Municipal del Cantón Montúfar periodo 2018-2020”

Trabajo de titulación previa la obtención del  
título de Licenciada en Administración Pública

AUTORAS: Herrera Villarreal Lady Soledad

Madruñero Rosero Diana Carolina

TUTOR: Dr. Pérez Parra Wladimir Alberto, PhD

Tulcán, 2021

## CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR

Certificamos que las estudiantes Herrera Villarreal Lady Soledad con el número de cédula 0401703392 y Madruñero Rosero Diana Carolina con el número de cédula 0402095053 han elaborado el trabajo de titulación: “Análisis de las Tecnologías de Información y Comunicación en la prestación de servicios a la ciudadanía en el GAD Municipal del Cantón Montúfar periodo 2018-2020.”

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:  
**WLADIMIR  
ALBERTO PEREZ  
PARRA**

f.....

PhD.Wladimir Pérez

**TUTOR**



Firmado electrónicamente por:  
**SOFIA ZAPATA MUÑOZ**

f.....

Msc.Sofía Zapata

**LECTOR**

Tulcán, mayo 2021

## AUTORÍA DE TRABAJO

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

Yo, Herrera Villarreal Lady Soledad con cédula de identidad número 0401703392 y Madruñero Rosero Diana Carolina con cédula de identidad número 0402095053 declaramos: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de nuestra absoluta responsabilidad.



f.....

Herrera Villarreal Lady Soledad

AUTORA



f.....

Madruñero Rosero Diana Carolina

AUTORA

Tulcán, mayo 2021

## ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Herrera Villarreal Lady Soledad y Madruñero Rosero Diana Carolina declaramos ser autoras de los criterios emitidos en el trabajo de investigación: “Análisis de las Tecnologías de Información y Comunicación en la prestación de servicios a la ciudadanía en el GAD Municipal del Cantón Montúfar periodo 2018-2020” y eximimos expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.



f.....

Herrera Villarreal Lady Soledad

AUTORA



f.....

Madruñero Rosero Diana Carolina

AUTORA

Tulcán, mayo de 2021

## **AGRADECIMIENTO**

Este logro en mi vida es gracias a Dios y a mis padres, ya que así pude cumplir mi sueño y de igual manera tuve total apoyo de mi tutor el PHD Wladimir Pérez que siempre estuvo ahí al pendiente todos los procesos del trabajo de titulación, gracias por ser un buen profesional y poder impartirnos sus conocimientos. Gracias a la Universidad y a la Carrera por darme la bienvenida y darme la oportunidad de estudiar la carrera de mis sueños.

**Lady Herrera**

Este trabajo de titulación se la dedico a Dios quien ha sido mi guía y mi camino en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar mi meta, a mis padres por ser mi pilar fundamental en mi vida estudiantil y por el apoyo que siempre me han dado pese a las necesidades y circunstancias que se han presentado.

Agradezco a mi tutor de tesis Phd. Wladimir Pérez por ser mi guía en la elaboración de la presente investigación y por impartirme conocimientos que posteriormente será puestos en práctica en mi vida profesional. Y de igual manera agradezco a la Universidad por haberme permitido formarme día a día como una profesional.

**Diana Madruñero**

## **DEDICATORIA**

La presente investigación le dedicó a Dios, a mis padres y a mi hermano, ya que ellos fueron el pilar fundamental en el transcurso de mis estudios universitarios y con ello pude culminar mi carrera con gran satisfacción.

**Lady Herrera**

Dedico este trabajo de titulación a Dios por darme vida, salud y la fuerza necesaria para culminar mi carrera universitaria, a mis padres Aura Rosero y Luis Madruñero por inculcarme valores morales como espirituales y por ser los pilares fundamentales para mi formación y a mi hermano por el apoyo incondicional que me brindo día a día.

**Diana Madruñero**

## ÍNDICE

I. PROBLEMA .....	14
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	16
1.3. JUSTIFICACIÓN .....	16
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN .....	18
1.4.1. Objetivo General.....	18
1.4.2. Objetivos Específicos .....	18
1.4.3. Preguntas de Investigación .....	18
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	19
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	19
2.2. MARCO TEÓRICO .....	22
III. METODOLOGÍA.....	40
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO .....	40
3.1.1. Enfoque.....	40
3.1.2. Tipo de Investigación .....	41
3.2. HIPOTESIS O IDEA A DEFENDER.....	43
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	43
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS .....	44
3.4.1. Análisis Estadístico .....	47
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	49
4.1. RESULTADOS .....	49
4.1.1 Resultados de la entrevista .....	49
4.1.2 Resultados de la encuesta .....	60
4.2. DISCUSIÓN .....	68
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	75

5.1. CONCLUSIONES .....	75
5.2. RECOMENDACIONES.....	75
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	77
VII. ANEXOS .....	83

### **ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1. Operacionalización de Variables .....	43
Tabla 2. Datos del Entrevistado 1.....	49
Tabla 3. Análisis de la Entrevista 1 .....	49
Tabla 4. Datos del entrevistado 2 .....	51
Tabla 5. Análisis de la entrevista 2.....	51
Tabla 6. Datos del entrevistado 3 .....	53
Tabla 7. Análisis de la Entrevista 3 .....	53
Tabla 8. Datos del Entrevistado 4.....	54
Tabla 9. Análisis de la Entrevista 4 .....	54
Tabla 10. Datos del Entrevistado 5.....	56
Tabla 11. Análisis de la Entrevista 5 .....	56
Tabla 12. Datos del Entrevistado 6.....	57
Tabla 13. Análisis de la Entrevista 6 .....	57
Tabla 14. Datos del Entrevistado 7.....	59
Tabla 15. Análisis de la Entrevista 7 .....	59
Tabla 16. Número de encuestados por género.....	60
Tabla 17. Calificación de los servicios públicos que presta el GAD de Montúfar.....	60
Tabla 18. El GAD de Montúfar cuenta con una plataforma digital o página web. ....	61
Tabla 19. Utilización de la página web con la que cuenta el GAD de Montúfar. ....	62
Tabla 20. Acceso sin ningún inconveniente a la página web con la que cuenta el GAD de Montúfar. ....	63
Tabla 21. Tipos de servicios presta el GAD de Montúfar en la página web. ....	64
Tabla 22. Frecuencia de utilización de los servicios de la página web del GAD de Montúfar. ....	64
Tabla 23. Fallas en el uso de la plataforma digital dentro del GAD de Montúfar. ....	65
Tabla 24. Implementación de una plataforma digital para la prestación de servicios en línea. ....	66
Tabla 25. Servicios que presta el GAD a través de una plataforma Digital. ....	67



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Número de encuestados por género .....	60
Figura 2. Calificación de los servicios públicos que presta el GAD de Montúfar .....	61
Figura 3. El GAD de Montúfar cuenta con una plataforma digital o página web.....	62
Figura 4. Utilización de la página web con la que cuenta el GAD de Montúfar.....	63
Figura 5. Acceso sin ningún inconveniente a la página web con la que cuenta el GAD de Montúfar.....	63
Figura 6. Tipos de servicios presta el GAD de Montúfar en la página web.....	64
Figura 7. Frecuencia de utilización de los servicios de la página web del GAD de Montúfar.	65
Figura 8. Fallas en el uso de la plataforma digital dentro del GAD de Montúfar. ....	66
Figura 9. Implementación de una plataforma digital para la prestación de servicios en línea.	67
Figura 10. Servicios que presta el GAD a través de una plataforma Digital.....	67

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Acta de Predefensa .....	83
Anexo 2: Certificado del abstract por parte de idiomas .....	85
Anexo 3. Encuesta Aplicada.....	87
Anexo 4. Entrevista Aplicada.....	90

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar las Tecnologías de la Información y Comunicación TIC`s en la prestación de servicios a la ciudadanía en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Montúfar periodo 2018-2020. Con el fin de identificar las falencias del uso de las TIC`s que existen en GAD, para posteriormente proponer la creación de una plataforma digital para la prestación de servicios a la ciudadanía en base a la conceptualización de la Administración Pública Digital. La investigación se enmarcó en un enfoque cuantitativo y cualitativo que permitió la aplicación de entrevistas a los servidores del GAD y encuestas a la ciudadanía montufareña, los métodos empleados como el inductivo, deductivo y analítico fueron de gran ayuda para obtener y analizar los resultados obtenidos con la aplicación de los instrumentos, con ello se pudo identificar que si existen falencias en cuanto al uso y manejo de las TIC`s, el Municipio actualmente cuenta con una página web para brindar información a la ciudadanía, mas no con una plataforma digital que le permita al ciudadano hacer la consulta y el pago de los servicios como es el impuesto predial y el agua potable. Por otro lado, por parte de la ciudadanía existe un desconocimiento en cuanto a la TIC`s y a la información que consta en la página web institucional y a su utilización, pero si están de acuerdo con que se implemente una plataforma digital para la prestación de servicios, lo que permitirá brindar servicios de calidad, más eficientes y eficaces.

**Palabras clave:** Tecnologías de la Información y Comunicación TIC`s, servicios públicos, página web, plataforma digital.

## **ABSTRACT**

The present research work aims to analyze Information and Communication Technologies (ICT) in the provision of services to citizens in the Autonomous Decentralized Municipal Government of Montúfar County period 2018-2020, in order to identify the shortcomings of use of the ICT that exist in GAD, to later propose the creation of a digital platform for the provision of services to citizens based on the conceptualization of Digital Public Administration. The research was framed in a quantitative and qualitative approach that allowed the application of interviews to the GAD servers and surveys of the citizenship in Motúfar county, the methods used such as inductive, deductive and analytical were of great help to obtain and analyze the results acquired with the application of the instruments, with this it was possible to identify that there are shortcomings in the use and management of ICTs, the Municipality currently has a web page to provide information to citizens, but not with a digital platform that allows citizens to consult and pay for services such as the property tax and drinking water. On the other hand, on the part of citizens there is a lack of knowledge regarding ICT and the information that appears on the institutional website and its use, but they actually agree with the implementation of a digital platform for the provision of services, which will allow to provide quality, more efficient and effective services.

**Keywords:** Information and Communication Technologies (ICT), public services, website, digital platform.

## INTRODUCCIÓN

Es importante resaltar que en la presente investigación se abordará un tema de gran trascendencia en el mundo actual, mismo que trata sobre el Análisis de las Tecnologías de Información y Comunicación en la prestación de servicios a la ciudadanía en el GAD Municipal del Cantón Montúfar periodo 2018-2020. Por lo cual, la investigación se encuentra estructurada en cuatro capítulos.

Capítulo I, aquí se encuentra descrita la problemática desde un contexto nacional hasta el contexto local como es actualmente no existe una infraestructura tecnológica adecuada para la implementación de las TIC's en la prestación de servicios al ciudadano por parte de las entidades del Estado y por otra parte de los servidores públicos no están debidamente capacitados en el uso de estas tecnologías y por ende no hacen un uso y manejo adecuado de las TIC's, el objetivo principal de la investigación es “Analizar las Tecnologías de Información y Comunicación TIC's en la prestación de servicios a la ciudadanía en el GAD Municipal del Cantón Montúfar”. Por ello, se puede resaltar que es necesario que en los diferentes servicios que se presta el GAD a la ciudadanía, debe hacerlo por medio de las herramientas tecnológicas como una plataforma digital, ya que es fundamental que el municipio tenga grandes avances en la tecnología que utiliza y con ello la población que requiere de los servicios a diario se sienta conforme por la eficiencia de los mismos.

En Capítulo II, en este apartado se hace mención a la fundamentación teórica, aquí se detallan diversas teorías de varios autores que sirvieron de base para poder culminar con una buena investigación, entre estas teorías se puede destacar a la Administración Pública Digital que se enfoca principalmente en la incorporación de las TIC's en el gobierno haciendo uso de diversas herramientas tecnológicas como plataformas digitales, páginas web y redes sociales para la mejora de servicios públicos. Y como también las TIC's que no son más que herramientas que permiten la recolección, el procesamiento, almacenamiento y la difusión de información. Las TIC's son un medio para que el GAD de Montúfar pueda ofrecer mejores oportunidades en beneficio de la comunidad, lo que ayuda a la mejora de los servicios prestados y fortalece el vínculo del gobierno con los ciudadanos para generar mayor confianza.

En el capítulo III, aquí se menciona la metodología utilizada y como esta ayudó en el presente estudio, en donde se hace conocer el enfoque que se ha utilizado en la investigación es de tipo cualitativo y cuantitativo que permitieron aplicar instrumentos como es la entrevista a siete funcionarios del GAD tanto al Alcalde, al Director Administrativo, al Jefe de TIC's, a la Jefe de Comunicación y a los técnicos en informática e infraestructura y las encuestas a la

ciudadanía en un total de 380 según la muestra , de igual manera se hace conocer las variables tanto dependiente y como la independiente que son la prestación de servicios y las TIC`s.

El Capítulo IV, por último, aquí se hace referencia a los resultados y hallazgos que se obtuvieron con la aplicación de instrumentos tanto de la encuesta y la entrevista, para poder dar paso a la discusión e identificar a autores centrales tomados desde la fundamentación teórica para poder analizarlos y cumplir con lo que es la triangulación. Se puede destacar que se pudo constatar que el GAD existen varias falencias en cuanto al uso y al manejo de las TIC`s, hace falta que existan capacitaciones periódicas a servidores públicos en temas de tecnología para que se preste de mejor manera los servicios, entre otro hallazgo se pudo identificar que el GAD cuenta con una página web institucional donde el ciudadano puede consultar información relevante del GAD y como también puede consultar con su número de cédula cuanto tiene que cancelar en el impuesto predial, por tal razón el GAD debe de implementar una plataforma digital que le permita prestar servicios en línea donde el ciudadano pueda consultar el valor a pagar y como también hacer la cancelación de los servicios como es el de agua potable y el impuesto predial.

## **I. PROBLEMA**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El rápido avance de las Tecnologías de Información y Comunicación ha obligado a que muchos gobiernos de los países del mundo, principalmente en el Ecuador incorporen estas Tecnologías en sus administraciones que beneficien principalmente al ciudadano como es en la prestación de servicios públicos es decir reducir la tramitología al momento de acceder a cada uno de los servicios ya sea en las diferentes Instituciones del Estado o en un Gobierno Autónomo Descentralizado o GAD.

A nivel de América Latina y el Caribe se ha evidenciado que aún no existe una infraestructura tecnológica adecuada para la implementación de las tecnologías de Información y Comunicación TIC's en la prestación de servicios en línea. Y por otra parte de los servidores públicos no están debidamente capacitados en el uso de estas tecnologías y como también muchos de los gobiernos no tienen los suficientes recursos económicos para la implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación, ya que con la implementación de esto la Administración pública Digital sería un éxito y así los ciudadanos podrían acceder a los servicios que prestan cualquier entidad que conforman el Estado.

En los últimos años con el desarrollo de las Tecnologías de Información y Comunicación las instituciones públicas principalmente los gobiernos autónomos descentralizados han tenido que incorporar mejoras en los servicios públicos que se presta a la ciudadanía aumentando la eficacia, eficiencia, transparencia y la participación ciudadana. Gracias a las TIC's ha facilitado que las personas puedan relacionarse con el gobierno con nuevas formas de interacción.

La incorporación de las TIC's han originado cambios tecnológicos, sociales, políticos, económicos ya sea en instituciones públicas o como también en los gobiernos autónomos descentralizados. Las TIC son un medio para que el GAD de Montúfar pueda ofrecer mejores oportunidades en beneficio de la comunidad ya que estas han cambiado la forma de vida de las personas, lo que ayuda a la mejora de los servicios prestados y fortalece el vínculo del gobierno con el ciudadano para la formulación de políticas públicas mediante la participación de la colectividad.

Las Tecnologías de Información y Comunicación son muy importantes, ya que contribuyen a facilitar la vida a los ciudadanos, actualmente a nivel nacional en Ecuador no existe un adecuado manejo de estas tecnologías, por lo que no existe colaboración, organización por parte de los funcionarios públicos para ejecutar proyectos con innovación, en donde se haga uso de las TIC's y poder generar interacción con los ciudadanos y así lograr la simplificación de trámites

en las entidades públicas y como también no se destina recursos por parte del Gobierno Central para que en cada entidad que conforman el Estado se implemente la TIC's.

Es por ello, que se ha visto necesario que en el GAD de Montúfar se conozca la influencia de las TIC's en la prestación de los servicios a la ciudadanía, ya que actualmente este municipio no cuenta con esta herramienta, lo que podría ayudar a que la ciudadanía y el Municipio puedan relacionarse entre sí, con la creación de un portal web en el que se pueda agilizar los pagos y procedimientos para acceder fácilmente a los servicios públicos.

Por medio de las TIC's la ciudadanía montufareña será participe activamente en las propuestas y decisiones que tenga el GAD en el mejoramiento de los servicios, utilizando herramientas tecnológicas para que los servidores públicos, como también la ciudadanía en general, puedan tener mayor acceso a la información pública y puedan enterarse la forma de como el municipio está invirtiendo los recursos en obras y en otros aspectos como son las necesidades de la colectividad. Es así que con las TIC's el ciudadano podrá tener fácil acceso a la información que necesite de esta entidad pública y se lo hará por medio del uso de estas tecnologías para lograr alcanzar un buen desarrollo y confianza en las mismas.

Con el buen uso de las TIC's en el GAD Municipal del Cantón Montúfar provincia del Carchi, los ciudadanos lograrán ser partícipes de toda información que requieran y así tener un acercamiento con la institución misma, de lo cual hoy en día no existe en su totalidad, esto es de gran utilidad ya que genera conectividad y se puede llevar a cabo distintos procesos como por ejemplo el tema del servicio público domiciliario de acueducto es decir de agua potable, para el pago de mencionado servicio ya no sería necesario salir de los hogares para trasladarse hasta el municipio y poder cancelar .

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montúfar cumple un papel importante en la sociedad por lo que debe estar al tanto de la revolución tecnológica ya que cada día se crean herramientas novedosas que son de gran utilidad para los ciudadanos es así que deben saber administrar bien los recursos para no tener problemas al momento de la implementación de plataformas virtuales o cualquier herramienta que beneficien a la población y como también el Municipio sea más eficiente y eficaz al momento de la prestación de servicios al ciudadano.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo intervienen las TIC's en la prestación de servicios a la ciudadanía en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montúfar periodo 2018-2020?

## **1.3. JUSTIFICACIÓN**

Actualmente las Tecnologías de Información y Comunicación TIC's juegan un papel muy importante en la Administración Pública, especialmente para los Gobiernos Autónomos Descentralizados como es el caso del GAD de Montúfar, debe incorporar estas TIC's ya que son una herramienta que potencia la mejora y calidad de la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía para la búsqueda de la eficacia y la eficiencia en el sector público.

Es importante mencionar que hoy en día las Tecnologías de Información y Comunicación cumplen un papel fundamental en la sociedad, de lo cual se hace mención que en los diferentes GAD's a nivel nacional tienen que implementar estas herramientas porque deben mejorar todos los procesos que se llevan a cabo y por ende obtener buenos resultados dentro de estas entidades. Tomando como aspecto principalmente al GAD de Montúfar se puede resaltar que es necesario que en los diferentes servicios que se presta a la ciudadanía en general, deben hacerlo por medio de las herramientas tecnológicas, ya que es fundamental que el municipio tenga grandes avances en la tecnología que utiliza y con ello la población que requiere de los servicios a diario se sienta conforme por la eficiencia de los mismos.

El GAD de Montúfar debe hacer un buen uso de las Tecnologías de Información y Comunicación con criterios de calidad, eficacia y eficiencia en la prestación de servicios hacia la ciudadanía montufareña para satisfacer las necesidades básicas de la colectividad. ya que cada uno de los ciudadanos sin exclusión alguna podrán tener facilidad de acceso a servicios públicos generando así ahorro de tiempo, simplificación de trámites al momento de adquirir un servicio, así los ciudadanos podrán tener más confianza en las instituciones públicas.

Las TIC's son herramientas que facilitan la vida al ciudadano incluso más al momento de acceder a un servicio que presta el GAD, por lo tanto, es necesario que el GAD incorpore estas tecnologías en su administración para mejorar los procesos y tramites que se realizan al momento de acceder a dichos servicios para que el ciudadano se sienta confianza en su institución y por ende exista mayor relación de Gobierno- ciudadano.

