

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: “Análisis de Tecnologías en los servicios online del Gobierno Autónomo Descentralizado”

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

AUTORES: Ipiales Díaz Juan Diego

Veliz Guachamin Carolay Julisa

TUTOR: García Revelo Luis Ramiro MSc.

Tulcán, 2022

CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR

Certificamos que los estudiantes; Ipiales Díaz Juan Diego con el número de cédula 1726107756 y Veliz Guachamin Carolay Julisa con número de cédula 2150244305, han elaborado bajo mi dirección el TIC titulado: “Análisis de Tecnologías en los servicios online del Gobierno Autónomo Descentralizado”

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.



.....

MSc. García Revelo Luis Ramiro

TUTOR

Tulcán, marzo de 2022

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente TIC constituye un requisito previo para la obtención del título de Licenciados en Administración Pública en la Carrera de Administración Pública de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial

Nosotros, Ipiales Díaz Juan Diego con cédula de identidad número 1726107756 y Veliz Guachamin Carolay Julisa con cédula de identidad número 2150244305 declaramos: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



.....
Ipiales Díaz Juan Diego
AUTOR



.....
Veliz Guachamin Carolay Julisa
AUTORA

Tulcán, marzo de 2022

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Nosotros, Ipiales Díaz Juan Diego y Veliz Guachamin Carolay Julisa declaramos ser autores de los criterios emitidos en el trabajo de investigación: “Análisis de Tecnologías en los servicios online del Gobierno Autónomo Descentralizado” y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.



.....
Ipiales Díaz Juan Diego
AUTOR



.....
Veliz Guachamin Carolay Julisa
AUTORA

Tulcán, marzo de 2022

AGRADECIMIENTO

Primeramente doy gracias a Dios por guiarme por el camino correcto para lograr cumplir con los objetivos que me he propuesto y culminar con éxito una de las etapas más importantes de mi vida. Le agradezco infinitamente a mi querida madre por todo el apoyo económico y emocional que me brindó no solo en mi formación profesional sino a lo largo de mi vida y porque sin ella no sería quien soy ahora. Agradezco a mis docentes y a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi quienes fueron guía y parte fundamental en mi formación profesional y de todos mis compañeros. Doy gracias a todos mis amigos y familiares en especial a mi hermano del alma quienes me apoyaron en mis momentos más difíciles para no decaer y continuar luchando para alcanzar mis metas. Finalmente agradezco a mi compañera Carolay ya que su apoyo fue fundamental para culminar con mis procesos académicos a lo largo de mi carrera y para el cumplimiento de la presente tesis.

Juan Ipiales

Agradezco a Dios por brindarme la fuerza para llegar a una etapa más de mi vida, permitiéndome trabajar día a día en esta investigación, por haber puesto a las personas correctas en este camino para poder hacer realidad este sueño. A los docentes que me acompañaron en este proceso, por su ayuda y apoyo para la obtención de conocimiento, que hicieron posible el desarrollo de este trabajo.

Carolay Veliz

DEDICATORIA

La presente tesis se la dedico a Dios por la fuerza que me ha dado para nunca rendirme y por brindarme salud para culminar con mis estudios. A mi madre por ser el pilar fundamental de los éxitos que he alcanzado a lo largo de toda mi vida. A mi hermano porque siempre me brindó su apoyo para poder salir adelante juntos como familia. Y finalmente a mis docentes y a mi querida Universidad por los conocimientos adquiridos y por la acogida que me ha brindado ya que ha sido como mi segundo hogar y a quienes llevaré por siempre en mis recuerdos.

Juan Ipiales

Este trabajo va dedicado a Dios, porque sus tiempos son perfectos, por haberme dado la fortaleza y sabiduría en este recorrido. A mi madre quien me ha forjado por el camino del bien, gracias por su apoyo incondicional para que logre alcanzar todos mis objetivos, metas y sueños en este largo camino profesional, todos mis logros se los debo a ella. A mi hermana por sus consejos y sus palabras de aliento para continuar, y a cada una de las personas que han aportado con un granito de arena para continuar con este proceso, por creer en mí y ser parte de la culminación de esta etapa profesional.

Carolay Veliz

ÍNDICE

I. PROBLEMA	14
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	15
1.3. JUSTIFICACIÓN	16
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	17
1.4.1. Objetivo General.....	17
1.4.2. Objetivos Específicos	17
1.4.3. Preguntas de Investigación	17
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	18
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	18
2.2. MARCO TEÓRICO	22
2.2.1. Tecnologías de la información y comunicación	22
2.2.2. Servicios públicos online.....	27
2.3. MARCO LEGAL	33
2.3.1. Constitución de la República del Ecuador.....	33
2.3.2. Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP)....	34
2.3.3. Ley Orgánica de Telecomunicaciones.....	34
2.3.4. Ley Orgánica de Participación Ciudadana	35
2.3.5. Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización (COOTAD).....	37
2.3.6. Código Orgánico Administrativo (COA)	38
2.3.7. Código Orgánico de la Producción, Comercio E Inversiones (COPCI).....	39
III. METODOLOGÍA.....	40
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO	40
3.1.1. Enfoque.....	40

3.1.2. Tipo de Investigación	41
3.2. IDEA A DEFENDER.....	42
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	42
3.3.1. Definición de variables	42
3.3.2. Operacionalización de variables	42
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS	44
3.4.1. Técnicas e instrumentos.....	45
3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO	46
3.5.1. Población y muestra.....	46
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	49
4.1. RESULTADOS	49
4.2. DISCUSIÓN	58
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	63
5.1. CONCLUSIONES	63
5.2. RECOMENDACIONES	64
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
VII. ANEXOS	70

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Pirámide de Kelsen	33
<i>Figura 2.</i> Conocimiento de los servicios públicos en línea	49
<i>Figura 3.</i> Servicios en línea suficientes	49
<i>Figura 4.</i> Percepción de la calidad de los servicios públicos en línea.....	50
<i>Figura 5.</i> Capacidad de respuesta a los requerimientos de la ciudadanía.....	50
<i>Figura 6.</i> Gestión realizada para implementar los servicios públicos en línea.....	51
<i>Figura 7.</i> Importancia de mejorar la página web institucional	52
<i>Figura 8.</i> Capacitaciones para el uso y acceso a los servicios públicos en línea.....	52
<i>Figura 9.</i> Mantenimiento a la página institucional	53
<i>Figura 11.</i> Motivos por los que no se accede a los servicios públicos en línea	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Definición de variables.....	42
Tabla 2. Operacionalización de variables.....	42
Tabla 3. Distribución de población por parroquias	47
Tabla 4. Proporcionalidad de encuestas	48

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Acta de Predefensa	70
Anexo 2: Validación abstract	72
Anexo 3: Certificado del abstract	74
Anexo 4: Ficha Técnica Entrevista GAD Pedro Moncayo.....	75
Anexo 5: Ficha Técnica Encuesta Cantón Pedro Moncayo	76
Anexo 6: Entrevista aplicada.....	77
Anexo 7: Encuestas aplicadas	83
Anexo 8: Evidencia fotográfica.....	85

RESUMEN

La presente investigación destaca la importancia de los servicios online para el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del cantón Pedro Moncayo, entre las competencias y atribuciones del Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), establece la aplicación y prestación de servicios electrónicos, aplicando y aprovechando las tecnologías de la información y comunicación disponibles. En el cantón no se ha implementado una página institucional con servicios online que vayan de acuerdo con los principios de información y transparencia como lo determina la ley orgánica de participación ciudadana, destinados a las necesidades y el desarrollo de la ciudadanía. Además, como la falta de interés de las autoridades ha incidido en la calidad y eficiencia de este tipo de servicios, disminuyendo la capacidad de respuesta y la confianza entre el ciudadano y la institución. La metodología utilizada para el efecto fue descriptiva-explicativa, también se aplicó un enfoque cuantitativo y cualitativo, que facilitó la creación de la encuesta y la recopilación de información mediante el análisis del entorno. En el proceso de recolección de información se analizó cuáles son los principales servicios online que requiere la ciudadanía, por ejemplo: pago de los servicios públicos básicos, consulta y pago del impuesto predial, certificado de línea de fábrica, obtención de la patente, servicio de avalúos y catastros, matriculación vehicular, permisos de funcionamiento, pago de multas de tránsito y ventanilla de quejas o sugerencias. Luego de realizada la investigación, se pudo establecer que la página institucional debería mejorar la prestación de servicios online en aspectos como: capacidad de respuesta los requerimientos, capacitación a la ciudadanía y a los funcionarios públicos pertinentes, mejorar la eficacia y eficiencia en los procesos, generar mayor apertura de acceso a la información y participación ciudadana para lograr la transparencia.

Palabras clave: Servicios online, Tecnologías de la información y comunicación, Procesos, Ciudadanía, Gobierno electrónico.

ABSTRACT

This research highlights the importance of the online services of Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) of Pedro Moncayo canton amongst the competences and attributions of Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) which establishes the implementation and provision of electronic services by applying and getting the most out of available information and communication technologies. In the canton, an institutional page with online services has not been implemented in accordance with the principles of information and transparency as determined by the organic law of citizen participation aimed at the needs and development of the citizens. Additionally, the authorities' lack of interest has affected the quality and efficiency of this type of services reducing the responsiveness and trust between the citizen and the institution. The methodology used for this purpose was descriptive-explanatory and a quantitative and qualitative approach was also applied facilitating the survey creation and the data collection through the analysis of the environment. In the data collection process, the main online services that citizens require were analyzed, for example: payment of basic public services, consultation and payment of property tax, manufacturing line certification, patent obtainment, appraisals and cadasters service, vehicle registration, operating permits, traffic fines payment, and a complaints or suggestions window. After conducting the research, it was established that the institutional page should improve the provision of online services in aspects such as: responsiveness to requirements, training for citizens and relevant public officials, improvement of effectiveness and efficiency in processes, generation of greater openness of access to information, and citizen participation to achieve transparency.

Key words: online services, information and communication technologies, processes, citizens, electronic government.

INTRODUCCIÓN

El tema se desarrollado en la presente investigación es “Análisis de Tecnologías en los servicios online del Gobierno Autónomo Descentralizado” el cual surge debido a la necesidad de los ciudadanos de mejorar el acceso a los servicios públicos de manera fácil y sencilla, en este caso hablando de la modalidad virtual. En el cantón Pedro Moncayo se puede evidenciar una gran falencia en su apartado web, lo cual es el factor principal en esta problemática.

En este trabajo se ha tomado en cuenta varios temas que son de vital importancia para comprender con exactitud a qué hacen referencia los servicios públicos online. Administración Pública Electrónica, Gobierno Electrónico, Gobierno Abierto y Participación Ciudadana son unas de las temáticas en las que se ha puesto más énfasis para comprender el modelo de gestión adecuado y generar propuestas efectivas que sirvan como punto de partida para la gestión de los servicios en el GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo.

Además de las distintas tesis, libros y artículos científicos que se ha citado también existen varios cuerpos normativos que tienen relación con el tema, para eso se ha revisado varias leyes y reglamentos que permitieron determinar cuáles son de utilidad en el caso del cantón Pedro Moncayo. Una vez que se ha realizado el respectivo estudio, se determinó que el marco legal parte desde la Constitución de la República del Ecuador; la Ley Orgánica de Participación Ciudadana (LOPC); el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD); el Código Orgánico Administrativo (COA); el Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (COPCI) y finalmente la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).

La metodología que se ha utilizado en esta investigación es descriptiva, explicativa y fenomenológica. Se han aplicado encuestas a nivel cantonal para recopilar datos y opiniones por parte de la ciudadanía, también se realizó una entrevista al director del área de informática del cantón quien aportó con información relevante para poder dar cumplimiento a los objetivos planteados. De este modo una vez realizado el análisis de los resultados obtenidos se ha determinado que el GAD de Pedro Moncayo no gestiona de manera eficiente sus recursos, ya que no existe una interacción entre las diversas áreas con el departamento de informática, constituyéndose esta en un factor importante que repercute en la falencia de su página web. En este sentido, las soluciones viables planteadas para una reforma adecuada y una correcta implementación de los servicios públicos online nacen del aporte ciudadano quienes son los principales beneficiarios de este proyecto para poder solventar sus necesidades.

I. PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

De acuerdo con el documento de las Naciones Unidas Benchmarking E-Government, los países con los mejores índices de servicios online son: Dinamarca (0.9706), República de Corea (1), Estonia (0.9941), Finlandia (0.9706), Australia (0.9471), Suecia (0.9), Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte (0.9588) y Nueva Zelanda (0.9294). Estos países exhiben acciones que los han convertido en ejemplos de buenas prácticas en este aspecto. (ONU, 2020, pág. 18)

Estos países presentan una tasa de penetración de Internet muy alta, en referencia a otros países desarrollados, debido a que, siempre tienen presente los planes de acción de gobiernos eficaces y eficientes, en donde su prioridad es brindar un servicio de calidad al ciudadano, teniendo en cuenta factores como, reducción de gastos, desarrollo de transparencia y fácil acceso a los servicios online que ofrece el gobierno, así como, considerar a los grupos especiales, tal es el caso de los discapacitados.

