

# UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



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

### CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: “Análisis del nivel de eficiencia del Gobierno Electrónico en cuanto la prestación de servicios públicos en el GAD Municipal San Miguel de Urucuquí periodo 2019 - 2020”

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

AUTOR(A): Chalacàn Escobar Lizbeth Viviana

Chamorro Pastas María Leonor

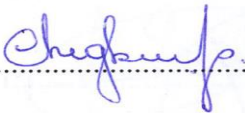
TUTOR(A): Msc. Alida Karina Pozo Alvear

Tulcán, 2022

## CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que las estudiantes Chalacán Escobar Lizbeth Viviana con el número de cédula 040189605-5 y Chamorro Pastas María Leonor con el número de cédula 040161757-6 han elaborado bajo mi dirección el Trabajo de Integración Curricular titulado: “Análisis del nivel de eficiencia del Gobierno Electrónico en cuanto la prestación de servicios públicos en el GAD Municipal San Miguel de Urququi periodo 2019 - 2020”

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

f. .....

Alida Karina Pozo Alvear, MSc.

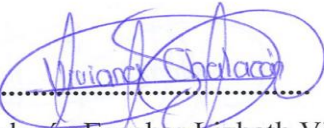
**TUTOR**

Tulcán, marzo 2022

## AUTORÍA DE TRABAJO

El presente Trabajo de Integración Curricular constituye un requisito previo para la obtención del título de Licenciada en Administración Pública de la Facultad de Comercio Internacional Integración y Economía Empresarial.

Nosotras, Chalacán Escobar Lizbeth Viviana con cédula de identidad número 040189605-5 y Chamorro Pastas María Leonor con cédula de identidad número 040161757-6 declaramos: que la investigación es absolutamente auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que ha llegado son de mi absoluta responsabilidad.

f.   
.....

Chalacán Escobar Lizbeth Viviana

AUTORA

f.   
.....


Chamorro Pastas María Leonor

AUTORA

Tulcán, marzo 2022.

**ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

Nosotras, Chalacán Escobar Lisbeth Viviana y Chamorro Pastas María Leonor declaramos ser autoras de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: “Análisis del nivel de eficiencia del Gobierno Electrónico en cuanto la prestación de servicios públicos en el GAD Municipal San Miguel de Urququí periodo 2019 - 2020” y eximimos expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

f. 

Chalacán Escobar Lizbeth Viviana

f. 

Chamorro Pastas María Leonor

Tulcán, marzo 2022.

## **AGRADECIMIENTO**

Extiendo mis agradecimientos en primer lugar a Dios, por darme la oportunidad de cumplir este sueño tan anhelado, a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, esta casona del saber que me acogió durante 5 años, le debo mi formación profesional y mis experiencias y vivencias varias como estudiante de la carrera de Administración Pública ahí forje en mis conocimientos para desempeñarme en el ámbito personal y laboral, a los docentes que impartieron sus conocimientos y fueron guías en este proceso de formación para obtener mi título Universitario.

A mi tutora Msc. Karina Pozo por el acompañamiento, paciencia y apoyo para culminar con éxito este proceso, a la Municipalidad de San Miguel de Urququí que siempre estuvieron prestos a brindarme información en cuanto a mi estudio final, la amabilidad y atención con la que atendían mis inquietudes y respondían mis preguntas.

A mis padres Carmen y Carlos por el apoyo constante y ejemplo de superación que significó para mí, a mis hermanas Mónica y Johana Chalacán por los mensajes de aliento cuando me daba por vencida, mis sobrinos, abuelitos, cuñado y tíos por los mensajes y palabras de aliento que me motivaban a seguir y lograr mis metas.

**Lizbeth Viviana Chalacán Escobar**

Primeramente, agradezco a Dios por brindarme la oportunidad de culminar mi profesión, a la Ilustre Universidad Politécnica Estatal del Carchi por abrirme las puertas a la ciencia y sabiduría.

Quiero agradecer a todos los docentes que con sus conocimientos y valores me educaron para servir y ser una excelente profesional. También quiero agradecer a mi tutora, Karina Pozo, quien me supo guiar durante todo el proceso de investigación aprendiendo hacer las cosas bien para culminar con éxito el proceso de titulación.

A mis padres, mis hermanos y mi hija quienes han estado siempre brindándome su apoyo incondicional para culminar mi carrera de Administración pública. A mis amigos de la universidad quienes me ha acompañado durante todo este proceso y quienes me han extendido su mano cuando más los necesitaba, aunque el camino fue difícil y con llantos risas, por fin llegamos a cumplir lo que tanto anhelábamos.

Mis más sinceros agradecimientos a cada uno de ustedes.

**María Leonor Chamorro Pastas**

## DEDICATORIA

En el presente trabajo de investigación quisiera empezar mencionando una frase que constantemente mi madre la dice “A mirar hacia adelante, que atrás ni para coger impulso” el tiempo y esfuerzo que conlleva ahora ser licenciada se lo debo principalmente a mi padre celestial y esa fe que desde pequeña inculcaron mis padres, esa fortaleza y el optimismo aferrado por cumplir cada uno de mis sueños, esos tantos que me proyecté desde muy chica y que ahora se verán reflejados ,como no honrar a mi madre Carmen Escobar y mi padre Carlos Chalacán por su amor infinito, su arduo trabajo, ejemplo de lucha ,por el valor de la humildad y perseverancia , pero ante todo ese apoyo incondicional que forjo mi educación.

A mis hermanas Mónica Chalacán y Johana Chalacán por siempre creer en mí, por darme su mano en esos momentos difíciles, por cada mensaje de motivación que grababan en mi cabeza, por esa voz de aliento cuando las fuerzas se acababan, por esos detalles de comprensión y ternura que cada día me demostraron, y ahora con esa tranquilidad en mi corazón me siento agradecida. A mis sobrinos Cristal, Jean y Emmi porque con su dulzura fueron ese motor que mantuvo vivo mi deseo de superación y esa responsabilidad de no fallarles

Finalmente me llevo grabado esas sonrisas que florecían al llegar yo a casa, esos desvelos y esa sopita caliente en mi mesa, a mis queridos abuelitos Oswaldo Escobar y Ligia Burbano, quienes de manera significativa estuvieron presentes en mi vida, y se involucraron de manera directa en mi educación y formación, recuerden cada cosa aprendida se la dedico a ustedes, por otro lado, un gracias a mis tíos, primos, amigos y quienes estuvieron presentes en este proceso.

**Lizbeth Viviana Chalacán Escobar**

Este trabajo se lo dedico principalmente a Dios por permitirme culminar otra etapa más en mi vida, por brindarme sabiduría en cada proceso a seguir, y por el regalo más preciado que es la vida.

A mis padres Lidia y Segundo, quienes han sido y serán siempre mis más grandes ejemplos para seguir, que con sus sabios consejos han sabido formarme como persona y profesional, gracias por estar ahí cuando más los necesite, no me alcanzara la vida para agradecerles todo lo que han hecho por mí, gracias por ser mi apoyo incondicional, en todo momento de mi vida.

A mis hermanos Carlos y Geovanny por extenderme su mano amiga cuando más lo necesitaba a través de un consejo o una palabra de aliento me impulsaron a continuar en el proceso de superación como persona.

A lo más hermoso que Dios me regaló, mi hija Arely Belén por quien estoy aquí, por quien me dio fuerzas para llegar a culminar mi trabajo, ya que con su inocencia y su ternura me dio mucho valor para culminar mi profesión.

Infinitas gracias, este triunfo es también para ustedes....

**María Leonor Chamorro Pastas**



## ÍNDICE

I.PROBLEMA .....	18
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	18
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	21
1.3. JUSTIFICACIÓN .....	21
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN .....	23
1.4.1. Objetivo General.....	23
1.4.2. Objetivos Específicos.....	23
1.4.3. Preguntas de Investigación.....	24
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	25
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	25
2.2. MARCO TEÓRICO .....	31
2.2.1 Administración Pública.....	31
2.2.2 Nueva Gestión Pública.....	33
2.2.3 Gestión Pública.....	35
2.2.4. Gobiernos Autónomos Descentralizados.....	38
2.2.5 Modernización de la Administración Pública.....	40
2.2.6 Administración Pública Electrónica.....	41
2.2.7 Gobierno electrónico.....	43
2.2.8 Gobierno Electrónico y Administración Local.....	47
2.2.9 Participación ciudadana.....	49
2.2.10 Servicio público.....	50
2.2.11 Eficiencia en Servicios Públicos.....	51
2.2.12 Teoría de la Tecnologías de Información y Comunicación.....	58

2.3 MARCO LEGAL .....	59
2.3.1 Constitución de la República del Ecuador .....	59
2.3.2 Ley Orgánica de Telecomunicaciones .....	61
2.3.3 Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública .....	62
2.3.4 Ley de Modernización del Estado .....	63
2.3.5 Código Orgánico Organización territorial Autonomía Descentralización (COOTAD) ...	64
2.3.6 Código Orgánico Administrativo (COA) .....	65
2.3.7 Plan Nacional de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información del Ecuador 2016-2021 .....	67
2.3.8 Plan de Gobierno 2021-2025 .....	68
III. METODOLOGÍA .....	69
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO .....	69
3.1.1 Enfoque .....	69
Enfoque cualitativo .....	70
3.1.2. Tipo de Investigación .....	71
3.2. HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER .....	73
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	73
3.3.1. Definición de las variables .....	73
3.3.2. Operacionalización de variables .....	74
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS .....	77
3.4.1. Métodos .....	77
3.4.2 Técnicas .....	78
3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO .....	79
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	84
4.1. RESULTADOS .....	84

4.2. DISCUSIÓN.....	112
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	117
5.1. CONCLUSIONES.....	117
5.2. RECOMENDACIONES .....	119
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	121
VII. ANEXOS .....	127

## ÍNDICE DE FIGURAS

**No se encuentran elementos de tabla de ilustraciones.**

<i>Figura 1.</i> .....	37
Fases de la Administración Pública .....	37
<i>Figura 2.</i> .....	54
Ciclo de etapas en la determinación del Benchmarking. ....	54
<i>Figura 3.</i> .....	55
Diferencias del uso del BM en el sector público y el privado .....	55
<i>Figura 5.</i> .....	84
Mapeo cualitativo del grupo focal .....	84
<i>Figura 7.</i> .....	90
Porcentaje referido a habitantes de cada parroquia .....	90
<i>Figura 9.</i> .....	92
Portales web de servicio público .....	92
<i>Figura 10.</i> .....	93
Fácil acceso a las plataformas de gobierno electrónico .....	93

<b>Figura 11.</b> .....	95
Procesos en línea.....	95
<b>Figura 12.</b> .....	96
Información actualizada de interés ciudadano.....	96
<b>Figura 13.</b> .....	97
Logro de procesos de servicios público .....	97
<b>Figura 14.</b> .....	98
Frecuencia de los usuarios en visitar el portal web de gobierno electrónico .....	98
<b>Figura 15.</b> .....	100
Participación ciudadana a través de foros, email, chat .....	100
<b>Figura 16.</b> .....	101
Eficiencia en la prestación de servicios públicos .....	101
<b>Figura 17.</b> .....	103
Integración con instituciones públicas y privadas .....	103
<b>Figura 18.</b> .....	104
Satisfacción de servicios públicos en línea .....	104

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> .....	83
<i>Estratificación de población según las parroquias GADM Urcuquí</i> .....	83
<b>Tabla 2.</b> .....	88
<i>Género</i> .....	88
<b>Tabla 3.</b> .....	89

<i>Parroquia</i> .....	89
<b>Tabla 4.</b> .....	90
<i>Edad</i> .....	90
<b>Figura 8.</b> .....	91
<i>Edad</i> .....	91
<b>Tabla 5.</b> .....	91
<i>Portales web de servicio público</i> .....	91
<b>Tabla 5.</b> .....	93
<i>Fácil acceso a las plataformas de gobierno electrónico</i> .....	93
<b>Tabla 6.</b> .....	94
<i>Procesos en línea</i> .....	94
<b>Tabla 7.</b> .....	95
<i>Información actualizada de interés ciudadano</i> .....	95
<b>Tabla 8.</b> .....	97
<i>Logro de procesos de servicios público</i> .....	97
<b>Tabla 9.</b> .....	98
<i>Frecuencia de los usuarios en visitar el portal web de gobierno electrónico</i> .....	98
<b>Tabla 10.</b> .....	99
<i>Participación ciudadana a través de foros, email, chat</i> .....	99
<b>Tabla 11.</b> .....	101
<i>Eficiencia en la prestación de servicios públicos</i> .....	101
<b>Tabla 12.</b> .....	102
<i>Integración con instituciones públicas y privadas</i> .....	102
<b>Tabla 13.</b> .....	104
<i>Satisfacción de servicios públicos en línea</i> .....	104

<b>Tabla N. 14</b> .....	105
<i>Análisis FODA</i> .....	105
<b>Tabla 15.</b> .....	115
<i>Acciones encaminadas a mejorar el Gobierno Electrónica de Estonia</i> .....	115
<b>Tabla 16.</b> .....	138
<i>Perfil de expertos del grupo focal a la municipalidad de Urcuquí</i> .....	138
<b>Tabla 17.</b> .....	140
<i>Agenda de la sesión.</i> .....	140
<b>Tabla 18.</b> .....	142
<i>Guion de Grupo Focal</i> .....	142

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Certificado o Acta del Perfil de Investigación .....	127
Anexo 2: Certificado del abstract por parte de idiomas.....	129
Anexo 3: Formato de encuesta aplicada a la población .....	132
Anexo 4: Guía para aplicar metodología en grupos focales.....	137
Anexo: 5 Agenda de una sesión en profundidad o de enfoque .....	140
Anexo: 6 Entrevistas Grupos Focales .....	142
Anexo: 7 Aplicación de Grupo Focal al Gobierno Autónomo Descentralizado Urcuquí..	145
Anexo: 8 Fotos de la aplicación del Grupo Focal.....	149
Anexo: 9 Evidencia de aplicación de encuestas .....	150

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como finalidad realizar un análisis del nivel de eficiencia que posee el gobierno electrónico San Miguel de Urucuquí, en cuanto a la prestación de servicios públicos. Para ello, se utilizó el enfoque cualitativo y cuantitativo, en lo que respecta al enfoque cualitativo se aplicó la técnica de grupo focal a cinco funcionarios del Municipio en áreas de: tecnologías y comunicación, recursos humanos, planificación, financiero y administración, los cuales expusieron que San Miguel de Urucuquí, no cuenta con un modelo de gobierno electrónico que facilite realizar trámites completos en línea debido a que no se cuenta con un presupuesto que permita innovar los servicios públicos a través de la plataforma electrónica. También se realizó una encuesta a 368 ciudadanos en las distintas parroquias del Municipio con la finalidad de conocer su opinión acerca de la prestación de servicios públicos en línea, que tiene el municipio, estableciendo así la desconformidad de cada uno de los encuestados. En consecuencia, la presente investigación recalca la importancia de que el GAD de Urucuquí cuente con un gobierno electrónico innovador que cumpla con las siguientes fases: presencia integración, transacción, transformación y participación democrática como es el caso de Estonia que es uno de los modelos más exitosos de gobierno electrónico a nivel europeo debido a que todos los servicios públicos del Estado son cien por ciento digitales con un nivel de protección de datos sofisticado que ayuda a que los usuarios puedan realizar sus trámites de manera segura y eficiente. Finalmente, se propuso acciones para la mejora de los servicios públicos en línea del GAD de Urucuquí, para ello es necesario contar con: servicios públicos cien por ciento en línea, marco legal e identificación electrónica, cooperación con el sector privado, e-ID, X-Road protección de datos, diseño de servicios.

**Palabras clave:** Gobierno electrónico, prestación de servicios públicos en línea, eficiencia.

## ABSTRACT

The present study was developed with the objective of analyzing the efficiency level of the electronic government in terms of the public services provided in the “GAD Municipal San Miguel de Urcuquí”; To carry it out the mixed approach was used: on the one hand, the focus group technique was applied to five municipal employees in the areas of technologies and communication, human resources, planning, finance, and administration, who mentioned that they do not have an electronic government model that facilitates the carrying out procedures online; hence, it does not have a budget that allows it to innovate public services through the electronic platform. In addition, the surveys were applied to 368 citizens in the different parishes of the Municipality who expressed their disagreement regarding the provision of public services online. Consequently, the research focused on the importance of the GAD having an innovative electronic government that meets the following phases: presence, integration, transaction, transformation and democratic participation similar to that of Estonia, which is one of the most successful models of e-government at a European level, since all State public services are one hundred percent digital with sophisticated data-level protection that helps users to carry out their procedures safely and efficiently. Finally, it was proposed actions for the improvement of online public services in the “GAD Municipal de Urcuquí” for this it is necessary to have: public services one hundred percent online, legal framework and electronic identification, cooperation with private sector, e-ID, X-Road® Data Exchange Layer and service design.

**Keywords:** Electronic government, provision of online public services, efficiency.



## INTRODUCCIÓN

La investigación surge en base al análisis del gobierno electrónico del Gobierno Autónomo Descentralizado San Miguel de Urucuquí y la inconformidad en cuanto a la prestación de servicios públicos a línea, pose a que se ha incorporado la idea modernización desde el año 2000 desarrollando el Plan Nacional de Desarrollo en Telecomunicaciones con el fin de incluir el uso de las tecnologías de información y comunicación para modernizar la administración.

Se recalca la Nueva Gestión Pública (NGP) como teoría fundamental que conlleva procesos de relación directa entre estado ciudadano enfatizando en la innovación y modernización de la estructura que conlleva a la asimilación de cambios culturales que tengan como fin un buen gobierno que cumpla con las expectativas ciudadanas y cree confianza en procesos de calidad y satisfacción al usuario. Se especificó la relación entre el Gobierno Electrónico y prestación de servicios públicos y la determinación de herramientas de gobierno electrónico que dispone el GADM San Miguel de Urucuquí con el nivel de eficiencia de la plataforma electrónica, el estudio y análisis se los llevo a cabo mediante un proceso de Benchmarking el mismo que contribuyo a evaluar internamente a la institución para en base a los resultados proponer acciones encaminadas al mejoramiento de los tramites de servicios en línea que presta el GAD.

Se llevó a cabo un análisis cualitativo y cuantitativo para resolver la hipótesis planteada dentro de la investigación; el GAD Municipal San Miguel de Urucuquí mantiene un gobierno electrónico eficiente en la prestación de servicios públicos a través de dos variables: independiente (gobierno electrónico) y dependiente (prestación de servicios públicos), la utilización de las herramientas metodológicas como son análisis deductivo e inductivo ayudó a la investigación a tener un sentido más amplio del origen del problema para poder proponer de esta manera acciones encaminadas a mejorar el Gobierno Electrónico que posee la Municipalidad de Urucuquí, a través de las fases como son: presencia, interacción, transacción, transformación y participación democrática.

## **I. PROBLEMA**

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

La tecnología ha sido un factor fundamental que ha llevado consigo cambios sociales y estatales, sobre todo, ha innovado los procedimientos administrativos contribuyendo en la mejora de la gestión. A pesar de ello, existen varias instituciones públicas que aún no han implementado herramientas tecnológicas que ayuden a satisfacer las necesidades de los ciudadanos en cuanto a la prestación de servicios públicos.

Por esta razón, el acceso a obtener una información rápida y oportuna dentro de las instituciones gubernamentales no se mira reflejado, debido a que, no se ha fortalecido la confianza ciudadana en los servicios públicos ni se ha cambiado la perspectiva burócrata. De esta manera, es importante que la administración sea eficiente en el desarrollo de procesos públicos, facilitando la vida de las personas por medio de la interacción eficaz entre Estado y ciudadano.

Muchas instituciones públicas no han implementado una administración electrónica, ni mucho menos un gobierno electrónico que permita desempeñar un papel importante dentro de la administración pública y promueva una participación ciudadana de manera transparente. Por ello, es oportuno analizar la eficiencia del gobierno electrónico en las instituciones estatales, porque permite que los usuarios puedan participar en el desarrollo de políticas públicas.

Boscán (2011), asegura que:

El Gobierno Electrónico busca la transformación del gobierno mediante un cambio de paradigma en la gestión gubernamental, es un concepto de gestión que fusiona mediante el uso intensivo de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), con modalidades de gestión, planificación y administración, como una nueva forma de gobierno. Bajo este punto de vista, el Gobierno Electrónico fundamenta su aplicación en la Administración Pública, teniendo como objetivo contribuir al uso de las TIC para mejorar los servicios y

simplificar los procesos de soporte institucional y facilitar la creación de canales que permitan aumentar la transparencia y la participación ciudadana. (párr.18)

Aunque, el gobierno electrónico busca la mejora de los servicios públicos, la transparencia y la participación ciudadana, la administración pública mantiene aún un sistema burocrático en procesos administrativos lo que ha provocado desconfianza ciudadana en las instituciones públicas. A nivel mundial el gobierno electrónico ha sido clave para una buena participación ciudadana por medio de proyectos con claras prioridades, metas medibles y sobre todo una excelente innovación tecnológica como es el caso de algunos países como: el Reino Unido, Australia y la República de Corea (Oviedo et al., 2018, p.1). Estos países cuentan con un excelente gobierno electrónico gracias al buen manejo y liderazgo sólido de sus autoridades, con respecto a la modernización de la administración del Estado.

A nivel de Latinoamérica, los países en su gran mayoría han presentado dificultades para gobernar como: el deterioro de las instituciones públicas y la desconfianza ciudadana. De esta manera, han optado por la modernización a través del uso de herramientas tecnológicas que permiten crear políticas con la opinión ciudadana, para alcanzar un buen gobierno electrónico participativo y transparente. Sin embargo, en materia de gobierno electrónico presentan las siguientes dificultades:

Los países latinoamericanos han tenido pocos avances en materia de Gobierno Electrónico, registrando inclusive importantes descensos en su posición entre el 2014 y el 2016, lo que al analizar se refleja falta de presupuesto y voluntad de las autoridades para invertir en infraestructura de telecomunicaciones, que es el subíndice que muestra mayor retraso. (Oviedo et al.,2018, p.6)

Por ello, la falta de presupuesto en infraestructura tecnológica ha sido el principal problema que ha tenido la administración pública latinoamericana, la cual no ha avanzado en un gobierno electrónico que llegue a cubrir las necesidades ciudadanas. Además, el desinterés por parte del gobierno en brindar servicios públicos utilizando las herramientas digitales es otro problema que genera la desconfianza ciudadana hacia las instituciones públicas.

El Ecuador presenta varias dificultades en muchas instituciones públicas como: la ineficiencia de servicios en línea, falta de transparencia y agilidad en los procesos, escasez de políticas de gobierno electrónico que ayuden a promover la modernización de las instituciones públicas, baja oferta tecnológica de servicios en línea, y una reglamentación escasa para el desarrollo de nuevos proyectos tecnológicos. Reyes et al (2017), establecen como amenazas de gobierno electrónico lo siguiente:

Costo elevado en la implementación de herramientas tecnológicas que faciliten el acceso a la información, falta de interoperabilidad entre las instituciones públicas, limitada integración organizacional y sistemática mediante aplicaciones TIC, déficit de talento humano calificado para el desarrollo de Gobierno Electrónico, bajo nivel de desarrollo de gobierno electrónico en comparación a otros países lo que hace menos competitivo. (p.24)

A nivel local, el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal San Miguel de Urququí la problemática se identifica en base a los antecedentes expuestos debido a que no se visualiza un gobierno electrónico eficiente que facilite varios trámites en línea. Como se puede apreciar en su actual plataforma institucional, mantiene instrumentos muy básicos que no facilitan la gestión pública, ni mucho menos la participación de los ciudadanos, esta plataforma solo cuenta con un servicio en línea llamado “consultas en línea” donde posee servicios de: planillas de agua potable e impuesto predial.

Es importante mencionar que los GAD Municipales, mantienen varias atribuciones y responsabilidades estipuladas en el Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralizada (COOTAD) como: pago de catastros, patente municipal, movilidad, avalúos, rentas, planificación, proyectos sociales, etc. Estos servicios deberían estar en la plataforma de Gobierno Electrónico, para que la ciudadanía pueda acceder de manera rápida y oportuna sin la necesidad de recurrir a la institución.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Qué incidencia tiene el Gobierno Electrónico en cuanto al nivel de eficiencia de los servicios públicos prestados por el GAD Municipal San Miguel de Urcuquí 2019-2020?

## **1.3. JUSTIFICACIÓN**

Mediante la investigación se podrá analizar la eficiencia del Gobierno Electrónico en el GAD Municipal San Miguel de Urcuquí en la prestación de servicios públicos online. Se justifica esta investigación puesto que el Gobierno Electrónico es la herramienta que utiliza y aplica las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), incrementando la eficiencia, transparencia y el empoderamiento del ciudadano en la toma de decisiones de esta manera se mejora la gestión del Estado en cuanto a los servicios que brinda a través de sitios web.

La evolución digital y las necesidades constantes de la ciudadanía hacen que la institución pública incorpore herramientas accesibles, que estén disponibles en cualquier momento. Por otra parte, la burocracia ha hecho perder la confianza ciudadana porque ha incrementado el tiempo y los recursos de las personas en la prestación de bienes o servicios y, por tanto, la Administración Pública se convierte en ineficiente frente a los requerimientos de los ciudadanos.

El rol del Gobierno Electrónico en instituciones públicas permite un acercamiento directo con la ciudadanía de esta forma hace efectivo el cumplimiento del derecho de participación ciudadana, este proceso cuenta con expectativas de satisfacción al usuario en cuanto a su eficacia y eficiencia en procesos públicos brindados mediante la red (online).

Por tanto, el ciudadano cumple un papel importante dentro de este tema y las instituciones deben enfocarse en solventar las necesidades utilizando herramientas tecnológicas. De esta manera, se lleva a cabo un proceso comprometido, transparente y eficiente con los usuarios. El Ecuador mantiene el Plan Nacional de Gobierno Electrónico, su finalidad es “proponer un modelo incluyente, cercano al ciudadano, eficaz y eficiente, alineado a la política pública del Gobierno

Nacional, el mismo que busca una mayor participación e interacción entre los ciudadanos y el Estado”. (Plan Nacional de Gobierno Electrónico, 2018, p. 6)

El Plan Nacional de Desarrollo Todo una Vida (2017) manifiesta que “la herramienta de Gobierno Electrónico será aplicada el modelo de gestión por resultados; y la ampliación del proceso de simplificación de trámites para GAD y otras entidades del Estado que todavía no lo poseen”. (p. 95) Estos procesos generan transformación de la gestión gubernamental con nuevas modalidades de planificación, gestión y administración.

El GAD Municipal San Miguel de Urucuquí necesita conocer el nivel de eficiencia y el alcance del Gobierno Electrónico, optimizando el tiempo y recursos del ciudadano. Tras los estragos que genera la pandemia por COVID- 19 el Estado obliga a utilizar estas herramientas en línea para solventar los requerimientos de los ciudadanos usuarios y precautelar su salud, la mejor manera de concientizar a las personas es utilizando medios tecnológicos y realizando en línea sus requerimientos y consultas, de esta forma los usuarios ingresan desde la comodidad de su hogar.

El proceso de Benchmarking en el sector público según Giorgio, F. (2011) citado por Marchitto, (2001 y 2003) manifiesta que:

En el ámbito público, el benchmarking podría definirse como el proceso continuo y sistemático, mediante el cual las administraciones públicas –partiendo de una minuciosa fase de análisis en profundidad– individualizan áreas de mejora y efectúan comparaciones internas y externas, con el objeto de: integrar las acciones con los objetivos comunes, en consonancia con los objetivos generales del Estado; conseguir la cooperación entre las administraciones de la red, con la finalidad de proporcionar mayor valor a los destinatarios; y efectuar la planificación de las mejoras. (p.9)

La investigación lleva un proceso en base de benchmarking interno en el sector público que mantiene como objetivo mejorar el bienestar de la comunidad, permitiendo medir a la institución por medio de un análisis interno (Spendolini) para determinar aspectos de desempeño en los que se necesita fortalecer y dar pronta solución por medio de la implementación de mejoras.

Para que el GAD Municipal San Miguel de Urucuquí proyecte una buena imagen y confianza ciudadana, la administración deberá ser innovadora e incluyente frente a la situación actual, es necesario tener en cuenta al usuario como prioridad y reajustar los portales a las necesidades de las personas. Con los estudios de esta investigación se podrá proponer modelos de Gobierno Electrónico eficientes que se aplicaron en otros países como es el caso de Estonia que se enfoca en el beneficio ciudadano.

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

##### 1.4.1. Objetivo General

Analizar el nivel de eficiencia del gobierno electrónico en cuanto a la prestación de servicios públicos en el GAD Municipal San Miguel de Urucuquí periodo 2019-2020.

##### 1.4.2. Objetivos Específicos

- Describir la relación entre el Gobierno Electrónico y prestación de servicios públicos.
- Diagnosticar las herramientas de gobierno electrónico disponibles en el GAD Municipal San Miguel de Urucuquí, periodo 2019-2020.
- Determinar el nivel de eficiencia de la plataforma electrónica del GAD Municipal San Miguel de Urucuquí en relación a la prestación de servicios públicos periodo 2019-2020.
- Proponer acciones encaminadas a mejoramiento de los trámites y servicios en línea que presta el GAD Municipal San Miguel de Urucuquí.

### 1.4.3. Preguntas de Investigación

¿Cuál es la relación que existe entre Gobierno Electrónico y la Prestación de servicios Públicos?

¿Cuáles son las herramientas existentes de Gobierno Electrónico que posee el GAD Municipal San Miguel de Urucuquí periodo 2019 -2020?

¿Cuál es el nivel de eficiencia de la plataforma electrónica del GAD Municipal San Miguel de Urucuquí en relación a la prestación de servicios públicos periodo 2019 -2020?

¿Qué acciones ayudarían a mejorar los tramites y el servicio en línea prestado por el GAD Municipal San Miguel de Urucuquí 2019-2020?



## II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En la actualidad es necesario que las instituciones públicas se modernicen a través de la implementación de un gobierno electrónico que coopere a la innovación y mejoramiento de los servicios públicos con la finalidad de que los ciudadanos optimicen su tiempo y reduzcan recursos, a través de la participación en asuntos de carácter público, por lo tanto, la tecnología constituye lo primordial en el ser humano y en la administración pública.