Se debe recalcar que todos los trámites que se realicen en el GAD con el uso adecuado de las tecnologías se podrán dejar de lado los procesos tradicionalistas o burocráticos es para que se sienta un cambio en la entidad pública y evitar así tanta tramitología que se genera comúnmente y más bien se debe enfocar e involucrar en la innovación por medio de la revolución de la tecnología que el mundo actual está presenciando.



Por medio de las TIC's la ciudadanía podrá acceder a toda la información, realizar trámites en línea en cualquier momento sin tener que trasladarse a las oficinas para ser atendido. Principalmente con estas tecnologías, el GAD de Montúfar podrá brindar al ciudadano seguridad, accesibilidad y transparencia en procesos relacionados con la gestión de este municipio. El GAD de Montúfar tiene que utilizar de manera correcta las TIC's, porque es fundamental en una institución pública exista una nueva forma de gestión pública y administración y por ende mejorar la prestación de servicios públicos a la ciudadanía.

Por lo tanto, todos los cambios que se den dentro del municipio y que hacen referencia al manejo correcto de las TIC's, es con el único objetivo de brindar servicios de calidad con eficiencia y eficacia para todos los ciudadanos y de esta manera lograr que la población se sienta a gusto y conformes ya que sus requerimientos fueron atendidos con rapidez y excelencia.

Con la colaboración y la organización tanto del GAD y de los ciudadanos se logre un municipio más eficaz y eficiente, que cuente con una adecuada utilización de las TIC's e incorpore en su administración una plataforma digital o página web u otra herramienta tecnológica que permita a la ciudadanía tener acceso adecuado a los servicios que presta dicha entidad y así toda la ciudadanía pueda acceder fácilmente a los servicios públicos y pueda realizar sus pagos de una manera más ágil y oportuna desde la comodidad de su hogar o en un lugar cercano a su hogar. Es así que la ciudadanía podrá alcanzar un bienestar, y podrá acceder a los servicios desde el lugar donde se encuentre sin necesidad de perder tiempo, todo esto va de la mano con el buen manejo de las TIC's. La metodología que se utilizó fue el método deductivo que parte de lo general para llegar a la explicación particular del problema; el método inductivo en donde se hará mención de hechos particulares que se hayan presentado en GAD de Montúfar válidos a conclusiones generales, el método analítico para descomponer el objeto en partes y estudiar cada una.

## **1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.4.1. Objetivo General**

Analizar las Tecnologías de la Información y Comunicación en la prestación de servicios a la ciudadanía en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Montúfar periodo 2018-2020.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Identificar las falencias del uso de las TIC´s que existen en GAD Municipal del Cantón Montúfar.
- Proponer una estrategia de creación de una plataforma digital para la prestación de servicios en el GAD de Montúfar.
- Conceptualizar la Administración Pública Digital.

### **1.4.3. Preguntas de Investigación**

- ¿Qué falencias tiene el GAD Municipal del Cantón Montúfar en el uso de las TIC`s?
- ¿Cómo proponer una estrategia de creación de una plataforma digital para la prestación de servicios en el GAD de Montúfar?
- ¿Cómo conceptualizar la Administración Pública Digital?

## **II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

Un primer trabajo corresponde a Flores (2020), quien realizó un artículo de investigación científica acerca un Diagnóstico de Las tecnologías de la Información y Comunicación, el caso de estudio es el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Cañar en donde se manejaron teorías como la seguridad de la información, opinión pública, gobierno electrónico, para dar a conocer las relaciones de interacción en el internet y los beneficios de las herramientas tecnológicas.

Es importante resaltar que el artículo de investigación fue viable, se desarrolló en un tiempo moderado de lo cual generó conformidad para el investigador. Las técnicas utilizadas fueron a través de las entrevistas y de la observación con el fin de obtener aportes en gran medida ya que se basó en la experiencia de expertos en el tema.

Los resultados permitieron identificar dentro de la institución la carencia de estrategias que se enfoquen en el desarrollo, el uso inadecuado de las tecnologías contribuyo de manera negativa en la implementación de políticas de respaldo de información y la adecuación del servicio de video vigilancia de esta manera lograron generar una propuesta que es la creación de una unidad técnica eficaz, que ayude con el apoyo estratégico en la gestión y en la toma de decisiones , por tanto implementar una ventanilla única de Servicios en el GAD .

Este estudio tiene gran vínculo con la investigación presente, ya que posee objetivos claros y todo el proceso tiene coherencia y de esta manera se puede tomar en consideración la propuesta que se planteó y así poder detallar el progreso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en diferentes campos socioculturales, políticos y económicos que da un nuevo enfoque en el actuar de la sociedad.

Un segundo trabajo de Cano (2017), lleva por título: “Gobierno Electrónico como medio para la mejora de los servicios públicos en el GAD Municipal del Cantón Loja durante el periodo abril-agosto 2016”. Se trata de una tesis, apoyada por una investigación descriptiva y explicativa, en la cual se utilizó las técnicas de observación y encuesta y el instrumento cuestionario. La muestra está constituida por los contribuyentes registrados que van en edades comprendidas entre 30 y 60 años que realizan tramites dentro de la institución.

Esta investigación demostró que con la implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación y el gobierno electrónico se ha mejorado las relaciones entre el gobierno y sus ciudadanos, con el fin de que los municipios puedan prestar servicios en línea eficientes y eficaces al ciudadano, mediante herramientas tecnológicas como son los sitios web o

plataformas digitales para satisfacer las necesidades básicas de la población de manera oportuna.

Los resultados que presenta esta investigación es que el Gobierno electrónico es una herramienta eficaz para la incorporación de las TIC's y la modernización de la Administración Pública ya que ha permitido entregar servicios públicos de calidad a la ciudadanía, para ello las encuestas que se han realizado a la ciudadanía arrojan datos que si existe aceptación por parte de los ciudadanos la implementación de las TIC's y el Gobierno Electrónico para que la población pueda acceder a una prestación de servicios en línea.

Este trabajo se relaciona con la investigación planteada, ya que muestra que con la incorporación de las TIC's y el gobierno electrónico se ha podido mejorar los trámites para acceder a un servicio público en donde el ciudadano puede ahorrar costos, tiempo y dinero al momento de acceder a estos servicios. Lo que ha permitido que las instituciones públicas puedan prestar servicios y realizar trámites por medios electrónicos para incrementar la transparencia y calidad de los servicios prestados.

Un tercer trabajo es de Morales (2016), lleva por título; “Análisis de acceso de la ciudadanía a los servicios públicos según el Plan Nacional de Gobierno Electrónico en el Gobierno Provincial de Tungurahua”. Se trata de una tesis, que sienta sus bases en la incorporación de TIC's en las en sus administraciones públicas con el fin de mejorar la prestación de servicios a la ciudadanía y satisfacer sus necesidades básicas, así como también la creación de páginas web o portales web y demás medios alternativos de comunicación, donde se presten servicios en línea lo que permiten incrementar niveles de eficacia y eficiencia en las acciones que realicen los Gobiernos Autónomos Descentralizados GAD's o Municipios.

El objetivo general del trabajo fue analizar el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos según el Plan Nacional de Gobierno Electrónico en el Gobierno Provincial de Tungurahua , entre sus objetivos específicos se encuentran analizar la situación actual de Gobierno Electrónico en el Gobierno Provincial de Tungurahua para mejorar la eficiencia y eficacia de los servicios electrónicos e investigar el comportamiento de los ciudadanos ante el acceso a la información pública para incrementar la participación y buen uso de los servicios de gobierno electrónico.

Cabe mencionar los resultados que ha dejado esta investigación es que se aplicaron encuestas para obtener datos importantes, según estos resultados se puede decir que el portal web que ha desarrollado dicho GAD provincial debe ser mejorado para que sea accesible al ciudadano y por ende este pueda tener acceso a los tramites en línea ahorrando tiempo y dinero y como

también el portal debe contener información actualizada donde se mencionen los pasos del como acceder a un servicio o tramite.

Este trabajo es pertinente a la investigación planteada, ya que aborda que con la incorporación de las TIC's se pretende encontrar mecanismos para mejorar los diferentes procesos que se realizan para acceder a un servicio y como también exista mayor interacción entre el Gobierno y los ciudadanos con el fin de que se preste servicios de calidad a la ciudadanía facilitando así, mejores oportunidades de acceso a servicios básicos de calidad a la colectividad.

Un cuarto trabajo corresponde a Manríquez (2018), lleva por título "El uso de las TIC en la comunicación con la ciudadanía: diagnóstico de portales web de gobiernos locales en México". En este trabajo se manejaron varias teorías sobre las Tecnologías de Información y Comunicación, Gobierno Electrónico, web 2.0 entre las más importantes. De igual manera se abordaron varias estrategias de incorporación de herramientas digitales como son los portales web y servicios en línea.

Esta investigación se enmarcó dentro de un proyecto innovador. La muestra utilizada se llevó a cabo mediante una revisión estadística tomando en cuenta a los principales 10 municipios de la república mexicana. La técnica utilizada fue la encuesta online para la cual se diseñó un cuestionario. Con esta investigación se pudo comprobar la utilidad de los portales web en la prestación de los servicios al ciudadano y como estos simplifican la vida al ciudadano.

Los resultados de esta investigación estuvieron enmarcados en verificar el correcto funcionamiento de las páginas web o portales web de prestación de servicios a la colectividad, también estas herramientas han permitido a la población relacionarse con el gobierno para mejorar la provisión de servicios eficaces y eficientes a la ciudadanía, por medio del uso de las TIC's se puso a lograr establecer una comunicación directa Estado-ciudadano.

Este trabajo se relaciona con la investigación realizada, ya que se propone como medio para la prestación de servicios a la ciudadanía por parte de los gobiernos locales a los portales web porque estas herramientas benefician a todos ya que se puede así reducir los costes y tiempo al momento de acceder a un trámite o un servicio todo esto ha traído consigo mejoras en la administración pública permitiendo modernizarla y reducir la burocracia.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

En el siguiente apartado vamos a abordar las siguientes teorías que ayudaron al desarrollo de la presente investigación:

### **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DIGITAL**

#### **Enfoques teóricos y tecnológicos en la Administración Pública**

Actualmente con la innovación tecnológica y los nuevos desarrollos del internet han cambiado y transformado la prestación de servicios a la ciudadanía por parte del gobierno y las instituciones públicas, lo que ha permitido tener un gran avance en cuanto a las TIC's como es en el desarrollo del gobierno digital que no es más que el uso de las tecnologías de información y comunicación por parte de los gobiernos para mejorar la provisión de servicios a la ciudadanía con el fin, de que el ciudadano tenga una mejor calidad de vida.

Según Gil-García y Criado (2017) mencionan:

Las inversiones en tecnologías de información y comunicación en cualquier país siguen vigentes, si bien cada vez más se apunta a la necesidad de lograr innovaciones derivadas de los resultados, pero también en los procesos que llevan a tales resultados, de cara a generar valor público. Y valor público está directamente asociado a personas y ciudadanía, por tanto, el uso de las tecnologías de la información en las administraciones públicas siempre se debe situar en el centro las necesidades de la ciudadanía (p. 466).

El gobierno digital permite a las administraciones públicas innovar y mejorar sus resultados generando valor público el cual está directamente relacionado con el bienestar ciudadano, es decir se abre espacios a una nueva forma de gobernar de manera inteligente que implica principalmente abrirse a la ciudadanía para resolver de mejor manera los problemas que afectan al gobierno o a una institución pública, haciendo uso de una adecuada incorporación de las TIC's en pro del desarrollo gubernamental e institucional.

Según Gil-García y Criado (2017) mencionan: “Gobernar de manera inteligente implica abrirse a la ciudadanía e integrar el conocimiento que se encuentra distribuido en la sociedad de cara a resolver mejor los problemas públicos que aquejan a la sociedad. Al menos de forma parcial las TIC's pueden apoyar la labor gubernamental y la generación de valor para la sociedad” (p. 467). Se puede acotar que las TIC's han generado cambios en el gobierno y su gobernanza, ya que la tecnología no solo ha permitido resolver problemas, pero no únicamente tecnológicos, si no sociales, es decir los administradores que son los responsables de lo gubernamental pueden aplicar soluciones tecnológicas a problemas sociales, así como también institucionales. Otro de los puntos importantes es que el gobierno digital debe utilizar de manera necesaria la teoría y

la práctica para mejorar los procesos que adoptan las entidades públicas para incorporar las tecnologías en su administración y prestación de servicios.

Según Gil-García y Criado (2017) mencionan:

La necesidad de que el gobierno digital se oriente hacia una visión más integradora, comenzando por reforzar la conexión entre teoría y práctica. Una correcta relación de esos dos espacios supone ir más allá de una suma de ambos, para lograr una multiplicación a través de dinámicas híbridas en las que servidores públicos y académicos amplíen su visión y trabajen en proyectos más holísticos. Ello permitirá entender mejor las dinámicas y procesos de las organizaciones públicas que adoptan tecnologías de información (p. 471).

Otro de los puntos importantes en relación con las TIC's es que existe demanda por parte de los ciudadanos con respecto a los servicios y demás aplicaciones de la administración pública que se ofertan en internet y en relación a la oferta con respecto al gobierno digital son todos los servicios e información que brinde el Estado y sus instituciones al ciudadano por medio del internet como por ejemplo herramientas como portales web, páginas web, entre otros.

Según Gil-García y Criado (2017) mencionan:

La demanda se refiere a los usuarios potenciales de los servicios y aplicaciones de las administraciones públicas en Internet. En cuanto a la oferta, este concepto aplicado al gobierno digital denota los contenidos digitales (información y servicios) ofrecidos por las administraciones públicas a través de Internet, especialmente, portales web públicos, si bien cada vez son más relevantes los nuevos medios que están desarrollándose a partir de las plataformas sociales, App, etc. (p. 472).

Es necesario que cada uno de los gobiernos locales especialmente el GAD de Montúfar incorpore y haga buen uso de las TIC's para mejorar la provisión de servicios públicos a la ciudadanía de una manera eficaz y eficiente, incorporando en su gestión la Administración Pública digital, lo que le permitirá satisfacer necesidades básicas de la población, así como también brindar una mejor calidad de vida a la población. Con el gobierno digital y la innovación tecnológica este GAD podrá ofertar servicios a los ciudadanos por medio de la plataforma del internet, así como las demás herramientas tecnológicas como son los portales web o páginas web, generando mayor confianza y valor público en toda la ciudadanía. Y tal como lo menciona en este apartado Criado (2017): “se pone el acento en las dos etapas más recientes de innovación tecnológica en el sector público. Primero, la generalización de Internet y de las páginas web, han abierto las puertas a la digitalización de muchos procesos organizacionales” (p. 476).

## **NUEVA GESTIÓN PÚBLICA NGP**

La Nueva Gestión Pública NGP se inserta dentro de una reforma del Estado que tiene por objetivo reconstruir el aparato Estatal y su capacidad de gestión, para que la Administración Pública sea más transparente y sus administradores sean más responsables ante la ciudadanía, otro aspecto importante dentro de la NGP es la descentralización para la ejecución de los servicios públicos y como también las actividades que son exclusivas del Estado se desconcentren y así la administración pública sea más eficiente y eficaz y tenga mejores resultados Todo esto va enfocado en la reforma gerencial propuesta por el CLAD.

Tal y como lo menciona el CLAD (1998) asume que la reconstrucción de la administración pública a través de la Reforma Gerencial, llevará al mejoramiento de la gestión del Estado, entendida como la capacidad del Estado para concretar en la realidad, de manera eficiente y efectiva, las decisiones tomadas a nivel político (p. 12).

La reforma gerencial permite al Estado y sus instituciones aumenta la eficiencia y la eficacia al momento de prestar servicios al ciudadano, además crear nuevas condiciones que posibiliten la relación democrática entre el Estado y el ciudadano, esta reforma se basa en varias características como es la profesionalización de la alta burocracia para tomar mejores decisiones al momento de formular políticas públicas con el fin de transformar las actuales estructuras de la administración.

Según García (2007) menciona:

La NGP persigue la creación de una administración eficiente y eficaz, es decir, una administración que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor coste posible, favoreciendo para ello la introducción de mecanismos de competencia que permitan la elección de los usuarios y a su vez promuevan el desarrollo de servicios de mayor calidad. Todo ello rodeado de sistemas de control que otorguen una plena transparencia de los procesos, planes y resultados (p. 44).

Como también esta reforma se basa en la descentralización para la ejecución de los servicios públicos es una tarea esencial para la modernización gerencial del Estado las funciones que pueden ser realizadas por los gobiernos subnacionales y que antes estaban centralizadas, deben ser descentralizadas para obtener ganancias en eficiencia y efectividad y aumentar la fiscalización y el control social de los ciudadanos sobre las políticas públicas, los organismos centrales deben delegar la ejecución de las funciones hacia las agencias descentralizadas y como también, la administración pública gerencial hace uso del control a posteriori de los resultados como un instrumento técnico capaz de hacer que las organizaciones aprendan de sus errores, y a partir de esto, elaboren sus estrategias futuras y por último la mayor autonomía gerencial de



las agencias y de sus gestores debe ser complementada con nuevas formas de control con la aplicación de esto la NGP será un éxito.

## **BUEN GOBIERNO**

El buen gobierno es considerado como una nueva forma de gobierno y de administración pública capaz de promover la eficiencia en el sector público, garantizar más y mejor servicio al ciudadano, evitando el mal uso de los recursos públicos para poner fin a la corrupción. Todo esto se enmarca en crear instituciones más competentes, eficientes, abiertas, inclusivas y responsables creando un entorno que facilita la reducción de la pobreza, permitir prestar mejores servicios y ganarse la confianza de los ciudadanos. Este paradigma garantiza al gobierno ser más transparente y honesto para afrontar la corrupción, ser de calidad mejor día a día sus servicios y digital use de buena manera la TIC`s y agilice el acceso de la ciudadanía a los servicios gubernamentales con mayor oportunidad, calidad y eficiencia, contribuya al combate a la corrupción y fomente la transparencia en la función pública.

Según el Banco Mundial y OCDE (2018) mencionan:

El buen gobierno es una forma de gobierno y de administración pública que es capaz de proveer eficientemente", es decir, satisfacer las necesidades de la población. Forjar un buen gobierno, capaz de reemplazar las viejas estructuras burocráticas por sistemas innovadores que permitan consolidar instituciones ágiles, eficientes, honestas y transparentes, en la atención de las demandas de la sociedad, y que lleve a cabo una clara y permanente rendición de cuentas (p. 5).

El buen gobierno centra sus bases en varios aspectos como el fortalecimiento de los procesos de formulación de las políticas públicas para que exista comunicación entre todos los niveles de gobierno evitando fallas en la implementación, promueve también la gestión eficaz de los recursos haciendo buen uso de los recursos económicos, otro punto es que refuerza la prestación de servicios públicos es decir dicha prestación sea de forma justa y confiable garantizando que los servicios lleguen a las personas mas pobres y marginadas respondiendo de manera oportuna a las necesidades de la población y por último fortaleciendo la interrelación entre los sectores públicos y privados para que exista mejor gestión y confianza.

## **PARADIGMA BUROCRÁTICO EMPRESARIAL**

Es necesario destacar que el modelo burocrático tradicional dentro de la Administración pública, no es eficiente, aun se desarrollan procesos mecanizados y no optan por dar mejoras a los servicios públicos, es así que también es fundamental conocer que el modelo buroempresarial representa principalmente la combinación de dos modelos, tanto del

burocrático como también del gerencial y con ello propender a establecer mejoras en los servicios públicos, es decir quieren acoplar las buenas prácticas del sector privado.

Según Ramio (2016) menciona: “El modelo burocrático es rígido y poco acorde con las necesidades de gestión de los servicios públicos, de operar en red y con sofisticados sistemas tecnológicos. Hace falta introducir en los ámbitos de gestión pública un modelo empresarial ordenado” (p.3)

Según Ramio (2016) establece:

El modelo buroempresarial representaría una mezcla ordenada entre el modelo burocrático y el modelo gerencial con unas prácticas empresariales, pero con valores de carácter público, uno de sus objetivos de este modelo es conseguir la máxima flexibilidad en la gestión para lograr eficacia, eficiencia y ser permeable a la innovación y al aprendizaje (p.21).