Es así que, la idea de implementación de servicios online para ellos, no consiste en automatizar todos los procedimientos que hoy en día se realizan manualmente, sino trata de establecer y decidir si es necesario agregar, eliminar o reformular los procesos en base a los lineamientos que tenga la planificación estratégica de la organización; poniendo énfasis en iniciativas de proyectos o programas, como es la firma electrónica, compras del Estado, medios actualizados, entre otros; con la finalidad de llegar a la conformidad de la ciudadanía en relación a los servicios ofrecidos por el gobierno, así como facilitar al mismo estos procedimientos.

Cuando nos referimos al caso ecuatoriano, es de conocimiento que a pesar de que existe un cuerpo normativo que rige a los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD's) en todo el territorio nacional a implementar un gobierno electrónico, que sea de utilidad tanto para los funcionarios como para los ciudadanos; una buena parte de los GAD's no tienen aplicado este sistema, y quienes lo tienen no lo presentan de forma completa ni eficiente. Es por este motivo que los ciudadanos no se encuentran conformes, especialmente en lo que se refiere al acceso de servicios públicos online para reducir los trámites y el tiempo que esto requiere, así como por la falta de transparencia y rendición de cuentas.

El correcto uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's) por parte de los funcionarios de un GAD es indispensable para identificar la eficiencia de la página web del

municipio, así como los servicios públicos online que ofrece, ya que en ellos está la responsabilidad del mantenimiento y funcionamiento de la página para que estos agilicen trámites, reduzcan la burocracia, mejoren la transparencia, reduzcan la corrupción y que a su vez permitan integrar a la ciudadanía de modo que ambas partes sean beneficiadas.

El gobierno autónomo descentralizado del cantón Pedro Moncayo implementó su página web en el año 2018, en el cual se puede evidenciar la falta de trabajo por parte de esta entidad al momento de satisfacer los requerimientos para agilizar los procesos y demás servicios públicos online. Desde sus primeras instancias la página web del GAD ya mencionado únicamente ofrece pocos apartados de información sobre su actual alcalde, pocos espacios dedicados al turismo, servicios online obsoletos, entre otros.

Tomando en cuenta la información acerca de los servicios online que deben ofrecer los gobiernos descentralizados, estos se concretan a partir de la interacción entre la página web del GAD cantonal y el usuario del servicio. De este modo se puede señalar que uno de los problemas en este tema radica a partir de la ausencia o mala aplicación de dichos servicios en la página.

Finalmente, se puede señalar que el GAD cantonal no muestra interés en mejorar la página web y mucho menos implementar servicios online que puedan ayudar a la ciudadanía. Esto se traduce de una forma muy negativa ya que de este modo que se incrementaría no solo los niveles de satisfacción, sino también de aceptación política hacia las autoridades que forman parte del municipio.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo se implementan las TIC's en la prestación de servicios públicos online en el GAD Municipal de Pedro Moncayo?

1.3. JUSTIFICACIÓN

El fin con el que se realiza esta investigación es para realizar un estudio a fondo sobre todos los parámetros involucrados con los servicios online que ofrece el GAD de Pedro Moncayo, así como también el rol que desempeña el Gobierno cantonal y la ciudadanía en el tema, analizando si se han tomado en cuenta las necesidades y sugerencias de la población, de igual forma el punto de vista de las autoridades del municipio sobre los servicios que tienen implementados, si estos son eficientes o no.

Con la aplicación de este proyecto se busca generar propuestas de mejora al municipio sobre los servicios online de modo que cerca de 8 mil familias resulten beneficiadas con este proceso, además de los servidores públicos que trabajen en la entidad; se reducirán los costos producidos por el número excesivo de trámites, de igual manera la demora que implica acceder a estos servicios que prestase el GAD, ya que en la mayoría estos se presentan incompletos, obligando al ciudadano a movilizarse al municipio para completarlo.

Socialmente, esta investigación ayudará directamente a crear conciencia en la prestación de servicios online y la importancia de la opinión de la ciudadanía en la plataforma web del GAD, así como mejorará la forma de dar este tipo de servicios, otro punto importante es la distribución adecuada de los recursos y tiempo que se emplean en cada actividad para dar mantenimiento a la página por parte de los funcionarios públicos, impulsando al usuario o ciudadano del cantón a cumplir con sus obligaciones de participación e interacción en las decisiones que se generen en el GAD en relación a los servicios online, permitiendo el desarrollo de la institución y la sociedad.

En el marco del bienestar social, esta investigación permite detallar las exigencias y expectativas de los usuarios en relación a los servicios online de calidad establecidos en el marco legal, dando cumplimiento a lo previsto a un gobierno electrónico en los gobiernos autónomos descentralizados, por lo que deben estar sujetos a evaluaciones periódicas por personas profesionales, de la misma manera presentar a la población una rendición de cuentas realizada por la entidad pública, generando transparencia en todos los procesos realizados al igual que la confianza de los usuarios ya que se los tendrá como prioridad en el momento de aplicar o tomar una decisión.

Finalmente este trabajo puede ser de gran utilidad para futuras investigaciones tanto en el actual cantón como en los demás que conforman el territorio nacional, debido a que se recogerán datos

de los funcionarios y de los usuarios, los cuales serán de gran ayuda para estructurar adecuadamente una plataforma con apartados de servicios públicos online como ya se ha mencionado, y así tener no solo un GAD con óptima prestación de los mismos, sino incluso hasta un gobierno central que acoja y ejecute las verdaderas necesidades de un ciudadano en materia de Administración Pública.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Analizar el uso de las TIC's en la prestación de servicios públicos online que ofrece el GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar los principales servicios públicos online que demanda la ciudadanía que forma parte del Cantón Pedro Moncayo.
- Investigar que procedimientos técnicos existen en el GAD de Pedro Moncayo para la aplicación de las TIC's en los servicios públicos.
- Proponer alternativas de mejora para una adecuada implementación de servicios públicos online al GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo.

1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cuáles son los principales servicios públicos online que requiere la ciudadanía del Cantón Pedro Moncayo?
- ¿Cuáles son los procedimientos técnicos para el ingreso de las TIC's en el municipio de Pedro Moncayo?
- ¿Cuáles son las mejores alternativas para implementar de manera adecuada los servicios públicos online en el GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

El primer trabajo utilizado pertenece a Barragán y Guevara (2016), que investigaron sobre “El gobierno electrónico en Ecuador” en el cual se demuestra que las TIC’s son una herramienta con gran potencial para la inclusión social, política y económica a los ciudadanos. Gracias a esto es que los administradores públicos involucran a la gestión pública en estas actividades, para aumentar así su participación, siempre teniendo en cuenta los intereses de los ciudadanos.

El trabajo de Barragán y Guevara (2016), utilizó la metodología de revisión bibliográfica, para lo cual se tomó información de fuentes secundarias y de bases de datos de las entidades públicas, con la finalidad de conocer las principales falencias que existen a nivel general en el uso de las herramientas tecnológicas para brindar un adecuado servicio de los servicios públicos, además de una correcta transparencia y participación ciudadana.

La relación que existe con este trabajo y nuestra investigación se vincula con varios aspectos, como la inclusión de los ciudadanos para poder analizar cuál ha sido el efecto que ha tenido la implementación de las TIC’s para un desarrollo efectivo de la gestión pública, para potenciar la participación ciudadana, para mejorar la prestación de servicios públicos y para impulsar la inclusión social.

El segundo trabajo que sirvió como antecedente para nuestra investigación pertenece a Suing et al (2017), quienes elaboraron un trabajo titulado “Orientación al ciudadano en el “gobierno electrónico” de los municipios del Ecuador” en el cual demuestran que, gracias los avances que se han dado en los últimos años en la tecnología, Ecuador ya es capaz de crear un sistema de gobierno electrónico que sea eficiente. El objetivo que se da a entender en este antecedente es sobre una verificación del cumplimiento que se debe generar por parte de los GAD’s del Ecuador en lo que se refiere a los servicios públicos online.

La metodología utilizada por Suing et al (2017), es cuantitativa y cualitativa ya que se midieron 30 variables en 221 páginas web de distintos municipios, también se realizaron 51 entrevistas a los funcionarios que están involucrados en la gestión pública local. Se concluyó que las páginas electrónicas de los municipios del Ecuador no aportan con información que sea de utilidad, generan pocos espacios de discusión y no hay interés en atender a las demandas de los ciudadanos.

Utilizamos estos antecedentes debido a que el estudio hace referencia a las falencias en los sistemas de gobierno electrónico que se han implementado en los gobiernos autónomos descentralizados. En este antecedente es importante estudiar las opiniones que se han tomado de los ciudadanos porque estos cuentan lo ineficiente que es el sistema de TIC's que hay en el GAD de su cantón y cómo se implementó, pero no se dio un seguimiento y mantenimiento al mismo. Es por esta razón que nos apoyamos en este trabajo para estudiar todas las variables que existieron para que las plataformas electrónicas de los distintos municipios no hayan tenido éxito en el 2017, en base a eso estudiamos los actuales servicios públicos electrónicos que se está dando a la ciudadanía del cantón Pedro Moncayo.

Un tercer trabajo de Carrión (2016), se denomina: “El uso de las TIC's en el GAD municipal de Loja y su incidencia en los procesos de gestión”. Se trata de una tesis factible, además de las técnicas de observación directa y de encuestas que permitieron demostrar como las TIC's han incidido en los procesos de gestión pública, además de explicar los beneficios que ofrece tomando en cuenta siempre la satisfacción de la ciudadanía y la participación de la misma.

Esta investigación se basó en aumentar las oportunidades que tienen las personas para poder ingresar a la información pública. Pretende hacer hincapié en el valor de las TIC's en los gobiernos descentralizados, esto da paso a nuevas formas de gestionar, y a su vez a la coordinación entre GAD's y otras funciones del Estado para generar transferencia tecnológica para promover un modelo adecuado de servicios online, de acuerdo con las necesidades de la ciudadanía. Para su desarrollo se aplicaron los métodos: científico, deductivo, inductivo y analítico.

Este estudio se relaciona con la presente investigación ya que nos permitió tener un conocimiento más amplio sobre el debido uso de TIC's que se debe manejar en los GAD's, así como el origen de cambios drásticos que genera en la institución y en la ciudadanía debido a la agilización de prestación de servicios. De igual manera, permite una optimización en ámbitos como políticos, económicos, y que exista un elevado nivel de automatización en todos los procesos.

Un cuarto antecedente para la investigación es un trabajo realizado por el GAD Municipal de Santo Domingo (2016), cuyo título es la “agenda digital gobierno autónomo descentralizado municipal Santo Domingo”. Este trabajo hace énfasis en la visión del plan como la apropiación de las TIC para el uso de servicios con la finalidad de ser adecuados y efectivos, adecuando las

herramientas actuales, además de entender que su uso, no es solo para una simple consulta o tratar cosas banales, al contrario, asimilar que internet es una herramienta sólida que ayuda o mejora la relación y comunicación con la ciudadanía.

Esta agenda hace énfasis en facilitar la inclusión e integración ciudadana, con la finalidad de estar presentes en estos avances y transformación de la sociedad de la información. Es así que las TIC's son catalogadas como herramientas que la sociedad necesita y que a su vez el desarrollo de la información y comunicación es el resultado esa acción. Es así que la prioridad de estas es conseguir que las personas se apropien de este término, sin dar exclusión a ningún grupo de personas, ni la postura profesional que se tenga, la meta y el objetivo está en lograr que sea un ciudadano digital, para que exista una mejor relación entre ciudadano y Estado.

Esta iniciativa se relaciona en nuestro trabajo ya que apunta con el adecuado uso y eficiencia a la hora de manejar las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), así como la implementación de servicios accesibles para la ciudadanía, útiles y que se adecuen a las necesidades de las personas, ya que todos los cambios y transformaciones que se perciban es para el bienestar y la satisfacción de la población. Además, nos ayudará a identificar elementos y herramientas con los que se debe contar al momento de ofrecer servicios utilizando las TIC's, con la finalidad de mejorar la actuación de la institución y la distribución y estructura de la información y los servicios, teniendo en cuenta conceptos del gobierno electrónico.

Un quinto trabajo utilizado pertenece a Yaulema et al (2018), se trata de un artículo científico titulado "Infocentro: una estrategia social, científica y tecnológica en acción en los servicios públicos del Ecuador" en el que da a conocer el empleo necesario de las TIC's en la administración pública y el gobierno electrónico, con la finalidad de mejorar la participación ciudadana, empoderamiento de los ciudadanos, así como las decisiones de gobierno y la manera de prestar servicios públicos que vayan de acuerdo a las necesidades de las personas.

El trabajo de Yaulema et al (2018), utilizó la metodología de revisión bibliográfica, basándose en varios autores para dar a conocer las sociedad de la información y conocimiento e interoperabilidad en el gobierno, es decir, la capacidad institucional y técnica que deben tener los sistemas de información y procedimientos, al momento de compartir datos y posibilitar el intercambio de información entre ellos, con la finalidad de reducir la tramitología, costos, tiempo, distancia y horarios en la prestación de trámites y servicios públicos.