Un primer trabajo tomado del autor Sánchez (2009), en su tesis doctoral, se denomina “La administración pública en la sociedad de la información: antecedentes de la adopción de las iniciativas de gobierno electrónico por los ciudadanos”. El objetivo general del presente trabajo se basó en entender las dimensiones relevantes a la percepción y la disposición de los ciudadanos con relación al Gobierno electrónico en los diferentes niveles de la Administración Pública, esto se llevó a cabo con el análisis del gobierno electrónico municipal; además se basó en recoger, las expectativas de los ciudadanos respecto al componente político y de gestión pública de la interacción digital. Por otra parte también, se apoyó en: la percepción de cercanía y transparencia, la satisfacción con los servicios públicos digitales y la percepción de mejoras en la participación en la vida pública.

En este trabajo se manejaron varias teorías como: gobierno electrónico, servicios públicos, tecnologías de la información y comunicación, eficiencia en los entes locales. estas teorías se relacionan con nuestro tema de estudio, al hablar de gobierno electrónico y servicio público son teorías fundamentales para el desarrollo de esta investigación.

La metodología aplicada en esta investigación fue Cuantitativa, se desarrolló encuestas utilizando herramientas de cuestionario en internet, basándose en los siguientes aspectos: desarrollo de la escala de medida para la intención de utilizar el gobierno electrónico, dimensión de características individuales del ciudadano, dimensión de características de la presencia en internet de la Administración Pública y dimensión política y gestión pública. Se llegó al análisis de que no existe

eficiencia en la prestación de servicios públicos online. También con el desarrollo actual del Gobierno Electrónico en el municipio de España se analizó que tiene una débil presencia en la solicitud y prestación digital de servicios públicos y herramienta de participación ciudadana.

Un segundo trabajo le corresponde a Barragán y Guevara (2016), quienes realizaron el estudio de un artículo científico denominado “Gobierno Electrónico en el Ecuador” analizando las TIC e Internet y como se utiliza por parte del gobierno central en la prestación de servicios públicos. En este análisis la investigación arroja un estudio sobre la importancia que ha tenido las TIC en todos los ámbitos, principalmente en el quehacer ciudadano y la intercomunicación llevando a cabo una infraestructura tejida en redes, las instituciones públicas ante este surgimiento tecnológico se han modernizado y han utilizado estas herramientas para solventar de alguna manera las necesidades ciudadanas que se presentan.

Este artículo científico se realizó una revisión bibliográfica, durante el periodo de 2011- junio 2016, dicha información tomada tanto de fuentes secundarias y bases de datos de entidades públicas como: Ministerio de Telecomunicaciones, Sociedad de la Información, Secretaría Nacional de la Administración Pública, Subsecretaría de Gobierno Electrónico, Informe de la Encuesta del Índice de Desarrollo del Gobierno Electrónico de las Naciones Unidas de 2005, 2008, 2010, 2012 y 2014, publicaciones de la CEPAL, Comisión Económica para América Latina y el Caribe, y otras (Guevara y Barragàn, 2016). Por lo tanto, en este apartado científico se consideraron artículos, documentos más importantes, relacionados con la temática de gobierno electrónico, definición, importancia de su marco regulatorio, y evaluación en el ámbito internacional, publicados desde 2003 hasta la actualidad. Por otra parte, se basó en artículos nacionales e internacionales en inglés.

A través de esta herramienta de revisión bibliográfica, permitió aclarar muchos aspectos de gobierno electrónico en el Ecuador. De igual manera el objeto de análisis de esta investigación fue conocer varios antecedentes, mirar cómo se encuentra el estado actual para tener un análisis más crítico de cómo se encuentra el gobierno electrónico en el Ecuador.

La investigación antes expuesta muestra la importancia de las TIC y su eficiencia en cuanto a temas públicos y la satisfacción de requerimientos a través de la red, captando la percepción y el

conocimiento que mantienen los usuarios a estos servicios, la incorporación del Gobierno Electrónico para realizar trámites institucionales y la opinión de la ciudadanía. Se relaciona este trabajo porque se investiga el nivel de eficiencia de la gestión de gobierno electrónico y la percepción ciudadana en cuanto a satisfacer sus demandas a través de herramientas online.

Un tercer trabajo le corresponde a Arcenales (2018), quien realizó el estudio de “Impacto del Gobierno Electrónico en la Gestión Pública del Ecuador”. En este análisis de la investigación analiza el impacto del Gobierno Electrónico en la gestión gubernamental y mantiene como objetivo mejorar la eficiencia y eficacia de la calidad y accesibilidad de los servicios públicos por medio del uso de las TIC cumpliendo con el objetivo de mejorar la gestión electrónica he incrementado la participación ciudadana en las decisiones públicas.

La problemática surge tras evidenciar la transformación del gobierno a nivel global tomando a las TIC como herramienta principal, la modernización del Estado, el impacto de la ciudadanía en cuestión de la eficiencia de la gestión pública y el cambio de ideología en cuanto a la credibilidad de las instituciones públicas. El impacto de las TIC ha cambiado la estructura de las estrategias en servicios públicos y su acceso sin límites.

Los objetivos propuestos de la investigación es explicar la utilización intensiva de las herramientas tecnológicas, las mismas que presentan modalidades distintas en la gestión, administración y planificación, todo ello enmarcado como una nueva forma de gobierno y utilizando teorías de modernización y la Nueva Gestión Pública.

En la investigación que ha sido expuesta se puede identificar como las TIC y la modernización del aparataje estatal ha ido evolucionando y adaptándose a la Administración Pública, la gestión e interacción de los ciudadanos también cumple un papel importante que se dará cumplimiento al derecho de participación ciudadana y lo señalado en el Buen Vivir.

Esta transformación ha significado un cambio cultural y un proceso dinámico y arduo para las instituciones y la ciudadanía, el estudio antes expuesto ayudara a la investigación planeada que se logra identificar factores como las Tecnologías de comunicación y el impacto que tiene en la sociedad. La gestión y el cambio de la Administración mediante la implementación del Gobierno

Electrónico genera nuevas opiniones ciudadanas y un acercamiento entre Estado-ciudadano, debido a la conectividad sin límites.

Un cuarto trabajo le pertenece a Simón (2018), quien realizó el estudio de “Gobierno Electrónico y su influencia en la gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha-Pasco, 2016”, en Perú. En este análisis se identifican factores de la gestión pública de la Municipalidad en el periodo 2016, el estudio y análisis de las TIC en temas políticos y de gestión e interacción en procesos con los ciudadanos. La transformación mediante la utilización de estas herramientas ha cambiado la vida personal y laboral de las personas. El gobierno utiliza las TIC de manera distinta a las empresas públicas, lo hace con el fin de ubicar sus servicios públicos por medio de la red y así sea más accesible al ciudadano, creando confianza en la Administración.

El problema que se ha identificado en el manejo de las TIC y la incorporación de las Tecnologías en la prestación de servicios es la complejidad organizacional y la poca eficacia, transparencia y la rendición de cuentas que existe.

Los objetivos propuestos en esta investigación son la determinación de los factores que influyen de manera directa en la gestión de la Municipalidad de Yunacancha 2016, para dar cumplimiento con este objetivo se tomara en cuenta el estudio de la influencia de servicios a través de las TIC en la gestión para promover la calidad de servicios al usuario tratando de mejorar la eficiencia y eficacia en estos procesos.

Este estudio ayudará en la investigación propuesta a identificar la eficiencia y el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos y por ende el impacto de usuarios, así también como el uso de las TIC y los espacios web que posee el GAD San Miguel de Urququí contrastando la información con modelos de Gobierno Electrónico impuestos en otras ciudades o Estados.

Un quinto trabajo, le corresponde a Cisneros, M. y Paucar, M. (2018) quien realizó el estudio de “Benchmarking y su incidencia en la Gestión de la Municipalidad Distrital de Huariaca, Pasco 2017”, en México. En este análisis de caso de estudio identifica un nuevo método para poder comparar las percepciones ciudadanas desde la institución como de los usuarios que adquieren

estos servicios, cual es la capacidad de respuesta en cuanto a las demandas sociales en virtud de mantener un equilibrio político y democrático en las acciones estatales, y promover las políticas públicas para el crecimiento en todos los sentidos: social, político.

La Municipalidad de Huariaca hace efectivo su derecho de autonomía según la ley vigente en ese Estado, para ello existen falencias en cuanto a la distribución de responsabilidades y competencias a los funcionarios de servicio activo, y su cumplimiento con la normativa vigente es otro problema en la Municipalidad, ante estos antecedentes ya antes nombrados se trata de gestionar la eficiencia con la utilización de una herramienta novedosa y nueva aplicando el benchmarking con la finalidad de medir cual es la competitividad de la institución pública frente a la institución privada.

Para ello los investigadores se formulan preguntas de acuerdo a la problemática ¿Qué implica la aplicación del modelo de benchmarking en cuanto a la medición de la gestión de la Municipalidad Distrital de Huariaca, Pasco 2017?

En base a este modelo innovador y nuevo de medición de la gestión pública los objetivos se enfocan principalmente en la relación del benchmarking y la incidencia en el Municipio Distrital de Huariaca y como forma de gestión existen el establecer los beneficios primero como un marco conceptual identificando las fortalezas de este modelo estableciendo el nivel de utilidad en un ámbito interno dentro de la Municipalidad Distrital.

El modelo inicia sus primeros orígenes en 1979 en el que se lo denomina benchmarking o modelo competitivo, el cual fue utilizado por empresas industriales para examinar costos de producción y la comparación de productos. La metodología que se plantea en este trabajo inicia con la fase de planeación con el propósito de analizar e investigar el modelo propuesto, así también como analizar e identificar el producto del negocio o en este caso los servicios que ofrece la Municipalidad y entidades que pueden ser comparables como son las entidades privadas que pueden brindar dichos servicios, la determinación de un método de recopilación de datos; pudiendo ser datos internos, datos públicos entre otros.

El modelo Benchmarking surge en la Administración Pública como una herramienta que permite la medición y comparación, creando así un análisis en las brechas que existen en la gerencia pública. El objetivo en esta investigación es utilizar esta herramienta para llegar a resultados específicos que ayuden a mejorar la gestión y ayuden a entender el concepto de la ciudadanía en cuanto a los servicios públicos a través del Gobierno Electrónico que brinda el GAD Municipal San Miguel de Urququí.

Un sexto estudio que tiene relación con la aplicación del benchmarking fue aplicado en Chile con el nombre de “El caso de INAP” donde la Gerencia de Clase Mundial del Instituto de Desarrollo Agropecuario (INAP) realizó un manual del Benchmarking para el año 2008, el objetivo es aplicar la técnica del benchmarking para mejorar los procesos de su organización.

Como resultado de este caso el benchmarking permitió a esta organización mejorar la eficiencia de los servicios que presta el INAP convirtiéndola en una institución de calidad con servicios eficientes que cumpla los estándares de gestión al 100%, además permitió difundir prácticas en diferentes áreas de gestión en la administración pública chilena, a través de la descripción de experiencias.

Además, esta investigación busca mejorar a la organización utilizando técnicas eficientes de Benchmarking, sus beneficios en el sector público, los modelos más eficientes de aplicación y las ventajas en su utilización. Por esta razón se aplicará como técnica el benchmarking lo cual ayudará a medir a través de los indicadores de gestión la eficiencia del gobierno electrónico del GAD de Urququí e implementar propuestas para mejorar los servicios online que brinda el actual gobierno electrónico del GAD de Urququí.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1 Administración Pública**

La Administración Pública se consolidó como un medio de poder permanente que surge a partir de los años ochenta, en donde el gobierno sigue un proceso de restructuración del Estado y la satisfacción de las necesidades ciudadanas a través de una adecuada prestación de servicios públicos con principios de: eficiencia, eficacia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, planificación, coordinación, transparencia y evaluación, encaminado al desarrollo económico, social y cultural del Estado. Además, la Administración parte de la realización de actividades que se dirigen al bien común y tiene como prioridad al ciudadano. Yirida (2020), define a la administración pública como:

La Administración Pública es aquel grupo de entidades, organismos, creados por el Estado para controlar y gestionar todo lo relativo y concerniente a este. El Estado como máximo ente administrador y fiscal tiene como atributo la jurisdicción, que no es más que esa facultad que le permite administrar la justicia, del mismo modo, el Estado puede crear un completo sistema de administración que este facultado para realizar diversas operaciones que garanticen el funcionamiento del gobierno y sus dependencias. Estos entes tienen como función principal el control del dinero o ganancias que genere el Estado, de atender al público en lo que le demanden y este establecido en su código funcional y ser los únicos a los que se les otorgue esa dependencia de trámites. (p. 1)

De tal manera, la administración pública es un derecho fundamental de los ciudadanos, que conlleva procesos de modernización con nuevas estructuras que obliguen a tener cambios tecnológicos, culturales, educativos, comerciales e industriales y, por ende, deben de exigir la transformación de las instituciones públicas con servicios de calidad que permitan satisfacer el interés general y lograr el desarrollo. Por esa razón, la administración pública debe de innovarse a través de la utilización de herramientas tecnológicas que permitan la participación de los usuarios

de manera activa y participativa, dejando a un lado la burocracia, el clientelismo, para pasar hacia un nuevo modelo de Estado participativo e innovador.

La Administración Pública es el sistema administrativo de un Estado, y que existe principalmente para prestar servicios públicos a la comunidad a quien se debe; ejercitar controles públicos a las personas, que sus objetivos se sujetan a las normas y leyes que regulan la administración pública, que deben establecerse de forma adecuada; describiendo el alcance y límite de los mismos, como el proveer de los medios para hacer cumplir las decisiones administrativa hechas en el ejercicio de los poderes; y proporcionar un sistema que brinde seguridad a la sociedad.(Ludeña, 2011, p.15)

Por lo tanto, la Administración Pública establece un contacto directo con la ciudadanía y el poder político, del mismo modo satisface los intereses públicos de manera eficaz por medio de leyes que norman la administración de las instituciones públicas. Sin embargo, el Estado debe de trabajar en conjunto con los ciudadanos en la toma de decisiones, para alcanzar una administración pública más participativa y democrática que permita el desarrollo y la transformación de todo el aparato Estatal.

Por otra parte “el objeto de la administración es prestar servicios permanentes, regulares, continuos, iguales, eficientes y eficaces para satisfacer las necesidades e intereses generales” (Jaramillo, 2005, párr.1). La Administración pública debe responder a los cambios evolutivos y requerimientos sociales por medio de una óptima prestación de servicios públicos que garantice el bienestar colectivo. El concepto de la Administración Pública se basa en los siguientes elementos:

**Objetivo.** Es decir, que la administración siempre está enfocada a lograr fines o resultados;  
**Eficacia.** Consiste en lograr los objetivos satisfaciendo los requerimientos del producto o servicio en términos de cantidad y tiempo; **Eficiencia.** Se refiere a "hacer las cosas bien".



Es lograr los objetivos garantizando los recursos disponibles al mínimo costo y con la máxima calidad.; **Grupo social.** Para que la administración exista, es necesario que se dé siempre dentro de un grupo social; **Coordinación de recursos.** Para administrar, se requiere combinar, sistematizar y analizar los diferentes recursos que intervienen en el logro de un fin común; **Productividad.** Es la relación entre la cantidad de insumes necesarios para producir un determinado bien o servicio. (Galindo, 2016, p.26)

Por lo tanto, la administración pública es un proceso cuya finalidad se basa en la coordinación eficaz y eficiente de los recursos del Estado, de manera que se logre cumplir los objetivos y metas establecidas siempre velando por el interés y bienestar general con la mayor productividad.

### **2.2.2 Nueva Gestión Pública**

La Gestión Pública por otra parte surge en el siglo XX con el objetivo de modernizar el Estado llevando a cabo el cambio de burocracia, brindando a los ciudadanos mejores beneficios. Este nuevo modelo surge a partir de la estructura laboral y el nivel organizacional. El modelo se basa en la descentralización de los niveles de gobierno con la finalidad de que el Estado tenga mayor cercanía con el ciudadano.

En Ecuador, la Nueva Gestión Pública (NGP) se relaciona de manera directa con el gobierno electrónico permitiendo la cercanía entre ciudadano-gobierno. Además, permite al ciudadano influir en ámbitos políticos dando cumplimiento al derecho de participación ciudadana inscrito en la Constitución de la República. La Administración Pública ha hecho cambios por organismos como: el Fondo Monetario, (FMI), Banco Mundial (BM), y las Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), estas entidades han impuesto la necesidad del cambio y reforma que den como resultado la transparencia y la inclusión de las tecnologías.

En el marco de la nueva gestión pública en Ecuador, se emprendió en la última década un proceso de organización sobre la base de un esquema que contaba con la definición de una matriz de competencias, determinación de modelo de gestión, estructura organizativa y estatuto por procesos, en la que se establecieron los papeles de cada organismo en relación con sus facultades y atribuciones a fin de facilitar la coordinación. Se realizó un proceso de varias reformas institucionales que se ejecutaron en el marco de la orientación política de la Constitución, enfocadas en una mayor intervención del Estado. (Íñiguez y Alcívar, 2019, p. 212)

El Ecuador ha implementado estas reformas al Estado, para que de esta manera la responsabilidad de los servidores públicos sea más regularizada y se pueda identificar al gobierno como un buen gobierno (good governance) y cambiar de alguna forma la perspectiva de la ciudadanía en cuanto a la eficiencia de los procesos públicos y su innovación. La NGP en la actualidad se ha incorporado como parte de desarrollo en países industrializados, se puede visualizar este concepto desde dos ópticas; conocido como un sistema descentralizado que mantiene la finalidad de acercar al Estado y los ciudadanos y por otro lado, la privatización de las instituciones encargadas de brindar servicios públicos.

Por ello es importante conocer que la “gestión es la herramienta que engloba fases de la administración siendo la gestión misma un elemento con desarrollo propio de la administración, utilizando nuestra unidad de la información la metodología de gestión, como elemento diferencial para obtener recursos de distintas naturalezas. Solo mencionamos las partes que constituyen la gestión y la posibilidad que nos da este accionar al aplicar a cualquier metodología de trabajo”. (Murray, 2002, p. 4)

La administración mantiene como un fundamento principal la eficiencia en los servicios públicos, puesto que este es uno de los principios que se encuentran en la Constitución del Ecuador, por tanto, la reformas y la modernización del Estado ha generado innovación estatal, por lo cual, los ciudadanos frente a la globalización y la aparición del internet surge la necesidad de atender sus requerimientos a través de plataformas y por ende califican a la institución como eficiente o ineficiente. Murray (2002), manifiesta que “Gestión es un concepto que podemos trasladar a nuestra organización como también formar un ciclo interno y externo. Posiciona a esta de elementos que permiten optimizar recursos dispersos, alinearlos y definirlos” (p.212).

### **2.2.3 Gestión Pública**

La gestión pública es una de las más criticadas por los ciudadanos por su ineficiencia, tramitología y burocracia en la prestación de servicios públicos, la interrogante de los ciudadanos y del gobierno es ¿Cómo hacer más innovadora la administración y gestión de servicios públicos? y la respuesta es implícita en esta interrogante, la gestión e innovación se da por medio de la utilización de las TIC y del Gobierno Electrónico.

Para dar cumplimiento a los objetivos de la administración se deberá guiar específicamente en la eficiencia y la eficacia en cuanto a los procesos. En la sociedad la democracia de la gestión se caracteriza por la capacidad de respuesta ante los problemas de la ciudadanía, en este sentido es necesario la implementación de las TIC como herramientas de ayuda en los procesos públicos.

A pesar del impacto político y social que ocasionó la crisis del Ecuador y en general América latina y el Caribe, la construcción de políticas encaminadas a la gestión para disminuir la burocracia existente en las instituciones públicas, de esta manera se da cumplimiento con las tareas de gobierno. Los países menos desarrollados dependen en gran medida a la ayuda y cooperación de países desarrollados, el Estado deberá gestionar de la mejor manera estos bienes, recursos y servicios públicos.

La gestión pública lo define, como el conjunto de acciones mediante las cuales las entidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas, los que están enmarcados por las políticas gubernamentales establecidas por el Poder Ejecutivo. Integrando ambos conceptos, porque en si encierran dos elementos que dan origen a la acción estatal y gubernamental, podemos decir que la gestión pública está configurada por los espacios institucionales y los procesos a través de los cuáles el Estado diseña e implementa políticas, suministra bienes y servicios y aplica regulaciones con el objeto de dar curso a sus funciones. (Bastidas y Pisconte, 2009, p.10)

La acción pública enmarca el inicio y la creación de políticas públicas enfocadas en los ciudadanos a fin de cumplir objetivos y metas que serán alcanzables en el tiempo definido. La gestión pública contiene entre sus dimensiones “el término administrativo, cuando se ocupa de los métodos de trabajo y organización interna, su estudio le corresponde a las Ciencias de la Administración y la ingeniería”. (Bastidas y Pisconte, 2009, p.15)

Además, se ocupa de utilizar espacios institucionales para dar paso a la implementación de políticas que cumplan con la función de interés ciudadano a través de principios, tecnologías e instrumentos que aporten a la provisión de servicios de carácter público que generen oportunidades. El servicio al ciudadano se enfoca principalmente en el beneficio colectivo a través de instrumentos de interacción entre Estado- ciudadano asegurando un servicio eficiente, oportuno y de calidad:

Principio de servicio al ciudadano, la acción gubernamental está al servicio de las personas y de la sociedad; responden a sus necesidades y el interés general de la nación; asegurando que su actividad se preste con eficacia, eficiencia, simplicidad, sostenibilidad, veracidad, continuidad, rendición de cuentas, prevención, celeridad y oportunidad. (Bastidas y Pisconte, 2009, p.22)

Los problemas surgen en base a las necesidades de los ciudadanos por ello es importante conocer que es problema social “los problemas sociales que se convierten en cuestiones socialmente problematizadas para las cuales se formulen políticas, sigan un proceso o ciclo que pase por un período de gran creatividad y desarrollo, luego por un proceso de creciente institucionalización-

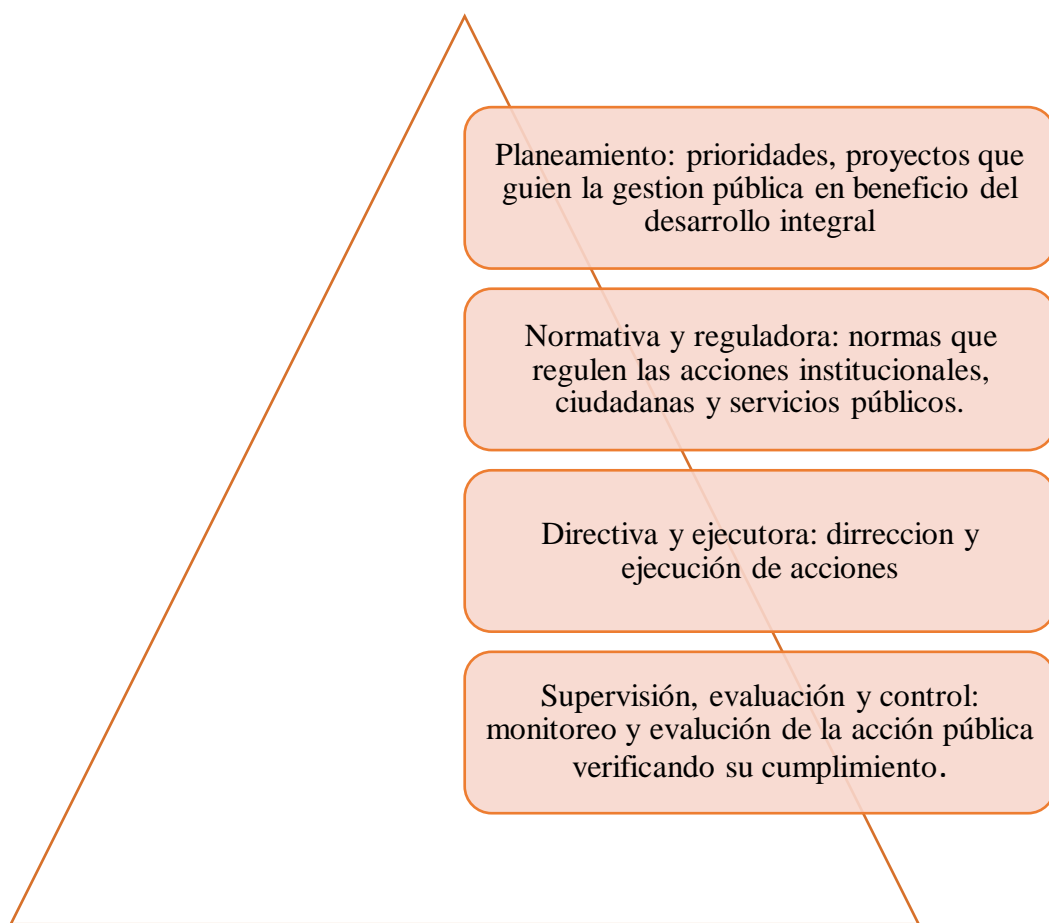
profesionalización, para posteriormente entrar en una etapa de burocratización, clientelismo reducido y rutinización” (Suárez, 1955, p. 2)

Estos problemas surgen por necesidades colectivas de personas e individuos, para ello se debe dirigir políticas encaminadas a dar respuesta y resolver dichos problemas, por medio de programas y proyectos que den soluciones.

La Administración Pública a fin de brindar servicios eficientes que aseguren una secuencia ordenada y que logren resultados favorables, se direcciona en las siguientes fases:

**Figura 1.**

Fases de la Administración Pública



Fuente: Bastidas y Pisconte, 2009, <https://www2.congreso.gob>

Elaborado por: Viviana Chalacan y María Chamorro

#### **2.2.4. Gobiernos Autónomos Descentralizados**

Los gobiernos autónomos descentralizados son organizaciones o instituciones públicas que conforman la organización territorial del Estado, se amparan en la ley de la Constitución de la República, así como también lo rige el Código Orgánico de Organización Autonomías y descentralización (COOTAD), donde se establece toda la normativa. Según la Constitución de la República del Ecuador (2008), los Gobiernos Autónomos Descentralizados gozan de autonomía política, administrativa, financiera los cuales se basan en principios de solidaridad subsidiariedad, equidad, interterritorial, integración y participación ciudadana. Según González et al (2017), manifiesta:

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) gozan de autonomía política, administrativa y financiera y se rigen por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. Existen GAD: regionales, provinciales, cantonales (municipales), y parroquiales. A su vez, también existen personas jurídicas creadas por acto normativo del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD), para la prestación de servicios públicos. (p.34)

De esta manera, la autonomía política permite que los gobiernos autónomos descentralizados regionales, cantonales y provinciales tengan facultades legislativas y ejecutivas en el campo de sus competencias y circunscripciones territoriales. Con la descentralización obligatoria, definitiva y progresiva que otorga las competencias al gobierno central permite a los GAD alcanzar una mejor autonomía para que impulsen proyectos que permitan el crecimiento y desarrollo de sus territorios. Por otra parte, se reconoce cuatro niveles de gobiernos descentralizados: regiones, provincias, cantones y parroquias, siendo los municipios gobiernos locales, lo cual permite que tengan un mayor número de competencia. (Buendía, 2011)

Una de las funciones que posee los GADM se refiere a:

Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley y en dicho marco, prestar los servicios públicos y construir la obra pública cantonal correspondiente con criterios de calidad, eficacia y eficiencia, observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, solidaridad, interculturalidad, subsidiariedad, participación y equidad. (COOTAD, 2010, p. 28)

Por esta razón, los gobiernos autónomos descentralizados cuentan con autonomía política, administrativa y financiera. De igual manera, las competencias son definidas para cada nivel de gobierno, por medio de esto, se mejora la calidad del gasto público, así como, sus facultades normativas y reglamentarias están determinadas por el ámbito de sus competencias; gracias a la distribución de los recursos que permiten asegurar un desarrollo interterritorial equitativo y armónico.

Por otra parte, los Gobiernos Autónomos Descentralizados deben ser eficientes en los servicios públicos que otorga a la sociedad a través de recursos que se utiliza para la provisión de dichos bienes. Un servicio público es eficiente cuando su resultado es superior o aceptable siempre y cuando utilice recursos de calidad que mejore el nivel de vida de los ciudadanos. (Cazallo, 2008)

De esta manera, la eficiencia en los servicios públicos viene a considerarse una obligación para la Administración Pública, la cual debe garantizar los intereses y objetivos de los ciudadanos. Además, la administración pública debe adoptar medidas de cambio siendo competitivo con el sector privado para brindar un excelente servicio público que transforme la visión tradicional hacia un nuevo modelo de Estado.

### 2.2.5 Modernización de la Administración Pública

Los procesos de modernización de la administración pública surgen en los años ochenta en donde la administración ha experimentado cambios y reformas a lo largo de la historia, la idea de modernización surge a establecer un modelo mixto de gobernanza el cual se inspira en la Carta Iberoamericana de la Calidad de la Gestión Pública, la misma que enmarca la excelencia de la gestión pública enfocada en el ciudadano.

El termino de modernización implica no solo el cambio si no también la innovación y la aplicación de medios tecnológicos en la que garantice el acceso a los servicios, así también la aplicación de procesos internos por que los ciudadanos cada vez se tornan más exigentes y piden mejores servicios públicos a menor costo, los procesos de cambio en los que se han apoyado son dos:

**Principio de autonomía:** este consiste en dar más autonomía en materia de ejecución por medio de la transferencia de competencias requiriendo al principio de descentralización. **Principio de Responsabilidad:** este principio se desarrolló en los países nórdicos (Noruega) en la que su principal objetivo es a través de la gestión se obtenga resultados que sean medibles, conocer sus logros y evaluarlos.