Es necesario conceptualizar que un modelo empresarial ordenado, se fundamenta en conseguir las diferentes metas y objetivos que se han establecido dentro de la organización, y también hace mención a que se debe potencializar las capacidades con referencia al talento humano y alcanzar grandes avances.

### **Relación de los paradigmas con la Administración Pública Digital**

Por tanto, se debe tener en cuenta que los diferentes paradigmas como es el del Buen Gobierno de manera general este se basa en que se debe dar una reforma dentro de las administraciones públicas y con ello consolidar principalmente entidades públicas más eficientes, ágiles, transparentes y poder brindar servicios de calidad a los ciudadanos ya que ellos son el eje principal en el accionar de lo público. También hay que conocer que la nueva gestión pública se sustenta que se dé la separación de las competencias, es decir que se desarrolle un sistema de manejo descentralizado y con ello optar por conseguir procesos innovadores y así como también la nueva gestión pública tiene un enfoque en la efectividad, eficiencia y calidad del cumplimiento de tareas y los procesos que se dan dentro de las instituciones para la búsqueda de resultados.

Por otra parte el modelo buroempresarial, pretende dar mejoras en la prestación de servicios públicos por medio de las diferentes estrategias que adopten del sector privado y con ello poner en funcionamiento en el sector público, es así que se puede hablar de la estrecha relación que existe entre estos paradigmas, tanto de la Nueva Gestión Pública, El Buen Gobierno, La Administración Pública Digital y así como también del modelo buroempresarial ya que estos en sí, buscan la eficiencia, calidad y total transparencia en referencia a la prestación de servicios

públicos y con ello lograr la calidad de vida de los ciudadanos que reciben atención en las entidades del sector público .

Es por ello que se debe establecer que la Administración Pública Digital se diferencia en gran medida en que en ella se da de manera central, la implantación de las TIC's en el gobiernos y con ello poder ofertar a la comunidad servicios en línea por medio de la implantación de plataformas digitales , sin la necesidad de dirigirse hacia la entidad pública y con ello generar ahorro de tiempo , costos y por tanto se da la simplificación de trámites , de igual manera se desarrollan buenas estrategias de comunicación y se da una buena difusión de información por medio de páginas web y de las redes sociales, que actualmente tienen gran trascendencia y con ello que dicha información posee gran valor público.

### **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA INTELIGENTE**

Es importante describir que la Administración Pública Inteligente surge con la cuarta revolución industrial, la cual ha sido de gran beneficio para las entidades, organizaciones del sector público y privado contribuyendo al desarrollo e implementación de las TIC's en sus administraciones. Según Corvalán (2017) resalta:

La Administración Inteligente garantiza la efectividad en cuanto a la modernización innovación, agilización en los diferentes trámites que se realizan promoviendo la reducción de costos, simplificación de procesos con ello permite un amplio camino en lo que es la mejora continua por ende se genera disponibilidad de información totalmente actualizada que es de libre acceso para todos los ciudadanos (p.28).

Por lo tanto, la mejora continua se enfoca principalmente en la calidad y excelencia de los servicios que se brinda a la ciudadanía por parte de los municipios para que ejecuten sus funciones de manera adecuada. Actualmente, la Administración Pública Inteligente juega un papel fundamental en la prestación de servicios a la ciudadanía con el fin de modernizar e innovar todos los procesos que se realizan dentro de las instituciones del Estado.

Según Varela (2015) menciona:

La Administración Pública Inteligente permitirán a los gobiernos y a sus servicios civiles o función pública, recuperar la confianza ciudadana y hacer frente a las presiones para mejorar sus rendimientos, en un contexto de austeridad continua. Una administración pública inteligente es aquella que sabe adaptarse al momento en el que vive y que hace todo lo posible para ponerse al servicio de los ciudadanos (p.189).

Es así como en cada uno de los gobiernos locales como son los GAD's incorporen la Administración Pública Inteligente en la prestación de servicios a la ciudadanía con el fin de

brindar un servicio de calidad y transparencia con el objeto de generar más confianza por parte de los ciudadanos en las instituciones públicas.

Según Ramio (2017) menciona:

La Administración Pública del Futuro se basa principalmente en la inteligencia y en la innovación, posee diferentes sistemas de información tanto internos como externos, en donde las diferentes entidades públicas deben asesorar sobre la extensa red de organizaciones públicas y privadas que prestan servicios públicos, de igual manera deben tener la suficiente disposición y capacidad para contener información en diferentes vías como por ejemplo redes sociales, big data o datos abiertos. (p.33)

Para ello es importante incorporar las Tecnologías de Información y Comunicación en cada uno de los procesos y tramites que se den para acceder a la prestación de servicios, la visión de la modernización e innovación de la Administración Pública tiene por objetivo satisfacer las necesidades y demandas ciudadanas con un nivel de transparencia y calidad y por ende la institución pueda hacer las cosas de manera diferente como es replantear los procesos internos e innovando la calidad en la prestación de servicios.

### **TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)**

En los últimos años con el desarrollo de las tecnologías de información y comunicación las instituciones públicas principalmente los gobiernos autónomos descentralizados han tenido que incorporar mejoras en los servicios públicos que se presta a la ciudadanía aumentando la eficacia, eficiencia, transparencia. Las TIC's son herramientas que ha facilitado el desarrollo a nivel mundial.

Según Bossio (2003) menciona:

Las Tecnologías de Información y Comunicación incluye no sólo a las nuevas tecnologías asociadas a lo digital e Internet sino a todas las diferentes tecnologías que, como la radio o el papel, sirven al recojo y organización de información y a su comunicación (p. 4).

La incorporación de las TIC's han originado cambios en tecnológicos, sociales, políticos, económicos ya sea en instituciones públicas o como también en los gobiernos autónomos descentralizados. Las TIC's son un medio para que el GAD de Montúfar pueda ofrecer mejores oportunidades en beneficio de la comunidad ya que estas han cambiado la forma de vida de las personas. Lo que ayuda a la mejora de los servicios prestados y fortalece el vínculo del gobierno conjuntamente con el ciudadano para la formulación de políticas públicas mediante la participación de la colectividad.

Según Graells (2000) menciona “Las Tecnologías de la Información y las Comunicación (TIC’s) forman parte de la cultura tecnológica que nos rodea y con la que debemos convivir. Amplían nuestras capacidades físicas y mentales. Y las posibilidades de desarrollo social” (p.1). Se puede decir que las TIC’s han jugado actualmente un papel fundamental ya que son un conjunto de recursos tecnológicos usados para el procesamiento y almacenamiento de información, el uso por parte de los gobiernos en las instituciones públicas hace que se mejoren la prestación de servicios y como también la información que se da a la ciudadanía de forma eficiente y eficaz en su gestión dentro del sector público y se mejore así la participación ciudadana para el establecimiento del gobierno electrónico.

El Plan Nacional Gobierno Electrónico (2017) establece que las TIC’s son: “Es el conjunto de recursos tecnológicos usados en la captura, el procesamiento, el almacenamiento y la transmisión de información, que sirve de base para la construcción, ejecución, operación y uso de las soluciones de Gobierno Electrónico” (p. 30). (Plan Nacional de Gobierno Electrónico, 2017)

Las TIC’s han jugado actualmente un papel fundamental en el gobierno electrónico siendo este un conjunto de recursos tecnológicos usados para el procesamiento y almacenamiento de información, el uso por parte de los gobiernos en las instituciones públicas hace que se mejoren la prestación de servicios y como también la información que se da a la ciudadanía de forma eficiente y eficaz en su gestión dentro del sector público y se mejore así la participación ciudadana para el establecimiento del gobierno electrónico.

### **SERVICIOS EN LÍNEA**

Los servicios son todas las actividades que realizan las instituciones y general valor añadido ya que aquí se plasman las actividades que se van a desarrollar y a prestar a la ciudadanía como son los servicios en línea los cuales benefician a la gestión sea del gobierno central o de los GAD en donde se pueda desarrollar una mayor confianza de los ciudadanos en sus gobernantes lo que ayude a que el Estado pueda ser más eficiente al momento en que se dé un producto o servicio al ciudadano y como también sea más transparente y se cree mecanismos de participación.

Como menciona Pietroluongo (2018):

Los servicios en línea van de simples a complejos. Un servicio en línea simple podría ser tan básico como proveer información a investigadores. Un servicio en línea complejo podría ser una aplicación para solicitar ayuda financiera en línea. Los servicios en línea incluyen servicios de correo electrónico, sitios web de música o películas, motores de búsqueda o tiendas en línea (párr.1).

Actualmente existen varios tipos de servicios como pueden ser de libre acceso en donde tienen todo acceso y estos pueden ser prestados en las diferentes plataformas digitales institucionales y el otro son servicios con registro que puede ser un usuario y contraseña como se menciona a continuación:

Según el Banco de Previsión (2017) menciona existen dos tipos de servicio en línea:

**De acceso libre:** son aquellos a los que podrá acceder sin identificar un usuario y contraseña. Por su naturaleza, la información que se puede brindar por esta vía es acotada, fecha y lugar de cobro, seguimiento de expedientes, reserva de turno para realizar trámites.

**Servicios con registro:** son aquellos que requieren que el usuario se registre previamente para obtener el usuario. Los usuarios registrados podrán acceder a su historia laboral nominada, recibos de cobro de prestaciones económicas, etc. Si es contribuyente podrá realizar la declaración nominada de los trabajadores, emitir y pagar facturas, gestionar certificados comunes, etc.(párr.1)

## **SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN**

La sociedad de la información es un término utilizado para referirse a los procesos de evolución de la vida y de las diferentes relaciones que existen entre las personas, gobiernos y organizaciones cuando hacen uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en donde se facilite la distribución y manipulación de la información.

Según Ileana y Sánchez (2011) mencionan:

La “sociedad de la información” se distingue la importancia social que se le concede a la comunicación y la información en la sociedad actual, donde se involucran las relaciones sociales, económicas y culturales. Ya que la información se constituye uno de “los combustibles” que da vida a los distintos motores de la sociedad y que a su vez mueven a la sociedad (p. 236).

Es por ello importante que el GAD de Montúfar y la ciudadanía en general se adapte a los nuevos avances tecnológicos para que el gobierno pueda estar más cerca del ciudadano mejorando así los servicios que se presta a la colectividad con el fin de que con la incorporación de las nuevas tecnologías el GAD pueda prestar mejores servicios de calidad con términos de eficiencia y eficacia.

## **GOBIERNO ELECTRÓNICO**

El gobierno electrónico es un nuevo modelo de gestión en el cual los ciudadanos y las autoridades colaboran conjuntamente para producir acciones encaminadas a construir

soluciones a problemas públicos donde la participación y la transparencia son base fundamental para realizar esto.

Según Naser (2017) resalta:

El gobierno electrónico es una innovación continua de los servicios, la participación de los ciudadanos y la forma de gobernar mediante la transformación de las relaciones externas e internas a través de la tecnología, el Internet y los nuevos medios de comunicación (p.6).

En el gobierno electrónico se consolidan cuatro actores como son los ciudadanos, el gobierno, el sector productivo, y los servidores públicos lo que ayudara a que se incorpore nuevas mejoras a los servicios públicos, exista sitios web que faciliten la comunicación entre ciudadano y gobierno incorporando la opinión ciudadana para la creación de políticas públicas en beneficio de ellos mismo.

Según la Organización de Estados Americanos OEA (2017) menciona: “El Gobierno Electrónico es la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) al funcionamiento del sector público, con el objetivo de brindar mejores servicios al ciudadano e incrementar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana” (párr.1).

Se puede decir que el gobierno actualmente juega un papel fundamental en todas las administraciones públicas ya que por medio de este la entidad pública puede incorporar tecnologías con el único objetivo de prestar mejores servicios a la ciudadanía e incrementar la eficacia y eficiencia dentro de una entidad o en los GAD's.

Como menciona Gartner Group (2015): “El gobierno electrónico es una innovación continua de los servicios, la participación de los ciudadanos y la forma de gobernar mediante la transformación de las relaciones externas e internas a través de la tecnología, el Internet y los nuevos medios de comunicación” (pág.6).

Todo esto hace referencia que el gobierno electrónico es una herramienta innovadora para un GAD o una institución o entidad que conforma el Estado con el fin de mejorar el acceso a los servicios públicos por parte de los ciudadanos, también es una herramienta que cambia la forma de gobernar mediante la incorporación de tecnologías como son el internet y los medios de comunicación.

Se puede concluir que muchos gobiernos en el mundo han tenido la necesidad de incorporar las nuevas tecnologías de la información y comunicación para mejorar los servicios que se presta a la ciudadanía con el fin de incrementar la eficiencia y eficacia de la gestión pública para que el gobierno pueda crear diversas acciones que mejoren la prestación de servicios y todos puedan acceder.

## **ETAPAS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO**

### **ETAPA EMERGENTE**

Según el Plan Nacional Gobierno electrónico (2017) resalta:

En este nivel o etapa existe información básica del gobierno en línea, por ejemplo, en las páginas web gubernamentales existe información sobre política pública, gobernanza, legislación, reglamentación, documentación pertinente de trámites y servicios gubernamentales y existen enlaces a sitios web de otros ministerios, departamentos u otros poderes del Estado; todo esto con la finalidad de que los ciudadanos puedan obtener información en tiempo real e histórica de forma fácil” (p. 15).

Según Armas (2011) menciona:

En esta primera etapa el gobierno tiene presencia en Internet a través de la divulgación de sus sitios web o portales. En esta instancia los organismos ponen a disposición información básica de manera rápida y directa. No existe mayor relación con ciudadanos y empresas debido a que la información puesta en línea no posibilita la interacción” (p. 10). (Armas, 2011)

Según Ballesteros (2016) resalta: “Fase en la que los gobiernos ponen en línea información básica sobre leyes, reglamentos, documentos y estructuras organizacionales, sin mayor relación con los ciudadanos.” (Ballesteros, 2011)

Se puede concluir que en la etapa emergente los diferentes gobiernos tienen presencia en el Internet por medio de páginas web donde se expone la información básica del gobierno y puedan los ciudadanos acceder a la información de forma fácil pero no existe mayor relación o interacción entre los ciudadanos y sus gobernantes y no se puede realizar transacciones o tramites en línea.

### **ETAPA AVANZADA**

Según el Plan Nacional Gobierno electrónico (2017) menciona:

En esta etapa se incorporan mejoras a los servicios de información, por ejemplo, los sitios web gubernamentales facilitan la comunicación unidireccional o bidireccional simple entre el gobierno y el ciudadano, permitiendo la descarga de formularios para acceder a un servicio público; adicionalmente los sitios web presentan funciones multimedia -audio y vídeo- a la vez que son multilingües (p. 15)

En esta etapa se da una comunicación más directa entre los ciudadanos y los gobiernos en la cual no solo se brinda información, sino que por el contrario se puede descargar formularios



para acceder a algún servicio y sus portales o sitios web contienen diferentes funciones de multimedia, audio y video para la mejora de los servicios que se presta a la ciudadanía.

### **ETAPA TRANSACCIONAL**

Según el Plan Nacional Gobierno electrónico (2017) menciona:

En esta etapa existen servicios transaccionales en los sitios web gubernamentales, es decir, existe una comunicación bidireccional entre el ciudadano y el gobierno, abriendo un espacio de interacción para la construcción de políticas, programas, reglamentación gubernamental, etc. Para poder realizar esta interacción es necesario contar con la autenticación de la identidad del ciudadano. En esta etapa ya se habla de votación electrónica, descarga y carga de formularios, presentación de declaraciones de impuestos en línea, trámites en línea para solicitar certificados, licencias y permisos otorgados por las instituciones públicas o mejorar los sistemas financieros transaccionales del gobierno. (p. 15).

En esta etapa existe una mayor interactividad ya que los ciudadanos pueden interactuar para la formulación de políticas públicas también se mejora la comunicación entre los ciudadanos y sus gobernantes. Cada uno de los ciudadanos podrán acceder de mejor manera al pago de impuestos, acceder a mejores servicios y como también la votación electrónica.

### **ETAPA CONECTADA**

Según el Plan Nacional Gobierno electrónico (2017) resalta:

En esta etapa se evidencia un claro enfoque centrado en el ciudadano, por el cual los servicios electrónicos están dirigidos a la población y no solamente al Estado, respondiendo con soluciones de acuerdo a los acontecimientos de los ciclos de la vida y según los segmentos de la población a fin de proporcionar servicios personalizados (p. 15).

En esta etapa existe la compra de servicios integrados a través de los sitios web gubernamentales. La interacción ciudadano-gobierno es más intensiva a través de distintos medios que tienen conectividad. Adicionalmente Los servicios y las soluciones electrónicos traspasan los departamentos y ministerios de manera uniforme, permitiendo que los datos y el conocimiento se transfieran de los organismos gubernamentales a las demás instituciones de una manera integrada.

### **BRECHA DIGITAL**

Actualmente la brecha digital es un concepto muy amplio que es muy utilizado para referirse a la separación que existe entre personas que utilizan las Tecnologías de Información y

Comunicación diariamente y las personas que no tienen acceso a estas tecnologías y aun que las tengan no saben cómo utilizarlas.

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos OECD (2001) menciona:

La brecha digital ha sido definida como la distancia existente entre áreas individuales, residenciales, de negocios y geográficas en los diferentes niveles socioeconómicos en relación con sus oportunidades para acceder a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, así como al uso de la Internet (p.1).

Es por ello que en el GAD Municipal del Cantón Montúfar es importante que se elimine o erradique la brecha digital para que el gobierno municipal pueda mejorar las tecnologías que ya tiene en la institución y como también al momento de crear páginas web o plataforma digitales en donde se presten servicios a la ciudadanía en línea y puedan todos los ciudadanos tener acceso a internet principalmente y después puedan realizar el pago o acceder a información sobre los servicios que se prestan al ciudadano.

Como menciona Segura (2010):” La brecha interna se refiere a las desigualdades de acceso a las TIC que tienen lugar en los países latinoamericanos. Un elemento de gran importancia en esta brecha es el nivel de ingresos de los hogares” (p. 15).

También es importante que los servidores públicos estén debidamente capacitados en TIC’s para que puedan sacar provecho a las tecnologías que ya se hayan implementado en el GAD con el fin de mejorar la prestación de servicios a la ciudadanía, reducir los costos y trámites para acceder a cada uno de estos servicios.

## **MARKETING DIGITAL**

El Municipio de Montúfar es un lugar que requiere cambios ya que se puede presenciar el mal uso de las tecnologías de la información y comunicación por lo que existen personas tradicionalistas que no se enfocan principalmente en los cambios del mundo en la modernización de los servicios, en la adaptación de la tecnología que día a día evoluciona de manera rápida.

Según Moder y Florensa (2017) mencionan:

El marketing digital es un tipo de marketing cuya función es mantener conectada a la empresa u organización con sus segmentos de mercado y clientes, mediante los medios digitales que estén disponibles, con la finalidad de comunicarse fluidamente con ellos, brindarles servicios y realizar actividades de venta (p.14).

En tanto el marketing digital hoy en día es necesario en cualquier institución ya que así contribuye de manera eficaz en el desarrollo y negociación de los procesos que se estén

ejecutando, por lo que los ciudadanos conociendo sobre la existencia de este medio pueden realizar alianzas en beneficio del municipio y de toda la comunidad.

## **MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

Con el avance de las tecnologías de información y comunicación los medios de comunicación también toman un papel fundamental en el desarrollo e incorporación de estas tecnologías con el fin de que la información pueda dar a conocer por parte de gobiernos, ciudadanos y hasta organizaciones por lo que con esta evolución los medios de comunicación tradicionales como la radio, televisión y periódico se han quedado atrás, hoy en día el internet es uno de los medios de comunicación más utilizados para transmitir información a través de canales que estén acorde con las necesidades de las personas.

Según Guamán y Velásquez (2019) establecen:

La revolución tecnológica ha provocado que los medios de comunicación realicen un arduo trabajo para adaptarse a los cambios que la aldea global les ha impuesto, parte de ese proceso de adaptación ha sido la creación de diferentes canales para transmitir la información que generan tanto en papel como en material audiovisual, dirigidos a cada vez a diversas audiencias (p.5).