El artículo se relaciona con nuestra investigación ya que se toman aspectos importantes como la participación ciudadana para generar servicios que sean de importancia y necesarios para ellos, además de implementar las TIC para la simplificación de trámites en los servicios públicos, volviéndolos eficientes y de calidad con la finalidad de crear confianza en las personas hacia las instituciones públicas.

El sexto trabajo utilizado pertenece a Zamora et al (2018), que investigaron sobre “El gobierno electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública” en el que se da a conocer que la implementación de tecnología en los servicios públicos impulsa el desarrollo de un gobierno electrónico, además de mejorar la prestación de servicios en línea, la eficiencia y optimización de los recursos públicos. Aunque en los gobiernos locales no se presentan resultados óptimos debido a los procedimientos adoptados por las autoridades.

En este artículo, se utilizó la metodología de análisis exploratorio descriptivo del concepto de gobierno electrónico y su creación a partir del uso de las TIC's, así como la revisión bibliográfica sobre la situación actual del gobierno electrónico, teniendo en cuenta los cambios normativos e institucionales, con la finalidad de conocer los retos por afrontar para el desarrollo de una buena administración pública en relación con la innovación tecnológica.

El artículo se relaciona con nuestra investigación ya que se enfoca en cómo la administración pública se transforma, a través de las herramientas tecnológicas de Gobierno Electrónico, presentando avances importantes en el desarrollo de los servicios en línea, la interacción con los ciudadanos, las empresas y las entidades públicas en todos los niveles, además de que la Administración Pública debe dejar de ser obsoleta y lenta para pasar a ser de excelencia y de mejora continua.

Un séptimo trabajo que se ha tomado como referencia es aquel realizado por Zavala y Vélez (2020), el cual tiene como título “La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios - Ecuador” el cual relata que el éxito de una entidad se sujeta al cumplimiento de las demandas de sus clientes cumpliendo con los estándares de calidad y tiempo de respuesta. Una vez que se ha cumplido con el objetivo se puede notar claramente como estos aspectos son relevantes para que la entidad sea reconocida de forma positiva por su efectiva atención al cliente.

La metodología que se utilizó en este artículo fue de tipo descriptivo ya que se realizó el estudio de varios artículos científicos, tesis de grado, postgrado y doctorales con la finalidad de recopilar información de los diversos factores que se deben tomar en cuenta para generar adecuadamente el trabajo en conjuntos con las diversas áreas que conforman la entidad para así obtener una adecuada gestión de calidad la cual dará como resultado una correcta atención al cliente.

Este artículo tiene una relación importante con nuestro trabajo ya que la calidad debe ir siempre de la mano con los servicios, en especial los públicos. En la actualidad se ha evidenciado que el modo en que se brinda la atención a los usuarios en las entidades públicas no es la mejor calificada en comparación con los servicios que presta una institución privada. Por ello es ideal tomar ejemplos de compañías y autores expertos en cuanto a la calidad de los servicios públicos para aplicarlos de manera efectiva al caso del cantón Pedro Moncayo.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Tecnologías de la información y comunicación

La transformación que ha surgido en la sociedad como consecuencia de las TIC's es radical, en ese sentido, se está gestando una nueva sociedad, siendo la materia prima la internet y la información que se encuentra en ella, por la cual la sociedad debe adaptarse a estos cambios, transformando sus trabajos y profesiones, adecuándose a la nueva situación.

Las TIC en líneas generales podríamos decir que las nuevas tecnologías de la información y comunicación son las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e Inter conexionadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas (Aguiar y Farray, 2005, pág. 198).

Las TIC son representación de innovación en todos los ámbitos de la sociedad, además de transformarla constantemente. Estas también han facilitado el uso de los servicios que dan paso a una mejor comunicación con el usuario, y la transferencia de la información a larga distancia entre dos o más personas que interactúan, realizándola de una manera más rápida y eficiente, que resulte fácil para los implicados.

2.2.1.1. La implementación de las TIC's en los servicios públicos

Las Tecnologías de la información y comunicación juegan un papel importante y fundamental ya que son herramientas que traen consigo cambios o transformación en el ámbito público como es el caso de su gestión, ya que, en la mayoría de los casos, en el momento de gestionar y financiar un proyecto, programa o servicio se presentan problemas, debido a que no se toma en cuenta los factores pertinentes ni los aspectos técnicos. Esto es a lo que está expuesto un gobierno electrónico, a la hora de formular o evaluar una política, para esto es necesario tomar en cuenta los aspectos culturales, sociales, políticos y organizacionales.

En este tema también se generan problemas en su utilización, y en vez de causar una solución en un problema, puede tener el efecto contrario debido a la falta de preparación profesional que tenga el funcionario en el momento del manejo de la tecnología, desaprovechando la capacidad instalada. Para la eficiencia y calidad de un servicio online ofrecido, se tiene presente varios factores como el incremento de la cobertura, participación de las personas que intervienen de acuerdo con sus competencias, entre otros.

En estas últimas dos décadas el sector de los servicios públicos y las TIC's han dejado una huella muy positiva en la satisfacción de los servicios para la equidad social y la competitividad de los países que ya lo han implementado, aunque aún falta mucho por lograr especialmente en poblaciones pequeñas y en el sector rural (Galvis, 2015, párr. 5).

En cuanto a su comunicación se presentan ciertas funciones para la organización en el ámbito público, entre estas se menciona a la socialización de la identidad de las organizaciones, a través de la comunicación interna; a esta se le suma la transformación de los rasgos de identidad, en símbolos de la organización para que luego se comunique sistemáticamente al público exterior.

2.2.1.2. Modernización de la Administración Pública

La modernización de la administración pública surge como un principio que tiene el gobierno abierto, el cual en la actualidad está siendo aplicado por varios países como consecuencia de la globalización. Haciendo énfasis en la prestación de servicios, generan una transformación en cuanto a la digitalización de estos los cuales permiten tanto a la organización como a la población tener beneficios.

La Modernización de la Administración Pública es un proceso de constitución de ciudadanía y de optimización de recursos públicos, de tal forma que el interés se centra en la satisfacción de los usuarios, la calidad de los servicios, y la transparencia y promoción del escrutinio público, y también busca, incorporar técnicas de gestión más avanzadas para dar más eficacia, eficiencia en el funcionamiento de las instituciones públicas (Ponce, 2005, pág. 6).

En la actualidad en Ecuador se presentan casos de modernización de la administración mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicación para notificar e informar a los funcionarios y a la población. Pero esto representa solo una pequeña parte de lo que significa modernizar, es decir, esto se vincula con el hecho de conocer a los usuarios de los servicios de información como redes sociales o correos electrónicos, con la finalidad de llegar a ellos a través de estos.

Es decir, se trata de conocer los alcances que se pretenden generar, y no únicamente la existencia de una página web obsoleta e inservible que no permite la captura de datos reales de los visitantes, y la forma en que estos acceden a los servicios que brinda la institución. En definitiva, la información es poder, y mientras mayor conocimiento del usuario se posea, mayor éxito se tendrá en la desburocratización de la Administración Pública (Cerna, 2019, párr. 4).

Un requisito importante para mejorar el Estado en cuanto a la modernización de la administración pública es tener personal capacitado, la selección de estos traerá un importante cambio, siempre y cuando tengan cualidades, atribuciones, recursos, habilidades y legitimidad necesaria para el cumplimiento de sus funciones, ya que representarán a una institución y de ellos dependerá su eficiencia. Es importante contar con un aparato público que cuente con capacidades de trabajo eficientes para dar cumplimiento con un buen servicio y garantizar el bien común, estos deben estar pendientes de lo que se realiza en cada momento, así como plantear soluciones y estrategias innovadoras, actualizadas y acordes a la situación.

Se debe entender y dar prioridad a la participación ciudadana como un mecanismo de control social en la gestión pública para tener como resultado una mejora y eficiencia en la administración pública. La integración y participación de la población dará paso al cumplimiento de los derechos y como consecuencia se prestarán servicios básicos eficientes y que estén acordes a sus necesidades.

La evolución de la Administración Pública toma importancia y hace énfasis en la democracia y en la participación de la ciudadanía en el momento de diseñar, implementar y evaluar una política pública. La voluntad de participación de la población en presencia de asuntos público y su involucramiento, fomenta un cambio en el modelo del gobierno de turno, es decir, se pierde el estatus quo y afecta a la gobernanza. En la actualidad no se ven reflejados estos parámetros, al contrario, existen problemas o inconvenientes a la hora de participar debido a la falta de pluralidad de género, exclusión de personas debido a su edad, falta de integración de organizaciones, entre otros.

2.2.1.3. El uso de las TIC's en el entorno de la nueva gestión pública (NGP)

Con el desarrollo y avance de las TIC's se genera una eficiencia y productividad en la NGP, debido al esfuerzo tecnológico aplicado en esta área, con la finalidad de acelerar y aumentar la calidad y productividad de los funcionarios involucrados. Esto contribuye al desarrollo de la NGP, en donde su prioridad es la innovación en los procesos y también la adquisición de servicios en el cual el procedimiento sea más efectivo y con rapidez, reduciendo costos y mejorando su calidad.

Debido a estos avances, la sociedad actual se ha vuelto más exigente al igual que sus perspectivas ante un servicio público, esto alerta a las organizaciones y funcionarios públicos con la finalidad de disminuir la burocratización o tramitología que existe en una institución y centrarse en las exigencias de los usuarios, lo cual demanda una creación de valor agregado apoyado en el uso de TIC (Ávila, 2014, pág. 264).

Estos cambios con relación a las TIC's deben ser vistos desde diferentes aspectos como el caso de la infraestructura con la que se debe contar, de igual manera la innovación y los costos que estos factores implicarían, las consecuencias tanto positivas como negativas que puede recibir la entidad que lo aplica y el área de personal, en donde se debe contratar gente capacitada para garantizar un buen funcionamiento.

Las TIC's aportan una transformación e innovación en el conocimiento de la organización en la administración pública en el momento de mejorar los sistemas de almacenamiento y el manejo de la información, esto fomentará la transparencia en las instituciones que lo aplican y de igual manera se ampliará las formas de comunicación entre la ciudadanía y la organización en los diferentes niveles en los cuales se encuentren los servidores públicos. Estos temas en la actualidad son vistos muy complejos a la hora de aplicarlos ya que requiere de mucho esfuerzo

para que resulten eficientes y maximicen la calidad en el servicio prestado, es por esto que se genera cierta oposición al implementar el uso de las TIC's.

Gracias a los avances de las TIC's se presenta una total transformación en las organizaciones o entidades públicas en el momento de plantear sus estrategias para promover sus servicios de una manera más eficiente e interactuar con los ciudadanos. Para tener resultados eficientes en la adaptación de las TIC's en la organización, se debe priorizar la estructura de los departamentos de comunicación de la institución. En esta etapa se encuentra la construcción de la estrategia como es el caso del manejo de redes sociales para mejorar la relación con los ciudadanos.

2.2.1.4. Gobierno Electrónico

El Gobierno Electrónico tiene un proceso evolutivo ya que el uso de las tecnologías de la información y comunicación son obligatoriamente necesarias, por ende, la internet es una herramienta que contribuye con la formación de un mejor gobierno en donde se prioriza la modernización de la gestión pública, la transparencia, participación ciudadana, la reestructuración de los servicios públicos, ventanilla única, entre otros. Aplicando esto se garantizará la viabilidad y la eficacia de un buen gobierno dirigido a una ciudadanía participativa e interesada en los asuntos públicos.

“Una de sus funciones del gobierno electrónico es la disponibilidad de acceso y facilidad de uso de distintos servicios ofrecidos por el sistema público acortando distancias y borrando las barreras del tiempo, tratando siempre de disminuir la brecha digital” (Torres et al, 2005, pág. 217). Es por esto que el gobierno y sus instituciones deben responder a una ciudadanía más consciente e informada debido al avance tecnológico, de igual manera es necesario evaluar el accionar de las entidades que lo aplican, analizar sus actividades y actuar para responder mejor a las aspiraciones de la población y desempeñar sus funciones.

En este contexto, “Se habla de gobierno electrónico como el uso de las tecnologías de información y comunicación para proveer servicios gubernamentales independientes del tiempo, distancia y complejidad organizacional” (Naser, 2011, pág. 11).

En otras palabras, el gobierno electrónico implementa herramientas de gestión, creando plataformas que sean accesibles y compatibles con la ciudadanía a la que se dirige, esto permite la participación e interacción en la página. Este tipo de gobierno se basa en la transformación de la Administración Pública mejorando los servicios públicos, transparencia y la información a través de la implementación de las TIC's, logrando eficiencia y eficacia en la institución que lo aplica.

Para Rodríguez (2004) “El gobierno electrónico es una innovación a partir de las tecnologías de información y comunicación, que ha construido lo que algunos denominan la infosociedad o sociedad de la información, más expedita, menos burocrática, más sensible y transparente” (pág. 1).