La Modernización Administrativa en su concepto más abstracto se define como un proceso de cambio a través del cual las dependencias y entidades del sector público actualizan e incorporan nuevas formas de organización, tecnologías físicas, sociales y comportamientos que les permiten alcanzar nuevos objetivos de una manera más eficaz y eficiente. Por otra parte, hace referencia a la relación entre las demandas sociales de la comunidad y la producción de bienes y servicios del Estado, de una parte y de otra a las continuas transformaciones de la sociedad nacional y las respuestas del Estado bajo las formas de asimilación de los cambios culturales y de la integración de la sociedad y el Estado. (Saboya, 2006, p.16)

De esta manera, la modernización de la administración pública nace a partir de la transformación del Estado. Gracias a la tecnología permite innovar de manera eficiente y eficaz logrando alcanzar



las metas y objetivos en un tiempo determinado y brindando servicios que satisfacen las necesidades de la población.

Además, para los gobiernos municipales como es el caso del Gobierno Autónomo Descentralizado San Miguel de Urucuquí el proceso de Modernización ha sido lento, la incorporación de las herramientas tecnológicas ha llevado consigo un proceso de reestructuración administrativa y por ende de innovación, para Aguilar, F. una de las características de la modernización es “el aumento de capacidad administrativa, entendida y medida en términos de eficiencia y profesionalización de sus organizaciones y personal” (p.14)

### **2.2.6 Administración Pública Electrónica**

La administración pública electrónica nace con la finalidad de poner fin a los trámites burocráticos, permitiendo la mejora y simplificación de los servicios públicos a través de la incorporación de plataformas tecnológicas. La implementación de una administración pública electrónica en los gobiernos locales se enfoca en mejorar los procesos administrativos internos y externos: clientes, proveedores y ciudadanos siempre velando por el bienestar social. De esta manera Amado (2020) define a la administración pública electrónica como:

E-gobierno que se ha consolidado como un sistema complejo de soluciones que tienen por objeto la implementación de tecnologías de la información y la comunicación en las administraciones públicas. Se dice que es un sistema complejo, por cuanto conjuga nuevas aptitudes y cambios de organización enfocados en la búsqueda de la eficiencia administrativa, siempre con el propósito inevitable de beneficiar y no perjudicar a los ciudadanos. Además, les permite a los ciudadanos acceder de una manera fácil a la información y a los servicios que presta, en el tiempo y de la manera en que ellos lo deseen. Asimismo, cuando se decide adaptar el modelo del e-government en un ordenamiento jurídico, no solo debe plantearse la idea abstracta de beneficiar a los destinatarios de este, sino que también deben formularse unos objetivos, que le permitan a la administración brindar servicios óptimos a menores costos. (p.1)

De esta manera, la administración electrónica, se plantea como solución a las problemáticas sociales incorporando herramientas tecnológicas las mismas que se enmarca con los siguientes principios:

**Principio de igualdad:** establece que en ningún caso el uso de medios electrónicos puede implicar la existencia de restricciones o discriminaciones para los ciudadanos que se relacionen con la administración pública por medios no electrónicos

**Principio de legalidad:** todas las garantías previstas en el modo tradicional de la relación del ciudadano con la administración se mantienen idénticas en los medios electrónicos. Adicionalmente, se hace referencia al sometimiento de las administraciones públicas a las normas en materia de protección de datos personales.

**Principio de conservación:** se debe garantizar que las comunicaciones y documentos electrónicos se conserven en las mismas condiciones que los medios tradicionales

**Principio de transparencia y accesibilidad:** garantiza que la información de las administraciones públicas soportada en medios electrónicos se haga en un lenguaje comprensible.

**Principio de proporcionalidad:** señala que los requerimientos de seguridad que se exijan sean adecuados a la naturaleza de la relación que se establezca con la administración.

Aquí, vale hacer referencia a las herramientas tecnológicas de certificación, como la firma digital, pues en el confinamiento provocado por la COVID-19 ha sido un obstáculo acceder a los pocos trámites que la administración puso a disposición de manera electrónica; en este sentido, las administraciones deben trabajar en soluciones tecnológicas que, si bien garanticen la identidad del solicitante, no sean un limitante y se respete este principio de proporcionalidad.

**Principio de responsabilidad:** la administración pública responde por sus actos realizados a través de medios electrónicos; en este sentido, no pueden beneficiarse de una cláusula general de irresponsabilidad, y si lo hace, tienen la obligación de informar que se trata de un sitio web no oficial.

**Principio de adecuación tecnológica:** se recomienda el uso de estándares abiertos y de software libre, para prevenir que el conocimiento público sea privatizado. (Castillo y Delgadillo,2015, p.15)

La administración pública electrónica se enfoca en siete principios los cuales se basan en la implementación de la tecnología con la finalidad de mejorar la calidad de vida de las personas a través de la innovación del Estado y reestructuración de la gestión pública, mediante el uso tecnológico, con la finalidad de reducir tiempo y recursos. Por otro lado, la administración pública electrónica se basa en realizar pagos, reclamaciones y quejas por medio de herramientas online (vía electrónica) para dar contestación de una manera más rápida y oportuna, cabe recalcar que la interoperabilidad en la administración es importante porque permite la interacción con las distintas instituciones públicas para mantener una base de datos conjuntas en beneficio ciudadano. (Castillo y Delgadillo,2015)

### **2.2.7 Gobierno electrónico**

El gobierno electrónico nace para resolver las problemáticas sociales por medio de la innovación tecnológica y transformación de las instituciones públicas a través de la participación ciudadana en la toma de decisiones. Por otro lado, ha atribuido al desarrollo permanente en países como el Reino Unido, que ha innovado sus instituciones públicas con la implementación de un excelente gobierno electrónico que vela por los intereses de sus ciudadanos. De esta manera, el gobierno electrónico constituye “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” (Naser, 2002, p. 1).

A pesar, que el gobierno electrónico permite la transformación del Estado a través de la innovación de los servicios públicos. Las instituciones públicas no cambian su perspectiva ciudadana en brindar eficientes servicios públicos que permitan satisfacer las necesidades ciudadanas optimizando su tiempo y sus recursos. Por otra parte, la tecnología es la herramienta principal, que ayuda a mejorar las diferentes actividades del sector público y a su vez facilita la comunicación

desde el gobierno a los ciudadanos haciendo que la administración pública cumpla las expectativas de crear políticas públicas con la participación democrática de las personas.

Para cubrir las expectativas de una administración electrónica eficiente a través de la utilización de un gobierno electrónico se requiere de mejorar la prestación de servicios que brindan las instituciones públicas mediante sitios de acceso sencillos que cumplan con las necesidades ciudadanas como: productividad, calidad, reducción de costos en trámites estatales y la transparencia en la administración pública. (Cardona, 2004)

El gobierno electrónico permite mejorar varios aspectos en las instituciones públicas entre ellas esta: eficiencia, eficacia, transparencia con sus usuarios a través de la interacción en línea que permite resolver trámites, consultas, reclamos y sugerencias, generando así confianza ciudadana en la gestión pública. Los aspectos importantes en el gobierno electrónico parte de las relaciones internas y externas del gobierno con otras instituciones públicas por medio de la realización de trámites y la optimización de recursos para el logro de los objetivos gubernamentales. (Cardona, 2004)

Después de conocer los diferentes significados expuestos por los autores es importante mencionar las relaciones externas e internas del gobierno electrónico entre la participación ciudadana, prestación de servicios públicos que son elementos propios de la gobernanza. En este aspecto Cardona (2004), establece que:

En las relaciones externas se identifican al menos dos componentes: Participación ciudadana: que hace énfasis en la interacción entre ciudadanos y representantes elegidos para participar en la toma de decisiones que afectan a las comunidades. En las relaciones internas hace énfasis a la: Prestación de servicios públicos y acceso a la información pública: que garantiza la atención de los requerimientos efectuados por el ciudadano, Integración horizontal: que permite la creación de los servicios externos a partir de la interacción entre distintas agencias de la administración pública. (p. 27)

La participación ciudadana, la prestación de servicios públicos, su acceso, la integración horizontal son: relaciones internas y externas de complemento. que se reconoce en el gobierno electrónico y a su vez es la esencia para un buen gobierno que permite innovar las instituciones públicas en base a estos componentes. Si no existe alguna de estas relaciones no tendría sentido el gobierno electrónico; sobre todo sin la participación ciudadana. Partiendo de este análisis se reconoce varias ventajas del gobierno electrónico que ayudan a la consolidación entre gobierno y ciudadanos. A partir de este análisis, Egaña (2015), manifiesta lo siguiente:

Disminución del tiempo en las diferentes operaciones que realizan los ciudadanos, eficiencia y eficacia, reducción de costos de operación por parte de las dependencias de la administración pública, transparencia en la gestión pública y auditabilidad de la gestión pública, acceso y flujo de información continuo entre ciudadanos y la administración, acercamiento de la administración pública con el ciudadano, con base a la tecnología al servicio de la gente, afianza la gobernabilidad, fortalece la democracia participativa y representa y contribuye a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. (p. 1)

Mediante estas ventajas se identifica que el gobierno electrónico permite a los usuarios tener un mayor control de las instituciones públicas accediendo a una información transparente. Gracias a la utilización de los medios tecnológicos, que permiten reducir costos y tiempo, agilidad en los trámites y servicios públicos. La transparencia en la gestión pública desempeña un rol muy importante “Garantiza el acceso a información clara y oportuna para la ciudadanía, sobre las acciones, recursos y decisiones que se toman en las instituciones públicas y privadas (Perèz, 2012, p. 22).

Otro aspecto importante, es identificar las fases que contiene el gobierno electrónico que se lo puede asumir como un proceso evolutivo, para ello se reconoce cuatro fases: presencia, interacción, transacción y transformación, estas fases son interdependientes es decir que no necesitan ni de la una de la otra para que funcionen, por lo que cada una de ellas tienen sus distintos objetivos, exigencias y costos. El autor Urquiza (2011), señala lo siguiente:

**1) Presencia.** - En esta primera fase, el gobierno tiene presencia en internet a través de la difusión de sus sitios web o portales. De este modo, las instituciones públicas colocan información básica de manera rápida y directa. **2) Interacción.** - Esta etapa permite la interacción más directa entre los ciudadanos y los organismos. Es decir, no solo brinda información, sino que se recibe opiniones, observaciones por parte de la ciudadanía, a través del correo electrónico, envío de formularios y foros. **3) Transacción.** - Con respecto a la etapa de transacción, los organismos brindan a los ciudadanos la posibilidad de realizar, el seguimiento y finalizar cualquier trámite en línea, sin tener que ir personalmente a las instituciones públicas. De este modo, los organismos públicos, están preparados para ofrecer sus trámites y servicios de manera virtual. **4) Transformación.** - En esta cuarta fase, las instituciones públicas tienen un reto mayor, porque implica una innovación de los servicios y de la operación de la administración pública, es decir los organismos públicos deben de integrar a todo el Estado, así como también el sector privado, las organizaciones no gubernamentales y el ciudadano, permitiendo servicios cada vez más personalizados.

Además de estas cuatro fases en diferentes modelos de gobierno electrónico se propone una quinta fase que es:

**Participación democrática.** - La participación democrática, es el nivel más sofisticado dentro del gobierno electrónico, que se caracteriza por la intervención de empresas, ciudadanos y otras administraciones. Del mismo modo, el gobierno estimula la toma de decisiones y está dispuesto a incluir a la sociedad por medio del dialogo entre gobierno y ciudadanos. A través de características interactivas tales como blogs, foros y otros, el gobierno solicita activamente opiniones y participación a los ciudadanos y los integra en el proceso interno de toma de decisiones.

Tomando de referencia lo anteriormente expuesto vemos que el ciudadano desempeña un papel fundamental en la toma de decisiones del gobierno electrónico para establecer políticas públicas orientadas al desarrollo en general y a las demandas ciudadanas, estas deben ser eficaces y eficientes al hablar de eficacia y eficiente según Cardona (2002), manifiesta lo siguiente:

Son dos de los principios más buscados en la administración pública, pero pocas veces materializados. La eficacia es, la capacidad de lograr el efecto que se desea o espera y la eficiencia es en cambio, la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir el

efecto determinado. Es decir, que con la implementación de plataformas que permitan brindar servicios electrónicamente, la administración podrá disponer mejor de los recursos que posee logrando los efectos que pretende dentro de la población. (p. 28)

Por esta razón, la eficiencia y la eficacia constituyen los principios fundamentales de la administración pública, que reducen la burocratización del Estado dentro de su administración, y esto tiene como producto la transparencia de los actos públicos y la confianza de los ciudadanos hacia las entidades públicas. De esta manera, los servicios públicos, llegan de manera oportuna hacia los usuarios garantizándoles el cumplimiento y la satisfacción con servicios oportunos, claros y de calidad.

### **2.2.8 Gobierno Electrónico y Administración Local**

La administración local viene a constituirse la actuación de los distintos sectores políticos, económicos y sociales con el objetivo de resolver problemas locales. Además, es el espacio donde se encuentran un conjunto de personas con una diversidad cultural, que permite cambiar las estructuras de los gobiernos locales y crear espacios para la participación, negociación, informando y educando a la sociedad. (Brito,2002 como se citó en Jiménez, 2004)

La descentralización y la transferencia de competencias han permitido cambiar el servicio de los gobiernos locales, estableciendo una relación más participativa entre el gobernante y el ciudadano. Hoy en día, la sociedad está más informada y relacionada con las TICS, por esta razón es necesario que los ciudadanos formen parte activa en la creación de políticas públicas y que, por consiguiente, exijan que la administración pública sea transparente. Desde este punto de vista los gobiernos locales, deben consolidar las nuevas demandas con el uso de las tecnologías de información y comunicación permitiendo acercar al ciudadano en la toma de decisiones.

Los gobiernos locales hacen uso de las tecnologías de información y comunicación para mejorar su gestión municipal promoviendo la participación ciudadana. Por ello, es necesario mencionar las dimensiones básicas de gobierno electrónico:

1.- La dimensión externa del gobierno electrónico, que se refiere a la utilización de las tecnologías de información y comunicación con la finalidad de prestar servicios, ofrecer información y facilitar la interacción con los ciudadanos y agentes externos a la administración local.

2- La dimensión interna del gobierno electrónico, que viene a destacar el rol de los gobiernos locales en la utilización de estas tecnologías con la finalidad de mejorar su funcionamiento interno, lo que conllevaría a una mayor efectividad en su actuación.

3- La dimensión de promoción destaca las actividades orientadas a potenciar la cohesión social a través del uso de las tecnologías de información y comunicación por parte de los ciudadanos, superando o atenuando la brecha digital, por parte de las empresas y por parte del resto de los agentes sociales.

4- La dimensión relacional se refiere a la utilización de las tecnologías de información y comunicación con la finalidad de facilitar las relaciones de los gobiernos locales con aquellas entidades, ya sean públicas o privadas, con las que mantiene un contacto más habitual e intenso, excluyendo en esta dimensión la participación del ciudadano, que está contemplada en la dimensión externa. (Serna, 2002, citado en Jimenez,2004, p.18)

De esta manera, el autor nos define varias dimensiones entre las cuales los gobiernos locales deben consolidarse para llevar a cabo el éxito en el gobierno electrónico, si bien es cierto todas las dimensiones mencionadas desempeñan un rol muy importante, sin embargo, la dimensión interna es con la que tiene relación nuestro tema a investigar porque los gobiernos locales utilizan las tecnologías para mejorar los aspectos internos de la institución en cuanto a la prestación de servicios públicos permitiendo una mayor eficiencia en su actuación.

Por esta razón, la dimensión interna permite el verdadero funcionamiento de las organizaciones públicas, por lo cual se destaca en aplicaciones tecnológicas, como mecanismo para compartir recursos entre integrantes de la institución y servir a la sociedad de manera eficiente en cuanto a la prestación de servicios públicos. Además, permite tener un mayor control de la gestión interna de los organismos públicos lo que hace que todas las organizaciones públicas cuenten con una base de datos que les permite estar interconectadas entre sí, brindando mayor seguridad y eficiencia en los procesos públicos. (Serna, 2002, citado en Jimenez,2004)



### **2.2.9 Participación ciudadana**

La participación ciudadana desempeña un rol muy importante en el Estado, para el ejercicio del poder de manera democrática y participativa. Por otra parte, acerca al gobierno y ciudadanos en la toma de decisiones con el objetivo de que estén frente al Estado y se tome en base a ellos las decisiones políticas. Por ello, la participación ciudadana para el autor Sánchez (2015), manifiesta que:

La participación de los ciudadanos, no solo en forma discursiva y en los programas de gobierno, sino con acciones efectivas que, cada vez más, hagan copartícipes a los ciudadanos en los asuntos públicos. Informar, consultar y hacer participar a los ciudadanos, constituyen los pilares de todo buen gobierno, además de los medios adecuados para fomentar la apertura, y una buena inversión para mejorar la elaboración de políticas públicas.

De esta manera, la participación ciudadana hace que el Estado sea democrático y que involucre a los ciudadanos en la construcción de políticas públicas que promuevan el interés general otorgando el bienestar colectivo. A sí mismo, establece la actuación activa de los ciudadanos hacia la transformación de una buena gestión pública en temas de interés común que forma parte de toda la población.

La participación ciudadana debe enfocarse, en un nuevo modelo en el que se impulsen iniciativas solidarias, asociativas y colectivas que aseguren la inclusión, la participación y la decisión de vivir entre iguales. Un Estado así, basado en nuevos principios de convivencia, es el que puede conducir al buen vivir, que parte, de una ruptura radical con los modelos tradicionales de desarrollo para construir otra visión basada en derechos, libertades, oportunidades y potencialidades de los seres humanos, comunidades, pueblos y nacionalidades, y que garantiza el reconocimiento de las diversidades para alcanzar un porvenir compartido (Cañas y Pérez, 2016, p. 65).

En otras palabras, la participación ciudadana constituye uno de los elementos fundamentales en la gestión pública, donde la intervención de los usuarios es un factor clave para la creación de políticas

públicas de interés común que buscan satisfacer las necesidades básicas de la población. Por otra parte, el Estado debe de impulsar principios del buen vivir que promocióne la igualdad para todos sin discriminación alguna con la finalidad de contar con un Estado que garantice el derecho, la libertad y la oportunidad a toda la población. Por otra parte, “La ciudadanía es aquel conjunto de prácticas que definen a una persona como miembro de pleno derecho dentro de una sociedad” (Lizcano, 2012, p. 10). Este significado hace referencia a los derechos que tiene cada persona que le permiten tomar parte sobre todo en el gobierno de un país. Por ello los ciudadanos tienen la potestad de intervenir en los asuntos públicos del Estado lo cual es un derecho que le concede la ley en cuanto al involucramiento en asuntos públicos.

### **2.2.10 Servicio público**

Antes de dar paso a la conceptualización es necesario mencionar que el Estado debe garantizar servicios públicos de calidad que permita atender las necesidades básicas de la población a fin de garantizar una vida digna que le permita al ciudadano cubrir sus necesidades, ya que es un derecho que toda persona tiene con respecto a los servicios públicos que presta el Estado.

Para Fernández, J. (2016) manifiesta que servicio es:

El servicio público el criterio orgánico se basa, pues, en el carácter de la institución o del órgano a cuyo cargo está la prestación del servicio. Si el órgano es público, el servicio que presta será igualmente público el servicio. Si la institución o la persona que lo presta son privadas, el servicio también será privado. Dicho de otra manera: sólo los órganos públicos pueden gestionar los servicios públicos

Dicho de otro modo, el servicio público es aquel brindado por el Estado, ya sea directamente o bajo su control y regulación. De esta manera, busca asegurar el abastecimiento a toda la población de ciertos servicios públicos que son fundamentales para el buen vivir. Es decir, el Estado debe garantizar servicios permanentes, continuos, eficientes, eficaces y oportunos que cubran las demandas ciudadanas. Además, un servicio público debe ser accesible a la población, sin un ánimo de lucro, con el objetivo de mejorar el bienestar social y la equidad entre los ciudadanos, debido a que los servicios públicos. (Westreicher, 2014)

Algo muy importante a destacar es que los servicios públicos están encaminados a mejorar el bienestar social y sobre todo garantizar el acceso a los servicios en equidad e igualdad de condiciones; es decir todos tienen derecho a los servicios públicos que emana el Estado. Por lo tanto, el gobierno electrónico se enfocaría en los servicios administrativos que son otorgados por las instituciones públicas para el cumplimiento de sus funciones desde la perspectiva económica y con los que le garantizan al ciudadano poder crear negocios y fuentes de trabajo entre ellos tenemos: patente municipal, permisos de funcionamientos, licencias de conducir etc. De esta manera, el Estado debe garantizar servicios públicos de calidad a fin de promover una vida digna a sus habitantes por tal razón Nevado (2003), manifiesta:

El concepto de calidad de los servicios nos lleva, en primer lugar, a considerar que la importancia de la organización pública prestataria de servicios se trate como responsable de orientar su actividad hacia la satisfacción del ciudadano, quien precisamente justifica su existencia. Desde esta perspectiva, para cualquier organización compleja, y en nuestro caso para la administración pública, la calidad en sí misma no es realmente un fin, es un medio para asegurar la propia credibilidad del sistema, su completa y correcta legitimación frente a los ciudadanos como auténtico objetivo. (p. 1)

Por esta razón la calidad de servicios públicos es fundamental para una buena gestión, donde en parte debe de proporcionar las exigencias y demandas ciudadanas. Es decir, los servicios públicos deben estar orientados a la innovación constante y transformación que permitan resolver los problemas de la sociedad de manera rápida y oportuna, sobre todo mejorar la burocratización que con lleva a las largas filas para solicitar un trámite público. Dicho de otra manera, el Estado debe de pasar de un Estado burócrata hacia un Estado innovador que utilice la tecnología de la información para brindar una atención de calidad a sus usuarios.

### **2.2.11 Eficiencia en Servicios Públicos**

Es importante mencionar a Max Weber (1905) autor del capitalismo quien utilizó el termino de burocracia como la mayor eficiencia que una organización debería tener para poder alcanzar sus onjetivos, para Weber la burocracia es:

La burocracia es una estructura organizacional que es caracterizada por muchas reglas, procesos estandarizados, procedimientos y requisitos, número de escritorios, división meticulosa de trabajo y responsabilidad, jerarquías claras y profesionales, interacciones casi impersonales entre los empleados. (Mulder, 2017, párr.4)

De esta manera, para Weber la burocracia consistía en que una organización para ser eficiente debe establecer poderes jerárquicos, reglas procedimientos minuciosos para llegar a cumplir las metas propuestas; sin embargo, la burocracia es una barrera que dificulta que las organizaciones sean eficientes debido a que es un proceso repetitivo, poco innovador que no satisface las expectativas de ninguna institución, y ni tampoco permite cubrir las demandas ciudadanas.

Por otra parte, la eficiencia en la gestión pública es de gran relevancia tanto para las instituciones como para la ciudadanía, el sector público por su parte produce bienes y servicios públicos esto con el fin de favorecer a los grupos sociales más vulnerables y que tienen menores ingresos. El servicio público utiliza varias herramientas para medir la satisfacción y la eficiencia de los bienes o servicios brindados

El Ecuador mantiene una guía para medir la satisfacción de la ciudadanía o usuario en cuanto a los servicios brindados, según la Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos (2018), señala la implementación de herramientas electrónicas para la calificación de los usuarios, por los servicios públicos que oferten y los usuarios podrán presentar quejas o reclamos y estas ayudarán a medir la eficiencia en cuanto al desempeño de los servidores públicos. El Estado como ente rector deberá tener conocimiento por medio de informes semestrales que tendrán como temática principal los reclamos y quejas y a estas poder llevar su debido proceso ya sea sanción o felicitación a la Administración por la eficiencia y productividad (p. 12)

La eficiencia puede aplicarse a distintas parcelas de la economía. En el ámbito de la producción de bienes y servicios, la idea general contenida en el concepto de eficiencia es que no exista despilfarro en la utilización de los recursos; es decir, la eficiencia exige obtener el máximo de producción a partir de una cantidad dada de recursos, o, a la inversa,

minimizar los recursos consumidos para obtener una determinada producción. (Rueda, 2011, p. 41)

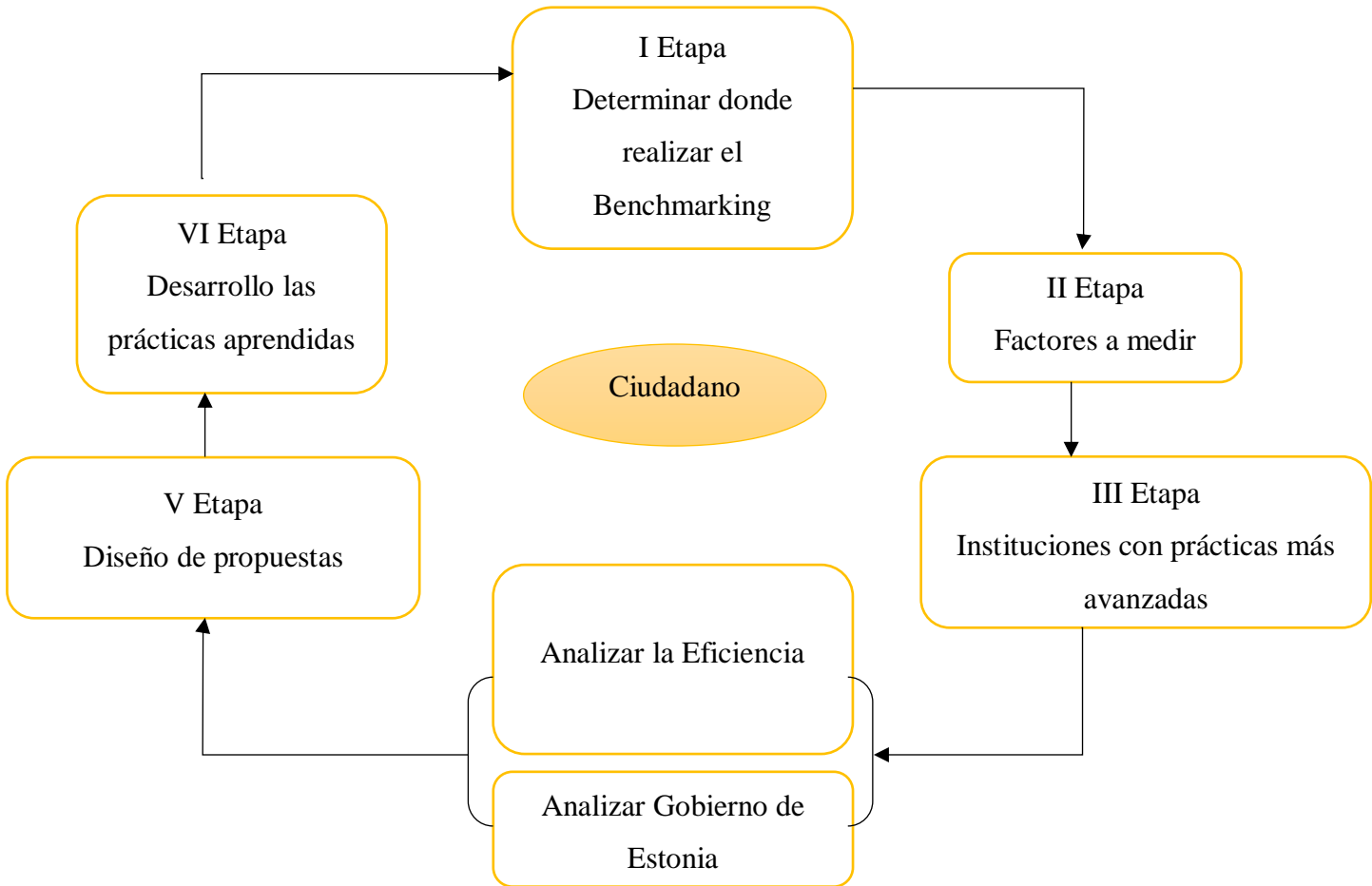
El nivel de eficiencia se muestra en la buena gestión de las instituciones públicas con los servicios brindados de esta manera los organismos gubernamentales deberán adoptar medidas para evaluar la eficiencia en cuanto al pensamiento del usuario en los servicios brindados. El gobierno electrónico hace que cambie la perspectiva de las instituciones que se sujetan a las normas vigentes a la fecha de inicio del trámite hasta su cancelación. Sin embargo, en caso de reactivación posterior a la vigencia de dicha Ley, se aplicará lo que dispongan las normas vigentes.

Analizando lo expuesto, la eficiencia es un factor importante que permite la utilización adecuada de recursos para luego lograr cumplir los objetivos propuestos de una manera eficaz, por ello el nivel de eficiencia de un gobierno electrónico se mide a través del cumplimiento y satisfacción ciudadana en cuanto a la prestación de servicios públicos y la realización de trámites. Un trámite es “una actuación que implica una acción o conjunto de acciones para lograr obtener un beneficio o cumplir con una obligación. Se realizan trámites de todo tipo en ámbitos de la educación, legales, financieros, o de salud entre otros” (Rosillo, 2019, p. 1)

Esta aplicación puede ser exitosa cuando existe una transformación tanto interna (dentro del sector público) y externa (funcionamiento del sitio web) tomando en cuenta la promoción de la eficiencia económica en la que se toma en cuenta la renta y su mejor distribución, enfocada en los más necesitados.

**Figura 2.**

Ciclo de etapas en la determinación del Benchmarking.



*Elaborado por:* Viviana Chalacán, María Chamorro

El cuadro antes mostrado consta de 6 etapas para lograr el trabajo propuesto por medio del benchmarking que en general, son procesos de evaluación continuos que se los realiza de forma analítica para evaluar los servicios internos del Gobierno Autónomo Descentralizado San Miguel de Urququí con el fin de incorporar mejoramientos organizacionales.

Para poder comprender el termino de benchmarking se debe retroceder en la historia, el principal autor fue Robert Camp quien vio que podía ser positivo la actuación del BM en el sector público mediante decisiones políticas públicas con el único fin de analizar las experiencias y construir a la

governabilidad de las sociedades, a este proceso se vincula la Nueva Gestión Pública con la modernización del Estado.

Las experiencias de benchmarking en materia de formulación, ejecución y monitoreo de políticas públicas en los países industrializados ha sido sistemático y ha dado lugar a un nuevo tipo de benchmarking denominado “benchmarking político”. Algunos autores plantean que este tipo de benchmarking incluso se ha iniciado desde principios de los años ochenta tanto a nivel regional, nacional como transnacional en base a la consideración de buenas prácticas políticas. (Cleary, E. 2004. p.8)

Los procesos conocidos como benchmarking tienen como prioridad alcanzar la excelencia por medio de la búsqueda de información y la ayuda de la competencia a cambio del enriquecimiento para lograr eficiencia, eficacia, orientación al cliente, y el uso de las innovaciones tecnológicas.