## **INTERNET**

En el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montúfar no cuenta con el buen funcionamiento de las Tecnologías de Información y Comunicación ya que los implementos que ellos utilizan no cubren en su gran mayoría el bienestar de los ciudadanos por lo que es necesario realizar cambios para que la institución brinde sus servicios de la mejor manera.

Hahn (1995) menciona “Internet es el nombre de un grupo de recursos de información mundial. Es un enorme conjunto de redes de ordenadores, interconectados entre sí que dan lugar a la mayor red de redes de ámbito mundial” (p.9). (Hahn, 1995)

Al hablar de redes interconectadas hace referencia principalmente a que están enlazadas una con otra para brindar servicios de calidad de manera transparente.

## **RADIO**

En el municipio de Montúfar no existe una plataforma que este diseñada para la transmisión de radio de manera online para que los ciudadanos que estén en la red puedan escuchar por medio de sus dispositivos electrónicos, teniendo en cuenta que los ciudadanos no pueden tener una radio a mano, cabe destacar que aun en esta entidad en las diferentes unidades cuentan con este medio convencional y no utilizan los medios electrónicos actuales.

Según Cabezas (1984) menciona:

La radio es un medio de comunicación de ideas, realidades entornos, hechos, acontecimientos, campos sonoros, reconstrucciones en sentido amplio e ideaciones culturales, cuya finalidad es facilitar al oyente un contacto personal y permanente con la realidad circundante por medio de su recreación verosímil (p.27).

Por medio de la radio se da una trasmisión convencional hace referencia a que en los tiempos pasados la tecnología no estaba en tal desarrollo y por ende cualquier noticia e información que la ciudadanía necesitaba, tenía que estar de manera obligatoria pendiente de la trasmisión en radio.

## **TELÉFONO**

En el GAD de Montúfar se puede presenciar que hacen uso del teléfono convencional de lo cual hoy en la actualidad es conocido como un medio de comunicación tradicional que forma parte de las TIC`s y que en este municipio todavía lo considera indispensable ya que lo manejan en el campo laboral para resolver diferentes actividades de dicha institución.

Arias (2005) establece “El teléfono es un dispositivo de telecomunicaciones diseñado para transmitir conversación por medio de señales eléctricas” (p.157).

Al decir conversaciones inalámbricas es importante decir que es la comunicación en donde no existen ningún tipo de cables de por medio, más bien existe la modulación de ondas en el espacio.

## **REDES SOCIALES**

Las personas que acuden a este Municipio es porque en verdad requieren de estos servicios que brinda, por lo que es necesario que reciban una atención buena e inmediata para que se sientan conformes en cuanto a la necesidad que requieran, esto se lo podrá lograr con el uso adecuado de las Tecnologías de Información y Comunicación ,en tanto es fundamental que implementen redes sociales bien que estén bien diseñadas las cuales se enfoquen principalmente en los ciudadanos por ende tiene que constar de publicaciones diarias con información real.

Según Boyd y Ellison (2007) resaltan:

Una red social se define como un servicio que permite a los individuos construir un perfil público o semipúblico dentro de un sistema delimitado, articular una lista de otros usuarios con los que comparten una conexión, y ver y recorrer su lista de las conexiones y de las realizadas por otros dentro del sistema (p.3).

Hablar de conexión quiere decir que es la reacción que se produce entre dos o más personas a través de la red, que tienen cosas en común y se identifican por su ideología, cultura es así que se conocen y forman grandes organizaciones de manera online.

## **FACEBOOK**

Es importante decir que gran número de los servidores públicos de este GAD no están al tanto de la tecnología y es por eso que no se tiene mejoras en cuanto a lo que hace referencia al tema de prestación de servicios, con el manejo adecuado de estas tecnologías en el Municipio de Montúfar la ciudadanía podrá gozar de satisfacción ya que con estas herramientas podrán realizar sus trámites con mayor rapidez de igual forma serán partícipes de toda la información que requieran.

Según Flores, Morán y Rodríguez (2009) resaltan:

Es en la actualidad, el portal más representativo y usado a nivel mundial donde se pueden tejer redes sociales. Dentro de Facebook, podemos subir imágenes, videos, crear grupos, utilizar sus diversas aplicaciones, entre otros aspectos más que hacen de esta plataforma, la más exitosa. En sus inicios, era de uso exclusivo de universitarios, pero, en setiembre de 2006, se amplió sus fronteras permitiendo así que cualquier persona que tenga un correo pueda acceder a dicho portal (p.9).

Se puede mencionar que las plataformas son un software el cual permite adaptar diferentes tipos de aplicaciones que se adapten a las mismas y que sean compatibles, por ello es que una la plataforma puede almacenar cualquier tipo de información que requiera el usuario.

## **YOUTUBE**

Las redes sociales juegan un papel fundamental en las sociedades actuales y en los gobiernos, YouTube es considerado como una red social muy influyente a nivel mundial por su máximo nivel de interacción entre usuarios, YouTube es considerada como una plataforma audiovisual en donde cada uno de los usuarios pueda subir y compartir cualquier tipo de video y como también esta busca compartir con otros usuarios imágenes, música, frases, propuestas etc. en video.

Según Espel (2010) menciona:” YouTube es una red social en la cual los usuarios pueden subir y compartir todo tipo de videos en donde se crea una comunidad conformada por suscriptores y los contenidos que son subidos por usuarios se hacen virales” (párr.1).

Es por ello importante que cada uno de los gobiernos tengan un pleno conocimiento de esta red social ya que sería muy beneficiosa para la ciudadanía en donde cada municipio en este caso el GAD de Montúfar podrían mediante un video y los usuarios que se suscriban puedan compartir y conocer los servicios públicos que presta a la ciudadanía y así toda la población montufareña podría estar al tanto de todas las actividades que realiza este municipio.

## **TWITTER**

Twitter es una red social muy utilizada actualmente, permite elegir con quien podemos relacionarnos porque es una plataforma de comunicación bidireccional es decir que tanto el que

emite y recibe la información pueden estar en constante intercambio de mensajes e interacción, Twitter también permite al usuario enviar mensajes de texto cortos con caracteres limitados que son muy rápidos para leer t rápido de escribir.

Según Facchin (2018) resalta:

Twitter es una red social que permite enviar mensajes de 280 caracteres y pueden ser vistos por otros usuarios también esta red social permite seguir a cuentas que sean de interés de los usuarios y como también permite conseguir seguidores, los mensajes son denominados tweets y por lo general son de carácter público (párr.4).

En necesario que cada uno de los gobiernos y como también las entidades del sector público incluidos los GAD hagan uso de esta red social como medio de mejora para la prestación de servicios y medio de difusión de mensajes a la ciudadanía con el fin de mejorar la prestación de los servicios que sean de mayor calidad en donde los ciudadanos puedan dar sus opiniones y puntos de vista y así el gobierno esté más cerca del ciudadano mediante esta red social.

### **WHATSAPP**

Hoy en día los ciudadanos en cualquier ámbito político, económico, social, cultural deben adaptarse a los cambios tecnológicos que se generan, por ende, deben hacer uso de las redes sociales para que puedan ser partícipes de posibles soluciones a cualquier problema que se evidencie en cualquier institución pública o privada.

Según Cascón (2015) resalta:

WhatsApp herramienta de mensajería que permite a sus usuarios la emisión y recepción de mensajes, fotografías, música, videos, documentos, audios de manera gratuita. Para utilizar esta herramienta basta con descargar la aplicación, registrarse con un número telefónico, agregar contactos tener acceso a una red wifi y listo. La aplicación permite comunicarse con familia y amigos de forma sencilla e inmediata (párr.2).

Por tanto, las herramientas tecnológicas son de gran beneficio para todos, por lo que permiten realizar trabajos de manera eficiente para que así día a día estemos al tanto de la información y tener mayor conocimiento.

### **INSTAGRAM**

Es importante mencionar que cada día que pasa aparecen redes sociales innovadoras las cuales se enfocan en la interacción de las personas por medio de las reacciones que genera cada usuario, en una entidad pública con el buen uso de las redes sociales proporcionan credibilidad hacia toda la ciudadanía.

Según Mera y Rojas (2018) establecen:

Instagram es una aplicación de carácter social como WhatsApp y Facebook, la cual se basa esencialmente en la imagen. Es una plataforma donde conocidos y desconocidos pueden interactuar a través de publicaciones, likes, comentarios, historias cortas y temporales seguimientos y revisión de la página de inicio (p.9).

Se puede mencionar que la privacidad en las redes sociales hace referencia principalmente a la protección de los datos del usuario de lo cual existen configuraciones en cada una de las redes, es decisión del administrador de la cuenta si quiere que su información sea para el público o si la restringe.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

##### 3.1.1. Enfoque

Es importante detallar que el enfoque que se ha utilizado en la investigación fue de tipo cualitativo y cuantitativo en donde:

- **Enfoque Cualitativo**

Según Camacho (2014) menciona: "El enfoque cualitativo se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica como la descripción y la observación del fenómeno." (p.526).

Según Hernández (2014) establece: "El enfoque cualitativo utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación" (p.7)

El enfoque cualitativo en la presente investigación ha permitido conocer más acerca la realidad del fenómeno estudiado, por medio de los diferentes datos que se pudo obtener en la aplicación de los instrumentos como la entrevista y la observación que se realizaron dentro del GAD de Montúfar, es así que se pudo dar respuesta a las distintas interrogantes que surgieron en el transcurso de la investigación.

Es necesario argumentar que Camacho y Hernández llegaron a un mismo objetivo, el cual se basa en que la parte cualitativa dentro de la investigación se sustenta principalmente en la recolección de información, para poder desarrollar el estudio y de esta manera darle un enfoque interpretativo de la realidad del fenómeno, también mencionaron que en este enfoque no hacen uso de datos numéricos.

- **Enfoque Cuantitativo**

Según Vega (2014) menciona: "El enfoque cuantitativo confía en la medición numérica, y por ende hace uso de la estadística para establecer con exactitud, patrones de comportamiento en una población" (p.525).

Según Hernández (2014) menciona: "El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías "(p.4).

Se pudo establecer que el enfoque cuantitativo básicamente se centró en la obtención de datos estadísticos, esto se logró por medio de la aplicación de la encuesta, de lo cual esto género que la investigación sea creíble ya que se obtuvieron datos reales, en donde se encontró que en el GAD de Montúfar no se cuenta con una infraestructura tecnológica adecuada y por tal motivo



no pudieron establecer una plataforma digital para que todos los ciudadanos puedan realizar los trámites en línea.

Posteriormente se argumentó que tanto Vega como Hernández llegaron a la conclusión de que dicho método cuantitativo se fundamentó en hacer la recolección de datos para medir variables e hipótesis y de este modo probar las diferentes teorías que se planteen en la investigación en curso.

- **Enfoque Mixto**

Según Becerril (2014) establece:

El enfoque mixto constituye el mayor nivel de integración entre los enfoques cualitativos y cuantitativos, donde ambos se combinan o entremezclan durante todo el proceso de la investigación o al menos en la mayoría de las etapas, requiere de un manejo completo de los enfoques y una mentalidad abierta, agrega complejidad al diseño de estudio, pero contempla todas las ventajas de cada uno de los enfoques (p.527).

Es importante resaltar que dentro del enfoque mixto se incluyó a los enfoques cualitativo y cuantitativo, para fundamentar de mejor manera la investigación ya que cada uno de los enfoques que se hizo mención contribuyeron de manera significativa, ya que con la parte cuantitativa se pudo realizar la interpretación y con ello se conoció las falencias dentro del Gad, también en la parte cuantitativa se pudieron obtener datos más reales y que resultaron ser creíbles.

### **3.1.2. Tipo de Investigación**

Para el desarrollo de la presente investigación se tomó en cuenta diferentes tipos de investigación tales como explicativa, descriptiva y exploratoria que permitió el desarrollo de la investigación:

- **Explicativa:**

Este tipo de investigación tiene como fundamento la prueba de la hipótesis que es si el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montúfar hace buen uso o no de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la prestación de servicios a la ciudadanía y como también permitió determinar el porqué del problema planteado.

Según Bernal (2010) menciona:

La investigación explicativa tiene como fundamento la prueba de hipótesis y busca que las conclusiones lleven a la formulación o al contraste de leyes o principios científicos.

Las investigaciones en que el investigador se plantea como objetivos estudiar el porqué de las cosas, los hechos, los fenómenos o las situaciones, se denominan explicativas. En

la investigación explicativa se analizan causas y efectos de la relación entre variables (p. 115).

Este tipo de investigación permitió explicar el fenómeno estudiado es decir las TIC's en la prestación de servicios a la ciudadanía y como también explicar el por qué se produjo este fenómeno al momento en que el GAD provee los servicios a la ciudadanía mediante el uso de las TIC's.

- **Descriptiva:**

Tomando en consideración esta teoría hemos podido identificar las características y cualidades de las Tecnologías de Información y Comunicación TIC's y como también describir las falencias que tienen estas tecnologías y sus diversas plataformas digitales en la provisión de servicios en línea a la ciudadanía.

Según Behar (2008) menciona:

Mediante este tipo de investigación descriptiva, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades. Su objetivo es describir la estructura de los fenómenos y su dinámica, identificar aspectos relevantes de la realidad. Pueden usar técnicas cuantitativas o cualitativas (p. 21).

Todo esto permitió aplicar técnicas cualitativas y cuantitativas como fueron la observación, la encuesta, la entrevista que permitieron tener datos válidos para el desarrollo de la investigación.

- **Exploratoria:**

Este tipo de investigación nos permitió conocer más sobre el fenómeno estudiado en este caso sobre las TIC's en el GAD de Montúfar y como también permitió ampliar nuestro conocimiento sobre el buen uso de las TIC's en este GAD y el cómo estas tecnologías pueden ayudar a mejorar la prestación eficaz y eficiente de los servicios públicos a la ciudadanía.

Según Cazau (2006) menciona:

El objetivo de una investigación exploratoria es, como su nombre lo indica, examinar o explorar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado nunca antes. Por lo tanto, sirve para familiarizarse con fenómenos relativamente desconocidos, poco estudiados o novedosos, permite conocer y ampliar el conocimiento sobre un fenómeno para precisar mejor el problema a investigar (p. 26).

Permitió también examinar y explorar el tema o problema de investigación por que es poco estudiado y no ha sido abordado nunca antes porque es un tema innovador y trascendental como son las TIC's en la prestación de servicios a la ciudadanía.

### 3.2 HIPOTESIS O IDEA A DEFENDER

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montúfar hace buen uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la prestación de servicios a la ciudadanía.

### 3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

#### VARIABLES:

- **Variable Dependiente:** Prestación de servicios

Según Rivera (2015) menciona: “Es el fenómeno o situación explicado. Es la variable que es afectada por la presencia o acción de la variable independiente. Se llama también de efecto o acción condicionada. Utilizada para describir o medir el problema estudiado” (p. 6).

- **Variable Independiente:** Tecnologías de la Información y Comunicación.

Según Rivera (2015) menciona: “Explica, condiciona, o determina el cambio en los valores de la variable dependiente. Actúa como factor condicionante de la variable dependiente. Se utilizan para describir o medir los factores que se supone son la causa o influyen en el problema” (p. 5).

**Tabla 1. Operacionalización de Variables**

VARIABLES	CONCEPTO	MEDICIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTOS
<b>Variable Dependiente:</b> Prestación de servicios	Según Tiberio (2015): El servicio público es una actividad exclusiva del Estado, organizada conforme a disposiciones legales reglamentarias vigentes, con el fin de satisfacer de manera continua, uniforme y regular las necesidades de carácter colectivo y, por ende, de interés general, que se realiza por medio de la administración pública (p. 9).	-Calidad -Transparencia	Ciudadanía que recibe los servicios públicos el GAD de Montúfar.	-Entrevistas -Encuestas
<b>Variable Independiente:</b> Tecnologías de la Información	Según Sánchez (2008) menciona: Las TIC (Tecnologías de la Información y Comunicaciones)			

---

y Comunicación (TIC's)	son las tecnologías que se necesitan para la gestión y transformación de la información, y muy en particular el uso de ordenadores y programas que permiten crear, modificar, almacenar, proteger y recuperar esa información (p. 156).	El manejo y uso de las TIC's.	Manejo de la plataforma digital del GAD de Montúfar.
------------------------	---	-------------------------------	--

---

### 3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

Para el desarrollo de la presente investigación se ha tomado en cuenta los siguientes métodos:

#### **Método deductivo**

Según Carvajal (2019) establece:

Es aquel método científico que alcanza conclusiones generales partiendo de hipótesis o antecedentes en particular. Suele basarse en la observación y la experimentación de hechos y acciones concretas para así llegar a una resolución o conclusión general sobre estos; es decir en este proceso se comienza por los datos y finaliza llegando a una teoría, por lo tanto, se puede decir que asciende de lo particular a lo general (p.31).

Según Bernal (2010) menciona:

Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares (p.59)

Es necesario conocer que dentro de este enfoque se revisó estudios especializados, como también varios análisis sobre el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación y de esta manera se pudo identificar las falencias que han existido por ejemplo en el mal uso de las páginas web de la institución.

#### **Método inductivo:**

Según Cheesman (2011) establece: “Es un proceso por medio del cual, a partir del estudio de casos particulares, se obtienen conclusiones o leyes universales que explican o relacionan los fenómenos estudiados” (p.6).

Según Bernal (2010) concreta:

Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de

carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría (p.60).

Por lo tanto, se puede destacar que, con el método inductivo en la presente investigación, se realizó el análisis del uso de las TIC's en el GAD de Montúfar, con ello se pudo decir que en varias entidades públicas actualmente no hacen un buen uso de estas herramientas tecnológicas.

### **Método analítico**

Según Lopera (2010) “Es un camino para llegar a un resultado mediante la descomposición de un fenómeno en sus elementos constitutivos” (p .17).

Según Bernal (2010) resalta: “Este proceso cognoscitivo consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual” (p.60). Se pudo resaltar que dentro de la investigación se analizó principalmente las Tecnologías de Información y Comunicación parte por parte de manera detallada y por ende se analizó los servicios públicos que presta el GAD, de lo cual se pudo obtener información global para lograr cumplir con la investigación.

### **Técnicas e Instrumentos**

A continuación, se describen las técnicas e instrumentos que se utilizó en la presente investigación que permitieron el desarrollo de la misma entre estas están las siguientes:

- **Observación:**

La técnica de observación permitió en la presente investigación determinar de forma directa la población objeto de estudio y como también permitió analizar y adentrarse más el problema que se planteó en la investigación.

Según Bernal (2010) resalta: “La observación, como técnica de investigación científica, es un proceso riguroso que permite conocer, de forma directa, el objeto de estudio para luego describir y analizar situaciones sobre la realidad estudiada” (p. 257).

Esta técnica nos permitió adentrarnos y conocer más sobre el problema de investigación como son las TIC's en la prestación de servicios a la ciudadanía y cómo también se pudo constatar como la infraestructura tecnológica de GAD influye en la provisión de servicios a la ciudadanía.

- **Entrevista:**

La entrevista es una técnica muy utilizada en la investigación científica ya que permitió mediante la aplicación de un cuestionario con preguntas abiertas determinar datos importantes que ayudaron a desarrollar la investigación y a conocer más sobre el tema planteado.

Según Buendía, Colás y Hernández (2001) mencionan:

La entrevista es una técnica que consiste en recoger información mediante un proceso directo de comunicación entre entrevistador(es) y entrevistado(s), en el cual el entrevistado responde a cuestiones, previamente diseñadas en función de las dimensiones que se pretenden estudiar, planteadas por el entrevistador (p. 5).

Esta técnica ayudó a recolectar información importante en el uso de las TIC's por parte del GAD y se aplicó principalmente a los funcionarios que realizan el manejo de estas tecnologías es decir a los Directores Departamentales tanto del Departamento de Sistemas y de Comunicación y demás funcionarios que utilizan las TIC's para brindar servicios a la ciudadanía. Para lo cual se utilizó el tipo de entrevista semiestructurada que permitió realizar preguntas abiertas y cerradas al entrevistado siguiendo un formato que ayudaron a tener información directa por parte del entrevistado.

- **Lectura:**

La lectura ayudó a ampliar el conocimiento sobre el tema ya planteado y como también adentrarnos a los diferentes conceptos que fueron necesarios para el desarrollo del marco teórico y demás partes de la investigación.