El gobierno electrónico sirve también en el ámbito de los servicios online, ya que es posible gestionar muchos trámites gubernamentales a través de sitios electrónicos o páginas web de las instituciones, los cuales tienen como resultado la reducción de costos y el tiempo de los ciudadanos, servicios más ágiles y personalizados y mayor participación ciudadana. En cuanto a su relación con la participación ciudadana, es posible que se realice muchas consultas al público sobre su opinión en temas de interés general, así como la elaboración de buzones de quejas y sugerencias para mejorar los servicios.

Teniendo en cuenta las funciones del gobierno electrónico, es necesario aplicar adecuadamente estas características en el GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo, implementando su página web con servicios eficientes y necesarios para satisfacer las necesidades de la ciudadanía, al igual que la publicación de información pertinente para que se vea reflejada la transparencia en el GAD. Sin embargo, esta página carece de ciertos elementos de un buen gobierno electrónico. Al ingresar podremos visualizar información irrelevante del alcalde, espacios que se han dedicado para hablar de los sitios turísticos y finalmente los servicios online que ofrece esta institución pero que son de muy poca utilidad.

Otro beneficio del gobierno electrónico es la aplicación de la ventanilla única en la plataforma de las instituciones, permitiendo que los ciudadanos tengan acercamiento con la entidad y el Estado, ofreciendo servicios al cliente de manera personalizada, en donde se atiendan sus requerimientos. Los ciudadanos o usuarios son atendidos a través de una mesa de atención al público virtual, generando más eficiencia en el servicio ofrecido.

Una ventanilla única de gobierno electrónico es aquel sitio o portal en Internet que ha sido estructurado y diseñado de modo tal que permite crear un único espacio virtual, en donde de manera centralizada se pone a disposición de los ciudadanos y las empresas una amplia variedad de servicios y trámites, los cuales son ofrecidos por una diversa gama de instituciones del Estado (Salazar, 2006, pág. 7).

2.2.2. Servicios públicos online

La administración pública ha percibido varios cambios a lo largo del tiempo en cuanto a su modernización, en donde su objetivo de acuerdo con sus actividades de prestación de servicios es vista como una organización que conduce a un nuevo concepto de gestión pública que

conlleve a grandes cambios importantes en la entidad o institución, así como en la estructura organizativa de la administración en grupo, en particular y en la cultura interna, es decir, los empleados. Por esta razón se introducen los servicios online, para dar cumplimiento con los principios de la administración, de igual manera en establecer una mejor relación entre la institución y la ciudadanía, entendiendo todas las acciones administrativas que se lleven a cabo siendo eficientes y eficaces en referencia a la prestación de servicios online a través de la página web de la institución.

En cuestión de prestación de servicios públicos en la administración pública resulta como consecuencias o la actividad final:

En primer lugar, en el modelo garantista la actividad está centrada en el procedimiento; en otras palabras, el proceso en sí de la Administración es el producto al que ha de tender la organización. Por el contrario, en un modelo de prestación de servicios, la atención de la Administración Pública se orienta hacia el resultado final de su actividad. El objetivo de aquella se centra en el suministro de un bien o servicio a los usuarios o clientes de la unidad productora. Como consecuencia, es posible medir y evaluar adecuadamente el servicio producido y la satisfacción del consumidor (Boix, 1994, pág. 24).

Para este tipo de prestación de servicios es importante tomar en cuenta todos los factores que lo integran, tal es el caso del personal que debe contar con preparación y formación de calidad en el área requerida para la institución con el fin de brindar un verdadero servicio de calidad. Es por esto que, desde un inicio es importante tomar en cuenta el perfil del profesional para que sea capaz de cumplir con las funciones que se le delega con el fin de evitar cualquier inconveniente. Así se tendrán la misma prioridad en cuanto a la organización, participación y la exigencia de la ciudadanía en relación con la prestación de servicios, además de tomar en cuenta a la ciudadanía para que tengan presente de cuan capacitados estén las organizaciones de acuerdo con las funciones o responsabilidades que les compete, que se encuentren dentro de la comunidad para dar paso al acceso de los servicios.

2.2.2.1. Teoría de la burocracia

La teoría de la burocracia hace mención a la organización humana que se basa en la racionalidad, en una constante búsqueda de objetivos con el fin de asegurar a la ciudadanía eficiencia en las instituciones u organizaciones. Sin embargo, es necesario mencionar que la burocracia son procesos de una organización grande que conllevan trabas, con trámites

excesivos y morosos, en donde cada empleado cumple con cierta función, determinada y estructurada por una autoridad, siguiendo el camino de la formalidad, normas y reglamentos. El autor de la Teoría conocido como Weber (1983), el cual fundamentó su teoría por experiencias en los Estados Unidos en como la burocracia tiene influencia en una sociedad democrática, en donde menciona lo siguiente con respecto a la burocracia:

La dominación burocrática es el tipo más puro de la dominación legal, siendo un sistema de organización del poder público que puede superar los sistemas carismáticos y tradicionales que suelen degenerar en clientelismo y en lógicas patrimoniales en la Administración pública; compuesto por funcionarios con un respeto riguroso a los deberes de su cargo, con competencias fijadas estrictamente, seleccionados por la calidad de su formación profesional, con sueldo fijo, con una carrera de ascensos y promociones, con una estricta vigilancia de sus funciones y de su desempeño, y separados totalmente de los medios administrativos (pág. 43).

Esta teoría considera el accionar en los procesos de la administración pública para la ciudadanía y como la repartición racional de actividades establecidas por normas tienen un rol fundamental para tratar los problemas de manera eficiente. Por tal motivo es importante que se haga mención a la Administración democrática, en donde se manejan a través de un sistema formal de organización, división del trabajo, procedimientos estandarizados y profesionalización que de paso a la eficiencia y eficacia.

La burocracia es el mecanismo que el Estado utiliza para hacer frente a los problemas y necesidades de la ciudadanía, a su vez es una forma más de respuesta a la democracia en las instituciones. Shafritz y Hyde (1999) expresa:

Es importante señalar que la burocracia se desarrolló como reacción contra la subyugación personal, el nepotismo, crueldad y los juicios caprichosos y subjetivos que a menudo pasaban por ser prácticas empresariales en los primeros días de la Revolución industrial. La burocracia surgió de la necesidad de mayor predecibilidad, orden y precisión (pág. 486).

Por tal motivo la burocracia está direccionada a la dedicación laboral, estableciendo un servicio público profesional y meritocrático, con respecto al municipio de Pedro Moncayo, se observa que en cada departamento se tiene un rol que asume cada uno de los integrantes o servidores públicos, sin embargo, en el área informática no existe una adecuada división racional del trabajo, la implementación de esta, enfocada a la colaboración entre departamentos e importancia de las autoridades en esta área para brindar servicios en línea eficiente, debe ser formulada con apoyo e interés de la ciudadanía, para que la plataforma institucional se convierta

en una alternativa de prestación de servicios con respuesta rápida para los ciudadanos, generando desarrollo en el cantón.

2.2.2.2. Teoría del nuevo servicio público

Al hablar del servicio público online es indispensable comprender el origen de este término como un punto clave en la sociedad y en el ámbito público. Desde los inicios de las entidades gubernamentales se ha visto como una necesidad contar con la prestación de servicios para satisfacer requerimientos básicos, uno de los primeros servicios que se ha puesto a disposición de la ciudadanía fue el pago de impuestos. Existen varios autores quienes hacen mención de que el servicio público no eran actividades dedicadas a responder los requerimientos de las personas, sino que se consideraba una prestación a todas las actividades que se realizaban por parte de la administración pública.

En los últimos treinta años, las administraciones públicas se han visto obligadas a hacer frente a importantes desafíos, de carácter externo e interno, que han contribuido a perfilar no sólo su propia arquitectura sino, y sobre todo, cuáles deben ser los principios que deben guiar sus acciones. Esta situación ha abierto un proceso de reformas en las administraciones públicas, fundamentalmente de los países desarrollados, en las que el principal elemento a debate es el papel del ciudadano y las implicaciones y repercusiones que dicho papel tiene en términos de gestión, prestación y evaluación de los servicios públicos. Un debate que se ha vertebrado en torno a dos grandes perspectivas teóricas, el New Public Management y el New Public Service (Pereira y Jaráiz, 2015, pág. 73).

Esta información es relevante para el caso del GAD de Pedro Moncayo ya que los servicios públicos online no son más que una reforma al sistema actual para generar mayor facilidad de acceso a los ciudadanos tomando en cuenta los estándares de calidad necesarios para brindar la mayor satisfacción posible. Los modelos que se han generado a lo largo de la historia de la administración pública sirven como ejemplo para estructurar de manera adecuada un prototipo base que será de gran utilidad para el cantón Pedro Moncayo en cuanto a la prestación de servicios públicos online.

2.2.2.3. Comunicación Pública

Los ciudadanos deben recibir información transparente, así como, servicios adecuados a sus necesidades por parte de las autoridades de las instituciones pertinentes. Un factor que interviene para en el cumplimiento de estos parámetros, es la intervención de los ciudadanos en

los asuntos públicos y en las decisiones de los agentes políticos u autoridades, así también sobre la planificación de los recursos; esto tendrá planteado la actuación o el qué hacer de los técnicos y los demás trabajadores o funcionarios en sus debidos puestos de trabajos, es decir, sus competencias, como es el caso del mantenimiento de la página web.

Las instituciones tienen la obligación de cumplir con todo lo establecido en la constitución, estas son actividades que el Estado dirige de forma desconcentrada o descentralizada para acercarse a su población y brindar servicios básicos de acuerdo con su necesidad, a través de implementación de obras, servicios y adquisición de bienes con el fin de reparar algún problema o imperfección.

Para dar cumplimiento con lo establecido es necesaria e imprescindible la utilización de las tecnologías de la información y comunicación, ya que cumplen un papel importante en su desarrollo y a su vez modernizan la forma de prestar los servicios online. Para esto las instituciones o entidades públicas se ven obligadas a implementar o utilizar todos los medios digitales con los que cuenten o estén a su disposición para desarrollar una función específica. Al respecto Scolari (2009) indica “Los medios rara vez desaparecen: suelen adaptarse al nuevo ecosistema para sobrevivir, por ejemplo, adoptando o simulando los rasgos pertinentes de los recién llegados o integrándose dentro del nuevo medio” (pág. 44).

Aunque se debe tomar en cuenta que la información o servicios establecidos en la página web de la institución, no solo son emitidas o presentadas para las personas externas de la entidad, sino que también están dirigidas a funcionarios y empleados que son quienes implementan o desarrollan sus políticas públicas y prestan servicios en la página, esto podría repercutir contra ellos ante un mal empleo de esta y sería expuesto a la opinión pública.

2.2.2.4. Comunicación Digital

En varias instituciones públicas se ofrecen espacios de comunicación digital conocidos como “cibespacio” o plataforma web, misma que es usada para interactuar e intercambiar opiniones entre autoridad y ciudadano. Además, sirve para estar pendientes de temas políticos de forma transparente, dependiendo de la información publicada en este sitio. El uso del internet puede causar cambios positivos con referencia a la transparencia y participación ciudadana ya que las personas inmersas en este mundo adquieren más conocimientos y las impulsaría a desarrollar un mayor interés en los asuntos públicos y políticos.

En líneas generales, la comunicación digital puede entenderse como el proceso de producción, circulación y puesta en juego de sentidos, mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicación, TIC, con base en el código binario: bit. Así, una información es digital cuando está codificada en el formato que puede interpretar un computador, que consiste en series de ceros y de unos (0, 1), más conocidas como bit (abreviatura de la expresión en inglés: Binary Digit) Ahora, dicha información digital está en línea cuando es posible acceder a ella desde terminales o equipos de cómputo distantes entre sí (Sánchez, 2006, pág. 4).

La comunicación en la web y en las redes sociales, tienen un gran impacto en la gestión de las instituciones públicas por lo que la administración se debe modernizar y usar los medios necesarios, implementando departamentos y personal capacitado para generar una nueva manera de comunicarse con la ciudadanía para no quedarse en lo tradicional, esto va de la mano con un buen uso de las herramientas tecnológicas, incorporando transparencia con publicaciones e información abierta a la población.

La implementación adecuada de una comunicación digital tendrá como resultado un impacto positivo en la relación de ciudadanos e institución, es decir, tanto externa como internamente en las organizaciones, consolidando el liderazgo, la interacción entre ellos y sobre todo el conocimiento de las actividades realizadas. Además de esto las personas o gestores a cargo de la comunicación digital deben estar capacitados en este ámbito para el desarrollo eficiente del trabajo.

2.2.2.5. Atención al cliente

Este término a lo largo de la historia ha sido interpretado de varias maneras, pero por conocimiento general se puede entender como la manera en que se oferta un servicio o producto teniendo en cuenta siempre la satisfacción del cliente, cumpliendo siempre con sus exigencias y expectativas.