**Figura 3.**

Diferencias del uso del BM en el sector público y el privado son:

<b>Benchmarking</b>	<b>Sector Privado</b>	<b>Sector público</b>
• Origen de la decision para iniciar un proceso de BM	Voluntaria	• Ordenada o sugerida jerárquicamente (por lo general)
• Escenario	Mercado	• Sociedad
• Actores	Empresas privadas, expertos externos, clientes, instituciones y fundaciones privadas	• Instituciones y/o servicios públicos, usuarios, funcionarios directivos, expertos externos
• Finalidad	Mayor competitividad en el mercado, aumento de las ganancias, fomento de la innovación (lucro)	• Mejoramiento de los servicios, ahorro de presupuesto, mayor gobernabilidad (valor público)
• Financiamiento	Generalmente Propio	• Generalmente de la cooperación técnica y/o financiera internacional y parcialmente propio
• Medición de resultados según	Criterios cuantitativos : Ganancias, mayor productividad, mejor posicionamiento en el Mercado	• Preferencialmente criterios cualitativos : valor social, calidad de los servicios, mejor trato ciudadano, transparencia y accountability

Fuente : Cleary, Eda :  
Elaboración propia en base a lista bibliográfica anexa.

Según Rodríguez, C. (2017) el Benchmarking “La aplicación de esta técnica permite a las organizaciones alcanzar mayor calidad en sus productos, servicios y procesos, a partir de la cooperación, colaboración y el intercambio de información” (p. 33). Como principal objetivo de esta herramienta es la corrección de falencias o errores para de esta manera poder solucionar los mismos y tomar decisiones acertadas en cuestión a este y el enfoque en la calidad de los servicios, tomando en cuenta varias perspectivas, de ciudadanos o usuarios y de servidores públicos

El benchmarking es una técnica que ayuda a medir los productos, servicios y tecnologías de una organización para comparar con otra organización ejemplo a seguir. Por lo tanto, el benchmarking analiza y compara las actividades de una organización, frente a aquellas que se desarrollan de mejor manera, independientemente del sector profesional que desempeñe y la organización de que se trate. (Vaca, 2013, p. 1).

Además, el benchmarking es una técnica cualitativa y cuantitativa: “que consiste en comparar indicadores de gestión o resultados organizacionales con el fin de analizar y evaluar el nivel de desempeño de un proceso, sistema u organización” (Gestionar, 2016, pág. 1). Por lo tanto, a través de los indicadores de gestión que posee el GADM de Urcuquí se medirá la eficiencia del gobierno electrónico que posee el GAD.

“El benchmarking cualitativo es aprender a partir de lo que otros hacen, para luego iniciar una acción de mejora. Fundamentalmente, un benchmarking cualitativo se enfoca en un proceso o práctica de trabajo” (Gestionar, 2016, p. 2). De esta manera, se implementará propuestas de “Effective Practice” o práctica efectiva que son aplicadas en otras organizaciones y comparadas con el Gobierno Electrónico actual que posee el GADM San Miguel de Urcuquí.

El objetivo de la actividad de Benchmarking interno es identificar los estándares de desarrollo interno de una organización. Muchas organizaciones pueden darse cuenta de los beneficios inmediatos al identificar sus mejores prácticas comerciales internas y transferir luego esa información a otras partes de la organización.



Spendolini (2005) citado por Hernández (20017) sugiere tres aspectos importantes que determinan un benchmarking interno; a) Calidad: en la que se da procesos de planificación organización y análisis para de esta manera adaptar nuevas estrategias que cumplan con los estándares de calidad definidos; b) Productividad: definida como la búsqueda de excelencia en las diversas áreas de la empresa como por ejemplo el volumen de producción y el consumo de recursos los cuales pueden significar pérdida o ganancia; Tiempo: se manifiesta como dirección del desarrollo institucional por lo que se ha convertido en un factor que evidencia las ventas, administración producción y distribución, de esta manera se consigue tener mayor competitividad ya sea con instituciones públicas o privadas.

Para ello se analizará y comparara el caso particular del gobierno de Estonia, el cual se caracterizar por un modelo de gobierno electrónico que prioriza al ciudadano en la toma de decisiones a pesar de presentar muchas dificultades en su gobierno logró avanzar en la creación de políticas en beneficio de la población con la ayuda de la tecnología. De esta manera, el gobierno buscó varias alternativas en beneficio de la sociedad a través de la innovación tecnológica donde plasmo todos los servicios públicos de las instituciones en una sola herramienta tecnológica que permite acceder a todas las personas, logrando digitalizarse en todas las áreas administrativas.

Por ello, es importante analizar Estonia, debido a que es el mayor ejemplo de gobierno electrónico más exitoso en el mundo que dota a sus ciudadanos de una red de servicios digitales a través de una identidad segura, que permite contar con un Estado transparente que busca la mejora de sus ciudadanos a diferencia de muchos gobiernos, Estonia no invirtió los recursos del Estado en obras demorasas, sino que invirtió en infraestructura tecnológica convirtiéndolo en un Estado digital que tiene acceso las 24 horas del día.

Por estas razones, Estonia es un modelo para el presente trabajo de investigación, en el cual se analizará los beneficios de un buen gobierno digital en el que se establecerá las diferencias y beneficios de Estonia lo cual servirán como ejemplo para la investigación presente aplicado al Gobierno Autónomo Descentralizado del GADM San Miguel de Urcuquí.

## **2.2.12 Teoría de la Tecnologías de Información y Comunicación**

La revolución digital también conlleva un proceso de modernización que se ha enfocado en la prestación de servicios públicos en cuanto a ofertar productos o servicios por medio de herramientas online que ayudan a los ciudadanos a optimizar tiempo y recursos económicos, cambiando la perspectiva y tomando más valor al tiempo de cada individuo. El contacto directo con la ciudadanía a través de esas herramientas ha generado el surgimiento y desarrollo de la e-democracia, e-administración y la e-gobernanza surgiendo como procesos de reestructuración y modernización del Estado.

En el mundo la mayor fuente de ingresos es a través de la utilización de las TIC y de sitios web, creando páginas que generen ganancias y puedan prestar servicios a la ciudadanía, los países han utilizado como medio de comunicación el internet.

Las empresas y las organizaciones han optado por ser más flexibles he incluir todos sus servicios y bienes en plataformas digitales gracias a la creación de plataformas y aplicaciones que ofrece a los ciudadanos estabilidad, fiabilidad, en Ecuador se establece de manera amplia y con expertos en estos conocimientos plataformas en todos los ministerios (salud, educación, registro civil, agricultura y ganadería).

Las TIC son herramientas y no un fin y se pueden concebir desde diferentes vértices, según sea su análisis. Técnicamente se definen como dispositivos tecnológicos que permiten editar, intercambiar y transmitir datos, entre diferentes sistemas de información que cuentan con protocolos comunes. Estas aplicaciones, que integran medios de informática, telecomunicaciones y redes, posibilitan tanto la comunicación y colaboración interpersonal como la multidireccional. (Barragan, 2016, p. 1).

La transformación del mundo y la vida del ser humano cambio de forma total con la aparición de las TIC, el hardware y software en pocas palabras la digitalización para que la comunicación se torne rápida y oportuna mediante el internet.

Según B.F Lomonosov, “comunicación es todo proceso de interacción social por medio de símbolos y sistemas de mensajes. Incluye todo proceso en el cual la conducta de un ser humano actúa como estímulo de la conducta de otro ser humano. Puede ser verbal, o no verbal, interindividual o intergrupala” (Lomonosov, 2019, párr. 1)

La comunicación para el ser humano es vital, por ello se ha implementado distintos tipos de comunicación de los cuales se puede identificar verbal, simbólica, y a través de internet por medios digitales y virtuales (telefónicos, informáticos, etc.). De esta manera, el internet ha transformado la vida de cada persona, por ende, las implementaciones de las TIC deben formar parte en cada organismo público, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, reduciendo en gran parte la burocratización.

## **2.3 MARCO LEGAL**

### **2.3.1 Constitución de la República del Ecuador**

Para tratar la temática presente en relación con el tema de gobierno electrónico es necesario mencionar a la Carta Magna del Ecuador, en la cual menciona que el Estado ecuatoriano tiene como prioridad, garantizar el ejercicio de los deberes y derechos, tal como lo establece en el artículo 3 de la Constitución de la República del Ecuador que manifiesta:

**Art. 3.-** Son deberes primordiales del Estado:

1. Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes.
2. Garantizar y defender la soberanía nacional.
3. Fortalecer la unidad nacional en la diversidad.
4. Garantizar la ética laica como sustento del quehacer público y el ordenamiento jurídico.
5. Planificar el desarrollo nacional, erradicar la pobreza, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza, para acceder al buen vivir.

6. Promover el desarrollo equitativo y solidario de todo el territorio, mediante el fortalecimiento del proceso de autonomías y descentralización.
7. Proteger el patrimonio natural y cultural del país.
8. Garantizar a sus habitantes el derecho a una cultura de paz, a la seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p.9)

Respetar los derechos establecidos en la Carta Magna es un deber primordial del Estado ecuatoriano, sin embargo, los ciudadanos tienen la potestad de exigir su cumplimiento, así como también están en la obligación de cumplir con los deberes establecidos para así contribuir a un mejor desarrollo del país. El acceso a la información y comunicación es un derecho universal que permite establecer una relación participativa entre los ciudadanos y el Estado. Por ello es necesario mencionar el art 16 de la Constitución que manifiesta;

**Art. 16.-** Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.
2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.
3. La creación de medios de comunicación social, y al acceso en igualdad de condiciones al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, y a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas.
4. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.
5. Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p.14)

De tal manera, la comunicación e información constituye un derecho primordial para la población permitiendo la inclusión participativa en los asuntos públicos. Además, el gobierno nacional, a través de la administración pública, debe cumplir con los principios establecidos en el artículo 227

de la constitución, donde manifiesta que “la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.” (Constitución de la República del Ecuador,2008).

De esta manera, la administración pública deberá ofrecer servicios públicos a la población con eficiencia, eficacia, calidad como lo establece en la constitución, además dichos servicios públicos deben estar al alcance de todas las personas, promoviendo el bienestar y la satisfacción de la colectividad. Así mismo el Estado debe velar por el cumplimiento al derecho de los ecuatorianos a participar en la fiscalización del poder público tal cual lo señala en el artículo 204, que manifiesta:

**Art. 204:** el pueblo es el mandante y primer fiscalizador del poder público, en ejercicio de su derecho a la participación. La Función de Transparencia y Control Social promoverá e impulsará el control de las entidades y organismos del sector público, y de las personas naturales o jurídicas del sector privado que presten servicios o desarrollen actividades de interés público, para que los realicen con responsabilidad, transparencia y equidad; fomentará e incentivará la participación ciudadana; protegerá el ejercicio y cumplimiento de los derechos; y prevendrá y combatirá la corrupción.(Constitución de la República del Ecuador, 2008, p.105)

De esta manera, las instituciones públicas deben garantizar la participación ciudadana promoviendo la transparencia en todos los asuntos públicos con la finalidad de cumplir con los derechos ciudadanos estipulados en la Constitución, evitando así la corrupción. Sin embargo, los gobiernos autónomos descentralizados deberán promover la prestación de servicios públicos con responsabilidad, transparencia y equidad.

### **2.3.2 Ley Orgánica de Telecomunicaciones**

La Ley de Orgánica de Telecomunicaciones nace a partir de lo establecido en la Carta Magna donde se detalla el derecho de acceder a las telecomunicaciones, considera que los servicios públicos sean equitativos y accesibles a los ciudadanos. Tal como lo menciona en los siguientes artículos:

**Art 2.-** Establecer las condiciones idóneas para garantizar a los ciudadanos el derecho a acceder a servicios públicos de telecomunicaciones de óptima calidad, con precios y tarifas equitativas y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. (Asamblea Nacional, 2005,p.4)

Por esta razón la presente Ley se la considera muy importante dentro de la investigación por el acceso a las telecomunicaciones que garantiza el derecho de acceder a servicios públicos de telecomunicaciones de calidad, y precio justo, además los es indispensable poder contar con información precisa, que satisface las demandas ciudadanas.

### **2.3.3 Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública**

La Ley presente nace a partir de lo establecido en la Constitución de la República del Ecuador y demás instrumentos internacionales, que hacen mención del derecho de acceder a la información pública con el objetivo de promover una participación democrática y participativa en asuntos públicos. Por tal razón es importante mencionar los siguientes artículos que se relacionan con el tema de investigación:

**Art. 1.-** Principio de Publicidad de la Información Pública. - El acceso a la información pública es un derecho de las personas que garantiza el Estado. Toda la información que emane o que esté en poder de las instituciones, organismos y entidades, personas jurídicas de derecho público o privado que, para el tema materia de la información tengan participación del Estado o sean concesionarios de éste, en cualquiera de sus modalidades, conforme lo dispone la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado; las organizaciones de trabajadores y servidores de las instituciones del Estado, instituciones de educación superior que perciban rentas del Estado, las denominadas organizaciones no gubernamentales (ONGs), están sometidas al principio de publicidad; por lo tanto, toda

información que posean es pública, salvo las excepciones establecidas en esta Ley. (El Congreso Nacional, 2004, p. 1)

Por tal razón todas las instituciones públicas deben dar apertura a la información que poseen salvo las excepciones que se dan a conocer en la Ley con el objetivo de que las personas puedan acceder a la información de las instituciones del Estado para poder hacer uso del derecho de participación ciudadana y conocer el manejo de los recursos públicos del Estado siempre y cuando dicha información sea para beneficio colectivo e interés social respetando la Ley. De esta manera es necesario exponer el siguiente artículo donde se da a conocer lo que es información pública expuesta en el artículo 5 de la presente Ley:

**Art. 5.- Información Pública.** - Se considera información pública, todo documento en cualquier formato, que se encuentre en poder de las instituciones públicas y de las personas jurídicas a las que se refiere esta Ley, contenidos, creados u obtenidos por ellas, que se encuentren bajo su responsabilidad o se hayan producido con recursos del Estado. (El Congreso Nacional, 2004, p. 3)

El Estado ecuatoriano mediante la Ley de transparencia permite el acceso a la información pública siempre y cuando estos se hayan producido con los recursos estatales para lo cual los ciudadanos pueden ser partícipes en la toma de decisiones lo cual es un gran beneficio para el desarrollo productivo y económico del país, permitiendo establecer la transparencia en las instituciones públicas reduciendo los actos de corrupción.

#### **2.3.4 Ley de Modernización del Estado**

La ley de Modernización del Estado ecuatoriano surge a partir del 31 de diciembre de 1993 por varios motivos, entre ellos un modelo económico inestable y para poder asegurar un mejor modelo de vida de los ciudadanos, la privatización de los servicios era en esa época la mejor solución a la crisis que se estaba enfrentando el país.

Esta ley tiene como objeto establecer las normas y principios generales de regulación:

- a) La racionalización y eficiencia administrativa;
- b) La descentralización, la desconcentración y la simplificación;
- c) La prestación de servicios públicos, las actividades económicas y la exploración y explotación de los recursos naturales no renovables de propiedad del Estado, por parte de empresas mixtas o privadas mediante cualesquiera de las formas establecidas en la Constitución; y,
- d) La enajenación de la participación de las instituciones del Estado en las empresas estatales de conformidad con la ley. (Asamblea Nacional. 2014. p.2)

Esta ley está en la actualidad vigente, en la que mantiene como principal objetivo el trabajo de eficiencia en la administración y la reducción de trámites innecesarios que puedan afectar a la ciudadanía, la descentralización y desconcentración es una de la competencias primordiales para llegar a la eficiencia en la gestión pública porque de esta manera se mantiene un mayor acercamiento entre el estado y el ciudadano, permitiendo de esta manera solucionar problemáticas del territorio de una forma más rápida y ágil.

### **2.3.5 Código Orgánico Organización territorial Autonomía Descentralización (COOTAD)**

El COOTAD establece la organización, administrativa y política de los gobiernos autónomos descentralizados, además la administración de derechos, principios y sus obligaciones, por esta razón es importante mencionar a la sección cuarta donde se menciona la democracia digital y la prestación de servicios a través del uso de las TIC, como se menciona en el Art. 361 “en la prestación de sus servicios los gobiernos autónomos descentralizados, con el apoyo de sus respectivas entidades asociativas, emprenderán un proceso progresivo de aplicación de los sistemas de gobierno y democracia digital, aprovechando de las tecnologías disponibles” (COOTAD, 2010, pp. 113-114).

Por esta razón, los gobiernos autónomos descentralizados deben promover la prestación de servicios públicos a través de la aplicación de una democracia digital en la que haga uso correcto de las tecnologías de información, facilitando la simplificación de trámites ciudadanos y promoviendo la participación ciudadana. De la misma manera, el COOTAD, expone los



artículos subsiguientes acerca de la prestación de servicios públicos mediante la aplicación de las TIC, donde se menciona lo siguiente:

**Art. 362.-** Los gobiernos autónomos descentralizados propiciarán el uso masivo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) por parte de los titulares de derechos y los agentes productivos, de la educación, la cultura, la salud y las actividades de desarrollo social, incrementando la eficacia y la eficiencia individual y colectiva del quehacer humano. (COOTAD, 2010, p,114)

**Art. 363.-** Los gobiernos autónomos descentralizados realizarán procesos para asegurar progresivamente a la comunidad la prestación de servicios electrónicos acordes con el desarrollo de las tecnologías. Los servicios electrónicos que podrán prestar los gobiernos autónomos descentralizados son: información, correspondencia, consultas, trámites, transacciones, gestión de servicios públicos, teleeducación, telemedicina, actividades económicas, actividades sociales y actividades culturales, entre otras. Los gobiernos autónomos descentralizados dotarán servicios de banda libre para el uso de redes inalámbricas en espacios públicos. (COOTAD, 2010, p,114)

De modo que, los gobiernos autónomos descentralizados deberán hacer uso de las tecnologías de la información con la finalidad de asegurar la prestación de servicios, los cuales deberán ser eficaces y eficientes para así generar una mayor calidad y sobre todo ahorro de tiempo, espacio a la población, reduciendo la tramitología que aún se ve reflejado en su gran mayoría, donde lamentablemente para obtener un permiso solicitan varios documentos y largas filas.

### **2.3.6 Código Orgánico Administrativo (COA)**

Este código se registró en el 2002 el mismo que posee 215 artículos, disposiciones generales y finales, transitorias, finales. El objetivo del código Administrativo es el ejercicio y cumplimiento de la función administrativa dentro del sector público, en este aspecto se hace relación a los derechos que tienen las personas en las peticiones o procedimientos administrativos. El COA

manifiesta en el “Art. 34.- Acceso a los servicios públicos. Las personas tienen derecho a acceder a los servicios públicos, con prestación y formular reclamaciones sobre esta materia.” (p.4)

El COA como gestor y regulador administrativo mantienen un apartado titulado “Actividad de las Administraciones Pública” en las que se refiere a los artículos 89, 90, 91,92, 93 mencionando las actuaciones administrativas así también en el

Art. 90 menciona al Gobierno electrónico, las actividades a cargo de las administraciones pueden ser ejecutadas mediante el uso de nuevas tecnologías, medios electrónicos, en la medida en que se respeten los principios señalados en este Código, se precautelen la inalterabilidad e integridad de las actuaciones y se garanticen los derechos de las personas. (COA, 2017, p.11)

El gobierno electrónico se refiere a la utilización de los medios y herramientas tecnológicos que se encuentran disponibles en las redes de telecomunicaciones relacionando al principio de eficiencia en base al Art. 4. “Las actuaciones administrativas aplicarán las medidas que faciliten el ejercicio de los derechos de las personas. Se prohíben las dilaciones o retardos injustificados y la exigencia de requisitos puramente formales” y se prioriza el respeto a los principios de accesibilidad y usabilidad y que garanticen la seguridad y libre acceso de acuerdo con las normas previstas, para ello, se habilitara medios que puedan prestar servicios a los ciudadanos.

Art. 93.- Servicios electrónicos. Las administraciones habilitarán canales o medios para la prestación de servicios electrónicos. Garantizarán su acceso, con independencia de sus circunstancias personales, medios o conocimiento. Los servicios electrónicos contarán, al menos, con los siguientes medios:

1. Oficinas de atención presencial.
2. Puntos de acceso electrónico.
3. Servicios de atención telefónica. (COA, 2017, p.11)

Una vez analizado y revisado el Código Administrativo se puede identificar que las herramientas tecnológicas y la incorporación del Gobierno Electrónico se encuentra ya estipulado dentro de la gestión administrativa priorizando al ciudadano y a el libre acceso de los servicios electrónicos con puntos de acceso electrónico como son portales web.

### **2.3.7 Plan Nacional de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información del Ecuador 2016- 2021**

El programa establecido por el Gobierno Nacional en cuanto a la utilización de las TIC y la iniciativa de utilizar las herramientas tecnológicas ha sido base fundamental del gobierno eficaz y eficiente en la última década, y a esto se ha vinculado como “Estrategia Ecuador Digital 2.0” en la que persigue como objetivo primordial el desarrollo social-productivo social y solidario del Ecuador y la promoción de la gestión de servicios públicos y el fortalecimiento de la infraestructura.

Los objetivos de este plan se muestran ambiciosos, pero no cabe duda que se puede realizar con planificación, por ello se debe reformar la infraestructura tecnología que es una de las principales tendencias a nivel mundial y llama la atención de más personas para la utilización de estas cuentas como: (Netflix, Whatsapp, Facebook, Instagram entre otras). Además, se aprovecha esta herramienta para incorporar servicios públicos que pueden ser prioritarios para los ciudadanos como: (pago de servicios básicos, impuestos, entre otros).

Priorizar el desarrollo de iniciativas económicas vinculadas al desarrollo de las TIC, aprovechando las capacidades desarrolladas en software y de los recursos de la biodiversidad, creando espacios e infraestructura pertinente, que sustenten su productividad. Articular los programas de innovación participativa en el sector rural, en sistemas formales e informales, con acceso y uso de TIC para incrementar la cobertura de los servicios y fomentar el intercambio de conocimientos entre actores locales. (Asamblea Nacional, 2016, p.12)

A continuación se consideró como aspectos importantes para tener en cuenta en la presente investigación los siguientes planes recalando que se los considero como requerimientos importantes para tener en cuenta, es así que los presentes planes no van dentro de la normativa.

### **2.3.8 Plan de Gobierno 2021-2025**

Entre los principales puntos y objetivos que maneja este plan se destacan la conectividad y el Gobierno Digital el mismo que posee un espacio en donde se habla sobre “Conectividad y Gobierno Digital” hace mención sobre la utilización de las Tecnologías de Información y Comunicación, el ranking general en el que el Ecuador ocupa el puesto 74 de 193 a nivel mundial.

En este punto la digitalización sirve y es fundamental en cuanto a la prestación de servicios, tomando en cuenta la optimización de recursos y el aprovechamiento de las TIC acogiéndose a desafíos y por ende la transformación.

Los trámites digitales se encuentran en muchas ocasiones con una población que no puede acceder a ellos. Sin embargo, durante los últimos años se han presentado significativos avances en el uso del internet en el Ecuador. Así, en 2008 sólo 26 de cada 100 ecuatorianos utilizaban internet. Mientras que, en 2019 esta proporción se incrementó a 59 por cada 100 habitantes. Del mismo modo, mientras que en 2011 apenas 4 de cada 100 ecuatorianos contaban con un teléfono inteligente, en 2019 esta proporción se incrementó a 46 por cada 100 ecuatorianos. Estos avances en conectividad permitirían a las personas y negocios beneficiarse de completar trámites en línea. (s.a, 2021, p.62)

En este extenso plan de trabajo propuesto por el Sr. Guillermo Lasso se habla sobre la ineficiencia y falta de credibilidad que se les da a los procesos tardíos del sector público, la corrupción y la exclusión de personas de bajos recursos económicos. Pero la realidad es que la tecnología crece y las personas aprenden y se adaptan, la transformación se relaciona con ganar con los diferentes actores de la sociedad.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO**

##### **3.1.1 Enfoque**

##### **Enfoque Mixto**

El enfoque mixto es el tipo de investigación en la que un investigador combina elementos de investigación cualitativa y cuantitativa a través de suposiciones filosóficas que guían la dirección de la recopilación y el análisis de datos y la mezcla de enfoques cualitativos y cuantitativos en muchas fases del proceso de investigación. Desde una perspectiva de método, el método mixto, implica la recopilación y el análisis de datos tanto cuantitativos como cualitativos. (Córdova y Echenique, 2018)

De esta manera, la presente investigación, será mixta porque reúne los métodos cualitativo y cuantitativo que permiten dar una visión más completa a la investigación, logrando resultados más sólidos y precisos. Una de las ventajas de la investigación mixta es aumentar la posibilidad de conocer a profundidad la problemática de un proyecto de investigación, a través de una recolección de datos cualitativos y cuantitativos. (Rivera, 2015). De esta manera este enfoque permitirá tener una investigación, más completa y amplia para obtener resultados cuantitativos y cualitativos. A continuación, se detallará estos dos enfoques

##### **Enfoque cuantitativo**

El método cuantitativo permitirá la recolección de la información a través de datos para probar hipótesis con el fin de comprobar teorías. Para, Hernández (2014), “En el enfoque cuantitativo las muestras probabilísticas son esenciales en diseños de investigación por encuestas, en los que se pretende generalizar los resultados a una población”. (p.191). De esta manera, el enfoque cuantitativo permitirá a la investigación tener datos comprobables y comparativos a través de datos medibles.

Por lo tanto, el enfoque cuantitativo permite interpretar en base a las hipótesis y los estudios (teórico) para lograr analizar la realidad del GADM San Miguel de Urucuquí en cuanto a la prestación de servicios públicos.

Para ello se necesita que la investigación sea más objetiva evitando que la información sea alterada por otros factores, este tipo de enfoque se caracteriza por la utilización de procedimientos rigurosos y la utilización de datos estadísticos los mismo que permiten al investigador crear un panorama más amplio de análisis.

### **Enfoque cualitativo**

El enfoque cualitativo parte de la cualidad, es decir es interpretativo y crítico, que permite descubrir significados de las experiencias que tienen las personas. De esta manera, “es la forma de conocimiento objetivo y subjetivo que tiene como finalidad descubrir hechos para formular leyes y construir teorías con base en los hechos estudiados”. (Paz, 2017, p.51).

Por otra parte, el enfoque cualitativo permitirá darle a la investigación un aspecto más interpretativo y crítico mediante la descripción y análisis de experiencias basadas en actores (funcionarios del Municipio de Urucuquí). El enfoque cualitativo permitirá estudiar la realidad desde el punto de vista de las personas y contribuirá a la recolección de información a través de la aplicación de grupos focales, el cual se aplicará a los dirigentes, autoridades, exfuncionarios, personal de planificación, personal administrativo y ciudadanos del GAD Municipal San Miguel de Urucuquí.

Por otra parte, “En el enfoque cualitativo, la tarea del investigador científico es estudiar el proceso de interpretación que los actores hacen de su realidad, es decir, deberá investigar el modo en que se le asigna significado a las cosas” (Echenique & Córdova, 2018). Además, permite tener una información más detallada y rica permitiendo llegar a conocer la problemática y a establecer soluciones óptimas.

Por esta razón el enfoque cualitativo presenta varias ventajas que ayudan a obtener una información precisa, a manera de observaciones y experiencias que detallan los actores involucrados, además permite obtener muchos hallazgos debido a las descripciones que se realiza a la hora de entrevistar y observar. De esta manera el enfoque cualitativo permitirá a la investigación darle una visión detallada y argumentada que permitirá cumplir con los objetivos de la presente investigación.

### 3.1.2. Tipo de Investigación

La presente investigación utiliza los siguientes tipos de investigación:

#### **Descriptiva**

El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones y la realidad actual del problema mediante la observación cualitativa (entrevistas), y cuantitativa (encuestas), por otra parte, la investigación descriptiva a través del trabajo de campo permite dar información sobre la descripción del problema, mas no, da una respuesta a ello, es decir mide, resume y clasifica para finalmente interpretarlos. (Meyer, 2006)

Por esta razón, la investigación descriptiva permite detallar las características de la población que se está estudiando, es decir ayuda al análisis de datos a través del cálculo de la muestra de la población, lo cual permitirá establecer la relación que presenta el Gobierno Electrónico y la prestación de servicios públicos, diagnosticando las herramientas disponibles de Gobierno Electrónico en el GADM San Miguel de Urucuquí, por medio del análisis de datos y bibliografía, que ayude con la investigación.

Por otra parte, la presente investigación, permite recolectar información cuantificable, la cual será utilizada en el análisis. Además, ayudará a obtener una investigación más completa y valida a través de la interpretación de datos variados y de calidad acerca del tema propuesto.

## **Explicativo**

La investigación explicativa tiene como objetivo la valoración de hipótesis a través de su interpretación y razonamiento, que permite formular, considerar y contrastar una o diversas hipótesis que aporten elementos y expliquen las causas o razones del objeto de estudio. (Chema, 2009)

De esta manera, la investigación explicativa estudia el problema con más profundidad y ayuda a entender el fenómeno de manera eficiente. Por esta razón, se podrá explicar y determinar el nivel de eficiencia que posee el Gobierno Electrónico del GADM San Miguel de Urucuquí a través de análisis bibliográfico, encuestas y entrevistas, que permite identificar las causas y los eventos de un problema o situación. Además, permite conocer el nivel de eficiencia del GAD Municipal San Miguel de Urucuquí en la prestación de servicios públicos en línea, a fin de establecer explicaciones y conclusiones que arrojen resultados claros y precisos.

## **Investigación de campo**

La investigación de campo es aquella que permite identificar los factores externos a través de la observación, determina las causas y llega a encontrar soluciones al problema que se presenta. Es así que, a través de la investigación de campo se pretende conocer la realidad del problema en relación al nivel de eficiencia del GADM San Miguel de Urucuqui en cuanto a la prestación de servicios que nos llevara al análisis físico mediante la observación de campo, la problemática a resolver.