Según Maya (2014) menciona:

La lectura, importante instrumento en la investigación. Durante la fase de recopilación de información, la lectura se convierte en un instrumento necesario que permite obtener información relacionada con el tema. Por lo que el interés intelectual nos obliga a mantener un tipo de atención especial sobre lo que se está leyendo, ya que se analiza objetivamente el material con el propósito de seleccionar lo que realmente es de utilidad (p. 39).

La lectura como técnica permitió acceder a un conocimiento especializado sobre el tema de investigado y como también se pudo adquirir información necesaria y requerida sobre la investigación y proceder a realizar el análisis de las TIC's en la prestación de servicios a la ciudadanía.

- **Encuesta:**

Mediante la aplicación de un cuestionario a la ciudadanía del cantón Montúfar permitió conocer datos exactos para el desarrollo de la investigación por que se realizó mediante la utilización de preguntas de varios tipos como son las dicotómicas de respuesta sí o no, la escala Likert que

permitieron medir la satisfacción del usuario que accede a los servicios públicos que presta el GAD.

Según López y Roldán (2015) resaltan:

La encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida. La recogida de los datos se realiza a través de un cuestionario, instrumento de recogida de los datos (de medición) y la forma protocolaria de realizar las preguntas (cuadro de registro) que se administra a la población (p. 8).

Las encuestas fueron aplicadas principalmente a los ciudadanos que acceden a los servicios que presta el GAD Municipal del Cantón Montúfar, lo que permitió recolectar datos válidos para conocer si el GAD hizo un buen uso o no de las Tecnologías de Información y Comunicación y si prestó servicios eficientes y de calidad a la ciudadanía.

### **3.4.1. Análisis Estadístico**

#### **Población y muestra**

- **Población**

Según Hernández (2013) menciona:

La población es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio (p. 299).

Según el departamento de Planificación Estratégica del GAD del Cantón Montúfar la población que existe en Cantón Montúfar hasta el año 2020 es de 34.229 habitantes. Con este dato permitió determinar cuántas encuestas se tuvo que realizar.

- **Muestra**

Según Bernal (2010) menciona que la muestra “Es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio” (p. 161).

La muestra permitió en la investigación determinar el número de encuestas que se realizó a la ciudadanía. Para el cálculo se utilizó la calculadora de muestras Asesoría económica y Marketing 2009, A continuación, se muestra la fórmula para identificar la muestra que ayudó a que se pueda plantear de buena manera los datos existentes.

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

**n**= tamaño de la muestra

**z**=nivel de confianza deseado

**p**=proporción de la población sin la característica deseada(éxito)

**q**= proporción de la población sin la característica deseada(fracaso)

**e**=Nivel de Error dispuesto a cometer

**n**= Tamaño de la población

**DATOS:**

**Margen:** 5%

**Nivel de confianza:** 95%

**Población:** 34229

**Tamaño de muestra:** 380

Al momento de incorporar los datos en la formula nos da como tamaño de la muestra 380 es decir las encuestas a realizar a la ciudadanía montufareña fueron 380.



## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. RESULTADOS

Con la aplicación de la entrevista a los funcionarios del GAD de Montúfar, como de la encuesta a la ciudadanía, se pudo obtener los siguientes resultados que permitieron el desarrollo de la presente investigación:

#### 4.1.1 Resultados de la entrevista

**Tabla 2. Datos del Entrevistado 1**

<b>Nombre y Apellido:</b>	Dr. Andrés Ponce López
<b>Entidad Pública:</b>	GAD Municipal del Cantón Montúfar
<b>Cargo:</b>	Alcalde del GAD de Montúfar

**Tabla 3. Análisis de la Entrevista 1**

<b>Tecnologías de Información y Comunicación TIC`s</b>	Son nuevas herramientas que permiten mejorar los procesos informativos y comunicacionales y están aplicadas principalmente a la innovación tecnológica.
<b>Departamentos Encargados del manejo y uso de las TIC`s</b>	Está encargado el departamento de Tecnologías de Información y Comunicación TIC`s que consta de un Jefe de TIC`s, dos Técnicos en Informática y un Técnico en Redes e Infraestructura.
<b>Mejoras que se han realizado en la anterior administración y en la nueva administración en cuanto a las TIC`s</b>	En esta administración se han hecho inversiones en equipamiento para la mejora de procesos informáticos para brindar mejores servicios a la ciudadanía un ejemplo de ello es el pago del impuesto predial y el pago del agua potable que antiguamente se hacía solo en las ventanillas del GAD y ahora se lo pueden realizar desde cualquier institución financiera gracias a la Red Facilito. Para llegar a ello se ha realizado una inversión en equipos informáticos porque

	<p>con los que se contaba eran muy obsoletos y no garantizaban seguridad a la información. Y oportunamente la ciudadanía podrá acercarse a pagar los servicios con tarjeta de débito o crédito.</p>
<p><b>Plan Operativo Anual existen un plan de capacitación a funcionarios en el uso y manejo de las TIC`s</b></p>	<p>La capacitación si se las han realizado pese a que muchos de los funcionarios del GAD ponen resistencia a utilizar nuevos sistemas informáticos o tecnológicos porque saben que tienen que cumplir tiempos.</p>
<p><b>Administración Pública Digital o Gobierno Electrónico en la prestación de servicios a la ciudadanía</b></p>	<p>Hoy en día el GAD cuenta con una página web o plataforma digital actualizada que está abierta a cada uno de los ciudadanos y pueden acceder a cualquier información, pero mas no realizar el pago de servicios públicos y como también las redes sociales se han convertido en un acercamiento de la ciudadanía con el municipio, de igual manera existe una línea de servicios a la ciudadanía en ámbito turístico mas no de otros servicios públicos eso se lo realizara posteriormente.</p>
<p><b>Herramientas tecnológicas para la prestación de servicios al ciudadano.</b></p>	<p>La herramienta que se ha incorporado es la Red Facilito para el pago del impuesto predial y del agua potable que antiguamente se lo hacía solo en las ventanillas del GAD y ahora se lo pueden realizar desde cualquier institución financiera para que la ciudadanía pueda pagar en los lugares más cercanos a su domicilio.</p>
<p><b>Falencias en cuanto a las TIC`s en la prestación de servicios al ciudadano</b></p>	<p>Existen dos problemas o falencias el primero es de parte de la ciudadanía que no está acostumbrada a utilizar dichas tecnologías y el segundo por parte del GAD por que hace</p>

	falta la difusión para que la gente pueda conocer y utilizar las nuevas tecnologías.
<b>Beneficios de las TIC`s en la prestación de servicios públicos</b>	Generalmente ahorrar tiempo, dinero y seguridad a la ciudadanía.
<b>Plataforma Digital para acceder a servicios</b>	El GAD no cuenta con una plataforma digital solo con una página web, pero no puede la ciudadanía realizar pago de servicios básicos como agua o impuesto predial. Solo puede acceder a información actualizada.
<b>Tipos de servicios que se brindan a la ciudadanía por medio de plataformas digitales.</b>	Se pretende incorporar una plataforma digital para las consultas de pago del impuesto predial y del agua. Es importante mencionar que aun hace falta adecuar la plataforma por que debe tener constantes actualizaciones e innovación.
<b>Estrategias para educar a la ciudadanía en cuanto al acceso y manejo de la plataforma digital de la institución</b>	Solo lo que se ha realizado es la difusión por medio de las redes sociales, aun no se ha podido pasar a la etapa de educación por el tema de pandemia, porque no se puede tener un acercamiento directo con la ciudadanía y se podría realizar reuniones o designar a un barrio y explicarles que pueden hacer en la plataforma digital que cuenta la institución. De igual manera los procesos son nuevos y hay q educar periódicamente a la ciudadanía tanto en el uso y manejo de la plataforma.

**Tabla 4. Datos del entrevistado 2**

<b>Nombre y Apellido:</b>	Ing. Jorge Morejón
<b>Entidad Pública:</b>	GAD Municipal del Cantón Montúfar
<b>Cargo:</b>	Director Administrativo

**Tabla 5. Análisis de la entrevista 2**

<p><b>Tecnologías de Información y Comunicación TIC`s</b></p>	<p>Son herramientas informáticas que se compone tanto el hardware como el software que ayudan a optimizar los servicios que se entrega y se comunica a la ciudadanía.</p>
<p><b>Departamentos Encargados del manejo y uso de las TIC`s</b></p>	<p>Está encargado el departamento de Tecnologías de Información y Comunicación TIC`s que consta de un jefe de TIC`s, dos Técnicos en Informática y un Técnico en Redes e Infraestructura.</p>
<p><b>Mejoras que se han realizado en la anterior administración y en la nueva administración en cuanto a las TIC`s</b></p>	<p>En la actual administración se ha implementación de la Red Facilito, en donde la municipalidad ha adquirido diversos equipos informáticos para incorporar esta red que beneficia al ciudadano.</p>
<p><b>Plan Operativo Anual existen un plan de capacitación a funcionarios en el uso y manejo de las TIC`s</b></p>	<p>Si existen planes de capacitación muchas veces los efectúa la AME o la Contraloría, pero muy poco relacionadas con el uso y manejo de las TIC`s.</p>
<p><b>Administración Pública Digital o Gobierno Electrónico en la prestación de servicios a la ciudadanía</b></p>	<p>El Municipio está en una etapa de implementación de un Gobierno Digital o Gobierno electrónico en un porcentaje de un 10%.</p>
<p><b>Herramientas tecnológicas para la prestación de servicios al ciudadano.</b></p>	<p>El GAD ha adquirido varias herramientas como es un turnero digital para la atención en las diferentes áreas, la Red Facilito en varias entidades financieras para el pago de servicios como de impuesto predial y agua potable.</p>
<p><b>Falencias en cuanto a las TIC`s en la prestación de servicios al ciudadano</b></p>	<p>Si existen falencias es por ello importante que el GAD implemente un sistema integral municipal para mejorar los procesos que se manejan dentro de la institución y</p>

	posteriormente mejorar los servicios que se brinda a la ciudadanía.
<b>Beneficios de las TIC`s en la prestación de servicios públicos</b>	Optimización de tiempo y dinero a la ciudadanía.
<b>Plataforma Digital para acceder a servicios</b>	El GAD cuenta con una página web solo para acceder a información no a servicios.
<b>Tipos de servicios que se brindan a la ciudadanía por medio de plataformas digitales.</b>	No se brinda ningún servicio, posteriormente se implementará en la página web de la institución la consulta del valor a pagar del impuesto predial y agua potable.
<b>Estrategias para educar a la ciudadanía en cuanto al acceso y manejo de la plataforma digital de la institución</b>	Uso de redes sociales para difundir información y demás herramientas digitales por parte del departamento de Comunicación.

**Tabla 6. Datos del entrevistado 3**

<b>Nombre y Apellido:</b>	Ing. Ernesto León
<b>Entidad Pública:</b>	GAD Municipal del Cantón Montúfar
<b>Cargo:</b>	Jefe de Tecnologías de Información y Comunicación TIC`s

**Tabla 7. Análisis de la Entrevista 3**

<b>Tecnologías de Información y Comunicación TIC`s</b>	Es una combinación de varios métodos que permiten la recopilación, procesamiento y transmisión de información y datos.
<b>Departamentos Encargados del manejo y uso de las TIC`s</b>	Departamento de TIC`s y Departamento Administrativo.
<b>Mejoras que se han realizado en la anterior administración y en la nueva administración en cuanto a las TIC`s</b>	El mejoramiento de la infraestructura tecnológica dentro y fuera del GAD y como también implementar nuevos servicios para la comunidad.

<b>Plan Operativo Anual existen un plan de capacitación a funcionarios en el uso y manejo de las TIC`s</b>	Si existen planes de capacitación en el uso y manejo de TIC`s.
<b>Administración Pública Digital o Gobierno Electrónico en la prestación de servicios a la ciudadanía</b>	El GAD de Montúfar se encuentra en la etapa de incorporación de todo lo referente a Gobierno Electrónico y Digital.
<b>Herramientas tecnológicas para la prestación de servicios al ciudadano.</b>	Red Facilito para poder realizar los pagos tanto de agua potable e impuesto predial y demás servicios de forma externa.
<b>Falencias en cuanto a las TIC`s en la prestación de servicios al ciudadano</b>	No existe la simplificación de trámites para acceder a un servicio.
<b>Beneficios de las TIC`s en la prestación de servicios públicos</b>	Mejora y rapidez de los procesos de atención al usuario y la optimización de tiempo y dinero a la ciudadanía.
<b>Plataforma Digital para acceder a servicios</b>	El GAD cuenta con una página web institucional, actualmente se encuentra trabajando en una plataforma digital que brinde servicios en línea.
<b>Tipos de servicios que se brindan a la ciudadanía por medio de plataformas digitales.</b>	No se brinda ningún servicio, posteriormente se implementará en la página web de la institución la consulta del valor a pagar del impuesto predial y agua potable.
<b>Estrategias para educar a la ciudadanía en cuanto al acceso y manejo de la plataforma digital de la institución</b>	La Redes sociales como estrategia para interactuar con el ciudadano.

**Tabla 8. Datos del Entrevistado 4**

<b>Nombre y Apellido:</b>	Ing. Mónica Herrera
<b>Entidad Pública:</b>	GAD Municipal del Cantón Montúfar
<b>Cargo:</b>	Jefe de Comunicación

**Tabla 9. Análisis de la Entrevista 4**

<b>Tecnologías de Información y Comunicación TIC`s</b>	Son herramientas que pueden ser aprovechadas para mejorar la comunicación, haciendo que exista una interrelación y una comunicación de doble vía o bidireccional.
<b>Departamentos Encargados del manejo y uso de las TIC`s</b>	Departamento de TIC`s y Departamento de Comunicación.
<b>Mejoras que se han realizado en la anterior administración y en la nueva administración en cuanto a las TIC`s</b>	Se ha implementado una estrategia digital para mejorar la presencia en internet a través de la comunicación en redes sociales como Facebook e Instagram y como también se ha realizado un web site de transparencia sobre diferentes procesos que realiza el Municipio.
<b>Plan Operativo Anual existen un plan de capacitación a funcionarios en el uso y manejo de las TIC`s</b>	Si existen planes de capacitación en el uso y manejo de TIC`s.
<b>Administración Pública Digital o Gobierno Electrónico en la prestación de servicios a la ciudadanía</b>	El GAD de Montúfar se encuentra en la etapa de incorporación de todo lo referente a Gobierno Electrónico y Digital hasta hoy está al menos un 10%.
<b>Herramientas tecnológicas para la prestación de servicios al ciudadano.</b>	Estrategia de escucha activa a través de las redes sociales como Facebook y WhatsApp y la Red Facilito para poder realizar los pagos tanto de agua potable e impuesto predial y demás servicios de forma externa.
<b>Falencias en cuanto a las TIC`s en la prestación de servicios al ciudadano</b>	Analfabetismo digital por parte del ciudadano.
<b>Beneficios de las TIC`s en la prestación de servicios públicos</b>	Facilitan tramites en el menor tiempo posible desde cualquier lugar y como también genera comunicación de doble vía o bidireccional entre el Municipio y la ciudadanía.
<b>Plataforma Digital para acceder a servicios</b>	El GAD no cuenta con una plataforma, pero si con una página web institucional, la

	incorporación de la plataforma está en proceso para posteriormente prestar servicios a la ciudadanía.
<b>Tipos de servicios que se brindan a la ciudadanía por medio de plataformas digitales.</b>	La plataforma Digital está en proceso por que aún no se brinda ningún servicio, en donde se implementará en la página web de la institución la consulta del valor a pagar del impuesto predial y agua potable.
<b>Estrategias para educar a la ciudadanía en cuanto al acceso y manejo de la plataforma digital de la institución.</b>	Está en proceso.

**Tabla 10. Datos del Entrevistado 5**

<b>Nombre y Apellido:</b>	Téc.Luis Oswaldo Benavides
<b>Entidad Pública:</b>	GAD Municipal del Cantón Montúfar
<b>Cargo:</b>	Técnico en Redes e Infraestructura

**Tabla 11. Análisis de la Entrevista 5**

<b>Tecnologías de Información y Comunicación TIC`s</b>	Se considera como unidades tecnológicas, las cuales están encargadas de organizar toda la información en un sistema de comunicación.
<b>Departamentos Encargados del manejo y uso de las TIC`s</b>	Principalmente el departamento de Sistemas se encarga de todo lo que hace referencia al manejo, pero es importante mencionar que todos los departamentos hacen uso de las herramientas tecnológicas.
<b>Mejoras que se han realizado en la anterior administración y en la nueva administración en cuanto a las TIC`s</b>	Implementación de Data Center más inteligente, Servidores web, y también se ha logrado que la red de internet sea más rápida.
<b>Plan Operativo Anual existen un plan de capacitación a funcionarios en el uso y manejo de las TIC`s</b>	No existe.



<b>Administración Pública Digital o Gobierno Electrónico en la prestación de servicios a la ciudadanía</b>	No, simplemente existe dentro del municipio un correo institucional.
<b>Herramientas tecnológicas para la prestación de servicios al ciudadano.</b>	Ha incorporado el servicio web y el pago fácil o Red Facilito.
<b>Falencias en cuanto a las TIC`s en la prestación de servicios al ciudadano</b>	Falencias en cuanto a la falta de conocimiento, educación y cultura a los diferentes usuarios.
<b>Beneficios de las TIC`s en la prestación de servicios públicos</b>	Consulta de valores a pagar más rápido y así como también la forma de pago se los diferentes servicios que presta el GAD.
<b>Plataforma Digital para acceder a servicios</b>	Accede al valor a pagar de los servicios en la página web de la entidad.
<b>Tipos de servicios que se brindan a la ciudadanía por medio de plataformas digitales.</b>	90 % información básica de la entidad, organigrama, las diferentes obras y también valores pendientes a cancelar.
<b>Estrategias para educar a la ciudadanía en cuanto al acceso y manejo de la plataforma digital de la institución</b>	Principalmente la publicidad, marketing en diferentes redes sociales.

**Tabla 12. Datos del Entrevistado 6**

<b>Nombre y Apellido:</b>	Téc. Darwin Martínez
<b>Entidad Pública:</b>	GAD Municipal del Cantón Montúfar
<b>Cargo:</b>	Técnico en Informática

**Tabla 13. Análisis de la Entrevista 6**

<b>Tecnologías de Información y Comunicación TIC`s</b>	Son recursos y herramientas que se utilizan para el proceso de administración y distribución de información a través de equipos tecnológicos.
<b>Departamentos Encargados del manejo y uso de las TIC`s</b>	Dentro de la municipalidad está el departamento de Sistemas (TIC) como apoyo

	y por tanto todos los departamentos están equipados de sistemas informáticos.
<b>Mejoras que se han realizado en la anterior administración y en la nueva administración en cuanto a las TIC`s</b>	En la anterior administración se adquirió servidores, se implementó el cableado estructurado, en la actual administración se adquirió un Fireware, servidor.
<b>Plan Operativo Anual existen un plan de capacitación a funcionarios en el uso y manejo de las TIC`s</b>	En el Plan Operativo Anual no existe un plan de capacitación.
<b>Administración Pública Digital o Gobierno Electrónico en la prestación de servicios a la ciudadanía</b>	Hasta lo presente no se ha dado la incorporación del Gobierno Electrónico en el Gad.
<b>Herramientas tecnológicas para la prestación de servicios al ciudadano.</b>	Ha incorporado el Sistema de interconectividad en todo el cantón, para dar el servicio de internet a las instituciones. Sistemas como: SERCOB, SIC, SIGAME (contabilidad), G2T (catastros), Zimbra, cobro externo de impuestos a través de la Red Facilito.
<b>Falencias en cuanto a las TIC`s en la prestación de servicios al ciudadano</b>	Por tener dos sistemas aislados, tal vez no se da el servicio más eficiente, por lo que se lograría mejoras con un sistema integrado.
<b>Beneficios de las TIC`s en la prestación de servicios públicos</b>	Soporte técnico, Información, Servicio de Internet.
<b>Plataforma Digital para acceder a servicios</b>	Solo se cuenta con la página web de la entidad.
<b>Tipos de servicios que se brindan a la ciudadanía por medio de plataformas digitales.</b>	En la página web solo se brinda información.
<b>Estrategias para educar a la ciudadanía en cuanto al acceso y manejo de la plataforma digital de la institución</b>	No se establece ninguna estrategia en ese sentido.