Podemos definir la atención al cliente como el conjunto de actuaciones mediante las cuales una empresa gestiona la relación con sus clientes actuales o potenciales, antes o después de la compra del producto, y cuyo fin último es lograr en él un nivel de satisfacción lo más alto posible (Ariza F. y Ariza J., 2013, pág. 16).

Al hablar de esta teoría en el caso del cantón Pedro Moncayo notamos que en los servicios públicos online no existen estándares de calidad en atención al cliente, puesto que como se ha mencionado anteriormente no hay apartados para la prestación de los mismos. Es obligación tanto de las entidades públicas como privadas dar cumplimiento a normativas destinadas a mejorar la atención al cliente ya que es una de las prioridades de las instituciones del Estado.

2.3. MARCO LEGAL

Para la realización de la presente investigación, se tomó en cuenta aspectos legales en el que se incluye los siguientes cuerpos normativos: Constitución de la República del Ecuador, Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP), Ley Orgánica de Telecomunicaciones, Ley Orgánica de Participación Ciudadana, Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, Código Orgánico Administrativo y Código Orgánico de la Producción, Comercio E Inversiones, para los cual se tomó en cuenta la pirámide de Kelsen.

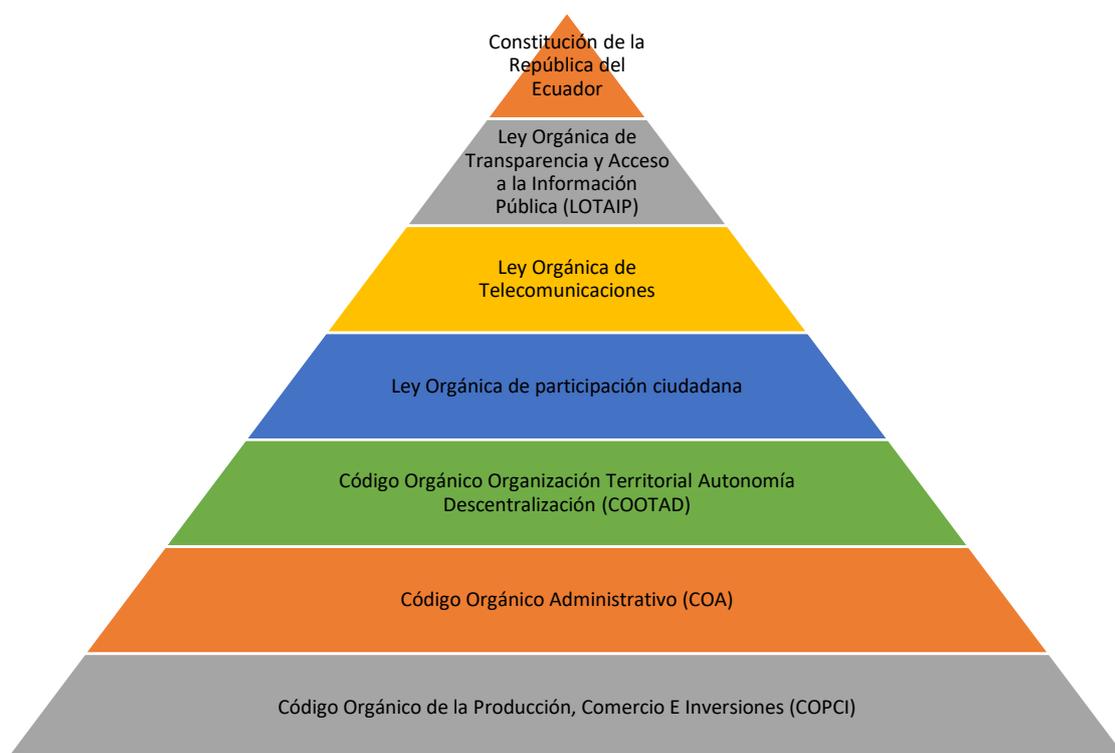


Figura 1. Pirámide de Kelsen

2.3.1. Constitución de la República del Ecuador

La Constitución de la República considera que el Estado debe garantizar la distribución equitativa y solidaria en la prestación de servicios públicos. Teniendo en cuenta las necesidades

de la ciudadanía, poniendo en práctica sistemas de atención y reparación, que garanticen los derechos de las personas.

En relación con ello, el Art. 66 y 85 determina el derecho a acceder servicios públicos de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características. Estos se deben orientar a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad, garantizando la participación de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades.

Así mismo, en el art. 264 se da a conocer que los gobiernos autónomos descentralizados municipales deben prestar servicios públicos equitativos, determinando su control y regulación, establecidos en la ley. Respondiendo a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad.

2.3.2. Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP)

Las instituciones públicas están obligadas a rendir cuentas a los ciudadanos, utilizando los medios disponibles para difundirlas a través de un portal de información, página web o plataformas institucionales, implementados en la misma institución, como se lo establece en el art 7 de la LOTAIP, Art. 7, la información presentada debe ser transparente y obligatoria.

La plataforma institucional debe contener: Estructura orgánica funcional con sus metas y objetivos, directorio completo de la institución, así como su distributivo de personal y su remuneración mensual, los servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos con horarios de atención y demás indicaciones necesarias para la comodidad de la ciudadanía, formularios o formatos de solicitudes que se requieran para ciertos trámites, información total sobre el presupuesto anual que administra la institución, resultados de las auditorías internas y gubernamentales al ejercicio presupuestal, procesos precontractuales, adquisición de bienes, prestación de servicios, etc., celebrados por la institución con personas naturales o jurídicas.

2.3.3. Ley Orgánica de Telecomunicaciones

Es importante hacer mención la presente ley debido a que en el art. 20 se da a conocer que la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) tiene como obligación garantizar el acceso igualitario a los servicios de telecomunicaciones para la satisfacción del interés público.

En el art. 24 se establece que los prestadores de servicios de telecomunicaciones deben garantizar el acceso igualitario y no discriminatorio para cualquier persona que requiera sus servicios.

En cuanto a la regulación económica según el art. 28 se menciona que se deben establecer precios regulados para poder garantizar el acceso a los usuarios a los servicios públicos de manera gratuita sin excepción alguna.

2.3.4. Ley Orgánica de Participación Ciudadana

Según el art. 4, nos menciona que la participación ciudadana se presenta como un derecho que es de utilidad pública los cuales pueden ser cumplidos mediante los distintos instrumentos de democracia y además de esto existen los principios que son aspectos muy importantes dentro de este tema.

En primer lugar, la igualdad que en el contexto de participación ciudadana se refiere a una uniformidad para los ecuatorianos tanto en las oportunidades como en los derechos sin importar su nacionalidad, o si se encuentra fuera del país, una persona que sea originaria de Ecuador podrá ser siempre partícipe de las relaciones públicas.

Un punto muy importante es el respeto a la diferencia donde nos topamos con el derecho que poseen todas las personas de poder participar en cualquier tipo de tema público sin importar cual sea su nacionalidad, su cultura, sus creencias, su género, sus estatus sociales y económicos, etc. Además de la interculturalidad y plurinacionalidad, como el intercambio de conocimientos que existe entre las diferentes culturas siempre y cuando predomine el respeto y la promoción del diálogo.

En lo que se refiere a la autonomía encontramos la libertad que tiene la ciudadanía y todos los grupos sociales para formar parte de la política y de todas las cuestiones públicas. Así mismo, cuando hablamos de la deliberación pública hacemos énfasis al modo en que se está realizando algún tipo de opinión pública y a la manera en que se resuelven los problemas sociales teniendo siempre como punto de apoyo a la participación ciudadana.

Otro principio es la responsabilidad que es la obligación de los ciudadanos ya sea legal o moral para cumplir con sus objetivos con el buen vivir, al igual que la corresponsabilidad y las obligaciones que tienen los ciudadanos, el Estado y las demás entidades sociales que están involucradas en el funcionamiento de la gestión pública.

Uno de los principios más importantes para nuestro trabajo es el de información y transparencia que señalan el acceso a la información pública que debe estar a disposición de los ciudadanos y que no debe tener ningún tipo de omisiones ni cambios según lo establece la Constitución.

En cuanto al pluralismo debe existir siempre un tipo de reconocimiento a cualquier idea u opinión pública que se trate de los derechos humanos sin omitir ninguna característica que se fundamental para el cumplimiento de los mismos. Finalmente encontramos la solidaridad como principio que fomenta todo tipo de acciones que conlleven a mejorar las relaciones sociales ya sea individuales o entre grupos que comparten visión en el desarrollo del buen vivir.

Toda la información que se ha recopilado con respecto a los principios de participación ciudadana es para conocer a que se refiere cada uno y al ser elementos importantes de la misma es fundamental para nuestra investigación al momento de realizar propuestas que fomenten una participación más activa en el sistema que se ha implementado por parte del GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo.

En la Ley Orgánica de Participación Ciudadana se hace referencia a los mecanismos de participación ciudadana que facilitan la contribución activa de una persona en el entorno de la política y la toma de decisiones. Según el Art. 52 y 55 nos menciona que los consejos ciudadanos sectoriales son considerados como niveles que permiten realizar una amplia discusión de las políticas públicas que se están realizando ya sean locales o nacionales. Para que los grupos sociales formen parte en la discusión de las estrategias que se aplicarán en las políticas públicas al momento de implementarlas.

Estos consejos sirven para tener voz y voto cuando se tomen decisiones y para garantizar que las políticas que se vayan a implementar cumplan con todas las normas establecidas en la ley. Permitiendo favorecer a los grupos sociales y a la ciudadanía en general, además de permitir a los ciudadanos dar propuestas que ayuden a crear políticas de modo que sean eficaces y eficientes.

Los consejos consultivos se tratan de servicios de asesoría, en donde se forman áreas específicamente conformadas por los ciudadanos o por grupos sociales que determinadas ocasiones pueden ser llamadas por las autoridades, además, pueden formar parte de esto cualquier persona que sea profesional y que considere ser veterana en los asuntos de consultoría, en conformidad con el art. 80.

Otro mecanismo de participación ciudadana lo conforma las Audiencia Públicas que sirven para dar atención a todas las personas y ciudadanía en general sobre sus solicitudes y para aportar

con ideas en las cuales el gobierno puede tomar como base para las futuras acciones que vaya a realizar, en relación al art. 73 al 75, cabe señalar que los asuntos sobre los cuales se debe hablar en este apartado deben ser únicamente con relación al territorio al que pertenezcan, es decir, sobre su provincia o cantón.

Por otro lado, están los presupuestos participativos, que se refiere a todos los espacios concedidos tanto para la ciudadanía y los grupos sociales como para los GAD's en donde mediante una conversación, puntos de vista y opinión de todos mediante una aprobación general, se discute el cómo debe ser repartido de manera igualitaria el presupuesto público y una vez realizado esto se procede a ejecutar el Plan Estratégico. En este apartado la ciudadanía podrá participar siempre que lo desee ya que es importante su opinión para tener una justa repartición de los recursos, según lo establecidos en el Art. 7 y 64.

En el caso de los GAD's se usa los presupuestos participativos para distribuir equitativamente los recursos públicos en la puesta en marcha del plan de desarrollo territorial, acercar a la ciudadana a la gestión pública, transparentar la asignación, manejo del presupuesto, acrecentar la confianza y credibilidad de la ciudadanía en la institución pública y para fortalecer la democracia participativa.

En cuanto a la silla vacía, en el art 77 nos menciona que todas las sesiones que se realicen en los GAD's deben estar a puerta abierta para la ciudadanía, esto con la finalidad de que un representante de la ciudadanía o de un grupo social pueda formar parte de todos los asuntos que se estén debatiendo y una vez ahí tendrá la oportunidad de dar opinión, pero con carácter de obligación civil y administrativa.

2.3.5. Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización (COOTAD)

Cuando hablamos del sistema de descentralización que existe en el Ecuador nos referimos a todo lo que se ha creado en el año 2008, es decir, todo el modelo de competencias para la coyuntura de las instituciones que forman parte del gobierno central y de todos los diversos niveles de los gobiernos locales.

Al tratar el tema de los GAD's hacemos referencia a las determinadas entidades que se encuentran dentro del suelo ecuatoriano y que además se encuentran moderados de acuerdo con lo que se determina en el artículo 238 de la Constitución del Ecuador y a lo establecido en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD). Gracias a lo que se detalla en estos cuerpos normativos los GAD's tienen independencia política, libertad financiera y además una autonomía administrativa. También es importante

recalcar que se encuentran regulados por los distintos principios de la participación ciudadana, también se encuentran guiados por el principio interterritorial, el principio de equidad y el principio de subsidiariedad. Estas entidades tienen 4 niveles de organización los cuales son: parroquial, cantonal, provincial y regional.

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales se crearon con la finalidad de poseer autonomía para planificar y ejecutar proyectos de inversión a través de la obtención y generación de distintas fuentes de ingresos que solventan la ejecución de estos de acuerdo con la normativa vigente en Ecuador para contribuir al desarrollo y mejora de la población en el ámbito de su jurisdicción (Ayala et al, 2017, pág. 1).