Este tipo de investigación es también conocida como investigación in situ ya que se realiza en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio. Ello permite el conocimiento más a fondo del investigador, puede manejar los datos con más seguridad y podrá soportarse en diseños exploratorios, descriptivos y experimentales, creando una situación de control en la cual manipula sobre una o más variables dependientes (efectos). Por tanto, es una situación provocada por el investigador para introducir determinadas variables de estudio



manipuladas por él, para controlar el aumento o disminución de esas variables y sus efectos en las conductas observadas. (Graterol, 2011, p. 2)

De esta manera, se pretende por medio de esta investigación recopilar datos en un ambiente real a través de la observación que permitirá obtener datos reales de la problemática expuesta en la presente investigación.

### **3.2. HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER**

El GAD Municipal San Miguel de Urucuquí mantiene un gobierno electrónico eficiente en la prestación de servicios públicos.

### **3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

#### 3.3.1. Definición de las variables

#### **Variables**

- **Gobierno electrónico.**

El gobierno electrónico es aquel que busca resolver las problemáticas de la Administración Pública mediante la innovación tecnológica que mejora la eficiencia de los servicios públicos a través de dos componentes: la participación ciudadana y el acceso a la información pública que permite una integración horizontal que beneficie al ciudadano en la optimización de tiempo y recursos creando consigo una administración eficiente y transparente en la gestión pública.

Por otra parte, el Gobierno Electrónico fortalece la democracia y contribuye a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos debido al empoderamiento en la información pública que permite contar con servicios ágiles y oportunos de esta manera es importante conocer las fases en la que se engloba el Gobierno Electrónico como son: presencia, interacción, transacción, transformación.

- **Prestación de servicios públicos**

El Estado debe garantizar servicios públicos de calidad que atiendan las demandas de la población y satisfagan las necesidades garantizando así servicios permanentes, continuos, eficientes, eficaces y oportunos. Los servicios deben ser equitativos con todas las personas a fin de garantizar la calidad y eficiencia en la prestación de servicios. Por ello es importante considerar la implementación de herramientas tecnológicas que ayuden a medir factores de eficiencia en la acción pública.

### 3.3.2. Operacionalización de variables

#### Operacionalización de Variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Técnicas	Instrumentos
<b>Independiente: Gobierno Electrónico</b>	Innovación tecnológica	Servicios públicos online que posee el GADM San Miguel Urcuquí	Entrevista semiestructurada	
	Participación ciudadana	Interacción de ciudadanos en la construcción de políticas públicas	Encuesta semiestructurada	

---

Acceso a la información pública

Tiempo en acceder a la información pública.

Entrevista semiestructurada

Gestión pública transparente

Satisfacción en servicios públicos en línea logrados con éxito.

Entrevista semiestructurada

Fases: Presencia

Visitas a los portales de la página web

Encuesta semiestructurada

Interacción

Interacción entre ciudadano y gobierno (foros, chat, email)

Entrevista semiestructurada

Cuestionarios

Encuestas

Grupos

focales

---

Transacción	Servicios que se pueden pagar en línea.	Encuesta semiestructurada
Transformación	Instituciones públicas o privadas que permiten realizar trámites personalizados (pago de patente municipal)	Entrevista semiestructurada
<b>Dependiente: Calidad Prestación de servicios públicos</b>	Servicios públicos que se pueden completar en línea en su totalidad. Servicio en línea ofrece la flexibilidad de ser usado en cualquier lado.	Encuesta semiestructurada
	Calificación de la página	Entrevista semiestructurada

---

---

Satisfacción	por usuarios	Encuesta
	que han	semiestructurada
	recibido un	
	servicio online	

---

### 3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

#### 3.4.1. Métodos

- **DEDUCTIVO.** Según, Prieto (2017). “La aplicación es totalmente diferente, porque en este caso la deducción intrínseca del ser humano permite pasar de principios generales a hechos particulares” (p. 11). Con este método deductivo partiremos del análisis general de la aplicación del gobierno electrónico en países desarrollados como en el caso de Estonia a hechos particulares Municipio de Urucuquí.

El análisis prioritario en este caso es del caso de Estonia porque cumple con las expectativas de un buen modelo de gobierno electrónico que incorporó las herramientas tecnológicas mejorando la calidad de vida de los ciudadanos.

- **INDUCTIVO.** Según Cabezas et al, (2018) “Es el razonamiento que orienta a partir de la observación de casos particulares a conclusiones generales” (p.16). Mediante este método se busca primero realizar el estudio de manera particular en la eficiencia del Gobierno Electrónico para poder llegar a conclusiones.

Por medio de este método se logrará un análisis particular identificando el nivel de eficiencia que posee el GADM San Miguel de Urucuquí en la prestación de servicios públicos en línea, a través de la percepción de los ciudadanos como usuarios y los funcionarios como profesionales que se encargan de la prestación del servicio público y de esta manera determinar la eficiencia en el gobierno electrónico.

- **ANÁLITICO.** Según, Labajo (2017) “Menciona que “este método consiste en la descomposición de un todo en sus partes para observar sus causas” (p. 24). Mediante este método se podrá analizar desde una perspectiva general llegando a una específica es decir partiendo de la identificación del problema a como poder resolverlo. Además, permite llegar a identificar si es verdadera o falsa la hipótesis planteada en la investigación.
- **HOLÍSTICO.** Según, Carhuacho et al, (2019) “La holística es definida como la comprensión critica reflexiva del entorno que permite una visión amplia del mundo y de la vida, desde una perspectiva integradora con énfasis en la trascendencia” (p.22). Este tipo de metodología ayudará en la investigación a plantear una expectativa diferente, y propondrá modelos efectivos de Gobierno Electrónico para el GAD Municipal San Miguel de Urcuquí.

#### 3.4.2 Técnicas

En la presente investigación, se aplicará técnicas como entrevistas semiestructuradas y grupos focales, que permitirán la recolección de datos para obtener los resultados de la investigación. A continuación, se detallarán las técnicas de recolección de datos:

- **Entrevistas Semiestructuradas.** Son aquellas que nos ayudan a investigar de manera más detallada a descubrir la temática de manera más técnica y más profunda de esta manera en la presente investigación se empleara una serie de preguntas cerradas o abiertas a fin de obtener un seguimiento más profundo.  
Por otra parte, esta entrevista presenta más flexibilidad para los entrevistados ajustándose a sus requerimientos lo cual nos lleva a obtener una información más detallada y precisa sobre el objeto de estudio (Díaz, 2013)
- **Escala Likert.** Es un instrumento que nos permite recolectar datos cuantitativos dentro de la investigación por medio de una serie de afirmaciones sujetándose a una serie de ítems que forman juicios, este instrumento se conforma por cinco opciones de respuesta donde

cada uno tiene un valor numérico en escala en donde el grado mayor es de acuerdo y el grado menor es en desacuerdo. (Maldonado,2007)

- **Grupos Focales - Focus Group.** Para Sutton, H. et al. (2007) los grupos focales se considera como “un espacio de opinión para captar el sentir, pensar y vivir de los individuos, provocando auto explicaciones para obtener datos cualitativos. Kitzinger<sup>1</sup> lo define como una entrevista grupal que utiliza la comunicación entre investigador y participantes, para obtener información” (p.56). Este método ayudará en la identificación como metodología cuantitativa y poder recopilar información para su posterior identificación en el modelo de análisis en cuanto a la eficiencia de los servicios públicos.
- **Lectura, Documentos, Bibliografías.** Esta herramienta ayuda a entender el fenómeno central de estudio y conocer los antecedentes de un ambiente, vivencias o situaciones y su funcionamiento cotidiano y anormal. Entre estos elementos podemos mencionar cartas, diarios personales, fotografías, grabaciones de audio y video por cualquier medio, toda clase de expresiones artísticas, documentos escritos de cualquier tipo, archivos, huellas, medidas de erosión y desgaste.

Mediante el uso de estas técnicas podemos adquirir los conocimientos pertinentes para el desarrollo del tema investigativo a tratar y por medio de estos llegar al conocimiento pertinente de cada objetivo a tratar en el tema expuesto.

### **3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO**

#### **Población**

Para Gómez et al (2016) la población es definida como “La población diana o blanco se conoce a la delimitación del grupo a estudiar, basado en ciertas características clínicas, demográficas, sociales, estilos de vida” (p. 204). La población objeto de estudio se tomó en base al Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (2019) donde nos muestra una proyección de crecimiento de la población al 2030 de 17.077 habitantes del cantón San Miguel de Urucuí.

El rango de edad que se tomó en cuenta es entre 20 a 60 años de edad, como lo muestra el siguiente cuadro.

Edad	Proyección
20-24	1531
25-29	1325
30-34	1108
35-39	1047
40-44	880
45-49	832
50-54	753
55-59	744
60-64	665
TOTAL	8885

La muestra es conocida como el subconjunto de datos que forman una población, en la que se puede: ordenar y analizar datos extraídos dentro del estudio. Para esta investigación se aplicó la población estadística finita, porque es medible y se conoce un número exacto de la población objetivo, al mismo tiempo se puede deducir los resultados. Para Sampieri et al. (2014), la muestra “es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (p. 173).



De esta manera para la recolección de la muestra se aplicó el muestreo probabilístico simple estratificado el mismo que sigue un proceso objetivo de población, es decir, segmentos exclusivos, homogéneos (estratos) para luego generar una muestra aleatoria simple de cada segmento. Además, se utilizó la afijación proporcional en la que se establece “la asignación del tamaño del estrato se hace de acuerdo con la proporción que representa el estrato con respecto a la población” (Hernandez y Carpio, 2019, p.77)

En este método se divide a la población en estratos o subgrupos menores, parecidos internamente respecto a una característica, pero heterogéneos entre ellos, diferenciándolos por una variable que resulte de interés para la investigación, por ejemplo, según el municipio o parroquia. Cada estrato se considera como una población de forma independiente y dentro de ellos se puede utilizar el muestreo aleatorio simple o el estratificado para elegir los elementos que formarán parte de la muestra. (Hernández y Carpio, 2019, p.77)

**Fórmula:**

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

$$n = \frac{(8.885) \cdot (0,5)^2 \cdot (1,96)^2}{(8885-1) \cdot (0,05)^2 + (0,5)^2 \cdot (1,96)^2}$$

$$n = \frac{(8.885) \cdot (0,25) \cdot (3,84)}{(8884) \cdot (0,0025) + (0,25) \cdot (3,84)}$$

$$\frac{n= \quad 8.529,6}{(22,21) +(0,96)}$$

$$\frac{n= \quad 8.529,6 \quad n= 368}{23,17}$$

### Nomenclatura

n = Tamaño de la muestra

N = Población

Z = Valor expresado en desviaciones típicas y que está en función de un nivel de Confianza dado.

p= Probabilidad de ocurrencia (éxito)

q = Probabilidad de no ocurrencia (fracaso)

*E* = Error de estimación

Después de realizar el cálculo de la muestra aleatoria simple estratificada se obtiene un total de 368 encuestas, de un total de población de 17.077 habitantes del GADM San Miguel de Urucuquí con un porcentaje de 95% de confiabilidad, y un margen de error de 5%.

Para realizar el tipo de muestra estratificada se utilizó la afijación proporcional en base a las seis parroquias rurales que son las siguientes: Urucuquí (cabecera cantonal), Pablo Arenas, San Blas, Tumbabiro, Buenos Aires, Cahuasquí, en el que GADM San Miguel de Urucuquí cuenta con una población de crecimiento de 17.077 habitantes, según la proyección realizada por la institución del PDOT hasta el año 2030.

**Tabla 1.***Estratificación de población según las parroquias GADM Urcuquí*

<b>Parroquias</b>	<b>Habitantes</b>	<b>Porcentaje de muestra aleatoria estratificada</b>	<b>Número de encuestas estratificadas a cada parroquia</b>
Urcuquí (cabecera cantonal)	6022	35,05%	130
Pablo Arenas	2194	19,02%	44
San Blas	3247	19,02%	70
Tumbabiro	1651	10,33%	38
Buenos Aires	2209	13,59%	50
Cahuasquí	1754	9,78%	36
<b>TOTAL</b>	<b>17077</b>	<b>100%</b>	<b>368</b>

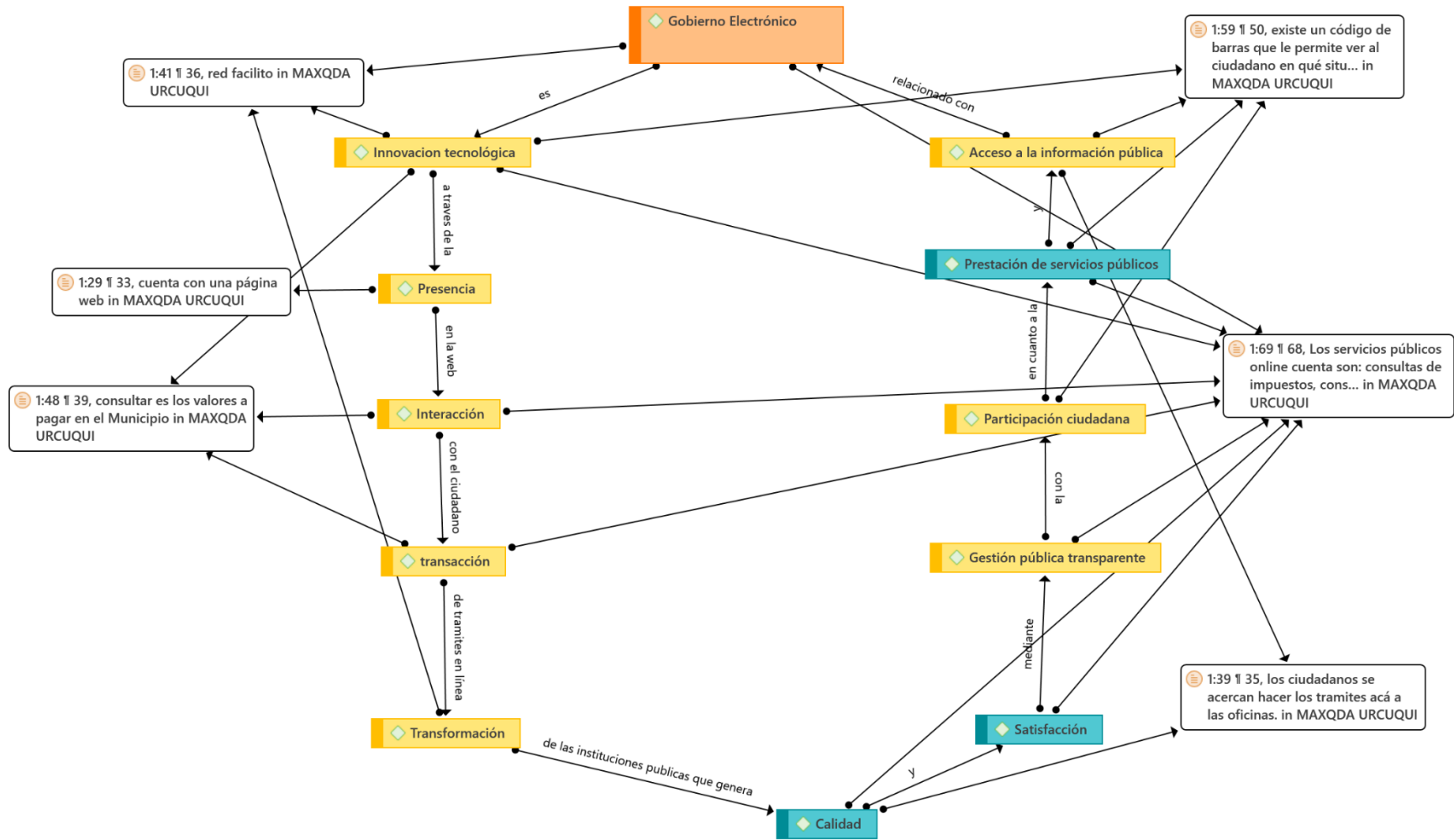
El siguiente cuadro se compone de las seis parroquias que conforman el GADM San Miguel de Urcuquí, en donde, para obtener la información poblacional se basó en la proyección de crecimiento de censos de población y vivienda al año 2030, tomada del PDOT (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorio) del año 2019. Por otra parte, para determinar el porcentaje y número de encuestas se utilizó la regla de tres para cada parroquia.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. RESULTADOS

*Figura 5.*

Mapeo cualitativo del grupo focal



Elaborado por: Viviana Chalacán y María Chamorro

En cuanto al análisis de datos cualitativos, es decir, la aplicación de grupos focales se utilizó, Atlas TI, es así que, Atlas TI manifiesta que goza de “sofisticación de las herramientas le ayuda a organizar, reagrupar y gestionar su material de manera creativa y, al mismo tiempo, sistemática” (p.2).

Este programa permite mantenerse centrado en el propio material de investigación se lo considera una herramienta de uso tecnológico creada para, organización e interpretación de información de tipo cualitativa, este programa mantiene una variedad de formatos digitales que sirven para simplificar y analizar información por medio de codificación de categorías (variables), este software creado desde 1993 en Alemania por Thomas Muhr el mismo que se adapta a software ofrece flexibilidad para construir teorías de sus resultados.

Para ello se aplicó el grupo focal a cinco funcionarios del Municipio de Urcuquí en las siguientes áreas: tecnologías de la comunicación, recursos humanos, atención al usuario, financiera y planificación. La figura muestra un análisis cualitativo del grupo focal realizado en la Municipalidad de Urcuquí, el mismo que se realizó por medio de un programa cualitativo de análisis llamado ATLAS TI, en este programa se subió el material recopilado en el grupo focal y se codificó en categorías para poder realizar el enraizamiento y codificación pertinente, se consideró a Gobierno Electrónico como la principal categoría de la investigación.

Gobierno Electrónico es la innovación tecnológica mediante el uso de herramientas tecnológicas que ayuden con la transformación y modernización de la administración pública y por ende de la gestión gubernamental, la acción pública y la reducción de trámites se ha evidenciado en el Municipio de Urcuquí por que se ha implementado el pago de impuestos a través de la cooperativa “red facilito” y la incorporación de un código de barras que permite ver la situación del trámite en proceso así también facilita el acceso a la información pública y mantiene cercanía entre ciudadano y gobierno.

A través de Presencia en la web, es decir la página web del Municipio de Urcuquí, la interacción con el ciudadano en procesos públicos, en esta fase el ciudadano solo tiene acceso a consulta sobre

el valor a pagar en el caso de impuestos o predios, el Municipio no dota del presupuesto necesario para mejorar la plataforma y de esta manera implementar un portal en el que se tenga la opción de pago a través de la web, la transacción de tramites en línea y por ende la transformación de las instituciones públicas en el que se genera calidad en los servicios públicos, sin embargo, en el municipio de Urcuquí no se logra el objetivo que sería el pago en línea, y por ende se genera insatisfacción ciudadana en los tramites en línea, ya que los ciudadanos deben acercarse a la institución personalmente y realizar los trámites en las oficinas correspondientes, mediante la actualización de la plataforma mensualmente de cada área se genera una gestión pública transparente ya que los funcionarios suben información pertinente al interés ciudadano, así como: valores de predios, mapas de lotes etc.

La participación ciudadana se genera a través buzón virtual de quejas que está en la página, así también como el correo institucional en el caso de existir algún reclamo, y en los pasillos del municipio también se receptan quejas en el caso de haberlas, esto con el único fin de hacer efectivo la prestación de servicios públicos y acceso eficiente a la información pública, en cuanto la prestación de servicios públicos el departamento de comunicación ha hecho campañas de socialización de la plataforma y como acceder a portales que ayuden al ciudadano con sus requerimientos a través de redes sociales, sin embargo en la institución no se cuenta con capacitaciones en temas de gobierno electrónico tanto para funcionarios como para la ciudadanía.

## **ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS**

Para realizar el análisis cuantitativo se utilizó el programa de SPSS, el cual permitió analizar los datos para esclarecer la hipótesis planteada dentro de la investigación mediante gráficas completas que arrojaron datos precisos. Por medio del programa SPSS, ayudó a la investigación a conocer las opiniones de los ciudadanos utilizando un formato de encuestas semi estructuradas en cuanto a la eficiencia del gobierno electrónico que posee el GAD de Urcuquí.

## Tabulación de encuestas

Para el análisis cuantitativo se utilizó el gráfico de barras. El cual permitió a la investigación analizar de manera comprensible los datos de las variables cuantitativas. Por otra parte, en su análisis se representó los datos de manera sencilla, logrando una recopilación de datos y comparación con la investigación cualitativa, obteniendo respuesta a la hipótesis planteada. (Hernández, 2018)

Para cotejar la información que se obtuvo con la entrevista de grupo focal aplicada a los funcionarios del Municipio de Urcuquí, en las áreas: tecnologías de comunicación, recursos humanos, financiera y de planificación, se realizó una encuesta dirigida a la población de Urcuquí con el objetivo de conocer la eficiencia del gobierno electrónico del Municipio en relación a la prestación de servicios públicos en línea desde la perspectiva ciudadana. Para lo cual se obtuvo los siguientes resultados:

**Tabla 2.**

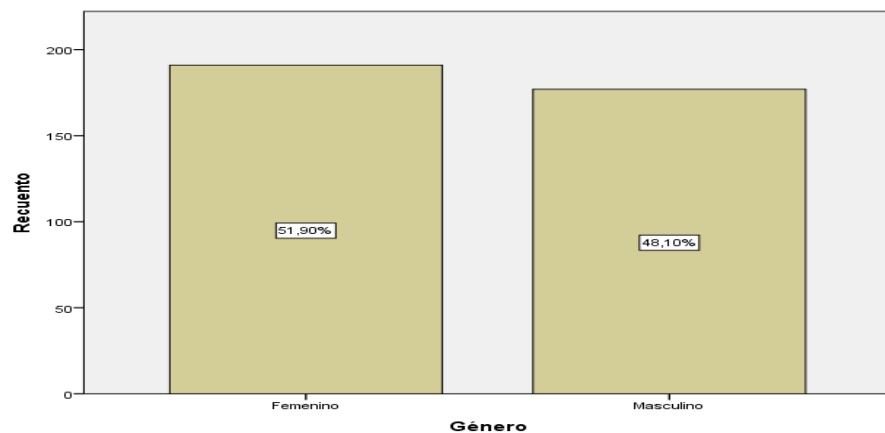
*Género*

<b>Género</b>		
Masculino	177	48,10%
Femenino	191	51,90%
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>100</b>



**Figura 6.**

Porcentaje de género de GADM Urcuquí



La población encuestada pertenece a un porcentaje alto femenino con un 51,90% y un 48,10% masculino.

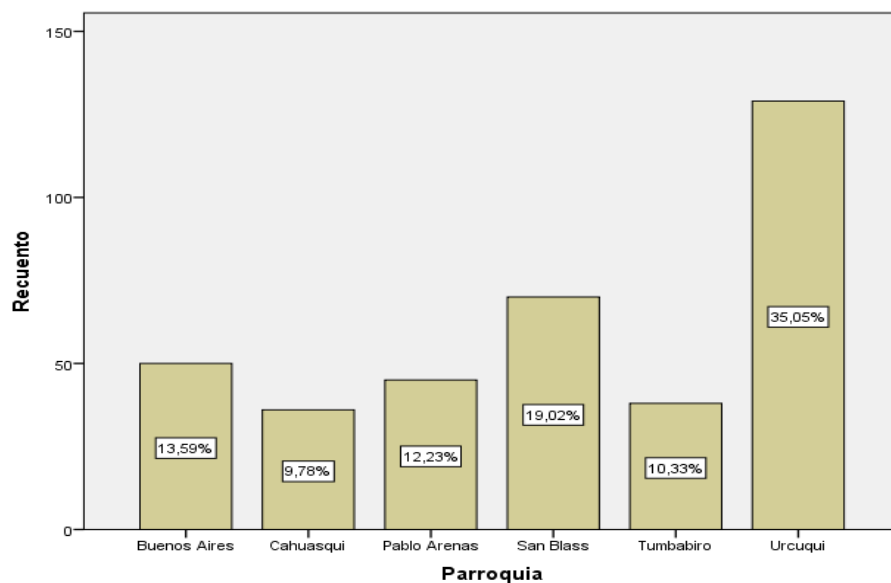
**Tabla 3.**

*Parroquia*

Parroquias	Número de encuestas estratificadas a cada parroquia	Porcentaje de muestra aleatoria estratificada
Urcuquí (cabecera cantonal)	130	35,05%
Pablo Arenas	44	19,02%
San Blas	70	19,02%
Tumbabiro	38	10,33%
Buenos Aires	50	13,59%
Cahuasquí	36	9,78%
<b>TOTAL</b>	<b>368</b>	<b>100%</b>

**Figura 7.**

Porcentaje referido a habitantes de cada parroquia



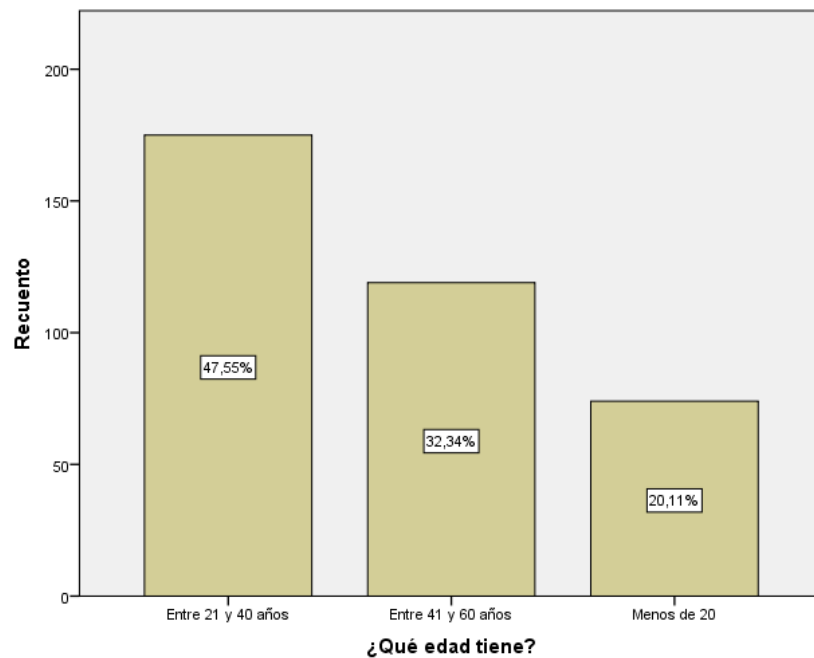
En relación a esta figura de barras se puede identificar las encuestas realizadas de manera estratificada a las parroquias que son parte del Gobierno Autónomo Descentralizado San Miguel de Urcuquí, las mismas que corresponden a: Urcuquí como cabecera cantonal en 35,05%, San Blass 19,02%, Pablo Arenas 12,23%, Buenos Aires 13,59%, Cahuasquí 9,78 y Tumbabiro 10,33%.

**Tabla 4.**

*Edad*

	<b>Edad</b>	
Menos de 20	74	20,11%
Entre 21 y 40 años	175	47,55%
Entre 41 y 60 años	119	32,34%
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>100%</b>

**Figura 8.**



**Edad**

La encuesta fue aplicada a las personas entre un rango de edad: menor a 20 años, de 21- 40 años y entre 41 y 60 años.

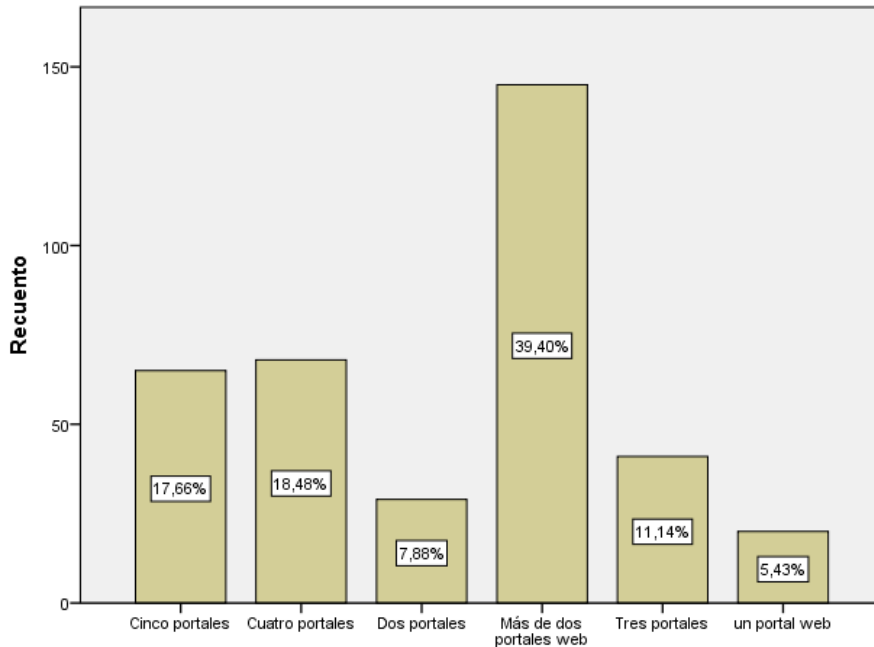
**Tabla 5.**

*Portales web de servicio público*

<b>Cuantos portales web posee el Municipio de Urcuquí</b>		
1 portal web	20	5,43%
Dos portales	29	7,88%
Tres portales	41	11,14%
Cuatro portales	68	18,48%
Cinco portales	65	17,66%
Más de dos portales	145	39,40%
No posee portales web	0	0%
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>100%</b>

**Figura 9.**

**Portales web de servicio público**



**1. En su opinión: ¿Cuántos portales web de servicio público posee el GADM San Miguel de Urququí?**

El 40% de los usuarios del GAD de Urququí, aseguran que la plataforma de gobierno electrónico del Municipio cuenta con más de dos portales web, mientras que en un porcentaje del 0,53% manifiestan que no posee portales. Por lo tanto, los ciudadanos conocen de la plataforma de gobierno electrónico que existe en el GAD de Urququí. Por otra parte, el gobierno electrónico de San Miguel de Urququí cumple con una de sus fases que es presencia, para el autor Urquiza, presencia es aquel gobierno que tiene presencia en internet a través de la difusión de sus sitios web o portales.