**Tabla 14. Datos del Entrevistado 7**

<b>Nombre y Apellido:</b>	Téc. Juan Bedón
<b>Entidad Pública:</b>	GAD Municipal del Cantón Montúfar
<b>Cargo:</b>	Técnico en Informática

**Tabla 15. Análisis de la Entrevista 7**

<b>Tecnologías de Información y Comunicación TIC`s</b>	Son medios o herramientas tecnológicas que sirven para un mejor aprendizaje y desarrollo del convivir diario.
<b>Departamentos Encargados del manejo y uso de las TIC`s</b>	Dentro de la municipalidad está el departamento de Sistemas (TIC) como apoyo y el departamento de Comunicación.
<b>Mejoras que se han realizado en la anterior administración y en la nueva administración en cuanto a las TIC`s</b>	En la actual la instalación de Data Center, Servidor Virtual, Incremento banda de internet, Firewall.
<b>Plan Operativo Anual existen un plan de capacitación a funcionarios en el uso y manejo de las TIC`s</b>	No existe un plan de capacitación.
<b>Administración Pública Digital o Gobierno Electrónico en la prestación de servicios a la ciudadanía</b>	No se ha dado la incorporación del Gobierno Electrónico en el Gad.
<b>Herramientas tecnológicas para la prestación de servicios al ciudadano.</b>	Ha incorporado el cobro de impuestos y pago de agua potable a través de la Red Facilito, Zonas Wifi en las parroquias rurales.
<b>Falencias en cuanto a las TIC`s en la prestación de servicios al ciudadano</b>	Ninguno.
<b>Beneficios de las TIC`s en la prestación de servicios públicos</b>	Soporte técnico, Información, Servicio de Internet.
<b>Plataforma Digital para acceder a servicios</b>	Solo se cuenta con la página web de la entidad.

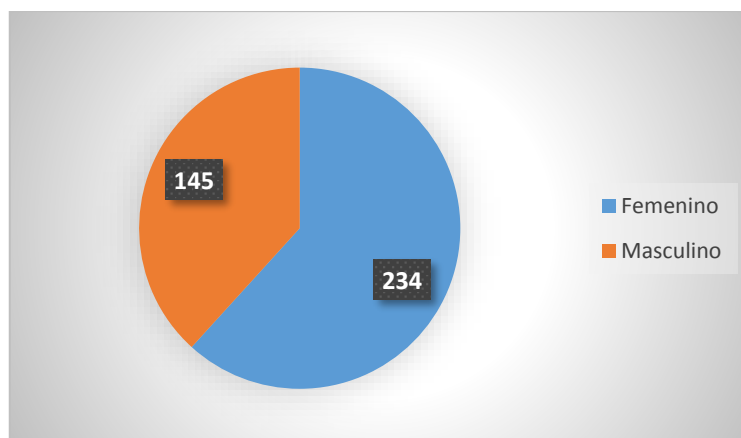
**Tipos de servicios que se brindan a la ciudadanía por medio de plataformas digitales.** En la página web solo se brinda información.

**Estrategias para educar a la ciudadanía en cuanto al acceso y manejo de la plataforma digital de la institución** No se establece ninguna estrategia en ese sentido.

#### 4.1.2 Resultados de la encuesta

**Tabla 16. Número de encuestados por género**

ALTERNATIVA	NÚMERO	PORCENTAJE
Femenino	234	62%
Masculino	145	38%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>



**Figura 1. Número de encuestados por género**

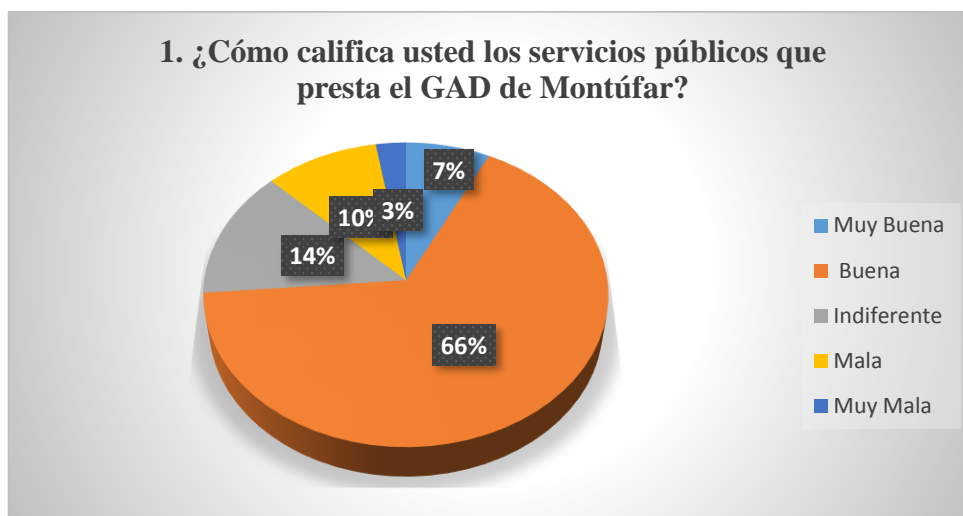
#### ANÁLISIS

Se puede evidenciar que el 62% de las personas encuestadas son mujeres y un 38% son hombres.

**Tabla 17. Calificación de los servicios públicos que presta el GAD de Montúfar**

ALTERNATIVA	NÚMERO	PORCENTAJE
Muy Buena	28	7%
Buena	252	66%
Indiferente	52	14%
Mala	38	10%

<b>Muy Mala</b>	10	3%
<b>TOTAL</b>	380	100%



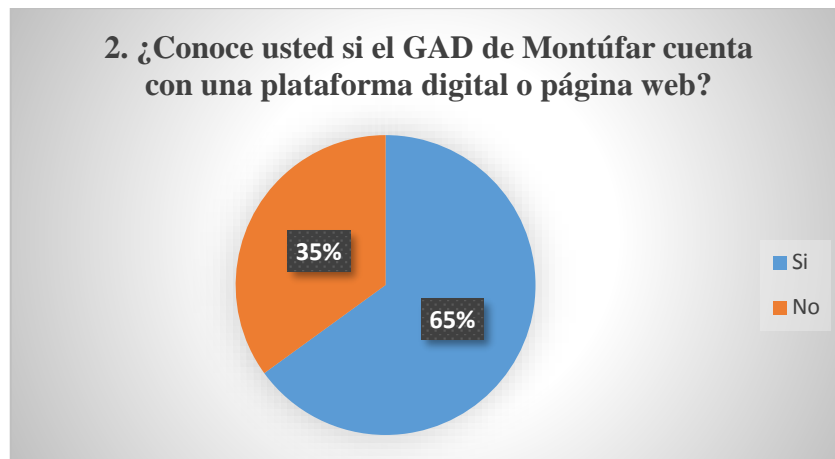
**Figura 2. Calificación de los servicios públicos que presta el GAD de Montúfar**

## ANÁLISIS

Es importante dar a conocer de manera clara y real por medio de datos estadísticos, que los diferentes servicios que se brinda a la ciudadanía dentro del GAD de Montúfar, en su totalidad no son satisfactorios para la población, esto se pudo constatar de acuerdo a los porcentajes reflejados, de lo cual del 100% de los habitantes montufareños, solamente el 7% de la ciudadanía manifiestan que es muy buena la prestación de servicios públicos. Por otra parte el 66 % de las personas nos dicen que existe buena prestación de servicios y por tanto no llega a tal punto de ser excelente, por el contrario el 14% de encuestados detallan que para ellos es indiferente, esto nos quiere decir que les da lo mismo si son los servicios de calidad o si poseen deficiencia en los mismos; el 10% afirman que es mala la prestación de servicios públicos del GAD, en consecuencia el 3% de la población restante aseguran que es muy mala , todo esto en relación con los servicios públicos.

**Tabla 18. El GAD de Montúfar cuenta con una plataforma digital o página web.**

ALTERNATIVA	NÚMERO	PORCENTAJE
<b>Si</b>	247	65%
<b>No</b>	133	35%
<b>TOTAL</b>	380	100%



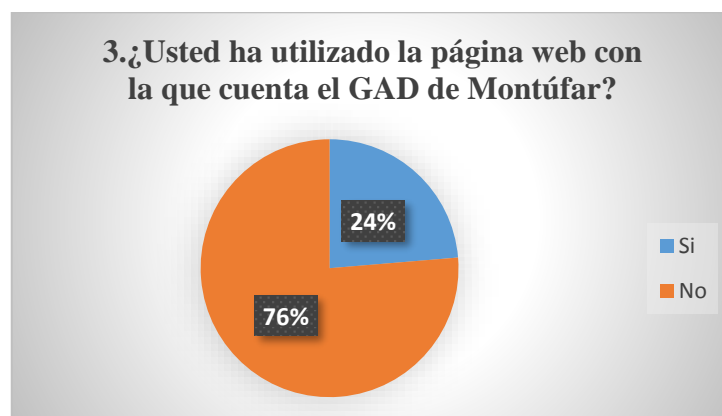
**Figura 3. El GAD de Montúfar cuenta con una plataforma digital o página web.**

### ANÁLISIS

Con referencia a esta interrogante planteada a la población perteneciente al cantón Montúfar, de manera general se pudo identificar que más de la mitad de los habitantes si tienen conocimiento de la existencia de una página web, así lo aseguró el 65% de las personas, por el contrario, el 35% de la población no sabe acerca de estos temas que están en relación con las TIC's, esto se da por diferentes factores como es la escasa información que brinda dicho Gad hacia la población, es así que se debe estar al pendiente de los procesos que se llevan a cabo dentro de la institución y en este caso principalmente adaptarse y empoderarse de las herramientas tecnológicas que actualmente juegan un papel fundamental en la sociedad, debido a la gran evolución que han tenido a nivel mundial.

**Tabla 19. Utilización de la página web con la que cuenta el GAD de Montúfar.**

ALTERNATIVA	NÚMERO	PORCENTAJE
Si	90	24%
No	290	76%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>



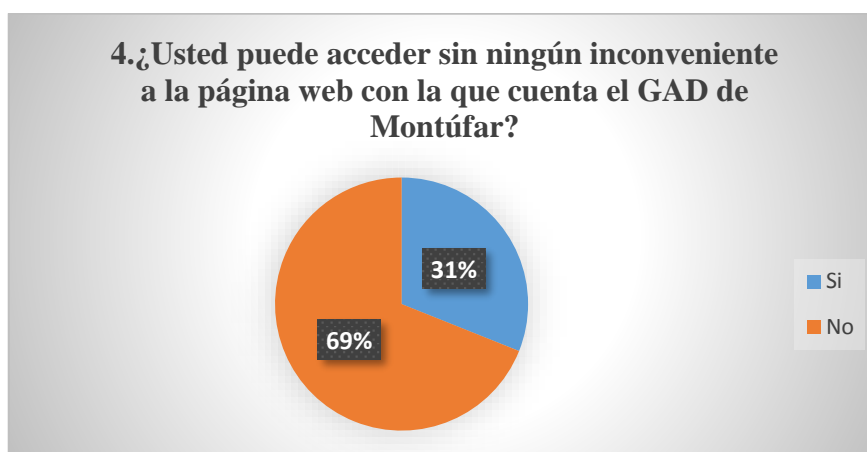
**Figura 4.Utilización de la página web con la que cuenta el GAD de Montúfar.**

#### ANÁLISIS

Es necesario haber podido obtener información acerca de la utilización de la página web que posee el municipio del cantón Montúfar, en donde se pudo contemplar que el 24% de los ciudadanos si hace uso de dicha página web, de esta manera a este mínimo de personas les ha permitido nutrirse de información valiosa que han necesitado para desarrollar diferentes programa y proyectos en relación a esta entidad pública. Por otro lado, se pudo identificar que el 76% de las personas pertenecientes a este cantón no ha utilizado la página web, de lo cual se puede mencionar que la mayoría de la población actualmente no hace uso de estas herramientas tecnológicas y por tanto se puede afirmar que no están en interacción total con dichas herramientas digitales.

**Tabla 20.Acceso sin ningún inconveniente a la página web con la que cuenta el GAD de Montúfar.**

ALTERNATIVA	NÚMERO	PORCENTAJE
Si	118	31%
No	262	69%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>



**Figura 5.Acceso sin ningún inconveniente a la página web con la que cuenta el GAD de Montúfar.**

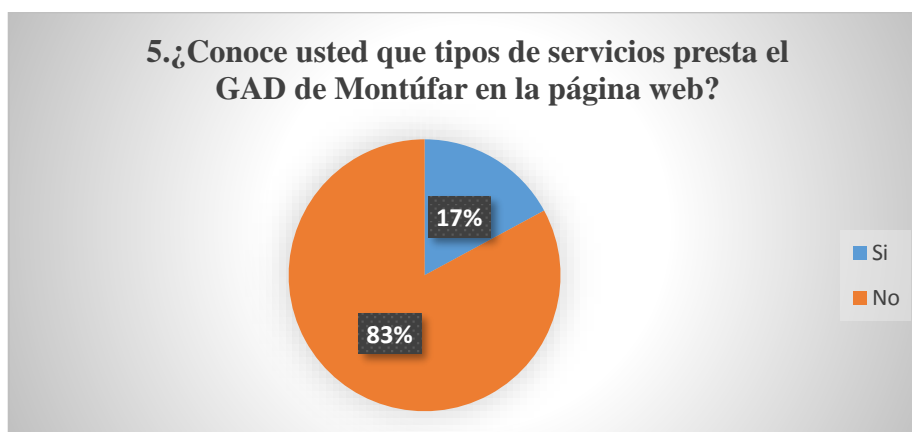
#### ANÁLISIS

Esta pregunta fue dirigida a los ciudadanos que reciben atención en el Gad de Montúfar, misma que se la considero netamente importante, debido a que nos permitió conocer de manera clara y precisa que el 31% de la población puede acceder sin ninguna dificultad a la página web del

municipio, por lo cual es un porcentaje bajo que no alcanza el 100%, mismo que reflejaría excelencia. En cambio, el 69% de los ciudadanos afirma todo lo contrario, en decir que, si tienen inconvenientes al momento de acceder a la página web institucional, todo esto se puede mencionar que es por motivo de la poca información y conocimiento que tienen los individuos en temas principalmente relacionados con la tecnología.

**Tabla 21. Tipos de servicios presta el GAD de Montúfar en la página web.**

ALTERNATIVA	NÚMERO	PORCENTAJE
Si	65	17%
No	315	83%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>



**Figura 6. Tipos de servicios presta el GAD de Montúfar en la página web.**

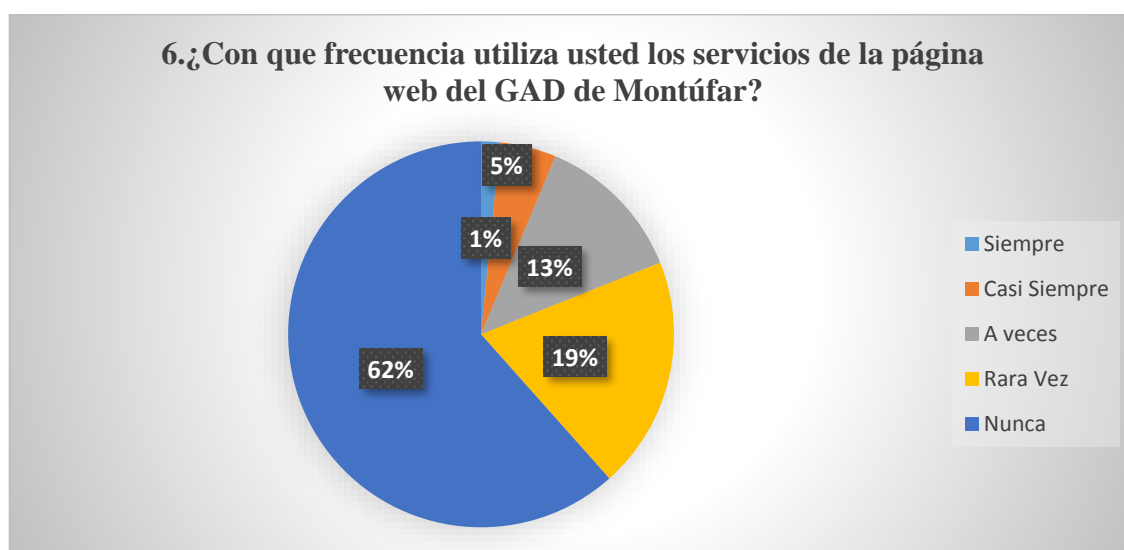
## ANÁLISIS

Los diferentes servicios públicos que el Gad del cantón Montúfar ofrece a la ciudadanía por medio de su página web son de vital importancia para todos los ciudadanos de esa localidad. Es así que se pudo conocer que el 17% de los habitantes si tiene conocimiento acerca de los servicios que el municipio ofrece de manera digital, sin embargo, el 83% de las personas opinan todo lo contrario, no conocen que tipo de servicios se encuentran funcionando de manera digital en la página web. Es necesario destacar que en concordancia con las anteriores interrogantes se pudo establecer que la mayoría de las personas no conoce acerca de estos temas que están en relación con las TIC`s, también se puede interpretar que existen varias falencias dentro del GAD en lo que se refiere al manejo de plataformas digitales y por ende no pueden brindar servicios eficientes a la ciudadanía.

**Tabla 22. Frecuencia de utilización de los servicios de la página web del GAD de Montúfar.**



ALTERNATIVA	NÚMERO	PORCENTAJE
Siempre	6	1%
Casi Siempre	18	5%
A veces	48	13%
Rara Vez	74	19%
Nunca	234	62%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>



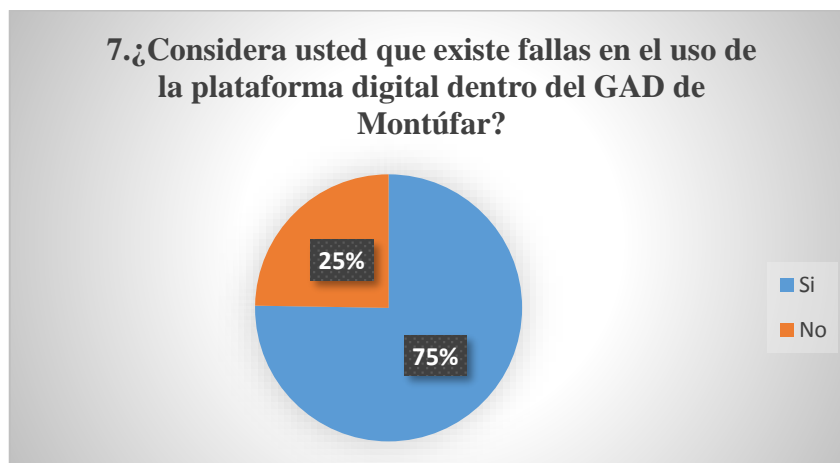
**Figura 7. Frecuencia de utilización de los servicios de la página web del GAD de Montúfar.**

### ANÁLISIS

En cuanto a la frecuencia de la utilización de los servicios que presta la página web o plataforma digital del GAD de Montúfar, el 62% de las personas encuestadas mencionan que nunca hacen uso de los servicios que constan en la página web institucional, mientras que el 19% rara vez han utilizado los servicios, en cambio el 13% de las personas a veces han utilizado los servicios, el 5% casi siempre y el 1% siempre utilizan los servicios, es importante destacar que el único servicio que presta la institución en su página web es la consulta del pago del impuesto predial a dicho servicio pueden acceder todos los ciudadanos solo digitando el número de cédula, por ello es necesario que el GAD implemente más servicios en su plataforma digital para que esté a la vanguardia de las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación TIC`s.

**Tabla 23. Fallas en el uso de la plataforma digital dentro del GAD de Montúfar.**

ALTERNATIVA	NÚMERO	PORCENTAJE
Si	286	25%
No	94	75%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>



**Figura 8.Fallas en el uso de la plataforma digital dentro del GAD de Montúfar.**

#### ANÁLISIS

En cuanto a las fallas en el uso de la plataforma digital dentro del GAD de Montúfar, se puede evidenciar que el 75% de las personas encuestadas mencionan que, si existen fallas en el uso y manejo de la plataforma por parte del GAD, ya que hace falta actualizaciones e implementación de nuevas herramientas que le permita al ciudadano acceder de forma rápida a los servicios públicos en donde pueda hacer consultas de su pago y pago en línea, mientras que el 25% mencionan que no existen fallas. Es fundamental que el GAD mejore periódicamente la plataforma para que ya no existan fallas tanto en el manejo y uso tanto de las TIC's como de la plataforma o página web.