Se considera a los gobiernos autónomos descentralizados cantonales como instituciones dedicadas al servicio público correspondiente a su autonomía territorial en el cual se encuentra a cargo el alcalde electo mediante voto popular por la ciudadanía. Los GAD's tienen como facultad el desarrollo local el cual puede ser amparado con la aplicación de políticas públicas y tiene la obligación de satisfacer las necesidades de su población mediante el cumplimiento de los servicios públicos.

Por otro lado, en el art. 363 menciona que, los GAD's deben mantener procesos de desarrollo con respecto a la prestación de servicios online, que vayan acordes con los avances tecnológicos. Los servicios que se deben prestar a través de plataformas institucionales son: información, correspondencia, consultas, trámites, transacciones, gestión de servicios públicos, teleeducación, telemedicina, actividades económicas, actividades sociales y actividades culturales, entre otras. Además de estar vinculados con lo que la ciudadanía requiera y necesite para su desarrollo.

Todo lo que se ha mencionado con respecto a los gobiernos autónomos descentralizados fue con la finalidad de tener claro cuáles son las obligaciones que tienen estas entidades con los ciudadanos, para saber cuáles son los cuerpos normativos que rigen a estos y para conocer cuáles son los distintos niveles de gobierno en que se encuentran establecidos los GAD's. Esta información es importante en el presente trabajo ya que se estudia específicamente los servicios públicos online que se brinda en el GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo.

2.3.6. Código Orgánico Administrativo (COA)

Los servicios públicos en línea son prestados por las instituciones públicas, a través del uso de las TIC's, por su naturaleza, estos se encuentran automatizados y requieran una intervención

humana mínima, es así como, en el Art. 93, se menciona que las administraciones habilitarán canales o medios para la prestación de servicios, garantizando su acceso, con independencia de sus circunstancias personales, medios o conocimiento.

El acceso a los servicios públicos, según el Art. 34, las personas tienen derecho a acceder a cualesquiera servicios públicos, conocer en detalle los términos de su prestación y formular reclamaciones sobre esta materia. Las administraciones públicas intervendrán en su regulación, control y de modo excepcional, en su gestión.

En el Art. 91, la publicación de información en las plataformas institucionales, así como los servicios públicos respetarán los principios de accesibilidad y usabilidad de acuerdo con las normas previstas al respecto, estándares abiertos y, dispondrán de sistemas que permitan el establecimiento de comunicaciones seguras.

La información electrónica de las administraciones públicas proporcionará, a través de medios electrónicos, los procedimientos y trámites necesarios para acceder a las actividades de servicios públicos y para su ejercicio, de igual manera, el acceso a los registros y bases de datos públicos relativos a prestadores de servicios, esto nos dicen el Art 92.

2.3.7. Código Orgánico de la Producción, Comercio E Inversiones (COPCI)

La eficiencia en el servicio público, según el Art. 101- se trata de la implementación de medidas específicas por parte del Estado, para apoyar la generación de competitividad sistémica, a través de la reducción costos de transacción, mediante la eliminación de trámites innecesarios, así como promoverá una cultura pública de servicio de calidad. Esto a través del uso de mecanismos informáticos, en donde las entidades del Gobierno Central, como de los Gobiernos autónomos descentralizados, establecerán programas específicos para garantizar permanentemente servicios en línea, ágiles y eficientes.

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque

Enfoque Mixto

Este Enfoque nos permitió utilizar las fortalezas de los enfoques cuantitativo y cualitativo para una recolección de datos más completa e integrada. Además, nos ayudó a tener una perspectiva más amplia y profunda del fenómeno de estudio ya que recopila los aspectos más relevantes de los enfoques mencionados como, por ejemplo, la recolección de datos en base a la estadística y la interpretación de los involucrados en el problema.

El proceso de investigación mixto implica una recolección, análisis e interpretación de datos cualitativos y cuantitativos que el investigador haya considerado necesarios para su estudio. Este método representa un proceso sistemático, empírico y crítico de la investigación, en donde la visión objetiva de la investigación cuantitativa y la visión subjetiva de la investigación cualitativa pueden fusionarse para dar respuesta a problemas humanos (Otero, 2018, pág. 19).

Enfoque Cuantitativo

Este es un enfoque muy utilizado que tiene como base la medición de las características de los fenómenos sociales para generalizar y normalizar, además se enfoca en la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición y análisis de datos y estadísticas para establecer patrones de comportamiento. “Utiliza la observación del proceso en forma de recolección de datos y los analiza para responder sus preguntas de investigación. Este enfoque utiliza los análisis estadísticos. Se da a partir de la recolección y la medición de parámetros” (Otero, 2018, pág. 3).

En la presente investigación se implementó este enfoque en el desarrollo de las encuestas dirigidas a la ciudadanía del cantón Pedro Moncayo, con el fin de conocer cuáles son los principales servicios públicos online que ellos requieren para satisfacer las necesidades, de igual manera esto será de ayuda al GAD cantonal para mejorar la relación entre la institución y los ciudadanos.

Enfoque Cualitativo

Este enfoque utiliza recolección de datos para encontrar respuestas a las preguntas de investigación que a la vez puede o no probar la idea a defender en su proceso de interpretación,

esto nos permitirá profundizar en el problema y obtener mediante la revisión bibliográfica características del fenómeno a estudiar.

Este enfoque puede desarrollar las preguntas de investigación a lo largo de todo el proceso, antes, durante y después. EL transcurso de la indagación y fases del estudio es más dinámico mediante la interpretación de los hechos, su alcance es el de entender las variables que intervienen en el proceso más que medirlas y acotarlas (Otero, 2018, pág. 10).

Utilizamos información bibliográfica, entrevistas a personas que están a cargo de la página de la institución, así como a las autoridades pertinentes para conocer cómo es el mantenimiento y seguimiento que se le da a la página para brindar servicios online.

3.1.2. Tipo de Investigación

Descriptiva: Permite describir los rasgos, cualidad o atributos del objeto de estudio.

En este proceso se evidencia que el investigador sustenta de manera concreta la situación preocupante, precisa un contexto e identifica necesidades, lo que le permite desarrollar la intención de la investigación y que lleve a la delimitación de la misma dependiendo en gran medida de los que se pretende en el estudio (Carhuancho et al., 2019, pág. 21).

En este caso describimos las características de los servicios públicos online brindados por el GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo para poder dictaminar si estos cumplen o no con las expectativas de los ciudadanos.

Explicativa: Permite explicar las razones del fenómeno. “Las investigaciones explicativas son aquellas que están destinadas al descubrimiento de las leyes esenciales que pueden dar cuenta del porqué existen tales o cuales propiedades y del porqué estas propiedades pueden asociarse entre sí” (Díaz y Calzadilla, 2016, pág. 118).

Explicar los servicios online que ofrece el GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo y en qué medida logran satisfacer a la ciudadanía, permitiéndonos conocer de esta manera el beneficio que se genera gracias a la implementación de los mismos.

Fenomenológica: Permite enfocarse en las experiencias subjetiva de los participantes. “Admite explorar en la conciencia de la persona, es decir, entender la esencia misma, el modo de percibir la vida a través de experiencias, los significados que las rodean y son definidas en la vida psíquica del individuo” (Fuster, 2019, pág. 205).

Se aplicó este tipo de investigación para tener conocimiento de cómo ha sido la experiencia de los ciudadanos y de los funcionarios en el uso de los servicios públicos online del GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo lo cual es de gran ayuda para mejorar el apartado de esta.

3.2. IDEA A DEFENDER

El GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo ha implementado el uso de las TIC's para mejorar la prestación de servicios online.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.3.1. Definición de variables

Tabla 1. Definición de variables

Variables

Variable	Definición
Independiente: Tecnologías de la información y comunicación	Son un conjunto de aplicaciones y procesos electrónicos, que tienen canales de comunicación, relacionados con el almacenamiento, procesamiento y la transmisión digitalizada de la información, el elemento que lo integra es el internet.
Dependiente: Servicios públicos online	Conjunto de bienes y actividades, por lo general de tipo esencial o básico, que son presentadas a la ciudadanía a través de páginas web de la institución o entidad a cargo, con el fin de garantizar a su población un mejor nivel de vida y proteger la igualdad de oportunidades.

Fuente: Elaborado por Juan Ipiales y Carolay Veliz

3.3.2. Operacionalización de variables

Tabla 2. Operacionalización de variables

Instrumentos, técnicas, indicadores, variable

Variable	Dimensión	Indicador	Técnica	Instrumentos
Independiente: Tecnologías de la	Manejo de las TIC, conocimiento,	• Mantenimiento y seguimiento: número de veces que se ha realizado mantenimiento a la	Entrevista	Cuestionario

información y uso y comunicación.	aplicación que se dé en la entidad en relación con la modernización de la administración pública.	<p>página web de la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Departamentos de comunicación: Número de personal trabajando en el departamento. • Información y transparencia: porcentaje de documentación necesaria publicada en la página web del GAD, cuantas veces esta información ha sido actualizada. • Programas informáticos: número de programas informáticos y de comunicación TIC con el que cuenta el GAD. • Capacitaciones: número de capacitación al personal. 	
Dependiente: Servicios públicos online.	Calidad de servicios públicos online ofertados. en la página web del GAD cantonal.	<ul style="list-style-type: none"> • Página web: Número de servicios online ofertados • Percepción ciudadana: Índice de percepción de calidad de los servicios públicos. • Gestión realizada por el GAD: Índice de cumplimiento a los requerimientos de la ciudadanía. 	Entrevistas Cuestionario Encuestas

- Capacidad de respuesta: Cuanto se demora la institución en responder los requerimientos de la ciudadanía.

Fuente: Elaborado por Juan Ipiales y Carolay Veliz

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

Para alcanzar el objetivo general establecido en la presente investigación se aplicó los métodos inductivo, deductivo y analítico para la revisión, recolección y clasificación de datos o información respecto al uso de las Tecnologías de Información y Comunicación en los servicios online del GAD Pedro Moncayo, periodo 2019-2020

Método analítico:

“Entendido como la descomposición de un fenómeno en sus partes que constituyen, ha sido una forma muy utilizada a lo largo de la vida del ser humano con el objetivo de acceder a las diversas facetas de la realidad” (Cabezas et al., 2018, pág. 18). Por este motivo, en la investigación se analizó los distintos servicios online y lineamientos que deben ser implementados en las plataformas digitales para el servicio de los ciudadanos, luego de esto, se estudió la planificación del GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo en cuanto al uso de las TIC’s.

Método inductivo:

“Es el razonamiento que orienta a partir de la observación de casos particulares a conclusiones generales, parte de enunciados particulares para generalizarse. Generaliza inferencias a partir de un conjunto de evidencias. La inferencia es de abajo para arriba” (Cabezas et al., 2018, pág. 16). Es por esto que, partimos del análisis del uso de las TIC’s en los servicios públicos online que ofrece el GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo y su estrategia de mantenimiento a la página, de modo que, nos permitió plantear alternativas de mejora para una adecuada implementación y funcionamiento de servicios públicos online para la ciudadanía, tomando en cuenta a todos los relacionados en el proceso, como los funcionarios públicos, a través de capacitaciones que brinden calidad y eficiencia al servicio.

Método deductivo.

“El método deductivo está basado en el razonamiento, pero en este caso la deducción intrínseca del ser humano lo cual permite pasar de principios generales a hechos particulares” (Prieto, 2017, pág. 11). Es así como este método se aplicó para dar a conocer cuáles son los servicios públicos online que brinda el GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo y también para entender como es el uso de las TIC's, así como el proceso que esta institución realiza para dar seguimiento a la adecuada implementación del servicio.

3.4.1. Técnicas e instrumentos

Las técnicas de la presente investigación están enfocadas en la recopilación y clasificación de la información mediante una revisión bibliográfica de libros de varias teorías de diferentes autores que tienen un amplio conocimiento sobre los temas de estudio.

Fuentes documentales: Se refiere a la aplicación y uso de información publicada por varios autores para hacer una revisión de los libros o de las teorías utilizadas, lo cual permitió la contextualización con el tema de investigación y recopilación de información útil. “Es la indagación y análisis de información documental, se realizan en el primer momento de la investigación para la revisión bibliográfica y ubicación teórica del problema de investigación, elaboración del marco teórico y organización de la información seleccionada” (Universidad Naval, 2017, pág. 29).

Entrevista: La entrevista se puede entender como una discusión de ideas, que se da entre dos o más personas. En relación con la entrevista se aplicó a los funcionarios del GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo, para obtener información amplia sobre los servicios públicos online que ofrece la entidad, así como el funcionamiento y mantenimiento que se realiza en la página, el primer funcionario entrevistado fue el director del departamento de informática Ing. William Cualchi. La segunda entrevistada fue la Ing. Cristina Jácome, directora del departamento de Planificación institucional y Cooperación, y el tercer entrevistado fue el Lic. Freddy Jarrín, director del área de comunicación. Además, se indagó en base a qué, se implementaron los servicios en el periodo 2019-2020, para promover el buen gobierno electrónico en la página institucional con el uso de las TIC, que permite la efectividad y eficiencia en el proceso de la prestación del servicio.