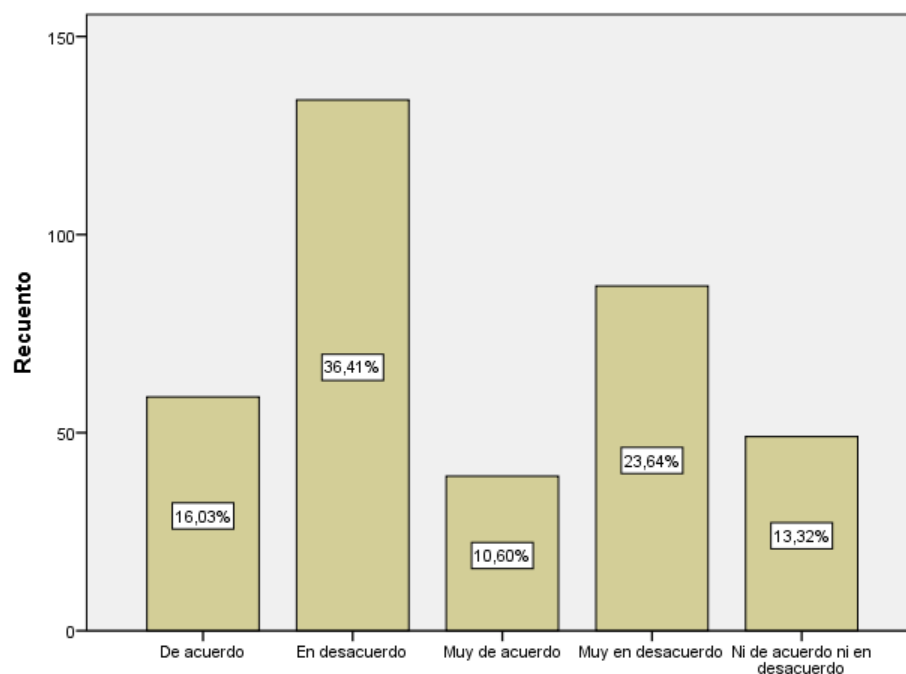
**Tabla 5.**

*Fácil acceso a las plataformas de gobierno electrónico*

<b>Fácil acceso a la plataforma de Municipio de Urququí</b>		
Muy de acuerdo	39	10,60%
De acuerdo	59	16,03%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	49	13,32%
En desacuerdo	134	36,41%
Muy en desacuerdo	87	23,64%
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>100</b>

**Figura 10.**

Fácil acceso a las plataformas de gobierno electrónico



**2. Es fácil para usted acceder a las plataformas de gobierno electrónico del GADM San Miguel de Urququí para tramitar los servicios públicos en línea.**

Según la encuesta realizada, los usuarios del GAD de Urcuquí, se encuentran en desacuerdo con un porcentaje del 35,73%, seguido de un 25,07% en muy en desacuerdo, con un 13.07% en: ni de acuerdo, ni en desacuerdo y un porcentaje muy mínimo de 10,40% que manifiesta que está de acuerdo en el fácil acceso a la plataforma de gobierno electrónico que posee el Municipio de Urcuquí. Para lo cual, se deduce que la mayoría, de los usuarios no pueden acceder fácilmente a las plataformas de gobierno electrónico para poder tramitar los servicios públicos en línea. Por otra parte, las autoridades no socializan ni dan la información adecuada para que los usuarios puedan acceder fácilmente a la plataforma de gobierno electrónico y tramiten los servicios públicos en línea para satisfacer a los usuarios.

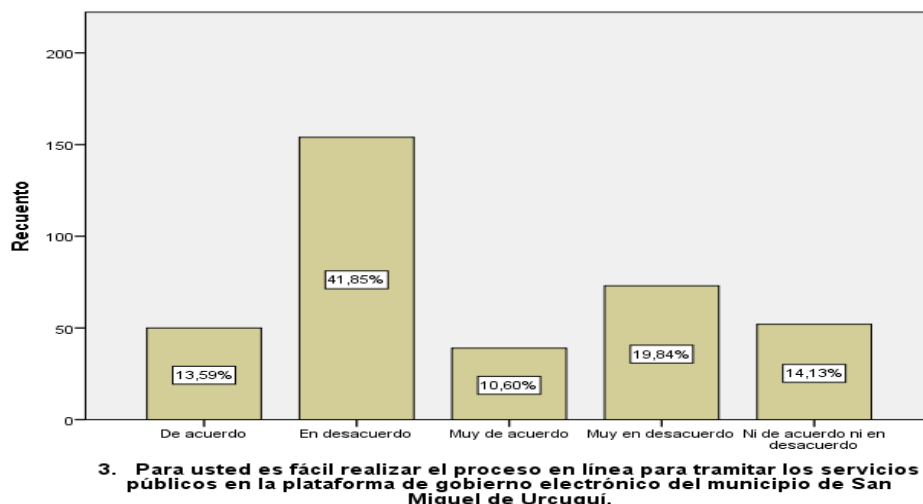
**Tabla 6.**

*Procesos en línea*

<b>Tramites de servicios públicos</b>		
Muy de acuerdo	39	10,60%
De acuerdo	50	13,59%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	52	14,13%
En desacuerdo	154	41,85%
Muy en desacuerdo	73	19,84%
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>100</b>

**Figura 11.**

Procesos en línea



Los datos arrojados en la presente encuesta son: 41,07% están en desacuerdo, el 21,33% están en muy desacuerdo, un 13,87% no están ni acuerdo ni en desacuerdo y en un 10,40% se encuentran en muy de acuerdo en lo referente a la facilidad de realizar procesos de servicios públicos en línea. El gobierno electrónico de San Miguel de Urququí presenta falencia en la fase de transacción debido a que no brindan a los ciudadanos la posibilidad de iniciar, realizar el seguimiento y finalizar cualquier trámite en línea, sin tener que ir personalmente a la dependencia correspondiente.

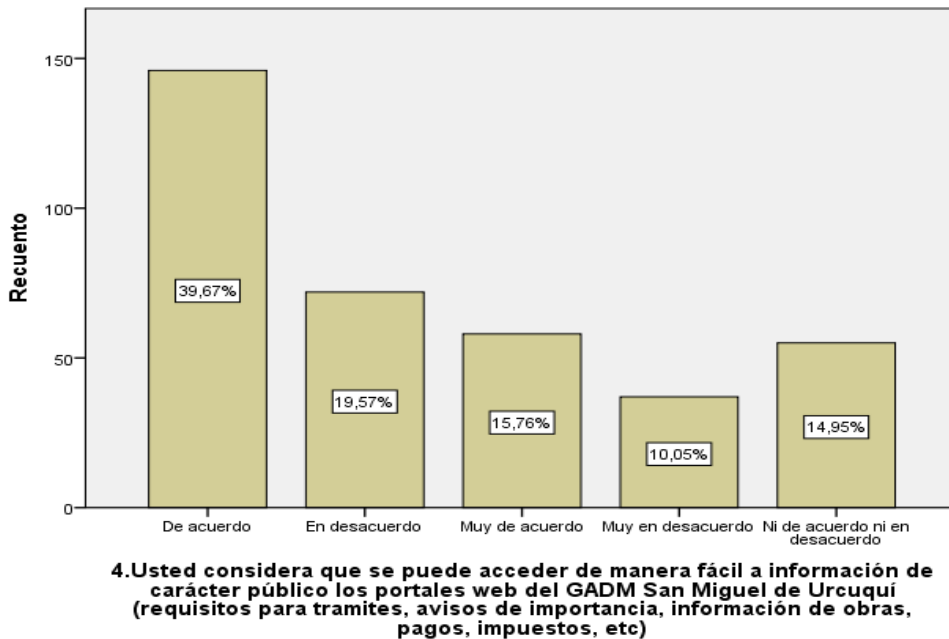
**Tabla 7.**

*Información actualizada de interés ciudadano*

Tramites de servicios públicos		
Muy de acuerdo	58	15,76%
De acuerdo	146	39,67%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	55	14,95%
En desacuerdo	72	19,57%
Muy en desacuerdo	37	10,05%
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>100</b>

**Figura 12.**

Información actualizada de interés ciudadano



Los datos arrojados en la presente pregunta fueron: un 39,67% está de acuerdo, un 19,57% se encuentra en desacuerdo, un porcentaje del 15,76% está en muy de acuerdo, mientras que un 14,95% no está, ni de acuerdo ni en desacuerdo, y en un 10,05% está en muy desacuerdo en lo referente al acceso a información actualizada de interés ciudadano (Obras públicas, noticias comunitarias, reglamentos, requisitos para trámites, entre otros).

Para lo cual se deduce que los usuarios a pesar que existe inconvenientes en la plataforma de gobierno electrónico para realizar trámites en línea, por lo menos la mayoría de los usuarios cuentan con un portal web actualizado según los reglamentos de la LOTAIP que se refiere a que todos los GADS, deben brindar información valida y actual que cubran los interese ciudadanos a fin de que las instituciones públicas generen una participación ciudadana de calidad.



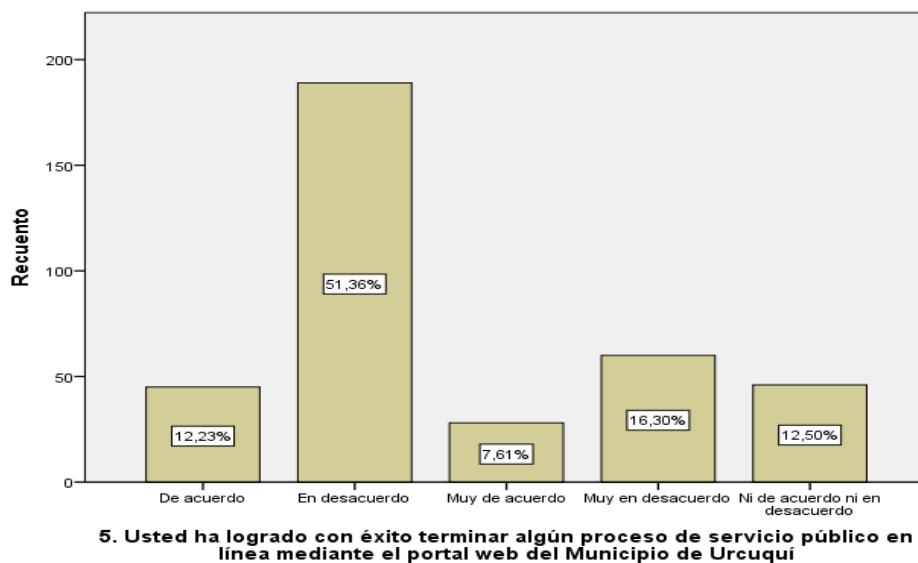
**Tabla 8.**

*Logro de procesos de servicios público*

Logro de servicios públicos en línea		
Muy de acuerdo	28	7,61%
De acuerdo	45	12,23%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	46	12,50%
En desacuerdo	189	51,36%
Muy en desacuerdo	60	16,30%
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>100</b>

**Figura 13.**

Logro de procesos de servicios público



Según los datos arrojados en la presente pregunta nos señala que en un 51,36% está en desacuerdo, un 16,30% se encuentra muy desacuerdo, mientras que un 12,50% no está ni acuerdo ni en desacuerdo y en un porcentaje mínimo de 7,61% está en muy de acuerdo.

El Municipio de San Miguel de Urcuquí, a pesar de que cuenta con un portal de gobierno electrónico que cumple con las fases de interacción (recibe opiniones de la ciudadanía a través de correo electrónico), no cuenta con la etapa de transacción que permite culminar con los procesos públicos en línea sin la necesidad de ir presencialmente a las instituciones públicas, con el fin de que los ciudadanos ahorren tiempo y recursos. Por otra parte, no existe calidad en su gobierno electrónico debido a que no es innovador generando así la desconformidad en los usuarios.

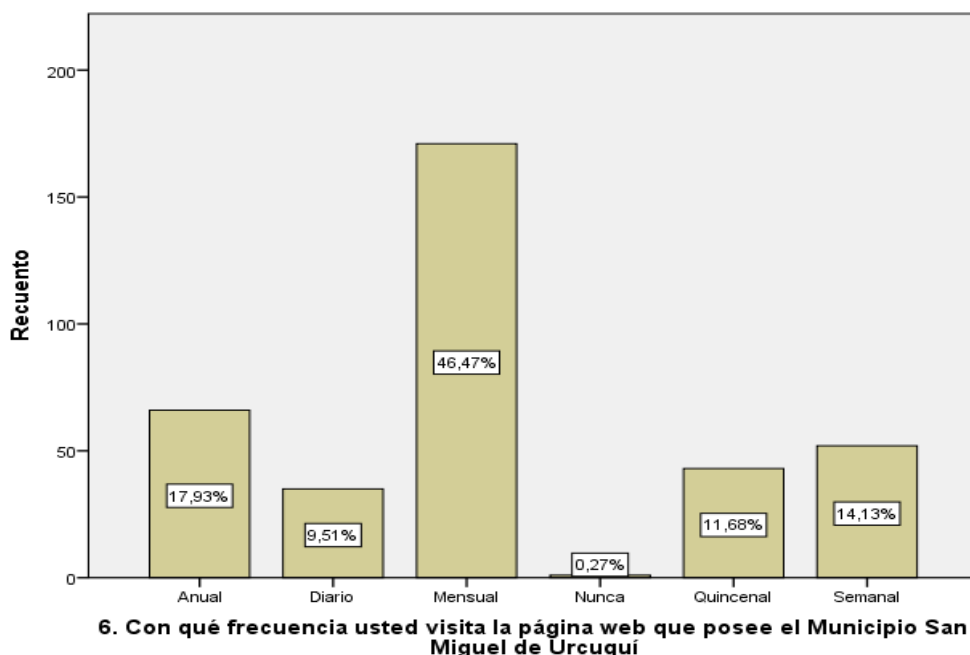
**Tabla 9.**

*Frecuencia de los usuarios en visitar el portal web de gobierno electrónico*

<b>Visita a la página web</b>		
Nunca	1	0,27%
Diario	35	9,51%
Semanal	52	14,13%
Mensual	171	46,47%
Quincenal	43	11,68%
Anula	66	17,93%
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>100%</b>

**Figura 14.**

Frecuencia de los usuarios en visitar el portal web de gobierno electrónico



Los usuarios visitan la página web que posee el Municipio de Urququi de manera anual en un porcentaje de 17,93%, de manera mensual en un 46,47%, semanal en un 14,13%, diaria en un 9,51% y en un 0,27% nunca visitan la página. Se concluye que los ciudadanos en su gran mayoría ingresan a la página web del Municipio de manera mensual con el objetivo de informarse y pagar impuestos. Por otra parte, se mira la necesidad de los usuarios en contar con un gobierno electrónico eficiente en el alcance y logro de resultados que busque la reducción de costos y tiempo de manera que brinde servicios de calidad y cumpla con los intereses ciudadanos

**Tabla 10.**

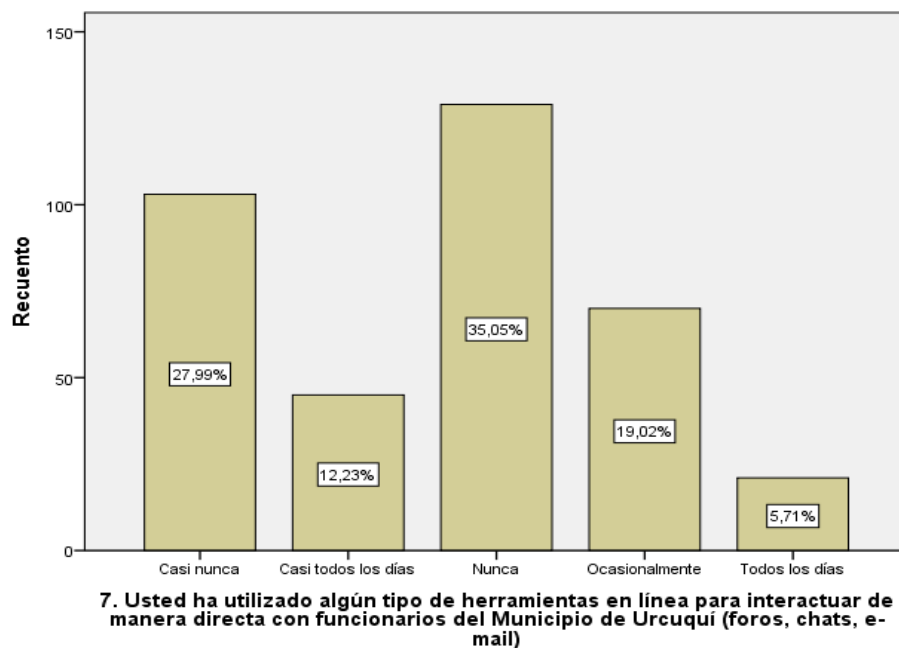
*Participación ciudadana a través de foros, email, chat*

<b>Herramientas en línea de interacción</b>		
Todos los días	21	5,71%
Casi todos los días	45	12,23%
Ocasionalmente	70	19,02%

Casi nunca	103	27,99%
Nunca	129	35,05%
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>100</b>

**Figura 15.**

Participación ciudadana a través de foros, email, chat



Según los datos arrojados en lo que se refiere a la utilización de herramientas en línea (foro, chat, email) los usuarios del Municipio de Urququí, informaron lo siguiente: en un porcentaje del 35,05% nunca utilizan las herramientas en línea, en un 27,99% casi nunca, emplean, dichas herramientas, un 19,02 % ocasionalmente usan las herramientas en línea, un porcentaje de un 12,23% utilizan las herramientas tecnológicas casi todos los días. A pesar que la mayoría de los usuarios no realizan una participación democrática mediante foros, chat generando la interacción ciudadana a manera de participar en asuntos públicos, existe un porcentaje del 31,25% que, si hace uso de foros, chat, email y genera una comunicación entre ciudadanos y el GAD de Urququí.

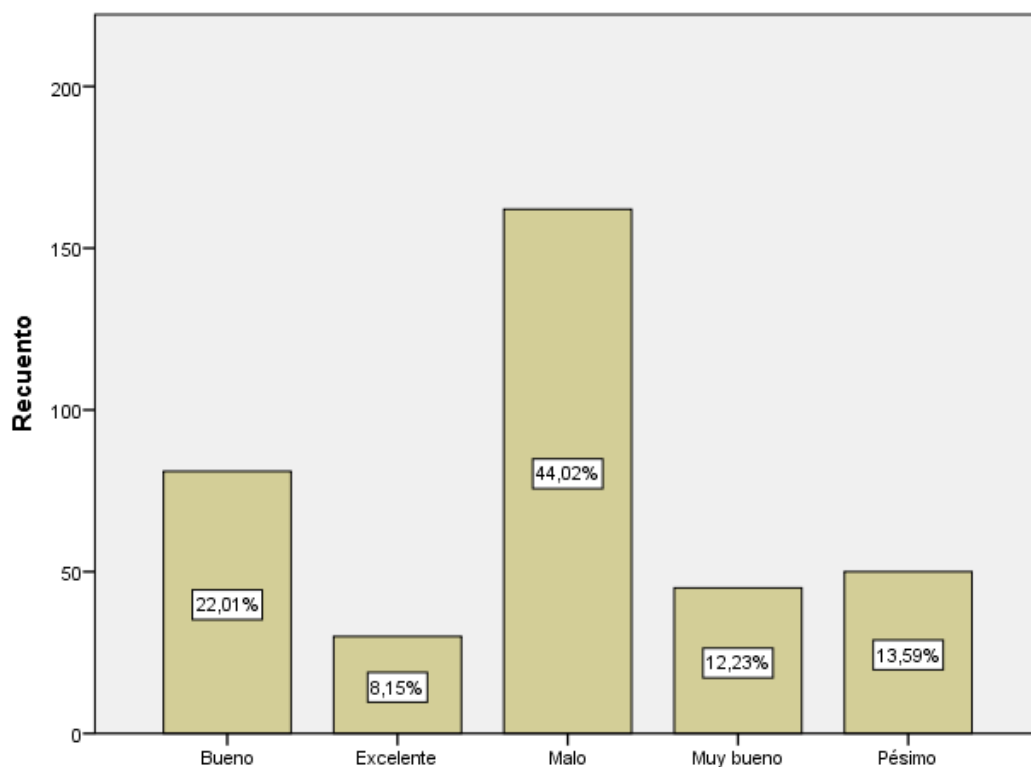
**Tabla 11.**

*Eficiencia en la prestación de servicios públicos*

<b>Calificación de eficiencia de los servicios públicos</b>		
Excelente	30	8,15%
Muy bueno	45	12,23%
Bueno	81	22,01%
Malo	162	44,02%
Pésimo	50	13,59%
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>100</b>

**Figura 16.**

Eficiencia en la prestación de servicios públicos



**8. Como usted calificaría la eficiencia en la prestación de servicios públicos en línea entregados por el Municipio de Urququí**

De acuerdo a la respuesta brindada por los usuarios, en relación a la eficiencia de la prestación de servicios públicos en línea que brinda el Municipio del GAD de Urququí arrojó lo siguiente: en un 44,02% es malo, en un 13,59% es pésimo, y en un porcentaje mínimo de un 22,01 es bueno, lo cual se deduce que no es eficiente la prestación de servicios público en línea que posee el Municipio de Urququí, porque presenta varias dificultades en el acceso, en el proceso de trámites que no le permite al usuario lograr con éxito el pago de impuestos o servicios públicos en línea.

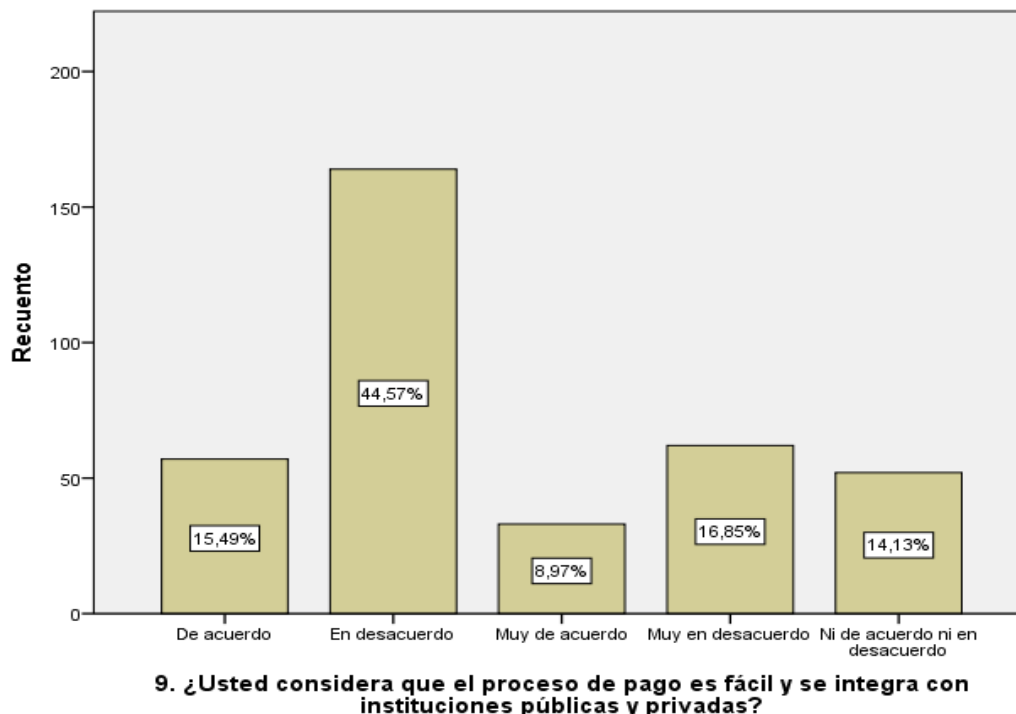
**Tabla 12.**

*Integración con instituciones públicas y privadas*

<b>Proceso de Pago fácil integrado con instituciones públicas y privados</b>		
Muy de acuerdo	33	8,97%
De acuerdo	57	15,49%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	52	14,13%
En desacuerdo	164	44,57%
Muy en desacuerdo	62	16,85%
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>100</b>

**Figura 17.**

Integración con instituciones públicas y privadas



Según los resultados de los encuestados se obtuvo que el 44,57% de la población está en desacuerdo, un 16,85 % está muy en desacuerdo, un 14,13% no está ni acuerdo ni en desacuerdo y un 8,97% muy de acuerdo en lo que respecta al proceso de pago y su integración con instituciones públicas y privadas. El gobierno electrónico de Urcuquí no cumple de manera eficiente con la cuarta fase de gobierno electrónico que es la transformación, la cual integra instituciones públicas, privadas creando sistemas personalizados a fin de que los usuarios puedan realizar sus trámites sin demora.

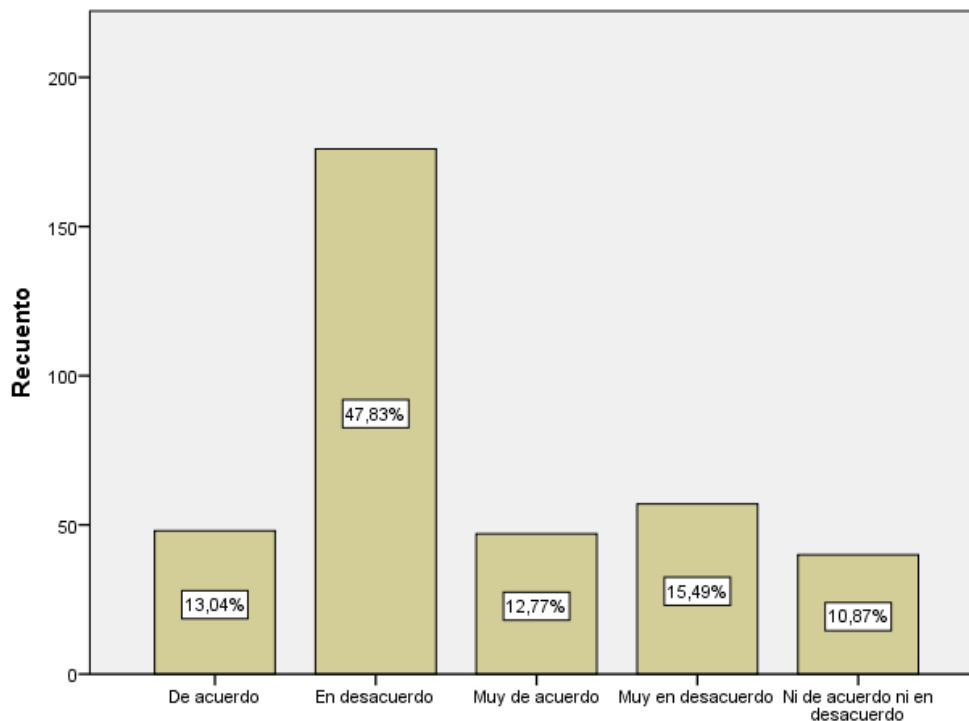
**Tabla 13.**

*Satisfacción de servicios públicos en línea*

<b>Satisfacción con los servicios públicos</b>		
Muy de acuerdo	47	8,97%
De acuerdo	48	15,49%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	40	14,13%
En desacuerdo	176	44,57%
Muy en desacuerdo	57	16,85%
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>100%</b>

**Figura 18.**

Satisfacción de servicios públicos en línea



**10. Como usuario, usted se siente satisfecho con la prestación de servicios públicos en línea brindados por el Municipio de Urquí**



Finalmente, los datos arrojados en la pregunta diez califica la satisfacción de los usuarios en relación a la prestación de servicios en línea manifestaron lo siguiente: en un 47, 83% está en desacuerdo, un 15.49% está muy en desacuerdo, un 12,77% es en muy de acuerdo y en un 10,87% no está ni acuerdo ni en desacuerdo. Lo cual se puede analizar que la mayoría de los usuarios no se encuentran satisfechos con la prestación de servicios públicos en línea que posee el gobierno electrónico de San Miguel de Urucuquí.

Para realizar el análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) se llevó a cabo en relación a las encuestas realizadas a los usuarios del GAD Municipal San Miguel de Urucuquí den donde se conoció la percepción en temas de Gobierno Electrónico y la prestación de servicios públicos a través de la web. Además, se basó en las opiniones que expusieron los funcionarios de la Municipalidad a través de la técnica de Grupo Focal.