**Tabla 24.Implementación de una plataforma digital para la prestación de servicios en línea.**

ALTERNATIVA	NÚMERO	PORCENTAJE
Si	342	90%
No	38	10%
<b>TOTAL</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>



**Figura 9.Implementación de una plataforma digital para la prestación de servicios en línea.**

### ANÁLISIS

Dentro del GAD es necesario que se implemente una plataforma digital para la prestación de servicios públicos en línea es decir se presten servicios tales como el pago del agua potable y del impuesto predial que le permitirá al ciudadano ahorrar tiempo y dinero, es por ello que el 90% de las personas encuestadas si están de acuerdo en que se implemente dicha plataforma, en cambio el 10% no está de acuerdo en que se implemente. Esto le permitirá al GAD ser más eficiente y eficaz, mejorar su gestión y sobre todo generar confianza por parte del ciudadano a al GAD.

**Tabla 25.Servicios que presta el GAD a través de una plataforma Digital.**

ALTERNATIVA	NÚMERO	PORCENTAJE
<b>Si</b>	327	86%
<b>No</b>	53	14%
<b>TOTAL</b>	380	100%



**Figura 10. Servicios que presta el GAD a través de una plataforma Digital.**

## **ANÁLISIS**

El 86% de la población encuestada menciona que si es necesario que todos los servicios públicos que presta el GAD de Montúfar se los realice a través de una plataforma digital, como se menciona en la anterior pregunta esto ayudara a que el ciudadano pueda realizar sus trámites de manera rápida desde cualquier lugar donde se encuentre, ahorrando tiempo y costos, en cambio el 14% de las personas dicen que no consideran necesario que los servicios que presta el GAD se los realice por plataformas digitales porque muchas veces existen fallas y en muchos de los casos la ciudadanía no sabe manejar plataformas.

### **4.2. DISCUSIÓN**

Es importante dar a conocer los diferentes hallazgos que hemos encontrado en la presente investigación, con referencia a la hipótesis o idea a defender acerca de que en el Gad Municipal del Cantón Montúfar hacen uso adecuado de las TIC`s en la prestación de servicios a la ciudadanía, podemos destacar principalmente todo lo contrario que en dicho municipio existen varias falencias en el manejo y uso de estas herramientas tecnológicas, no hay la presencia de una plataforma digital que es netamente esencial dentro de las administraciones públicas, por lo que se puede ejercer diferentes acciones y por ende realizar y acceder a ejecutar los diferentes trámites y servicios que el ciudadano requiera. La metodología que hemos utilizado en el trabajo de Titulación ha permitido obtener datos cualitativos y cuantitativos, por medio de la aplicación de los diferentes instrumentos y métodos que se hacen mención en el Capítulo III, los cuales han sido de gran aporte para llegar al cumplimiento satisfactorio de los objetivos específicos y dar solución a la problemática planteada, con ello lograr alcanzar el éxito de la investigación.

Actualmente con el avance de las Tecnologías de Información y Comunicación TIC`s, las entidades públicas han tenido que adaptarse a cambios con el fin de mejorar la prestación de los servicios a los ciudadanos como por ejemplo implementar páginas web o plataformas digitales que le permita hacer un correcto uso de las TIC`s y prestar servicios de calidad con criterios de eficacia y eficiencia, es importante mencionar que en cuanto a los resultados o hallazgos obtenidos en la entrevista aplicada a los diferentes servidores del GAD de Montúfar se pudo constatar varios aspectos de gran importancia que van relacionados con las TIC`s su manejo y uso.

Entre estos hallazgos constan las TIC`s son herramientas que permiten al GAD mejorar los procesos tanto internos como externos, optimizar los servicios que se brinda a la ciudadanía, mejorar la comunicación que existe entre el municipio y los ciudadanos, todos estos procesos van de la mano de la innovación tecnológica y el uso de diversos equipos y herramientas

tecnológicas. Como lo menciona el autor Bossio, las TIC`s incluyen a las nuevas tecnologías que están estrechamente relacionadas con lo digital y el internet que mejoran todos los procesos que manejan las instituciones públicas para brindar mejores oportunidades a los ciudadanos al momento de acceder a un trámite o servicio.

Los principales departamentos del GAD que están encargados del manejo y uso de las TIC`s son el departamento de Tecnologías de Información y Comunicación que tiene a su cabeza al Jefe de TIC y como también consta de dos técnicos en Informática y un Técnico en Redes este departamento es el encargado de hacer uso de todas las herramientas y equipos tecnológicos que están a disposición del municipio y como también aquí consta el departamento de Comunicación en donde de igual manera constan con varios técnicos que se encargan principalmente de comunicar por varias herramientas tecnológicas como son las Redes Sociales información importante del GAD como el avance de obras, prestación de servicios entre otros.

Actualmente con la nueva administración que está dirigida por el alcalde Dr. Andrés Ponce se ha realizado diversas inversiones tanto en equipamiento para mejorar los procesos que se dan dentro del municipio, para brindar mejoras en los servicios que se presta al ciudadano una de estas herramientas que se ha implementado es la Red Facilito para poder hacer posible esto se adquirió varios equipos informáticos porque con los que se constaban eran obsoletos y no garantizaban seguridad a la información de cada ciudadano, oportunamente en esta misma red se implementará el pago de los servicios públicos con tarjeta de débito o crédito.

Es así que por medio de las diferentes redes sociales que existen actualmente, se debe hacer conocer a los ciudadanos los cambios trascendentes que se van dando en la entidad, por lo que muchas de las personas no saben de la existencia de la red facilito que ha implementado el municipio, en donde se puede pagar cualquier servicio básico en los diferentes bancos y cooperativas así como también en la cooperación de telecomunicaciones Cnt, pero es importante detallar que esta red no es de gran aporte en el cantón, debido a que de una u otra manera tienen que trasladarse hasta dichas entidades financieras para poder realizar el pago de los dos servicios como es el impuesto predial y el de agua potable.

Otro de los puntos importantes a destacar es que dentro del Plan Operativo Anual existe algún plan de capacitación a servidores en el uso y manejo de TIC`s, de los resultados obtenidos en la entrevista se puede constatar que si existen planes de capacitación pero no en temas de uso y manejo de tecnología, sino más bien en otros temas que son dirigidos por varios organismos y entidades del Estado como son por la AME y la Contraloría de las pocas capacitaciones que hay en cuanto a las TIC`s, muchos de los funcionarios se reusan a asistir y se resisten a utilizar

nuevas herramientas y sistemas informáticos, es por ello que hace falta que el GAD implemente una estrategia para convencer a sus funcionarios de que asistan a las capacitaciones para que puedan hacer un buen uso de las TIC`s.

En cuanto a la incorporación de la Administración Pública Digital para la prestación de servicios a la ciudadanía se pudo evidenciar que actualmente el GAD cuenta con una página web, en la cual, se puede acceder a información del GAD y realizar consultas sobre el valor a pagar de impuesto predial con solo digitar su número de cédula, la Administración Pública Digital es de gran importancia tal y como lo menciona el autor Criado permite a las administraciones públicas innovar y mejorar los resultados creando valor público es decir bienestar al ciudadano y mejora su calidad de vida.

El gobierno digital no es más que la incorporación de TIC`s en la administración de cualquier entidad o institución pública, en donde los servicios que están prestando los pueden realizar por medio del internet, haciendo uso de herramientas como son las páginas web y plataformas digitales. Es importante recalcar que con la incorporación del gobierno digital y la innovación tecnológica este GAD podrá ofertar servicios a los ciudadanos por medio de la plataforma del internet, así como las demás herramientas tecnológicas como son los portales web o páginas web, generando mayor confianza y valor público en toda la ciudadanía. Claramente aquí se puede evidenciar que si existen falencias en cuanto al uso por que le hace falta al GAD mejorar su plataforma digital para que se brinde servicios en línea y como también con lo mencionado anteriormente se dio cumplimiento al objetivo específico que es conceptualizar a la Administración Pública Inteligente.

Otro punto fundamental que hay que conocer son las falencias que existen en el GAD en cuanto a la prestación de servicios al ciudadano entre estas constan la no simplificación de trámites al momento de acceder a un servicio y de igual manera otra de las falencias se da por parte de la ciudadanía que no está acostumbrada a utilizar dichas tecnologías, falta de conocimiento, educación y cultura a los diferentes usuarios y ciudadanos .Y por parte el GAD por que hace falta la difusión para que la gente pueda conocer y utilizar las nuevas tecnologías. Por tal razón es fundamental que el GAD implemente un sistema integral municipal para mejorar los procesos que se manejan dentro de la institución y posteriormente mejorar los servicios que se brinda a la ciudadanía.

Con una correcta implementación de las TIC`s el GAD de Montúfar puede obtener varios beneficios como por ejemplo la mejora y rapidez de los procesos de atención al usuario y la optimización de tiempo y dinero a la ciudadanía, facilitar los trámites en el menor tiempo

posible desde cualquier lugar y mejorar la comunicación bidireccional entre el Municipio y la ciudadanía para generar mayor confianza, otro beneficio es la consulta de los valores a pagar tanto del servicio de agua potable y de impuesto predial de forma rápida y la forma de pago de los diferentes servicios que presta el GAD por medio de la plataforma institucional. Todo esto le permitirá al GAD mejorar todos sus procesos, mantener su página web en constante actualizaciones incorporando nuevas herramientas tecnológicas para la prestación de servicios públicos de calidad.

En cuanto a la plataforma digital y a los servicios que esta brinda, aun no se evidencia que la ciudadanía pueda realizar el pago de servicios básicos, solamente pueden acceder a la página web institucional en la cual puede consultar el valor a cancelar sobre el impuesto predial digitando su número de cédula, acceder a información básica de la entidad como de las diferentes obras que se ha ejecutado, las rendiciones de cuentas entre otras. Lo que sería necesario es incorporar una plataforma digital que permita al individuo realizar tanto la consulta y el pago de los servicios que presta el GAD desde la comodidad de su hogar.

Otro punto en cuanto a la incorporación de estrategias para educar a la ciudadanía en cuanto al acceso y manejo de la plataforma digital del GAD , lo que se ha realizado es la difusión por medio de las redes sociales solo el manejo de la página web mas no de la plataforma digital , por tal razón aún no se ha podido pasar a la etapa de educación por el tema del COVID-19 , porque no se puede tener un acercamiento directo con la ciudadanía, ya que se podría realizar reuniones y capacitaciones para explicar a la ciudadanía que beneficios traería la incorporación de una plataforma digital que cuenta la institución. De igual manera los procesos son nuevos y hay que educar periódicamente a la ciudadanía tanto en el uso y manejo de la nueva plataforma. Como lo mencionan los autores Boyd y Ellison las redes sociales son un servicio que permite a los individuos interrelacionarse con usuarios para generar comunicación por medio de la difusión de información de interés para los usuarios, estas redes sociales pueden ser Facebook, Instagram, WhatsApp entre otras.

Dentro del municipio en los diferentes planes que se han consolidado, no se evidencia una capacitación constante a los servidores públicos sobre estos temas tecnológicos que son de vital importancia hoy en día , sin embargo esto no se refleja, siguen con procesos tradicionalistas y de esta manera generan en ellos mismos y en la ciudadanía en general el conformismo ,simplemente se quedan en conocer lo básico y no buscan estrategias que los lleve a conocer un mundo diferentes, lleno de cambios que este principalmente basado una tecnología de punta ,ya que a medida que pasa el tiempo tienen un gran desarrollo y es necesario que en cada

departamento del GAD de Montúfar y todo el personal se acople a estos cambios de la revolución tecnológica.

Es por ello fundamental mencionar que con los diferentes resultados obtenidos, se pudo conocer la ciudadanía posee un desconocimiento con referencia a la existencia de una página web dentro de la institución y todo lo relacionado a las herramientas tecnológicas con las que cuenta el GAD, se presencia una desorganización dentro de la institución, en base a la difusión de la información, misma que debe ser clara y precisa, debido a que no tienen un criterio consolidado y amplio de lo que implica las Tecnologías de Información y Comunicación, por tanto la población no puede conocer que servicios en realidad brinda el Gad de manera virtual o los diferentes avances que se han tenido, por falta de estrategias de comunicación.

También es necesario tener en cuenta que en base a la proyección realizada en el año 2020, se cuenta con 34229 habitantes, es por ello que de acuerdo a los diferentes cálculos que se ejecutó, se pudo obtener de manera real una muestra de 380 encuestas, de esta forma en constancia con las diferentes interrogantes planteadas se pudo determinar que la prestación de servicios públicos dentro del GAD, se los califica con un mayor porcentaje como buenos, lo cual nos refleja que no existe una excelencia en los mismos, debido a la serie de tramitología que se exigen en el mismo, y de esta manera se siguen ejecutando procesos antiguos de las anteriores administraciones.

Otro de los aspectos a detallar de manera general es que la población que pertenece al cantón Montúfar, más de la mitad conoce de la existencia de la página web que dicha institución posee, pero no saben acerca de la diferente información con la que cuenta, por otro lado se comprende que un gran número de personas no saben acerca de la existencia de este software, también se puede evidenciar la falta de compromiso por parte de la ciudadanía en exigir que deben ser partícipes de todos los procesos o actividades que la entidad proporciona y también hay despreocupación por parte del mismo municipio, en hacer conocer a la población estos temas relacionados con la tecnología que son de total interés para los individuos.

Es importante mencionar que existe un porcentaje mínimo de personas, las cuales han utilizado la página web y también afirman que se presenta un serie de inconvenientes al momento de acceder a la misma, esto es porque en algunos de los casos no encuentran toda la información necesaria, que requieren para realizar varios asuntos que son de interés personal y en otras ocasiones es por motivo de que no se genera confianza en los ciudadanos hacia la institución misma, por ende, les toca basarse en otras fuentes o medios y de esta manera lograr cumplir sus propósitos, otra de las dificultades que les impide a los ciudadanos ingresar a dicha página web,



es por falta de conocimiento con lo que respecta al manejo correcto de los diferentes dispositivos electrónicos.

Tal es el punto que la ciudadanía en una gran minoría, no sabe acerca de lo que contiene la página web de la institución, es por ello que no hacen uso de la misma, por ejemplo el GAD de Montúfar, si tiene información muchas de las veces importante ya que se desglosa todo lo referente al pago de lo que es el impuesto predial, de tal manera que al trasladarse hacer los pagos de este servicio ya tienen conocimiento de cuanto están adeudando y así poder cancelar de manera rápida y eficiente, pero surge todo lo contrario como no sabe la ciudadanía acerca de la existencia de esta información que está colgada en la red, al momento de llegar a la entidad se les presenta dificultades y no pueden ejecutar el trámite, es decir tienen que hacer varios procesos para poder pagar y por tanto están perdiendo su tiempo y gastando más dinero.

De esta forma se puede constatar con los diferentes hallazgos encontrados, que gran parte de la población casi nunca hace uso de la página web, de lo cual se evidencia que hay varias falencias en cuanto hace referencia al uso adecuado de las tecnologías, y por ende no hay personal totalmente capacitado para que pueda desarrollar e implementar una plataforma digital, que este a disposición de toda la población montufareña y de esta manera se pueda ejecutar todos los servicios públicos sin ninguna dificultad de forma eficiente, con ello garantizando que en el municipio si cuenta con todos los implementos tecnológicos actualizados e innovadores, para así ofrecer a la ciudadanía servicios públicos de calidad.

En base a todo lo antes señalado se puede mencionar que la gran mayoría de la población del cantón Montúfar, si está de acuerdo con que se implemente una plataforma digital, debido a que hoy en día por motivo de la pandemia, se pudo constatar que el internet si llega hasta los sectores de la ruralidad y por ende si necesitan de que exista este tipo de plataformas para poder realizar los diferentes trámites que necesiten, estas deben estar bien diseñadas para que así exista facilidad y con ello poder acceder a todos los servicios públicos, con esto no tener que dirigirse hasta la entidad misma.

Es necesario recalcar que la Administración Pública Inteligente surge principalmente en la cuarta revolución industrial y con ello se dio la implementación de las TIC`s, para que de esta manera se pueda ejecutar los procesos de manera eficiente, mismos que deben ser innovadores y con ello facilitar la vida al ciudadano, he ahí destacar de manera central que según el autor Carles Ramio nos hace mención acerca de la Administración Pública del futuro que se basa en la inteligencia, misma que aproximadamente para los años 50, todos los procesos serán realizados por medio de robots, de manera general se remplazará las ciencias exactas, por otro

lado permite acoplarse a los diferentes sistemas de información y también deberá tener la capacidad de acceder y organizar las distintas redes sociales y así como también los big data.

Para finalizar es importante que el GAD de Montúfar implemente el Gobierno Electrónico, tomando en cuenta las diferentes etapas para la consolidación del mismo, ya que este hacer referencia a la incorporación de las TIC`s y la participación activa de los ciudadanos, y de esta manera poder resolver los diferentes problemas que aquejen a la ciudadanía montufareña, en donde se debe plasmar la transparencia y así como también se debe tomar en cuenta a 4 actores fundamentales como son el ciudadano, el gobierno, el sector productivo y los servidores públicos que son la base fundamental para que se brinde servicios de calidad y por ende se genere un mayor desarrollo en dicha institución.

Es necesario mencionar que el municipio todavía hace uso de los medios convencionales como por ejemplo la radio, el teléfono, periódico, entre otros para brindar información a la ciudadanía, es decir siguen haciendo uso de estos medios tradicionales, por lo que no existe un total empoderamiento en hacer uso de las nuevas herramientas tecnológicas mismas que establecen mayor rapidez y eficiencia al momento de hacer conocer cualquier tipo de información relacionada con el GAD.

## **V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. CONCLUSIONES**

- En base al cumplimiento del primer objetivo específico se concluye que, dentro del GAD de Montúfar se evidencian diversas falencias en el uso y manejo de las TIC`s, tal es el caso que en la página web de la institución, cuentan con información básica de lo cual no contribuye de manera total para los distintos requerimientos de la ciudadanía, también se refleja que existe un mínimo conocimiento en el manejo de las redes sociales por parte de los servidores públicos encargados de plasmar la difusión de la información por estos medios tecnológicos.
- Dando cumplimiento al segundo objetivo específico, se puede concluir que la propuesta de implementación de una plataforma digital en el GAD de Montúfar, es de gran importancia, debido a que se pueden realizar diferentes acciones por medio de la misma, como por ejemplo deben estar todos los servicios públicos que se brinda a la ciudadanía, de esta manera se podrán resolver los diferentes asuntos de interés público y con ello las personas podrán lograrlo desde sus hogares , disminuyendo costos , tiempo y simplificación de trámites que se pide actualmente de manera presencial.
- Con referencia al cumplimiento del tercer objetivo específico, se puede concluir que la conceptualización de la Administración Pública Digital , es necesario conocerla y por tanto que se la tome en cuenta en el municipio , ya que está implica principalmente, la incorporación de las TIC`s en el gobierno , la misma que hace uso de herramientas tecnológicas como son: las plataformas digitales, páginas web , redes sociales y de esta manera estar al pendiente y poder resolver los asuntos que son de interés y generan valor público.

### **5.2. RECOMENDACIONES**

- Es fundamental que el GAD de Montúfar implemente una plataforma digital para la prestación de servicios públicos a la ciudadanía, ya que actualmente solo cuenta con una página web que brinda información relevante del municipio, con la implementación de la plataforma, el ciudadano podrá acceder de forma rápida a los servicios públicos, donde este podrá consultar y hacer el pago de los servicios tanto de agua potable y del impuesto predial desde la comodidad de su hogar optimizando recursos económicos y tiempo.