El tipo de entrevista que se aplicó a los funcionarios del GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo es la semiestructurada ya que las preguntas se elaboraron con anterioridad con la

finalidad de lograr recolectar más información de datos cualitativos. “Consistente en un listado, previamente elaborado de preguntas que el entrevistador se propone indagar. Permitiendo una mayor flexibilidad respecto a la manera, el orden y el lenguaje con que se abordan las preguntas” (Hernández et al, 2018, pág. 125).

Encuestas: Para la recolección de información se utilizó un cuestionario estructurado, el cual consta de una serie de preguntas cerradas para diagnosticar la percepción ciudadana en referencia a los servicios públicos online que ofrece el GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo, en el periodo 2019-2020, así como la debida implementación de las TIC en la página, de modo que se permitió generar un análisis más profundo en la búsqueda de soluciones al problema. Por lo tanto, este instrumento se aplicó a 377 personas que habitan en las diferentes parroquias del cantón Pedro Moncayo, utilizando el factor de proporción. “Las preguntas son iguales y se aplican en forma uniforme. Respuestas prediseñadas y de opción limitada, asegura el uso de las mismas categorías y la privacidad” (García, 2002, pág. 9).

3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

3.5.1. Población y muestra

Población

Para poder obtener un análisis estadístico eficiente es de vital importancia comprender a que hace referencia, tanto la población como la muestra. A partir de esto se establecerá una parte de la población para realizar encuestas y entrevistas que ayudarán a fundamentar la investigación. “La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados” (Arias et al, 2016, pág. 202).

El número de habitantes de las parroquias del cantón Pedro Moncayo se investigó mediante fuentes de información oficial como la página web del Cantón Pedro Moncayo en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT), donde menciona que en el cantón existen 21006 habitantes comprendidos entre las edades de 20 a 64 años distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 3. Distribución de población por parroquias

Parroquias	Población (N)	Porcentaje
Tabacundo	14023	67%
La Esperanza	1946	9%
Malchiguí	2626	12%
Tocachi	1237	6%
Tupigachi	1174	6%
Total	21006	100%

Muestra

Para el cálculo de la muestra se tomó como universo a los habitantes del cantón Pedro Moncayo, distribuidos en sus parroquias, comprendidos entre los 20 a 64 años del cual se obtiene un total de 21000 habitantes. A continuación, se presenta el cálculo de la muestra para la recolección de datos, con su respectiva nomenclatura.

$$\frac{N \sigma^2 Z^2}{(N - 1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

En donde:

n= tamaño de la muestra

N= Población total

σ = Varianza de la población, el mismo que equivale a 0.5

Z= Nivel de Confianza, equivalente al 1.96 en relación con el 95%

e= Error de 5% equivalente a 0.05

$$n = \frac{(21006) * (0,5)^2 * (1,96)^2}{(21006-1) * (0,05)^2 + (0,5)^2 * (1,96)^2}$$

$$n = \frac{(21006) * (0,25) * (3,84)}{(21005) * (0,0025) + (0,25) * (3,84)}$$

$$n = \frac{20165,76}{(52,51)+(0,96)}$$

$$n = \frac{20165,76}{53,47} \quad n = 377$$

Con un nivel de confianza del 95% y un error del 5% se puede evidenciar mediante el cálculo de la muestra se obtuvo un total de 377 personas, de las cuales se obtendrá información sobre los servicios públicos online, prestados por el GAD municipal.

Las encuestas se destinaron a las cinco parroquias del cantón Pedro Moncayo de acuerdo con la tabla 4, aplicando el factor de proporcionalidad en cada una, teniendo como resultado:

$$\text{Razón de Proporcionalidad (R)} = \frac{\text{Tamaño de la muestra (n)}}{\text{Población Total (N)}} = \frac{377}{21006} = 0.018$$

Población de Parroquias * Razón de Proporcionalidad (R) = Número de encuestas a aplicar

Tabla 4. Proporcionalidad de encuestas

Parroquias	Población (N)	Porcentaje	Encuestas
Tabacundo	14023	67%	252
La Esperanza	1946	9%	35
Malchiguí	2626	12%	47
Tocachi	1237	6%	22
Tupigachi	1174	6%	21
Total	21006	100%	377

Fuente: Elaborado por Juan Ipiales y Carolay Veliz

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

1.- ¿Tiene conocimiento acerca de los servicios públicos en línea que ofrece el GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo?

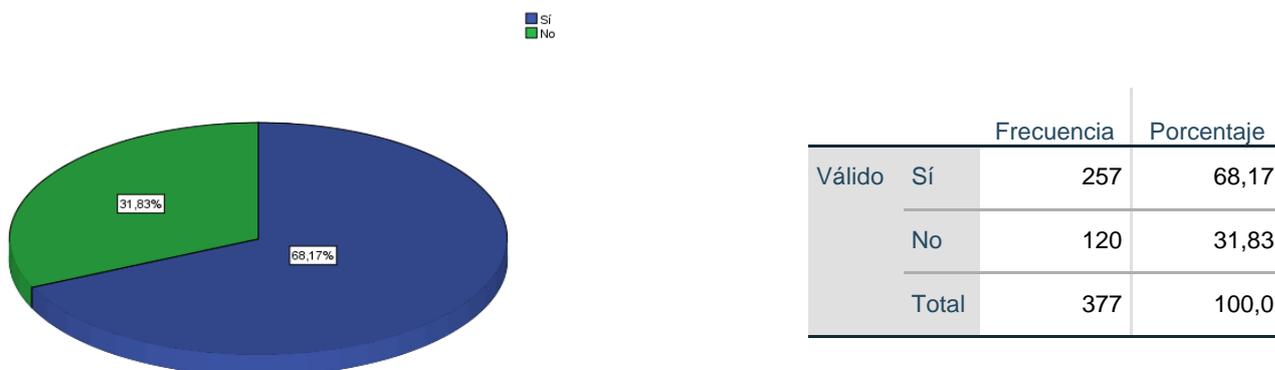


Figura 2. Conocimiento de los servicios públicos en línea

En las encuestas realizadas en el Cantón Pedro Moncayo acerca de las herramientas tecnológicas utilizadas por el GAD se pudo constatar que una gran parte de las personas encuestadas, en este caso hablando del 68,17%, aseguran tener conocimiento de los servicios públicos que ofrece el GAD de Pedro Moncayo. Por el contrario, hay un 31,83% de habitantes que manifiesta no tener conocimiento de cómo es el modo en que opera esta institución ni cuales son los medios tecnológicos que se utilizan.

2.- ¿Cree que el número de servicios en línea que ofrece el GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo son suficientes?

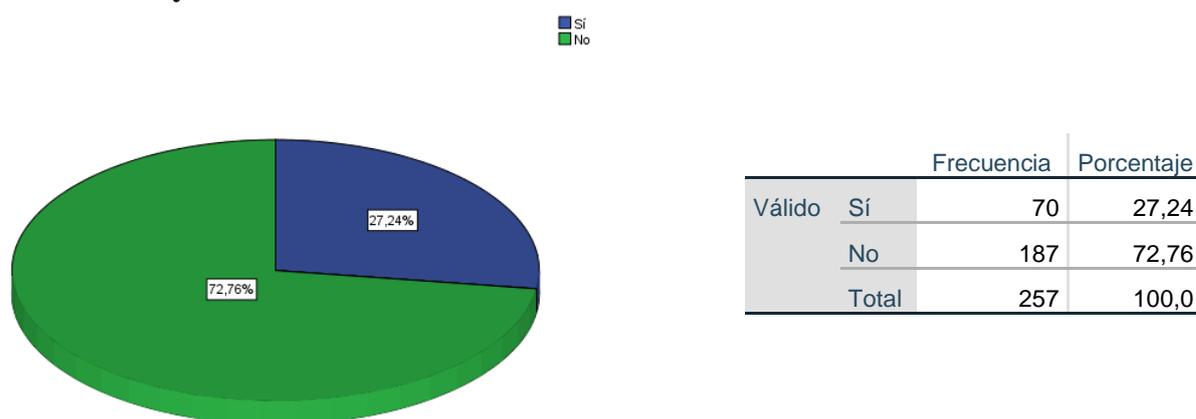


Figura 3. Servicios en línea suficientes

La pregunta número dos realizada en las distintas parroquias del cantón Pedro Moncayo en cuanto a la cantidad de servicios en línea ha tenido más del 72,76% de rechazo por parte de los encuestados y únicamente 27,24% de aprobación. Todo esto surge debido a que los servicios

que el GAD ofrece en su plataforma son muy escasos y la ciudadanía no se encuentra conforme, a excepción de pocas personas que se encuentran satisfechas en este apartado.

3.- ¿Cuál es su percepción en referencia a la calidad de los servicios públicos en línea que ofrece el GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo?

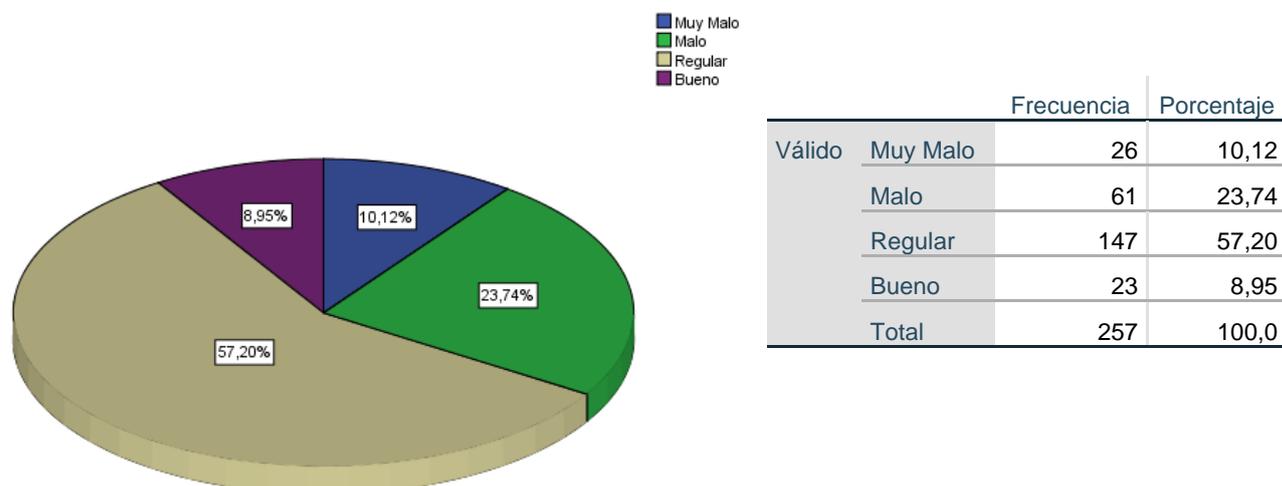


Figura 4. Percepción de la calidad de los servicios públicos en línea

De acuerdo análisis realizado sobre la pregunta tres se pudo constatar que el 57,20% de la población del cantón manifiesta que la calidad de los servicios en línea brindados por el GAD es de nivel regular. Mientras que el 23,74% de los pedromoncayenses dio a conocer que la calidad de este tipo de servicios es mala. Además, es importante conocer que un 10,12% de los habitantes de Pedro Moncayo menciona que la calidad en este apartado es muy mala lo cual resulta de una pésima gestión. Finalmente, solo un 8,95% de los ciudadanos apoya la calidad que brinda esta institución en los servicios online, dándole un voto positivo.

4.- Según su opinión, ¿cómo calificaría la capacidad de respuesta del GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo a los requerimientos de la ciudadanía?

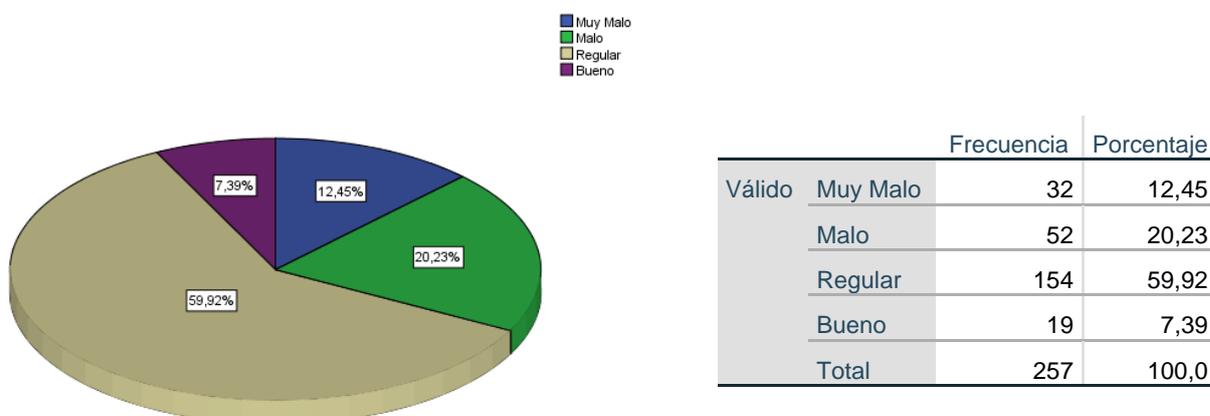


Figura 5. Capacidad de respuesta a los requerimientos de la ciudadanía

Al hablar de la capacidad de respuesta se puede notar que una gran parte de la población representada por el 59,92%, afirma que el GAD no da una pronta respuesta, pero tampoco tardan demasiado en atender a las solicitudes. Luego de esto es visible que el 20,23% de la población están en contra, es decir, manifiestan que el tiempo de atención es lento por la cual una parte considerable del cantón se encuentra inconforme. Además de esto una pequeña pero significativa cantidad de encuestados representados por el 12,45% dieron a conocer que se encuentran totalmente inconformes con la capacidad de respuesta a sus requerimientos y por último solo un 7,39% de pobladores declara estar conforme con la respuesta por parte del GAD.