**Tabla N. 14**

*Análisis FODA*

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencia en el internet</li> <li>• Portales accesibles al ciudadano</li> <li>• Información y documentación actualizada de interés ciudadano</li> <li>• Difusión de información a través de las redes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interacción entre estado- ciudadano atreves del correo institucional</li> <li>• Ciudadano informado sobre las acciones del municipio</li> <li>• Incorporación del Gobierno Electrónico en beneficio ciudadano</li> <li>• Innovación tecnológica para mejorar los procesos públicos que posee la Municipalidad de Urucuquí</li> </ul>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se designa presupuesto para la innovación de la plataforma digital del Municipio de Gobierno Electrónico San Miguel de Urucuquí</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desinterés ciudadano en el GAD en temas de servicios públicos en línea</li> <li>• No cuenta con seguridad cibernética en los datos ciudadanos</li> <li>• Constantes ataques de hackers a la página web.</li> </ul>

- 
- Poco conocimiento del personal administrativo sobre Gobierno Electrónico
  - Escasa capacitación al personal en temas de Gobierno Electrónico
  - No se culmina con éxito los procesos de servicios públicos en línea.
- Desconfianza ciudadana en procesos públicos del Gobierno Electrónico.
-

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
Factores internos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencia en el internet</li> <li>• Portales accesibles al ciudadano</li> <li>• Información y documentación actualizada de interés ciudadano</li> <li>• Difusión de información a través de las redes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se designa presupuesto para la innovación de la plataforma digital del Municipio de Gobierno Electrónico San Miguel de Urcuquí</li> <li>• Poco conocimiento del personal administrativo sobre Gobierno Electrónico</li> <li>• Escasa capacitación al personal en temas de Gobierno Electrónico <ul style="list-style-type: none"> <li>• No se culmina con éxito los procesos de servicios públicos en línea.</li> </ul> </li> </ul>
Factores externos		
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA - FO	ESTRATEGIA DO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interacción entre estado-ciudadano a través del correo institucional</li> <li>• Ciudadano informado sobre las acciones del municipio</li> <li>• Incorporación del Gobierno Electrónico en beneficio ciudadano</li> <li>• Innovación tecnológica para mejorar los procesos públicos que posee la Municipalidad de Urcuquí</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adecuación de un portal web único para que el usuario pueda hacer efectivo la participación democrática</li> <li>• Actualizaciones constantes de la información y documentación en trámites de interés ciudadano en la página web.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Despertar el interés de los directivos para la asignación del presupuesto.</li> <li>• Talleres y capacitación en temas de Gobierno Electrónico a personal del municipio</li> <li>• Modernización de la página web, e incorporación de nuevos portales</li> </ul>

---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Campañas que promuevan la interacción entre estado-ciudadano para la mejora del municipio</li> </ul>	
AMENAZAS	ESTRATEGIA - FA	ESTRATEGIA -FO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desinterés ciudadano en el GAD en temas de servicios públicos en línea</li> <li>• No cuenta con seguridad cibernética en los datos ciudadanos</li> <li>• Constantes ataques de hackers a la página web.</li> <li>• Desconfianza ciudadana en procesos públicos del Gobierno Electrónico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Material didáctico para llamar la atención del ciudadano</li> <li>• Implementación del software e-ID, X-Road que proteja datos personales, ciberseguridad de datos.</li> <li>• Publicar información actualizada de transparencia en los portales web.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Socializar por redes sociales los beneficios de gobierno electrónico y el acceso a la plataforma web.</li> <li>• Cifrar datos personales de los usuarios que realicen tramites en línea.</li> <li>• Priorizar las leyes y reglamentos emitidos por el Gobierno Central para implementar Gobierno Electrónico.</li> </ul>

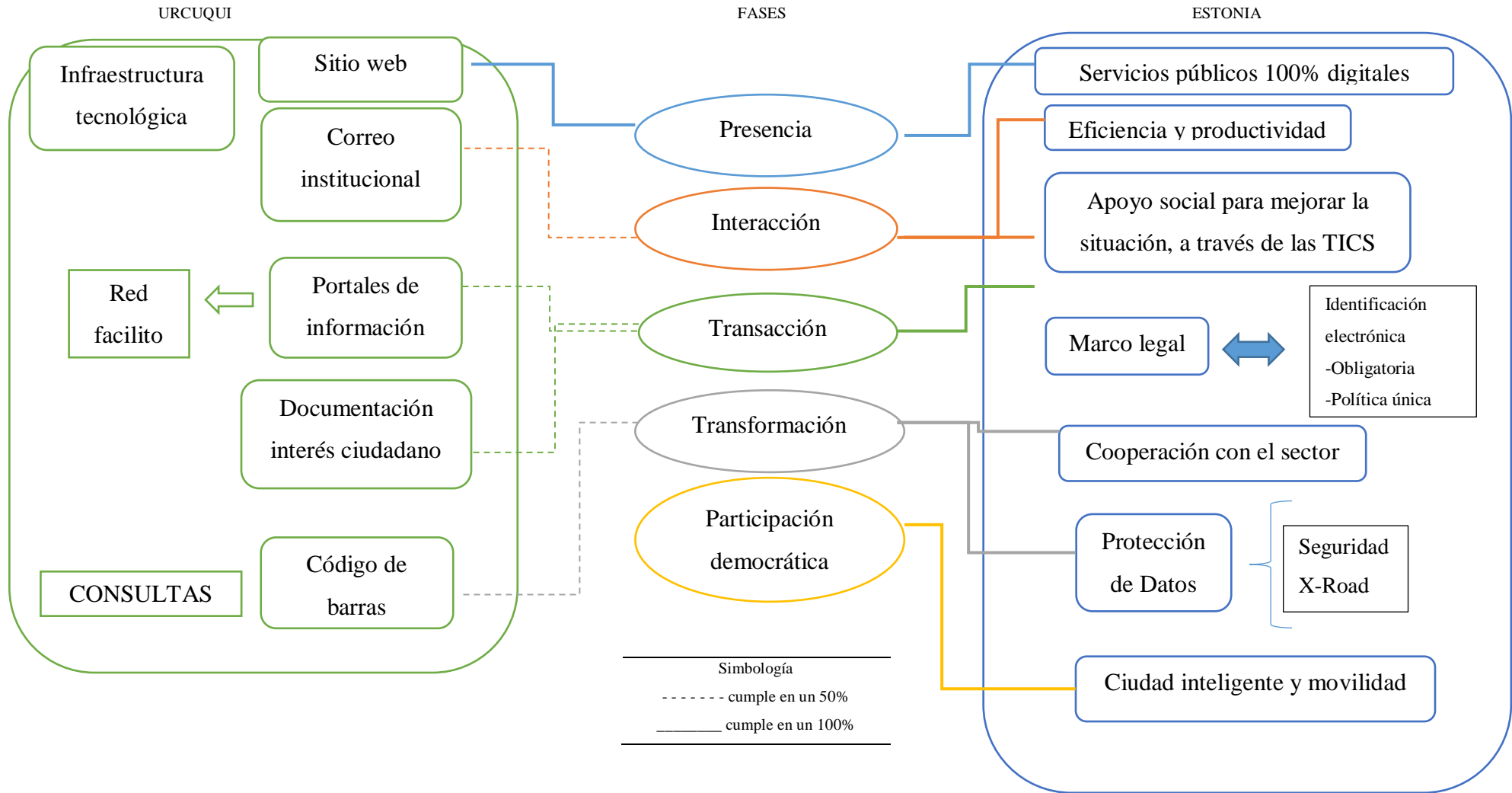
---

Este análisis FODA se lo utilizó para evaluar el desempeño en los procesos públicos en Gobierno electrónico en el GAD Municipalidad de Urcuquí, con ello se propuso estrategias y acciones encaminadas a mejora de la gestión pública.

Para definir las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas se clasifico en dos grupos: factores externos; fortalezas y debilidades y factores internos; oportunidades y amenazas para tener una visión más amplia sobre el diagnostico interno y externa del Municipio.

Figura: 19

**Cuadro Comparativo entre Gobierno Electrónico de Uruguái y Estonia**



En la figura se muestra una matriz realizada en base a acciones encaminadas a mejorar el Gobierno Electrónico del Municipio de San Miguel de Urcuquí en la prestación de servicios públicos, se llevó a cabo un estudio en base a las fases de Gobierno Electrónico incorporadas en Estonia, es necesario mencionar que Estonia es uno de los países que se ha digitalizado al 100% y que ha priorizado la incorporación de marco legal entre ellas políticas públicas dirigidas a innovar su estructura tecnológica.

Los fases para el presente análisis son: Presencia, interacción, transacción, transformación y participación democrática , el GAD de Urcuquí en las fases de gobierno electrónico cuenta con: presencia en la web , en la fase de interacción posee un buzón de quejas y correo electrónico para resolver las dudas ciudadanas, en la fase de transacción exclusivamente mantiene consultas en línea de planillas de agua potable e impuesto predial , fase de transformación no se integrado a instituciones públicas y privadas que facilite el proceso de tramites en línea mediante la incorporación de datos que simplifique los tramites ; y la fase de participación democrática no se implementado un portal que tenga acceso la ciudadanía para emitir opiniones en base a la construcción de políticas públicas.

A diferencia de Estonia que cumple con todas las fases de Gobierno Electrónico y sus datos están respaldados por ciberseguridad de e-ID X-Road este software es diseñado con una herramienta que posee múltiples herramientas de información y transmite grandes sistemas de datos, por otra parte, Estonia utiliza un modelo de simplificación de bloques llamado KSI, garantizando la libertad y privacidad de los datos dando paso a la etapa de transformación donde cada ciudadano cuenta con una carpeta de identificación con un chip, en el que fácilmente pueden acceder a los servicios públicos del Estado, por ello Estonia cumple con todos los lineamientos de Gobierno Electrónico y es un gran modelo para proponer acción de mejora a la Municipalidad de Urcuquí.

## 4.2. DISCUSIÓN

El gobierno electrónico busca la modernización y transformación de la administración pública en la gestión gubernamental a través del uso efectivo de herramientas tecnológicas, para mejorar los servicios públicos que otorga el Estado. El gobierno electrónico permite mejorar varios aspectos en las instituciones públicas entre ellas esta: eficiencia, eficacia, transparencia con sus usuarios a través de la interacción en línea que permite resolver trámites, consultas, reclamos y sugerencias, generando así confianza ciudadana en la gestión pública.

Arsenales (2017) establece la relación entre gobierno electrónico y la prestación de servicios públicos a través de las TIC, produciendo un cambio estructural en la gestión pública. Por otra parte, Jiménez 2004 hace mención de la utilización de herramientas tecnológicas para mejorar los servicios públicos. Por lo tanto, se llega a la conclusión de que no existe una relación positiva en esta investigación entre gobierno electrónico y prestación de servicios públicos debido a que el GAD San Miguel de Urququí a pesar de que cuenta con herramientas de gobierno electrónico no ha innovado los portales web para mejorar los servicios públicos en línea, además los usuarios se encuentran inconformes en un porcentaje del 63,32% en lo que respecta a la prestación de servicios públicos. Es evidente, que la municipalidad carece de modernización e innovación en los procesos públicos pese a que se rigen al Plan Nacional de Telecomunicaciones en el que garantiza el acceso a internet para que los procesos públicos sean de calidad, sin embargo, en esta investigación el municipio se muestra indiferente a modernizar la infraestructura tecnológica y mejorar su actual gobierno electrónico.

Simón (2018), identifica los factores y herramientas que utiliza el gobierno para cambiar la vida personal y laborar de las personas con el fin de poner a disposición servicios públicos en línea accesibles al ciudadano. Las herramientas de gobierno electrónico que posee el GAD de Urququí varían de acuerdo con los requerimientos ciudadanos y son: cinco portales web: programas, servicios, transparencia, Urququí. turismo, gaceta oficial y enlaces a redes sociales y correo institucional. El desconocimiento ciudadano sobre el número de los portales web que posee el GAD, se refleja en un porcentaje de 39,40% que aseguran que la pagina mantiene más de dos portales web.



Cisneros y Paucar (2018) menciona la aplicación de benchmarking, con el objetivo de medir la competitividad de las instituciones públicas con las privadas, mediante el análisis de las herramientas de innovación tecnológica identificando los factores internos de la administración pública. En la municipalidad de Urcuqui se aplicó el benchmarking como sugiere Cisneros y Paucar sin embargo para analizar las brechas de la gerencia pública y mejorar los servicios que presta la municipalidad de Urcuquí a través del diagnóstico de las herramientas que dispone, se priorizó el análisis interno del modelo Spendolini.

La Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos (2018), se basa en la calificación del servicio público mediante el uso de herramientas tecnológicas para lograr con éxito la culminación de trámites en línea. A pesar, que el Municipio cuenta con un gobierno electrónico no permite satisfacer las necesidades y por ello cuenta con un bajo nivel de eficiencia en cuanto a la prestación de servicios públicos en línea, es evidente la inconformidad ciudadana que se analizó en las encuestas realizadas porque su resultado fue de 67,66%, que no lograron culminar los procesos en línea. Por otra parte, Pilar Quito expuso la problemática en relación a la falta de presupuesto para la innovación tecnológica de su plataforma virtual, además no existe personal capacitado en temas de gobierno electrónico que permita atribuir al municipio mediante socialización de charlas motivacionales para el uso y acceso a los portales web mejorando la calidad de vida del usuario. Reyes et al (2017), hace mención a lo antes expuesto como amenazas de gobierno electrónico al municipio de Urcuqui el no poseer personal capacitado en el desarrollo de temas de gobierno electrónico así también como la integración y socialización con la ciudadanía y la limitada integración de aplicaciones de innovación tecnológicas en los procesos públicos.

Se concluye que, la mayoría de ciudadanos optan por otras formas de pago como por ejemplo la cooperativa red facilito que permite realizar los trámites de manera presencial, otro de los factores que afectan al portal de municipio es los problemas de hacker debido a que no cuentan con programas de ciberseguridad que protejan sus datos personales a diferencia de Estonia que posee un diseño de protección de datos como es X-Road, e-ID este software es diseñado como una herramienta que tiene múltiples sistemas de información y transmite grandes sistemas de datos.

## **Propuesta encaminada a mejorar el Gobierno Electrónico para el GADM San Miguel de Urucuquí.**

Estonia es uno de los modelos eficientes en Europa en cuanto a la prestación de servicios públicos porque todos los trámites ciudadanos son cien por ciento digitales, utilizan un modelo de cadena de bloques KSI, que garantiza la libertad de los datos y la privacidad, dando paso a la etapa de transformación de manera de que cada uno de los ciudadanos tiene una tarjeta de identificación o identidad electrónica que les permite ingresar a todos los servicios públicos del Estado, indudablemente Estonia es el modelo de gobierno electrónico que debe implementar el Municipio de Urucuquí a fin de garantizar la calidad de los servicios públicos en línea en un ecosistema digital seguro y flexible para alcanzar niveles de transparencia y gobernanza que crean confianza en la administración.

En base al análisis se ha identificado las siguientes acciones en mejora de los trámites y servicios en línea que presta el GAD Municipal San Miguel de Urucuquí, para ello es necesario que el municipio modernice la administración pública y garantice un servicio eficiente en la gestión pública contando con un modelo de gobierno electrónico conformado por: servicios públicos 100% digitales, eficientes y productivos, con una sociedad digitalizada mediante el uso de las TIC, un marco legal que implemente seguridad digital. Además, se debe cumplir con las fases de gobierno electrónico: presencia, interacción, transacción, transformación, y las estrategias en base al análisis

Se realizó un previo análisis del PDOT y se logró evidenciar que dentro de su plan estratégico no existe metas he indicadores enfocados al cambio estructural del Gobierno Electrónico en la Municipalidad de Urucuquí por ello es importante establecer como primera acción metas enfocadas al mejoramiento de prestación de servicios en línea por medio de la plataforma digital que posee el GAD Municipal de Urucuquí de igual manera es necesario establecer objetivos que vayan de la mano con la visión institucional que se enfoca en la innovación de servicios públicos a través de uso de las tecnologías.

**Tabla 15.**

*Acciones encaminadas a mejorar el Gobierno Electrónica de Estonia*

<b>Estrategias</b>	<b>Acciones</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Adecuación de un portal web único para que el usuario pueda hacer efectivo la participación democrática</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Implementar un portal web como foros, chats para hacer efectivo la participación democrática</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Actualizaciones constantes de la información y documentación en trámites de interés ciudadano en la página web.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar actualizaciones constantes de información y documentación en trámites de interés ciudadano en la página web.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Campañas que promuevan la interacción entre estado-ciudadano para la mejora del municipio</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Promover campañas de interacción entre estado-ciudadano</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Despertar el interés de los directivos para la asignación del presupuesto.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Asignar presupuesto para el área de TIC enfocada en la mejora de la prestación de servicios.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Talleres y capacitación en temas de Gobierno Electrónico a personal del municipio</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Incentivar a talleres y capacitación en temas de Gobierno Electrónico a personal del municipio</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Material didáctico para llamar la atención del ciudadano</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Implementar material didáctico para llamar la atención del ciudadano</li></ul>

- 
- Implementación del software e-ID, X-Road que proteja datos personales, ciberseguridad de datos.
  - Socializar por redes sociales los beneficios de gobierno electrónico y el acceso a la plataforma web.
  - Priorizar las leyes y reglamentos emitidos por el Gobierno Central para implementar Gobierno Electrónico.
  - Adquirir un software que proteja datos personales, ciberseguridad de datos
  - Socializar por redes sociales los beneficios de gobierno electrónico y el acceso a la plataforma web.
  - Implementar reglamentos o leyes que garanticen la incorporación de Gobierno Electrónico
- 

De esta manera, las acciones propuestas buscan el mejoramiento y transformación de la gestión por medio de la innovación de procesos de servicios públicos en línea e incorporando nuevos portales con los que cumpla las expectativas ciudadanas en cuanto a eficiencia y calidad en la prestación de servicios, la gestión se la llevara en línea optimizando tiempo y recursos en procesos.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. CONCLUSIONES

- Se concluye que el GADM San Miguel de Urucuquí tiene una relación negativa entre gobierno electrónico y prestación de servicios públicos debido a que no se ha innovado los portales web y por tanto no se accede a trámites completos en línea, un 63,32% de la población encuestada manifiesta que no pueden acceder a la prestación de servicios en línea, por lo tanto, es necesario que se incorpore las TIC como base principal para generar un buen gobierno enfocado a la prestación de servicios eficientes y oportunos.
- En cuanto al diagnóstico de las herramientas de gobierno electrónico que posee el GADM San Miguel de Urucuquí mantiene portales de consulta de predios, agua potable y alcantarillado y dentro de su página web cuenta con cinco portales con información de programas y servicios, transparencia, Urucuquí, Turismo. En cuanto a la ciudadanía menciona en un 39,40% que poseen más de dos portales de esta manera solo cumple con la etapa de presencia de Gobierno Electrónico y no ha implementado mejoras en cuanto a portales web que faciliten los servicios públicos, de esta manera la ineficiencia es evidente en la Municipalidad.
- Se puede afirmar que el cantón no ha innovado los portales web y no presta este servicio por varios factores, escasos de presupuesto en el área de TIC, no existe personal que tenga conocimiento en temas de Gobierno Electrónico, la ineficiencia en la prestación de servicios públicos a través de web se evidenció en la encuesta realizada de manera estratificada a las 6 parroquias del GAD Urucuquí con un 67,66% en desacuerdo porque la ciudadanía no puede realizar con éxito el pago del servicio público por lo que significa para la ciudadanía mayor costo y tiempo para realizar sus procesos públicos por lo tanto, no se cumple la etapa de transacción y el nivel de eficiencia con el que cuenta el Gad San Miguel de Urucuquí es bajo debido a que no cumple con la prestación de servicios públicos en línea al cien por ciento.

- Las acciones encaminadas al mejoramiento del actual modelo de Gobierno Electrónico del Municipio de Urcuquí se realizaron en base al Gobierno Electrónico exitoso de Estonia mediante el análisis FODA que arrojó las siguientes acciones propuestas.
  - ✓ Implementar un portal web como foros, chats para hacer efectivo la participación democrática
  - ✓ Asignar presupuesto para el área de TIC enfocada en la mejora de la prestación de servicios.
  - ✓ Incentivar a talleres y capacitación en temas de Gobierno Electrónico a personal del municipio
  - ✓ Implementar reglamentos o leyes que garanticen la incorporación de Gobierno Electrónico

## 5.2. RECOMENDACIONES

- Es indispensable que las acciones propuestas sean acogidas por el GADM San Miguel de Urcuquí para la mejora de los procesos públicos en línea y que el servicio que presta sea eficiente y pueda satisfacer al cliente o usuario. Se analizó en gran medida al gobierno electrónico de Estonia y se logró concluir que existen falencias en la estructura electrónica de la Municipalidad, por tanto, es importante innovar las herramientas tecnológicas, así también como incorporar portales de atención y prestación de servicios públicos en línea.
- Se recomienda al Gobierno Autónomo Descentralizado San Miguel de Urcuquí, debe implementar en su actual plataforma electrónica herramientas de gobierno electrónico a través del departamento de Tecnologías y Comunicación que ayuden a satisfacer las necesidades ciudadanas para que sus trámites se realicen en la web semejando el modelo que utiliza Estonia con su Gobierno Electrónico 100% digital.
- Se recomienda al departamento de Tecnologías y Comunicación implementar varios portales de servicios en línea como, por ejemplo: recaudaciones de impuestos, patente municipal, movilidad entre otros, con la finalidad de que los usuarios puedan pagar los trámites en línea sin la necesidad de ir presencialmente ahorrando su tiempo y recursos.
- Se recomienda que futuros alcaldes de la Municipalidad de Urcuquí se interesen en la innovación y la incorporación del Gobierno Electrónico dotando a el área de TICS de los recursos necesarios para implementación de innovación de nuevos portales que garanticen calidad y eficiencia en los procesos públicos en línea.
- El Gobierno Autónomo Descentralizado San Miguel de Urcuquí debe cumplir en la incorporación de personal que desarrolle temas de Gobierno Electrónico para socializar la utilización de portales web en la página de e-gobierno de esta manera sus trámites podrán ser efectuados eficientemente por la institución

- Se sugiere a próximos investigadores tomar en cuenta cifras de análisis interno con benchmarking, sin embargo, la delimitación de este estudio es netamente interno y se sugiere analizar a la institución pública de manera externa tomando en cuenta la competitividad del sector privado, para de esa manera realizar un análisis completo de Gobierno Electrónico.



## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ✓ Aguilar, F. (1993). *Hacia una disciplina de políticas públicas*. México. <https://www.fundacionhenrydunant.org/images/stories/biblioteca/Politic-as-Publicas/QL-v4ZwJVdJ.pdf.pdf>
- ✓ Amado, J.(2020). La administración electrónica y sus repercusiones en la contratación pública, <https://www.redalyc.org/journal/5038/503865772013/html/>
- ✓ Avalos, R. (1992). *Modernización de la Administración Pública*. España. <https://www.ipn.mx/assets/files/investigacion-administrativa/docs/revistas/74/ART1.pdf>
- ✓ Asamblea Nacional. (2016) *Plan Nacional de Telecomunicaciones y Tecnologías de Información y Comunicación del Ecuador 2016-2021*. <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2016/08/Plan-de-Telecomunicaciones-y-TI..pdf>
- ✓ Asamblea Nacional. (2014). *Ley de Modernización del Estado*. [https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/Documento\\_Ley-modernizaci%C3%B3n-estado.pdf](https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/Documento_Ley-modernizaci%C3%B3n-estado.pdf)
- ✓ Asamblea Nacional. (1895). *Ley Orgánica de Telecomunicaciones*. <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/05/Ley-Org%C3%A1nica-de-Telecomunicaciones.pdf>
- ✓ Atlas TI. (s.f). *Como utilizar Atlas TI*. [https://atlasti.com/wp-content/uploads/2014/07/atlas.ti6\\_brochure\\_2009\\_es.pdf](https://atlasti.com/wp-content/uploads/2014/07/atlas.ti6_brochure_2009_es.pdf)
- ✓ Boscan,M,(S,F) *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Urbe. <http://www11.urbe.edu/boletines/postgrado/?p=1432>
- ✓ Castillo,A,Delgadillo, A.(2015). La buena administración pública electrónica. [https://www.tfja.gob.mx/investigaciones/pdf/r\\_29-trabajo-2.pdf](https://www.tfja.gob.mx/investigaciones/pdf/r_29-trabajo-2.pdf)
- ✓ Cortez,G.,Oviedo,A.,Ulloa,P,.(2018). Revista Espacios. El gobierno electrónico ecuatoriano en el contexto norteamericano.<http://www.revistaespacios.com/a18v39n37/a18v39n37p18.pdf>
- ✓ Bastidas, D., Pisconte, J. (2009). *Gestión Pública*. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/9506FA981DDF086405257C2B0056BEF1/\\$FILE/Gesti%C3%B3n\\_P%C3%BAblica.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/9506FA981DDF086405257C2B0056BEF1/$FILE/Gesti%C3%B3n_P%C3%BAblica.pdf)

- ✓ Barragan, X. (2016). *El Gobierno Electronico en Ecuador*. 111. file:///C:/Users/VIVI/Downloads/Dialnet-ElGobiernoElectronicoEnEcuador-5774786%20(1).pdf
- ✓ B.F. Lomonosov. (2019). *Definición de comunicación según diferentes autores*. <https://www.webscolar.com/definiciones-de-comunicacion-segun-diferentes-autores>
- ✓ Buendia, F. (2011). *Los gobiernos autónomos descentralizados*.
- ✓ <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/4424/1/RFLACSO-LT11-18>. Buendia.pdf
- ✓ Cañas, V., & Pèrez, J. (2016). *Gobernabilidad, derecho y democracia*. <https://editorial.iaen.edu.ec/wp->
- ✓ Calvo Jason, S. M. (2018). *Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel*. <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v12n1/rdir06118.pdf>
- ✓ Calvo Jason, S. M. (2018). *Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel*. <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v12n1/rdir06118.pdf>
- ✓ Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., Casana, K. (2019) *Metodología para la investigación holística*. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodolog%C3%ADa%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20hol%C3%ADstica.pdf>
- ✓ Cabezas, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018.) *Introducción a la metodología de la investigación científica*. [http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica .pdf](http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf)
- ✓ Cardona. (2004). *Gobierno electrónico*. <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/10/Plan-Gobierno-Electronico-2014-2017.pdf>
- ✓ Cordero, J. Pelegrín, A. y Saturnina, M. (2011). *Ciencia y sociedad*. Redalyc.org, 690. <https://www.redalyc.org/pdf/870/87022786005.pdf>
- ✓ COOTAD. (2010). *Funciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal*. <https://www.cpcs.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/cootad.pdf>
- ✓ Chema. (2009). *Investigación explicativa*. <https://sites.google.com/site/pii2bto/el-problema-de-la-investigacion/tipos-de-investigacion/investigacin->

explicativacontent/uploads/2016/06/Participacio%CC%81n- ciudadana-y-control-social.pdf

- ✓ CREO. (2021). *Plan de Gobierno 2021-2025*. <https://guillermolasso.ec/wp-content/uploads/2020/10/Plan-de-Gobierno-Lasso-Borrero-2021-2025-1.pdf>
- ✓ Cleary, Eda. (2004). *El benchmarking (BM) desde el sector privado al sector público*. México. <http://www.top.org.ar/ecgp/FullText/000002/2725.pdf>
- ✓ Congreso Nacional. (2004). *Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública*. <https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/LOTAIP.pdf>
- ✓ Díaz, G. (2017). *Ventajas y desventajas de los enfoques cuantitativo y cualitativo* [https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=http://ri.uaemex.mx/bitstream/20.500.11799/70618/1/secme-6044\\_1.pptx](https://docs.google.com/viewerng/viewer?url=http://ri.uaemex.mx/bitstream/20.500.11799/70618/1/secme-6044_1.pptx)
- ✓ Echenique, E., & Còrdova, M. (2018). *Metodología de la investigación*. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)
- ✓ Egaña, C. (2015). *La noticia*. <https://www.lanoticia.com/las-ventajas-del-gobierno-electronico/ElGobiernoElectronico-2939172.pdf>
- ✓ Guillen, D. (2019). *Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico*.
- ✓ GONGOPE. (2017). *GADS*. <http://www.cpcs.gob.ec/wpcontent/uploads/2017/03/GAD.pdf>
- ✓ Giorgio, F. (2011). *El Benchmarking en el Sector Público: Aportes y propuestas de implementación para la Provincia de Buenos Aires*. UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRES DE FEBRERO (UNTREF). <https://www.academica.org/del.giorgio.solfa/97.pdf>
- ✓ Gonzales. (2017). *Gobiernos autónomos descentralizados*. <https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/instituciones/gobiernos-autonomos-descentralizados-de-ecuador>  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2307-79992019000100010#:~:text=El%20enfoque%20fenomenol%C3%B3gico%20d](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-79992019000100010#:~:text=El%20enfoque%20fenomenol%C3%B3gico%20d)
- ✓ Graterol, R.(2011). *Metodología de la Investigación*. <https://jofillop.files.wordpress.com/2011/03/metodos-de-investigacion.pdf>
- ✓ Hernández. L (2018). *Tipos de gráficas utilizadas*

- ✓ enestadísticas.[https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P\\_Presentaciones/prepa\\_ixtlahuaco/2018/Estadistica.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/prepa_ixtlahuaco/2018/Estadistica.pdf)
- ✓ Iñiguez, I. J., & Alcívar, J. C. (2019). *Transparencia y nueva gestión pública en Ecuador*. [file:///C:/Users/VIVI/Downloads/Temas-emergente-01\\_Transp\\_publicacion2019.pdf](file:///C:/Users/VIVI/Downloads/Temas-emergente-01_Transp_publicacion2019.pdf)
- ✓ Jiménez, G. (2015). “LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN EL ESTADO”. <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/22158/1/Tesis.pdf>
- ✓ Fernández, J. (2016). El servicio público. <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/9/4455/12.pdf>
- ✓ Lizcano, F. (2012). *Conceptos de ciudadano, ciudadanía y civismo*. Polis, 269-304. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/polis/v11n32/art14.pdf>
- ✓ Labajo, E. (2017). *El método Pericial*. <https://www.ucm.es/data/cont/docs/107-2017-02-08-El%20M%C3%A9todo%20Cient%C3%ADfico%20I.pdf>
- ✓ Mulder, P. (2017). Teoría de la Burocracia por Max Weber. [https://www.toolshero.es/administracion/teoria-burocracia-weber/?fbclid=IwAR0sl0OSyGk7TZ-Xjk\\_BM8QFHvULIE2i9Bb1oAAHfJAJyw0l970kn7x-Yn0](https://www.toolshero.es/administracion/teoria-burocracia-weber/?fbclid=IwAR0sl0OSyGk7TZ-Xjk_BM8QFHvULIE2i9Bb1oAAHfJAJyw0l970kn7x-Yn0)
- ✓ Murray, P. (2002). *Gestión, información, conocimiento*. <https://www.redalyc.org/pdf/161/16114402.pdf><file:///D:/Users/Samsung/Downloads/Dialnet>
- ✓ Meyer, W. (2006). *La investigación descriptiva*. <https://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigaci-n-descriptiva.php>
- ✓ Mejía, T. (2020). *Investigación descriptiva*. <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
- ✓ Maldonado, S. (2007) *Manual práctico para el diseño de la escala lickert*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4953744.pdf>
- ✓ Nevado.(2003). *Calidad de los servicios*. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-05792003000100001](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-05792003000100001)
- ✓ Naser. (2002). *Gobierno electrónico*.[https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia\\_egov.asp](https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp)
- ✓ OEA. (2017). *GOBIERNO ELECTRONICO*. <http://portal.oas.org/Portal/Sector/SAP/DepartamentoparalaGesti%C3%B3nP%C3%BAblicaEfectiva/NPA/SobreProgramadeeGobierno/tabid/811/Default.aspx>