- Con la implementación de la plataforma digital en el GAD de Montúfar, la ciudadanía podrá acceder a todos los servicios públicos que presta la institución como por ejemplo turnos para trámites municipales, consulta de impuestos municipales como es el impuesto predial, consulta de valor a cancelar del agua potable, consultas de deudas pendientes de impuestos municipales, si el pago de los servicios se lo va a realizar por medio de transferencias y por último se contará con un sistema de quejas y sugerencias.
- Es importante que el GAD de Montúfar incorpore estrategias para educar a la ciudadanía en cuanto al uso y manejo de las TIC`s, una de las estrategias seria la utilización de redes sociales como Facebook e Instagram para difundir información importante al ciudadano para el manejo adecuado de la página web institucional, la información que esta contiene y las consultas de pago que el ciudadano puede realizar y como también cuando se realice la implementación de una plataforma digital para la prestación de servicios, se pueda de igual manera hacer uso de redes sociales como medio de relación entre ciudadano y el municipio para generar mayor confianza.
- El GAD de Montúfar, dentro del Plan Operativo Anual POA debe incorporar planes de capacitación a servidores públicos en temas de uso y manejo adecuado de las TIC`s, esto se debe realizar de forma periódica para que los funcionarios puedan conocer que herramientas y equipos tecnológicos permiten prestar servicios de calidad a los ciudadanos y optimizar los procesos y tramites que se realizan al momento de acceder a un servicio, todo ello, permitirá al Municipio implementar de una manera adecuada nuevas tecnologías.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Armas, R. (2011). GOBIERNO ELECTRÓNICO: FASES, DIMENSIONES Y ALGUNAS CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA PARA SU IMPLEMENTACIÓN. Recuperado 12 de diciembre de 2019, de [https://www.researchgate.net/publication/227432076\\_GOBIERNO\\_ELECTRONICO\\_Y\\_FASES\\_DIMENSIONES\\_Y\\_ALGUNAS\\_CONSIDERACIONES\\_A\\_TENER\\_EN\\_CUENTA\\_PARA\\_SU\\_IMPLEMENTACION](https://www.researchgate.net/publication/227432076_GOBIERNO_ELECTRONICO_Y_FASES_DIMENSIONES_Y_ALGUNAS_CONSIDERACIONES_A_TENER_EN_CUENTA_PARA_SU_IMPLEMENTACION)
- Arias, P. (2005). Clasificación de redes de Telecomunicación. Recuperado 5 de noviembre de 2020, de <http://dgsa.uaeh.edu.mx:8080/bibliotecadigital/bitstream/handle/231104/525/Clasificacion%20de%20redes%20de%20telecomunicaciones.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Banco de Previsión Social. (2017). ¿Qué son los servicios en línea? Recuperado 2 de mayo de 2020, de <https://www.bps.gub.uy/9169/que-son-los-servicios-en-linea.html>
- Behar, D. (2008). *Metodología de Investigación*. Recuperado 24 de agosto de 2020, de <http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf?ngdjecjmglnohdjm>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de Investigación*. Recuperado 24 de agosto de 2020, de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bossio, J. (2003). *Propuesta de Políticas de Aprovechamiento de las Tecnologías de Información y Comunicación para el Desarrollo Rural*. Recuperado 31 de julio de

2020, de

[https://www.researchgate.net/publication/228602152\\_Propuesta\\_de\\_Políticas\\_de\\_Aprovechamiento\\_de\\_las\\_Tecnologías\\_de\\_Información\\_y\\_Comunicación\\_para\\_el\\_Desarrollo\\_Rural](https://www.researchgate.net/publication/228602152_Propuesta_de_Políticas_de_Aprovechamiento_de_las_Tecnologías_de_Información_y_Comunicación_para_el_Desarrollo_Rural)

Buendía, L., Colás, F., & Hernández, F. (2010). Métodos de Investigación Psicopedagogía. *Revista Científica, 1*, 1-343.

Banco Mundial y OCDE. (2018). Nueva Gestión Pública: Aportes para el buen gobierno. Recuperado 1 de mayo de 2021, de

<https://reial.org/uploads/biblioteca/44dbec76837e79a6c07bb8219d021843.pdf>

Camacho, N. (2014, Mayo ). PARADIGMAS EN LA INVESTIGACIÓN. Recuperado de [file:///C:/Users/PC/Downloads/PARADIGMAS\\_EN\\_LA\\_INVESTIGACION\\_ENFOQUE\\_C%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/PC/Downloads/PARADIGMAS_EN_LA_INVESTIGACION_ENFOQUE_C%20(1).pdf)

Carbajal, Y. (2019). *Paradigma, revolución científica y métodos deductivo*. Recuperado 16 de Agosto de 2020, de

[http://148.215.1.182/bitstream/handle/20.500.11799/108420/secme-22923\\_1.pdf?sequence=1](http://148.215.1.182/bitstream/handle/20.500.11799/108420/secme-22923_1.pdf?sequence=1)

Cazau, P. (2006). *Introducción a la Investigación en ciencias sociales*. Recuperado 24 de agosto de 2020, de

<http://alcazaba.unex.es/asg/400758/MATERIALES/INTRODUCCI%C3%93N%20A%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20EN%20CC.SS.pdf>

CLAD. (1998). Una Nueva Gestión Pública para América Latina. Recuperado 1 de mayo de 2021, de <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Una-Nueva-Gestion-Publica-para-America-Latina.pdf>

- Cheesman, S. (2011). *CONCEPTOS BÁSICOS EN INVESTIGACIÓN, 1-7*. Recuperado de 11 de Junio de 2020, de [file:///C:/Users/PC/Downloads/Elaborado\\_con\\_fines\\_docentes\\_por.pdf](file:///C:/Users/PC/Downloads/Elaborado_con_fines_docentes_por.pdf)
- Corvalán, J. (2017). Administración Pública digital e inteligente: transformación en la era de la inteligencia artificial. *Revista de Direito Econômico e Socioambiental*, 2, 26-66.
- Espel, M. (2010). *Marketing Blog*. Recuperado 31 de julio de 2020, de <https://marketingblog.es/social-media/red-social/youtube/>
- Facchin, J. (2018). *¿Qué es Twitter, para qué sirve y cómo funciona esta red de microblogging?* Recuperado 15 de septiembre de 2020, de <https://josefacchin.com/que-es-twitter-como-funciona/>
- Flores, M. (Octubre de 2009). *Las redes sociales*. Recuperado de 15 de Julio de 2020, de [http://files.andresalvarez.webnode.es/200000092\\_d07c9d2704/redes\\_sociales.pdf](http://files.andresalvarez.webnode.es/200000092_d07c9d2704/redes_sociales.pdf)
- García, M. (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. Recuperado 1 de mayo de 2021, de <https://docplayer.es/126446-La-nueva-gestion-publica-evolucion-y-tendencias.html>
- Gartner Group. (2015). *Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)*. Recuperado 15 de septiembre de 2020, de [https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/gobierno\\_electronico\\_anaser.pdf](https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/gobierno_electronico_anaser.pdf)
- Gil-García, R., Criado, I., & Téllez, J. (2017). *Tecnologías de Información y Comunicación en la Administración Pública: Conceptos, Enfoques, Aplicaciones y Resultados*.

Recuperado 17 de diciembre de 2020, de <https://novagob.org/nuevo-libro-tecnologias-de-informacion-y-comunicacion-en-la-administracion-publica-conceptos-enfoques-aplicaciones-y-resultados>

Guamán, N., & Velásquez, A. (2019). Medios de comunicación tradicionales, fuentes de poco acceso para la creación de nativos digitales. Recuperado 2 de diciembre de 2020, de [https://www.academia.edu/14651950/Medios\\_de\\_comunicaci%C3%B3n\\_tradicional\\_s\\_fuentes\\_de\\_poco\\_acceso\\_para\\_la\\_creaci%C3%B3n\\_de\\_nativos\\_digitales](https://www.academia.edu/14651950/Medios_de_comunicaci%C3%B3n_tradicional_s_fuentes_de_poco_acceso_para_la_creaci%C3%B3n_de_nativos_digitales)

Graells, P. (2000). LAS TIC Y SUS APORTACIONES A LA SOCIEDAD. Recuperado 6 de julio de 2020, de [http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/santiagodecuba/las\\_tic\\_y\\_sus\\_aportaciones\\_a\\_la\\_sociedad.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/santiagodecuba/las_tic_y_sus_aportaciones_a_la_sociedad.pdf)

Hernández, S. (2013). *Metodología de la Investigación*. Recuperado 24 de agosto de 2020, de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Hahn. (1995). Estudio sobre el uso del internet. Recuperado 7 de noviembre de 2020, de [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/35701/1/Tesis\\_Laguna\\_Segovia.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/35701/1/Tesis_Laguna_Segovia.pdf)

Ileana, R., & Sánchez, A. (2016). *La Sociedad de la Información*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5766698>

López, P., & López, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Recuperado 24 de agosto de 2020, de [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf)



- Maya, E. (2014). *Métodos y técnicas de investigación*. Recuperado 24 de agosto de 2020, de [https://arquitectura.unam.mx/uploads/8/1/1/0/8110907/metodos\\_y\\_tecnicas.pdf](https://arquitectura.unam.mx/uploads/8/1/1/0/8110907/metodos_y_tecnicas.pdf)
- Moder, A., & Florensa, P. (2017). *Marketing Digital*. Recuperado 6 de noviembre de 2020, de [https://ibukku.com/products/marketing-digital-healthcare-impreso?\\_pos=4&\\_sid=00f892d02&\\_ss=r](https://ibukku.com/products/marketing-digital-healthcare-impreso?_pos=4&_sid=00f892d02&_ss=r)
- Naser, A. (2017). *Gobierno Electrónico y Gestión Pública*. Recuperado 31 de julio de 2020, de [https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/gobierno\\_electronico\\_anaser.pdf](https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/gobierno_electronico_anaser.pdf)
- OEA. (2017). *Sobre e-Gobierno*. Recuperado 20 de octubre de 2020, de <http://portal.oas.org/Portal/Sector/SAP/DepartamentoparalaGesti%C3%B3nP%C3%BAblicaEfectiva/NPA/SobreProgramadeeGobierno/tabid/811/Default.aspx>
- OECD. (2001). *La brecha digital avances para su superación en Venezuela*. Recuperado 31 de julio de 2020, de [http://www.revistacts.net/files/Portafolio/espinoza\\_edit.pdf](http://www.revistacts.net/files/Portafolio/espinoza_edit.pdf)
- Pietroluongo, L. (2018). *¿Cuál es la definición de un servicio en línea?* Recuperado 31 de julio de 2020, de [https://techlandia.com/definicion-servicio-linea-hechos\\_486535/](https://techlandia.com/definicion-servicio-linea-hechos_486535/)
- Plan Nacional de Gobierno Electrónico. (2017). *Plan Nacional de Gobierno Electrónico*. Recuperado 31 de julio de 2020, de <https://ec.okfn.org/files/2014/12/PlanGobiernoElectronicoV1.pdf>
- Ramio, C. (2016). Una propuesta de postburocracia: Un modelo burocrático y empresarial. *Studio Working Papers*, 13, 1–32. Recuperado de <http://www.gigapp.org/ewp/index.php/GIGAPP-EWP/article/view/38>

Rivera, A. (2015). *Las Variables en la Investigación*. Recuperado 24 de agosto de 2020, de [http://www.urp.edu.pe/pdf/clase\\_variablesdeinvestigacion.pdf](http://www.urp.edu.pe/pdf/clase_variablesdeinvestigacion.pdf)

Sampieri, R. H. (2014). *Metodología de la Investigación*. México .

Segura, M. (2010). *Las Tecnologías de la Información y Comunicación TIC en la Educación*.  
Recuperado 31 de julio de 2020, de [http://www.fundacionsantillana.com/PDFs/xxii\\_semana\\_monografica.pdf](http://www.fundacionsantillana.com/PDFs/xxii_semana_monografica.pdf)

Velásquez, G. y. (2019). Recuperado de 18 de Julio de 2020, de [https://www.academia.edu/14651950/Medios\\_de\\_comunicaci%C3%B3n\\_tradicional\\_s\\_fuentes\\_de\\_poco\\_acceso\\_para\\_la\\_creaci%C3%B3n\\_de\\_nativos\\_digitales](https://www.academia.edu/14651950/Medios_de_comunicaci%C3%B3n_tradicional_s_fuentes_de_poco_acceso_para_la_creaci%C3%B3n_de_nativos_digitales)

## VII. ANEXOS

### Anexo 1: Acta de Predefensa



**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:** HERRERA VILLARREAL LADY SOLEDAD  
**NIVEL/PARALELO:** 0

**CÉDULA DE IDENTIDAD:** 0401703392  
**PERIODO ACADÉMICO:** NOV-2020-Mar-2021

**TEMA DE INVESTIGACIÓN:** "Análisis de las Tecnologías de Información Y Comunicación en la prestación de servicios a la ciudadanía en el GAD Municipal del Cantón Montufar, periodo 2018-2020"

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

**PRESIDENTE:** MSC. HADA ESTHER SOLÓRZANO ROBINSON  
**LECTOR:** MSC. ZAPATA MUÑOZ SOFÍA  
**ASESOR:** Ph.D. PÉREZ PARRA WLADIMIR ALBERTO

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:** VÍA ZOOM **AULA:** VIRTUAL  
**FECHA:** martes, 27 de abril de 2021  
**HORA:** 12H00

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa:	5,53
2) Trabajo escrito	2,83
<b>Nota final de PRE DEFENSA</b>	<b>8,36</b>

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 martes, 27 de abril de 2021



Firmado electrónicamente por:  
HADA ESTHER  
SOLÓRZANO  
ROBINSON

MSC. HADA ESTHER SOLÓRZANO ROBINSON  
**PRESIDENTE**



Firmado electrónicamente por:  
WLADIMIR  
ALBERTO PEREZ  
PARRA ALBERTO  
**TUTOR**



Firmado electrónicamente por:  
SOFIA ZAPATA MUÑOZ

MSC. ZAPATA MUÑOZ SOFÍA  
**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:** MADRUÑERO ROSERO DIANA CAROLINA  
**NIVEL/PARALELO:** 0

**CÉDULA DE IDENTIDAD:** 0402095053  
**PERIODO ACADÉMICO:** NOV-2020-Mar-2021

**TEMA DE INVESTIGACIÓN:** "Análisis de las Tecnologías de Información Y Comunicación en la prestación de servicios a la ciudadanía en el GAD Municipal del Cantón Montufar, periodo 2018-2020"

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

**PRESIDENTE:** MSC. HADA ESTHER SOLÓRZANO ROBINSON  
**LECTOR:** MSC. ZAPATA MUÑOZ SOFÍA  
**ASESOR:** Ph.D. PÉREZ PARRA WLADIMIR ALBERTO

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:** VÍA ZOOM AULA: VIRTUAL  
**FECHA:** martes, 27 de abril de 2021  
**HORA:** 12H00

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa:	5,53
2) Trabajo escrito	2,83
<b>Nota final de PRE DEFENSA</b>	<b>8,36</b>

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 martes, 27 de abril de 2021



MSC. HADA ESTHER SOLÓRZANO ROBINSON  
**PRESIDENTE**



Ph.D. PÉREZ PARRA WLADIMIR ALBERTO  
**TUTOR**



MSC. ZAPATA MUÑOZ SOFÍA  
**LECTOR**

Adj.: Observaciones y recomendaciones

Anexo 2: Certificado del abstract por parte de idiomas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI  
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
<b>NAME:</b> Herrera Villarreal Lady Soledad y Madruñero Rosero Diana Carolina				
<b>DATE:</b> 5 de mayo de 2021				
<b>TOPIC:</b> Análisis de las Tecnologías de Información y Comunicación en la prestación de servicios a la ciudadanía en el GAD Municipal del Cantón Montúfar periodo 2018-2020"				
MARKS AWARDED		QUANTITATIVE AND QUALITATIVE		
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs. <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 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text <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 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events <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 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement <input type="checkbox"/>	Minor errors when supporting the thesis statement <input checked="" 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 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED		TOTAL 9	



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

**Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.**

**Autor:** Herrera Villarreal Lady Soledad y Madruñero Rosero Diana Carolina

**Fecha de recepción del abstract:** 5 de mayo de 2021

**Fecha de entrega del informe:** 5 de mayo 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



Firmado electrónicamente por:  
EDISON BOANERGES  
PENAFIEL ARCOS

Ing. Edison Peñafiel Arcos MSc  
Coordinador del CIDEN

Anexo 3. Encuesta Aplicada



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATA L DEL CARCHI**  
**FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,**  
**ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**



**ENCUESTA DIRIGIDA A LA CIUDADANÍA DEL CANTÓN MONTÚFAR**

**Objetivo: Identificar qué beneficios y falencias han tenido las TIC's en la prestación de servicios públicos al ciudadano**

**Nombre:** .....

**Género:**

F	
M	

**Fecha:** .....

**Edad:** .....

**Ocupación:** .....

**Marque con una X la respuesta que crea conveniente:**

**1. ¿Cómo califica usted los servicios públicos que presta el GAD de Montúfar?**

MUY BUENA	
BUENA	
INDIFERENTE	
MALA	
MUY MALA	

**2. ¿Conoce usted si el GAD de Montúfar cuenta con una plataforma digital o página web que permita hacer uso de los servicios públicos?**

SI	
NO	

**3. ¿Usted ha utilizado la página web con la que cuenta el GAD de Montúfar?**

SI	
NO	

**4. ¿Usted puede acceder sin ningún inconveniente a la página web con la que cuenta el GAD de Montúfar?**

<b>SI</b>	
<b>NO</b>	

**5. ¿Conoce usted que tipos de servicios presta el GAD de Montúfar en la página web?**

<b>SI</b>	
<b>NO</b>	

**6. ¿Con que frecuencia utiliza usted los servicios de la página web del GAD de Montúfar?**

<b>SIEMPRE</b>	
<b>CASI SIEMPRE</b>	
<b>A VECES</b>	
<b>RARA VEZ</b>	
<b>NUNCA</b>	

**7. ¿Considera usted que existe fallas en el uso de la plataforma digital dentro del GAD de Montúfar?**

<b>SI</b>	
<b>NO</b>	

**8. ¿Considera usted importante que el GAD implemente una plataforma digital para la prestación de servicios en línea?**

<b>SI</b>	
-----------	--



NO	
----	--

9. **¿Considera usted necesario que todos los servicios públicos que presta el GAD de Montúfar se los realice a través de una plataforma digital?**

SI	
NO	

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**

Anexo 4. Entrevista Aplicada



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATA L DEL CARCHI**  
**FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,**  
**ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**



**ENTREVISTA DIRIGIDA A FUNCIONARIOS DEL GAD MUNICIPAL DEL**  
**CANTÓN MONTÚFAR**

**Objetivo:** Conocer la opinión de los funcionarios respecto al uso de las TIC´s en la prestación de servicios a la ciudadanía en el GAD del Cantón Montúfar.

**Nombre:** .....

**Cargo:** .....

**Fecha:** .....

**1. ¿Qué son para usted las Tecnologías de Información y Comunicación?**

.....  
.....

**2. ¿Qué departamentos son los encargados del manejo y uso de las TIC´s?**

.....  
.....

**3. ¿Qué mejoras se han realizado en las TIC´s en la anterior administración y en la actual administración?**

.....  
.....

**4. ¿Dentro del Plan Operativo Anual existe un plan de capacitación a trabajadores del GAD de Montúfar en el uso adecuado de las TIC´s?**

.....  
.....

**5. ¿En el GAD de Montúfar ha incorporado el Gobierno Electrónico para prestar servicios públicos a la ciudadanía?**

.....  
.....

**6. ¿Qué herramientas tecnológicas ha incorporado el GAD de Montúfar para prestar servicios al ciudadano?**

.....  
.....

**7. ¿Qué falencias existen en cuanto al uso de las TIC´s en la prestación de servicios a la ciudadanía?**

.....  
.....

**8. ¿Qué beneficios aportan las TIC´s en la prestación de servicios a la ciudadanía?**

.....  
.....

**9. ¿El GAD Municipal de Montúfar cuenta con una plataforma digital que le permita al ciudadano acceder de una forma rápida a los servicios públicos?**

.....  
.....

**10. ¿Qué tipos de servicios se brindan a la ciudadanía por medio de plataformas digitales?**

.....  
.....

**11. ¿Qué estrategias utiliza el GAD de Montúfar para educar a la ciudadanía en cuanto al acceso y manejo de la plataforma digital de la institución?**

.....  
.....

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**