- ✓ Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación*. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- ✓ Prieto, B. (2017). *El uso de los métodos deductivos e inductivos para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales*. ORCID. <http://www.scielo.org.co/pdf/cuco/v18n46/0123-1472-cuco-18-46-00056.pdf>
- ✓ Perèz, M. (2012). *Transparencia*. <https://www.cpcs.gob.ec/wpcontent/uploads/2017/02/POLITICAS-PUBLICAS.pdf>
- ✓ Rodríguez, C. (2017). *LA IMPORTANCIA DEL BENCHMARKING COMO HERRAMIENTA PARA INCREMENTAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO EN LAS ORGANIZACIONES*. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2018/03/04CA201702.pdf>
- ✓ Rivera, P. (2015). *Enfoque Mixto*. <https://prezi.com/kswdmfwdrln6/investigacion-mixta-ventajas-y-limitaciones/>
- ✓ Rueda, N. (2011). *La eficiencia y su importancia en el sector publica*. [file:///C:/Users/VIVI/Downloads/Dialnet-LaEficienciaYSuImportanciaEnElSectorPublico-4017945%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/VIVI/Downloads/Dialnet-LaEficienciaYSuImportanciaEnElSectorPublico-4017945%20(2).pdf)
- ✓ Rivera, P. (2015). *Enfoque Mixto*. <https://prezi.com/kswdmfwdrln6/investigacion-mixta-ventajas-y-limitaciones/>
- ✓ Rosillo, F. (2019). *Gestión de calidad en trámite documentario en Empresas Privadas*. [https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1987/ADM-MEC-ROS-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Un%20tr%C3%A1mite%20es%20una%20actuaci%C3%B3n,\(Roldan%2C%202019\).](https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1987/ADM-MEC-ROS-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Un%20tr%C3%A1mite%20es%20una%20actuaci%C3%B3n,(Roldan%2C%202019).)
- ✓ Sutton, H., Varela, M. (2013). *La técnica de grupos focales*. <redalyc.org/pdf/3497/349733230009.pdf>
- ✓ Yirda. (2020). *Definición de Administración Pública*. <https://conceptodefinicion.de/administracion-publica/>.
- ✓ Rubio, V. O. *Gestion Publica*. [https://www.researchgate.net/publication/255601867\\_GESTION\\_PUBLICA\\_CONCEPTOS\\_Y\\_METODOS](https://www.researchgate.net/publication/255601867_GESTION_PUBLICA_CONCEPTOS_Y_METODOS)
- ✓ Saboya, F. (2006). *Modernización del Estado*. <file:///D:/Users/Samsung/Downloads/Dialnet-LaModernizacionDelEstado-2693580.pdf>

- ✓ Suárez, F. (s.f.). Centro Latinoamericano de Desarrollo Social.  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/33446/S8900328\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/33446/S8900328_es.pdf)
- ✓ Sanchez, G. (2015). Participación ciudadana.  
<https://www.redalyc.org/journal/5826/582661268014/html/>
- ✓ Sampieri, R. Fernandez, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: The McGraw-Hill C.
- ✓ Urquiza, A. y. (2011). *Fases del gobierno electrónico*.  
<https://www.researchgate.net/publication/227432076>
- ✓ Westreicher. (2014). Servicio público. <https://economipedia.com/definiciones/servicio-publico.html>
- ✓ Vargas. (2016) *Gerencialismo público*.  
<https://www.redalyc.org/journal/676/67648385003/html/>

## VII. ANEXOS

### Anexo 1: Certificado o Acta del Perfil de Investigación



## ACTA

### DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN

#### CURRICULAR:

**NOMBRE:** CHALACÁN ESCOBAR LISBETH VIVIANA      **CÉDULA DE IDENTIDAD:** 0401896055  
**NIVEL/PARALELO:** 0      **PERIODO ACADÉMICO:** PAO 2021 B

**TEMA DEL TIC:** "Análisis del nivel de eficiencia del Gobierno Electrónico en cuanto la prestación de servicios públicos en el GAD Municipal San Miguel de Urququí período 2019- 2020"

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

**PRESIDENTE:** MSC. HADA ESTHER SOLORZANO ROBINSON  
**DOCENTE TUTOR:** MSC. POZO ALVEAR ALIDA KARINA  
**DOCENTE:** MSC. ADRIAN ALEXANDER VALVERDE OBANDC

De acuerdo al artículo 32: Una vez entregados los documentos; y, cumplidos los requisitos para la realización de la pre-defensa el Director/a de Carrera designará el Tribunal, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:

**EDIFICIO DE AULAS:** 1      **AULA:** 208

**FECHA:** lunes, 21 de marzo de 2022

**HORA:** 16H00


Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa: 6,45  
2) Trabajo escrito 2,70  
**Nota final de PRE DEFENSA 9,15**


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

Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el lunes, 21 de marzo de 2022

  
MSC. HADA ESTHER SOLORZANO ROBINSON  
**PRESIDENTE**

  
MSC. POZO ALVEAR ALIDA KARINA  
**DOCENTE TUTOR**

  
MSC. ADRIAN ALEXANDER VALVERDE OBANDO  
**DOCENTE**

Adj.: Observaciones y recomendaciones



## ACTA

### DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN

#### CURRICULAR:

**NOMBRE CHAMORRO PASTAS MARÍA LEONOR**      **CÉDULA DE IDENTIDAD:** 0401617576  
**NIVEL/PARALELO: 0**      **PERIODO ACADÉMICO:** PAO 2021 B

**TEMA DEL TIC:** "Análisis del nivel de eficiencia del Gobierno Electrónico en cuanto la prestación de servicios públicos en el GAD Municipal San Miguel de Urcuquí periodo 2019- 2020"

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

**PRESIDENTE:** MSC. HADA ESTHER SOLORZANO ROBINSON  
**DOCENTE TUTOR:** MSC. POZO ALVEAR ALIDA KARINA  
**DOCENTE:** MSC. ADRIAN ALEXANDER VALVERDE OBANDO

De acuerdo al artículo 32: Una vez entregados los documentos; y, cumplidos los requisitos para la realización de la pre-defensa el Director/a de Carrera designará el Tribunal, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:

**EDIFICIO DE AULAS 1**      **AULA:** 208  
**FECHA:** lunes, 21 de marzo de 2022  
**HORA:** 16H00

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa:	6,45
2) Trabajo escrito	2,70
<b>Nota final de PRE DEFENSA</b>	<b>9,15</b>


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

A.t. 36.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el lunes, 21 de marzo de 2022

  
 MSC. HADA ESTHER SOLORZANO ROBINSON  
**PRESIDENTE**

  
 MSC. POZO ALVEAR ALIDA KARINA  
**DOCENTE TUTOR**

  
 MSC. ADRIAN ALEXANDER VALVERDE OBANDO  
**DOCENTE**

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> Lizbeth Viviana Chalacán Escobar y maría Leonor Chamorro Pastas				
<b>TOPIC:</b> "Análisis del nivel de eficiencia del gobierno electrónico en cuanto la prestación de servicios públicos en el GAD Municipal San Miguel de Urququí período 2019-2020"				
<b>MARKS AWARDED</b>		<b>QUANTITATIVE AND QUALITATIVE</b>		
<b>VOCABULARY AND WORD USE</b>	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 vocabulary 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"/>
<b>WRITING COHESION</b>	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>ARGUMENT</b>	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>CREATIVITY</b>	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>SCIENTIFIC SUSTAINABILITY</b>	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>TOTAL/AVERAGE</b>	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED		<b>TOTAL 9</b>	



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

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

**Autor:** Lizbeth Viviana Chalacán Escobar y María Leonor Chamorro Pastas

**Fecha de recepción del abstract:** 27 de marzo de 2022

**Fecha de entrega del informe:** 27 de marzo de 2022

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



EDISON BOANERGES  
PENAFIEL ARCOS

**Ing. Edison Peñafiel Arcos MSc.  
Coordinador del CIDEN**

Tulcán, 25 de marzo del 2022

## CERTIFICADO DE TRADUCCIÓN

Por medio de la presente *CERTIFICO* que:

Luego de haber revisado la traducción del Resumen Tesis de las señoritas estudiantes: **Lizbeth Viviana Chalacán Escobar** y **María Leonor Chamorro Pastas** con cédulas **0401896055** y **0401617576** con el tema: "ANÁLISIS DEL NIVEL DE EFICIENCIA DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN CUANTO LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS EN EL GAD MUNICIPAL SAN MIGUEL DE URQUQUÍ PERIODO 2019 - 2020" considero que éste se encuentra en condiciones para ser presentado.

Es todo cuanto puedo certificar pudiendo las interesadas hacer uso de este documento como estimen conveniente siempre y cuando se encuentre dentro de los fines legales.

Atentamente,

0400971693  
STALIN GUSTAVO  
CEVALLOS  
LEITON

Firmado digitalmente  
por 0400971693  
STALIN GUSTAVO  
CEVALLOS LEITON  
Fecha: 2022.03.25  
12:25:25 -05'00'

**Msc. Gustavo Cevallos L.**  
**ENGLISH TEACHER**  
Movil: 0986060909 –  
EMAIL: [gustiacele@hotmail.com](mailto:gustiacele@hotmail.com)

Anexo 3: Formato de encuesta aplicada a la población entre otros.

## **UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI**

### **Carrera de Administración Pública**

**Tema:** “Análisis del nivel de eficiencia del Gobierno Electrónico en la prestación de servicios públicos”

**Objetivo:** Conocer de cercana la opinión ciudadana en cuanto a la prestación de servicios públicos online del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Miguel de Urcuquí.

La presente encuesta es semiestructurada con escala Likert el cual es un instrumento que nos ayudará a recolectar datos cuantitativos en la presente investigación, las preguntas son en base a las variables y dimensiones de la temática tratada con el fin de medir la eficiencia en la prestación de servicios públicos desde la óptica ciudadana con ello se dará cumplimiento a los objetivos planteados dentro de la investigación.

#### **Género**

- Masculino
- Femenino
- Otros

#### **¿Qué edad tiene?**

- Menos de 20 años
- Entre 21 y 40 años
- Entre 41 y 60 años

#### **Parroquia**

- Urcuquí (cabecera cantonal)
- Pablo Arenas
- San Blas
- Tumbabiro

- Buenos Aires
- Cahuasquí

**Señale en qué medida usted está de acuerdo con los siguientes enunciados.**

**1. En su opinión: ¿Cuántos portales web de servicio público posee el GADM San Miguel de Urcuquí?**

- 1 portal web
- Dos portales
- Tres portales
- Cuatro portales
- Cinco portales
- Más de dos portales web
- No posee portales web

**2. Es fácil para usted acceder a las plataformas de gobierno electrónico del GADM San Miguel de Urcuquí para tramitar los servicios públicos en línea.**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

**3. Para usted es fácil realizar el proceso en línea para tramitar los servicios públicos en la plataforma de gobierno electrónico del municipio de San Miguel de Urcuquí.**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo

- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

**4. Usted considera que se puede acceder de manera fácil a información de carácter público los portales web del GADM San Miguel de Urcuquí (requisitos para tramites, avisos de importancia, información de obras, pagos, impuestos, etc)**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

**5. Usted ha logrado con éxito terminar algún proceso de servicio público en línea mediante el portal web del Municipio de Urcuquí**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

**6. Con qué frecuencia usted visita la página web que posee el Municipio San Miguel de Urcuquí**

- Nunca
- Diario
- Semanal

- Mensual
- Quincenal
- Anual

**7. Usted ha utilizado algún tipo de herramientas en línea para interactuar de manera directa con funcionarios del Municipio de Urcuquí (foros, chats, e-mail)**

- Todos los días
- Casi todos los días
- Ocasionalmente
- Casi nunca
- Nunca

**8. Como usted calificaría la eficiencia en la prestación de servicios públicos en línea entregados por el Municipio de Urcuquí**

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Malo
- Pésimo

**9. ¿Usted considera que el proceso de pago es fácil y se integra con instituciones públicas y privadas?**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo

- Muy en desacuerdo

**10. Como usuario, usted se siente satisfecho con la prestación de servicios públicos en línea brindados por el Municipio de Urcuquí**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

Gracias por su colaboración



## Anexo 4: Guía para aplicar metodología en grupos focales

- **Pasos para realizar grupos focales.**

1

Determinación de número de sesiones

2

Definición de participantes,

3

Definición de participantes,

4

La sesión se efectuará en un lugar adecuado, asegurando la tranquilidad de los participantes considerar la agenda y colocar

5

El moderador crea confianza entre participantes propiciando intervención ordenada e interacción, (opiniones o preguntas) es

6

Elaboración del reporte de la sesión incluyendo datos de participantes (edad, genero, nivel

Elaborado por: Viviana Chalacán

Fuente: Método de la investigación

## Grupos focales

Los grupos focales son sesiones en profundidad que consiste en realizar entrevistas grupales o reuniones de grupos pequeños o medianos (tres a 10 personas), donde los participantes intervienen en una investigación profunda de uno o varios temas, en un ambiente formal.

(Hernandez et, al,2017)

Según Creswell (2005) quien menciona que el tamaño de los grupos varia de acuerdo al tema, es decir, de tres a cinco personas cuando el tema es mas profundo y de seis a diez personas cuando el tema es mas cotidiano. Por lo tanto, para la presente investigación es necesario trabajar con un grupo focal de cinco personas en la investigación.

Además, los pasos para realizar las sesiones de grupo focal son:

- 1.- Se determina un número provisional de grupos y sesiones que habrán de realizarse, en este caso se realizara el grupo focal con la participación de cinco funcionarios públicos del Gobierno Autónomo descentralizado del Municipio de Urcuquí.
  2. Se define los perfiles de los participantes en el grupo focal.
- De acuerdo al modelo establecido en el marco teórico, los perfiles necesarios para el grupo focal de la presente investigación son:

### Tabla 16.

*Perfil de expertos del grupo focal a la municipalidad de Urcuquí*

<b>Perfil de expertos</b>	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>
Profesional encargado en manejar la infraestructura tecnológica del GAD Urcuquí.	Cinthia Robles	Jefa de Regulación Urbana

Profesional encargado de programar y dar mantenimiento a las plataformas informáticas.	Ricardo Ponce	Asistente de Comunicación
Profesional encargado en atención al usuario	Pilar Quito	Asistente TIC
Profesional encargado en realizar seguimiento a la calidad de servicios públicos.	Rosa Varela	Oficinista de Comunicación
Profesional encargado en llevar asuntos relacionados a la gestión pública.	Aura Felix	Oficinista Agua Potable

Para llevar a cabo la sesión de grupo focal se dispone de dos facilitadores que en este caso son las autoras de la presente investigación que son: estudiantes de la carrera de Administración Pública de la UPEC: Viviana Chalacán y María Chamorro.

Además, se va a contar como apoyo a la investigación con estudiantes o docentes de la carrera de Administración Pública de la UPEC.

**3.** Se detectan personas del tipo elegido y se les invita a las sesiones.

En este punto se tuvo un acercamiento con los funcionarios del GAD de Urucuquí para poder realizar el grupo focal, para lo cual se realizará principalmente con la ayuda del departamento de tecnologías de comunicación del Municipio de Urucuquí.

**4.-** Se organiza la sesión o reunión de trabajo que se realizará en las instalaciones del GAD de Urucuquí respetando el distanciamiento social, para proceder a realizar la investigación pertinente.

**5.-** Se lleva la sesión del grupo focal

El moderador durante la sesión mantendrá la confianza entre los que participan, donde cada individuo debe ser paciente y se establecerá las siguientes recomendaciones:

- Durante la reunión deben guardar silencio los participantes
- Los participantes deben guardar respeto en todo momento
- Los participantes deben responder con claridad y honestidad a las preguntas que se realice.
- La sesión va a hacer grabada durante todo el tiempo
- Las preguntas realizadas estarán a cargo de un moderador

6.-Se elabora el reporte de la sesión, el cual incluye principalmente:

- Datos sobre los participantes (edad, género, nivel educativo y todo aquello que sea relevante para el estudio).
- Fecha y duración de la sesión (hora de inicio y terminación).
- Información completa del desarrollo de la sesión, actitud y comportamiento de los participantes hacia el moderador y la sesión en sí, resultados de la sesión.
- Observaciones generales de la investigación. (Hernandez et, al,2017)

Anexo: 5 Agenda de una sesión en profundidad o de enfoque

A continuación, se expone la agenda tentativa para programar la reunión de grupos focales en el municipio San Miguel de Urcuquí

**Tabla 17.**

*Agenda de la sesión.*

<b>Fecha:</b> viernes , 18 de febrero del 2022	<b>Numero de sesión:</b> 1
<b>Horario:</b> 10h00 am -10h40 am	<b>Facilitador</b> (conductor): Ing. Danilo
<b>Hora</b>	Guerra
	<b>Actividad:</b>

9:40	Revisar el salón que será facilitado por el GADM San Miguel de Urcuquí (María Chamorro)
9:45	Instalar el equipo de audio y video (filmación y grabadoras) (Viviana Chalacán)
9:50	Probar los equipos de video y grabación, micrófonos. (Viviana Chalacán)
9:55	Recibir a participantes (todos)
10:00	Iniciar la sesión: María Chamorro. Observadora: Viviana Chalacán
10:40	Concluir la sesión (Viviana Chalacán)
10:45	Entrega de refrigerio a los participantes (María Chamorro, Viviana Chalacán)
11:00	Revisar notas, grabaciones en audio y video (María Chamorro, Viviana Chalacán)
11:10	Llevar el equipo (Viviana Chalacán)

Anexo: 6 Entrevistas Grupos Focales

**Moderador:**

- Ing. Danilo Guerra

**Lugar:** Municipio de San Miguel de Urcuquí

**Tema:** “Análisis del nivel de eficiencia del Gobierno Electrónico en cuanto la prestación de servicios públicos”.

**Objetivo:** Analizar el nivel de eficiencia del gobierno electrónico en cuanto a la prestación de servicios públicos en el GAD Municipal San Miguel de Urcuqui periodo 2019-2020 a través de una encuesta estructurada basada en el Modelo de evaluación de la calidad de e-Servicios de DeLone y McLean.

Esto nos ayudara a medir los servicios en línea que oferta el GADM San Miguel de Urcuqui a través del Gobierno Electrónico que posee, mediante respuestas abiertas a un grupo seleccionado de 6 personas (servidores y servidoras públicos que laboran en el GADM San Miguel de Urcuqui).

**Técnica a utilizar:** Grupos Focales

**Tabla 18.**

*Guion de Grupo Focal*

No	Pregunta	Respuesta
<b>INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA</b>		
1	Cuáles son los lineamientos con los que cumple el GADM San Miguel de Urcuquí que se establecen en el Plan Nacional de Gobierno Electrónico del Ecuador (2018-2021).	

2	¿Los servicios online que ofrece la plataforma electrónica del GADM San Miguel de Urucuquí son rápido y fáciles que permite al ciudadano obtener lo que necesita?	
3	El servicio en línea ofrece una funcionalidad fácil de usar y permite navegar sin demoras.	
4	¿Con que servicios públicos online cuenta actualmente el Gobierno Electrónico San Miguel de Urucuquí?	
5	¿Qué sistemas o softwares de protección de datos utiliza la plataforma del GADM San Miguel de Urucuquí?	
6	¿Cuáles son los lineamientos para el mantenimiento de la plataforma electrónica del GADM San Miguel de Urucuquí?	
<b>PRESUPUESTO</b>		
7	¿Qué presupuesto utiliza el GAD San Miguel de Urucuquí para la implementación de nuevos portales de gobierno electrónico?	
<b>RECURSOS HUMANOS</b>		

8	¿Cómo es el procedimiento de capacitación en temas de gobierno electrónico al personal de la institución?	
9	¿Con cuántos profesionales cuenta el GAD San Miguel de Urucuquí capacitados en gobierno electrónico?	
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>		
10	El GADM San Miguel de Urucuquí mantiene convenios con instituciones públicas o privadas para acceder a tramites en línea de estas instituciones (Ministerio de trabajo, ministerio de educación, etc)	
11	Incentiva la colaboración ciudadana para mejorar los servicios electrónicos por medio de plataforma del GADM San Miguel de Urucuquí	
12	El servicio en línea ofrece la flexibilidad de ser usado en cualquier lado. Se puede acceder al sitio/servicio rápidamente	
13	El servicio en línea ofrece contenidos apropiados, libres de errores, precisos y relacionados a la temática de acuerdo a las necesidades del ciudadano.	



14	El sitio/o servicio en línea cuenta con buzón de quejas o portal de ayuda al ciudadano en tiempo real, o cuánto tiempo se demora la institución en solventar estas inquietudes ciudadanas.	
----	--	--

Anexo: 7 Aplicación de Grupo Focal al Gobierno Autónomo Descentralizado San Miguel de Urucuquí

**Lugar:** Municipio de San Miguel de Urucuquí

**Fecha y hora:** 18 de febrero del 2022 - 10:20am

**Moderador:** Ing. Danilo Guerra Paucar

**Investigadoras:** Viviana Chalacán- María Chamorro

<b>Perfil de expertos</b>	<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>
Profesional encargado en manejar la infraestructura tecnológica del GAD Urucuquí.	Cinthia Robles	Jefa de Regulación Urbana
Profesional encargado de programar y dar mantenimiento a las plataformas informáticas.	Ricardo Ponce	Asistente de Comunicación
Profesional encargado en atención al usuario	Pilar Quito	Asistente TIC
Profesional encargado en realizar seguimiento a la calidad de servicios públicos.	Rosa Varela	Oficinista de Comunicación
Profesional encargado en llevar asuntos relacionados a la gestión pública.	Aura Felix	Oficinista Agua Potable

## INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

### 1. Cuáles son los lineamientos con los que cumple el GADM San Miguel de Urququí que se establecen en el Plan Nacional de Gobierno Electrónico del Ecuador (2018-2021).

#### R1. Pilar Quito

Se cuenta con una página web donde los ciudadanos pueden hacer consultas, pero no pueden hacer tramites como ustedes mencionan, pero si se cuenta con una página web informativa

**R 2:** Los ciudadanos no pueden hacer los tramites desde sus casas, deben acercarse personalmente con la documentación por ejemplo en la oficina de Comisaria pueden poner la denuncia por medio del correo electrónico del Municipio, pero la temporada de la pandemia un poco pero muy poco de ahí lo más, los ciudadanos se acercan hacer los tramites acá a las oficinas.

El de recaudaciones tiene la opción de realizar pagos, pero la gente quiere mejor acercarse o ejemplo el tema de la red facilito tiene la opción de correo electrónico pero las personas más terminan haciendo presencial, las personas más desean venir acá que en vez de movilizarse a la cooperativa de red facilito, pero si se cuenta con un portal.

**R 3:** Mas es personalizada a consultar servicios básicos, todo es personal lo único que pueden consultar es los valores a pagar en el Municipio es los valores a pagar de consumo nada más, pero de ahí todo personalizado.

**R 4:** Lo mismo, lo único que se ha tratado desde la parte de redes sociales se ha tratado socializar la información como podemos utilizar para hacer tramites es más ejecución

**R 5:** Yo comparto con las compañeras, porque de igual manera el área de planificación la que más se recepta documentos al momento de atender a las personas entonces la mayoría de personas lo hacen presencialmente de igual manera cuando ya se remite la aprobación, contestación de los oficios que se recepta tienen que retirar igual personalmente

### 2. ¿Los servicios online que ofrece la plataforma electrónica del GADM San Miguel de Urququí son rápidos y fáciles que permite al ciudadano obtener lo que necesita?

#### R 1:

Si en el caso como le mencionaba cuando hay consulta del agua consulta de impuestos si es eficiente, yo consultado como usuaria es eficiente la consulta y prácticamente le sale los valores a pagar solo el servicio de la consulta.

También existe un código de barras que le permite ver al ciudadano en qué situación va su tramite

**R 2:** No necesariamente debe de acercarse porque mi oficina de comisaria tiene que acercarse a cancelar los permisos: permisos para patentes, permisos sector público

**R 3:**

Lo que es solicitud personalmente lo que son consultas de valores a pagar eso si a la página web de manera óptima de calidad.

Se maneja la información, pero servicios de información de comunicación por medios de redes sociales es más informativa

**R 4:**

De avalúos y catastros las personas pueden acceder al mapa predial de lo que son ciertas partes del cantón en cuanto a lo que es información de documentos nos manejamos dando los números de teléfono llaman preguntan, ya está mi tramite no, en 15 días vamos informando así para que el ciudadano conozca, pero al momento que le informe a través de un código de barras que permite saber en qué situación se encuentra el tramite

**3. El servicio en línea ofrece una funcionalidad fácil de usar y permite navegar sin demoras.**

**R:** En el caso del municipio es rápido dependiendo de la tecnología que tenga cada usuario porque el nuestro si navega muy bien, no presenta inconvenientes, la facilidad es muy fácil de usarlas a menos que este en mantenimiento lo demás es muy fácil de usar.

**4. ¿Con que servicios públicos online cuenta actualmente el Gobierno Electrónico San Miguel de Urquí?**

**R:** Los servicios públicos online cuenta son: consultas de impuestos, consultas del agua, consulta de los tramites, de los predios, catastros.

**5. ¿Qué sistemas o softwares de protección de datos utiliza la plataforma del GADM San Miguel de Urquí?**

**R 1:** Por el momento no contamos con un software de protección, en ese caso tenemos un inconveniente por ejemplo en el caso de correo institucional no tenemos una protección hemos solicitado, ya se va acabar la administración y no nos van ayudar de hecho tuvimos problemas lo que hacemos es chequear regularmente todos los días para que no existan problemas.

**R 2:** Nosotros manejamos el sistema de datos de agua potable, pero este lo administra él AME Asociación de municipalidades ecuatorianas, y es quien administra la página, lo que nosotros hacemos es desarrollar, él Ame nos facilita y la página web administra él Ame cuando hace mantenimiento nosotros no podemos hacer nada, porque quien administra es él AME, pero este sistema si tiene protección.

**6. ¿Cuáles son los lineamientos para el mantenimiento de la plataforma electrónica del GADM San Miguel de Urquí?**

R: Si manejamos como administradores ese tema, y si delimitamos en cuanto al mantenimiento cuando se nos daña formatea el servidor y cargamos nuevamente

## **PRESUPUESTO**

### **7. ¿Qué presupuesto utiliza el GAD San Miguel de Urucuquí para la implementación de nuevos portales de gobierno electrónico?**

R: 1 Sinceramente vamos años que no tenemos presupuesto para implementar tecnología, es por eso que tratamos de adquirir equipo nuevo o software para protección y no tenemos nada.

Si existe un presupuesto está considerado en la planificación, pero nunca nos asignan en todas las áreas es así.

## **RECURSOS HUMANOS**

### **8. ¿Cómo es el procedimiento de capacitación en temas de gobierno electrónico al personal de la institución?**

Capacitación generalmente nunca hay capacitación menos en este ámbito no hay capacitación para nada usted tiene que autocapacitarse como para aprender algo aquí la institución no le da nada, dentro de las demás áreas tampoco toca actualizarse

### **9. ¿Con cuántos profesionales cuenta el GAD San Miguel de Urucuquí capacitados en gobierno electrónico?**

No se cuenta con ningún personal capacitado, pero se debería contar en cada área

## **CALIDAD DE SERVICIO**

### **10. El GADM San Miguel de Urucuquí mantiene convenios con instituciones públicas o privadas para acceder a tramites en línea de estas instituciones (Ministerio de trabajo, ministerio de educación, etc)**

Si por ejemplo con instituciones de AME TAMBIEN el sistema de tramites con la Asamblea,

### **11. Incentiva la colaboración ciudadana para mejorar los servicios electrónicos por medio de plataforma del GADM San Miguel de Urucuquí**

Mas en las redes sociales de cómo realizar más, y se intensiva que los usuarios entren a la página a través de las redes, Y SI hay incentivos

### **12. El servicio en línea ofrece la flexibilidad de ser usado en cualquier lado. Se puede acceder al sitio/servicio rápidamente**

Si se puede generar, si es rápido es flexible rápido amigable para el usuario es rápido, es flexible y va directo ingresa su cedula y va directo a lo que el usuario desea

### **13. El servicio en línea ofrece contenidos apropiados, libres de errores, precisos y relacionados a la temática de acuerdo a las necesidades del ciudadano.**

R 1: Si, existe específicamente la información relacionada a lo que desea el usuario, específicamente si existe relacionado a la información

R2: En mi caso sería al momento de realizar los predios, pero como cada año se va actualizando los predios pues ahí el usuario podrá verificar los nuevos lotes que se les haya asignado, pero esto se demora porque en avalúos tiene que trabajar al momento de la actualización, si puede consultar los predios.

R 3: A la parte de la gestión de la alcaldía existe la información apropiada

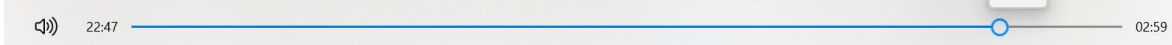
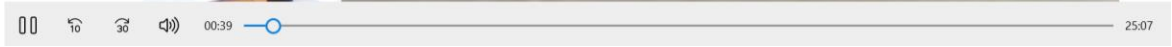
R 4: Actualizamos cada día la página según los intereses ciudadanos, además no se maneja información atrasada, en la página web publicamos siempre y mensualmente en la LOTAIP ahí los ciudadanos pueden manejar y ahí está lo que nosotros debemos publicar cada mes obligatorio actualizado así funciona con todas las áreas mensualmente nos pasan la información para que el ciudadano conozca y este informado, ahí manejamos las matrices que tenemos que publicar cada mes, actualizadas, todas las áreas nos pasan mensualmente la información y nosotros la subimos para que el ciudadano pueda actualizar y ver.

**14. El sitio/o servicio en línea cuenta con buzón de quejas o portal de ayuda al ciudadano en tiempo real, o cuánto tiempo se demora la institución en solventar estas inquietudes ciudadanas**

R1. Si, cuenta con buzón de quejas en la página que posee el municipio, ahí se recepta las quejas y se socializa con el jefe inmediato al área en la que se tenga la dificultad.

R2. A parte del buzón de quejas que hay en la página si el ciudadano tiene algún inconveniente y quiere poner una queja en los pasillos se encuentra un buzón físico para recolectar quejas ciudadanas en el caso de que la queja sea presencial.

Anexo: 8 Fotos de la aplicación del Grupo Focal



Anexo: 9 Evidencia de aplicación de encuestas