5.- ¿Cómo describiría la gestión realizada por parte del GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo para implementar de manera adecuada los servicios públicos en línea?

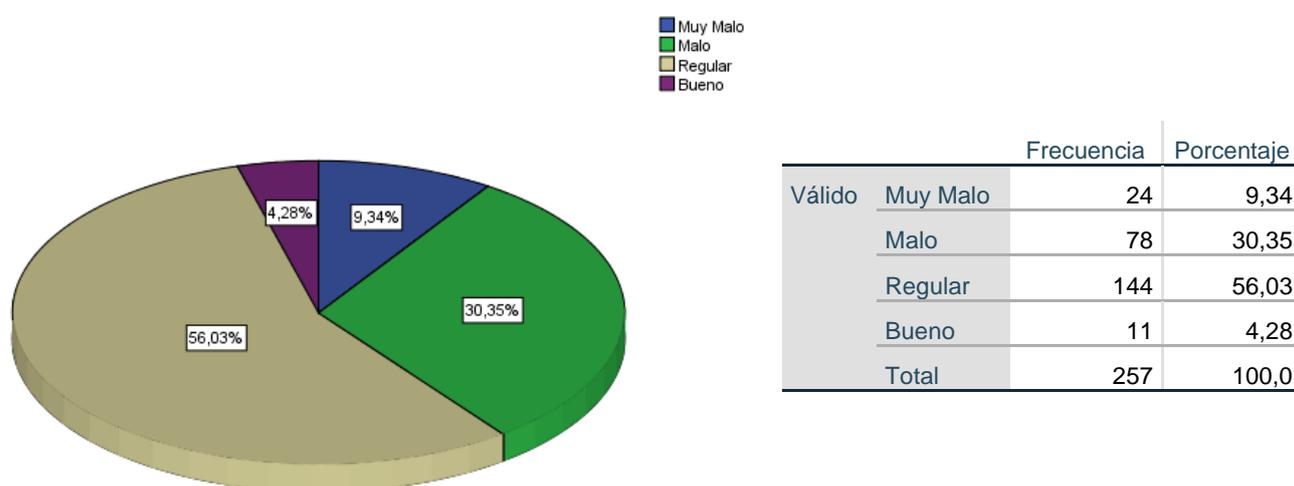


Figura 6. Gestión realizada para implementar los servicios públicos en línea

En este caso se puede notar que una gran parte del cantón representada por el 56,03% no está ni en acuerdo ni en desacuerdo con la gestión que ha hecho el GAD para implementar de manera adecuada los servicios públicos en línea. Otra gran parte como es el 30,35% de encuestados se muestran inconformes debido a que el GAD no ha hecho ningún esfuerzo en brindar servicios en línea que realmente sean de importancia. El 9,34% de pedromoncayenses se encuentra completamente inconforme por la gestión del GAD en este apartado ya que no se ha visto ningún resultado, por el contrario, tan solo un 4,28% se encuentran a favor de la gestión del GAD.

6.- ¿Piensa Ud. que se debe mejorar la página web institucional del GAD municipal del Cantón Pedro Moncayo?

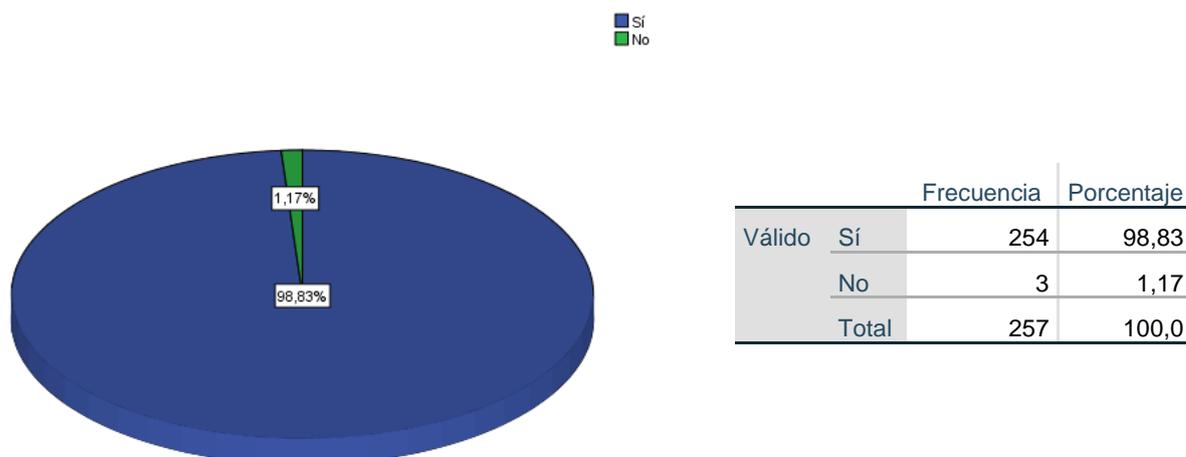


Figura 7. Importancia de mejorar la página web institucional

En base a la sexta pregunta, se encontró que el 98.83% de la población encuestada, está de acuerdo en que se realicen cambios para mejorar la página web institucional del GAD, mientras que, el 1.17% de los encuestados manifestaron que a la página no le hace falta cambios, es decir, están conformes con la estructura y organización de la plataforma. Este resultado dio a conocer que la institución debe transformar la estructura de su página web, como respuesta a los derechos constitucionales de convivencia ciudadana, además de entregar servicios online eficaces y eficientes que permitan satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

7.- ¿Se han realizado capacitaciones a la ciudadanía por parte del GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo para el uso y manejo adecuado de la página web y el acceso a los servicios públicos en línea?

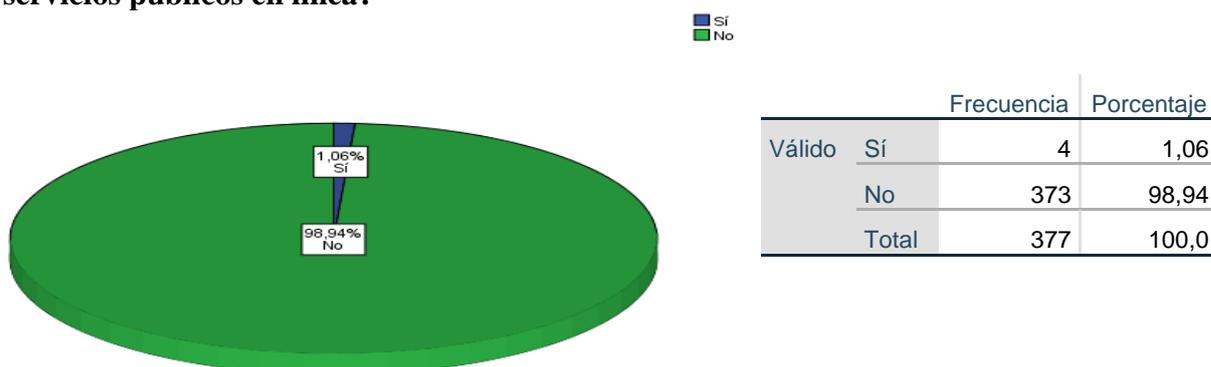


Figura 8. Capacitaciones para el uso y acceso a los servicios públicos en línea

Al realizar el análisis de la pregunta siete se tiene como resultado que un 98%, manifiestan que no han recibido capacitaciones por parte del GAD cantonal de Pedro Moncayo, para el uso y manejo de los servicios online de la plataforma institucional. En base a este resultado se demuestra que no existe interés por parte del GAD para que la población logre acceder a la

información de la plataforma, así como hacer uso adecuado de los servicios online que ofrece la institución. Por otra parte, tan solo un 1% de los encuestados han dado a conocer que sí se han realizado capacitaciones.

8.- ¿Cree Ud. que se deberían implementar más servicios en línea en la página web que administra el GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo?

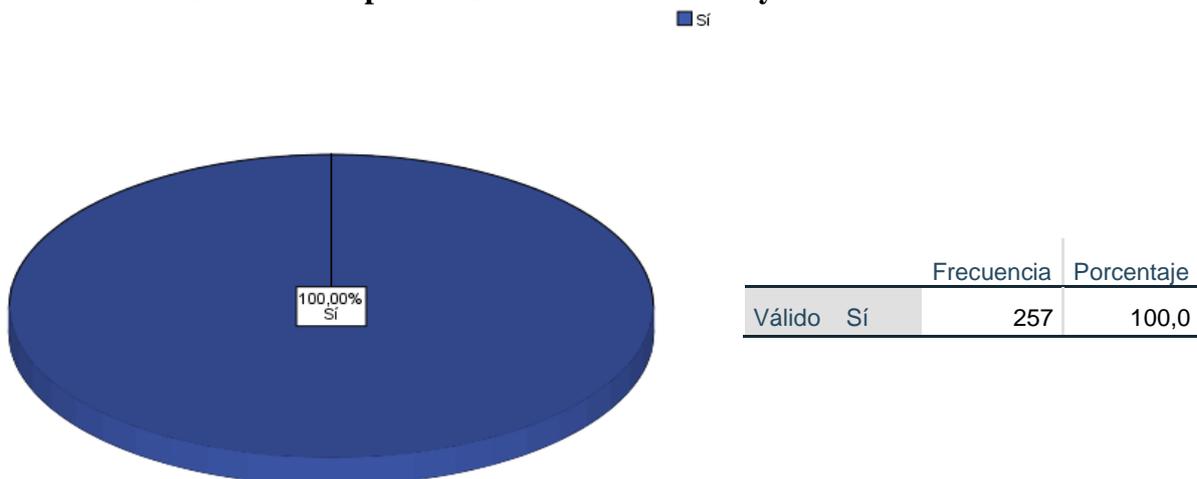


Figura 9. Mantenimiento a la página institucional

Entre la población encuestada se encontró que el 100% del grupo está de acuerdo en implementar más servicios online en la plataforma institucional del GAD de Pedro Moncayo, es decir la ciudadanía requiere de ciertos servicios que logren satisfacer sus necesidades, los mismos que deben ser brindados con estándares de calidad y eficiencia.

9.- ¿Cuál es la modalidad que prefiere para satisfacer sus necesidades en cuanto a los servicios públicos que ofrece el GAD Municipal del Catón Pedro Moncayo?

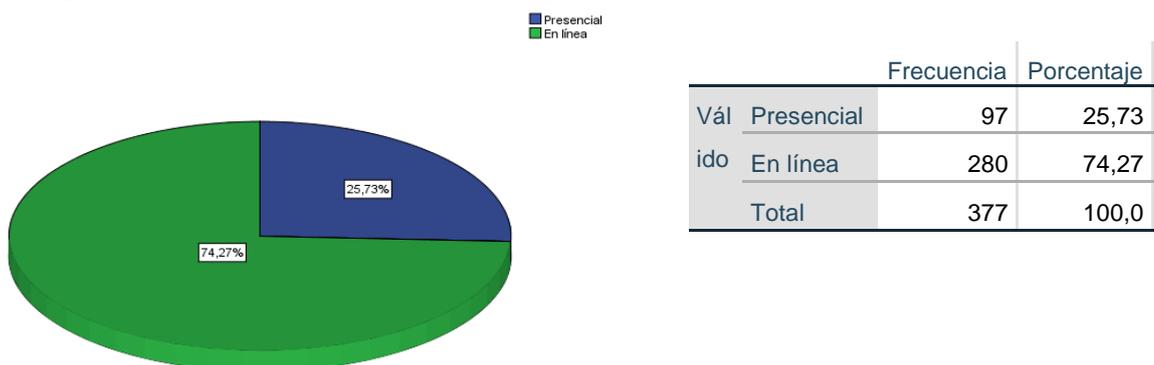


Figura 10. Modalidad de preferencia para acceder a los servicios públicos

En cuanto a la modalidad de prestación de servicios público, las personas encuestadas mencionaron que prefieren que los servicios sean prestados de manera online, en un total de 74,27%, ya que prefieren evitar contratiempos como la tramitología, los recursos que implica y el tiempo que conlleva la presencialidad, en este grupo destacan los jóvenes. Por otra parte, el 25,73% de personas eligieron la modalidad presencial.

10.- ¿Cuál es el motivo por el cual UD. no accede a los servicios públicos en línea que ofrece el GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo?

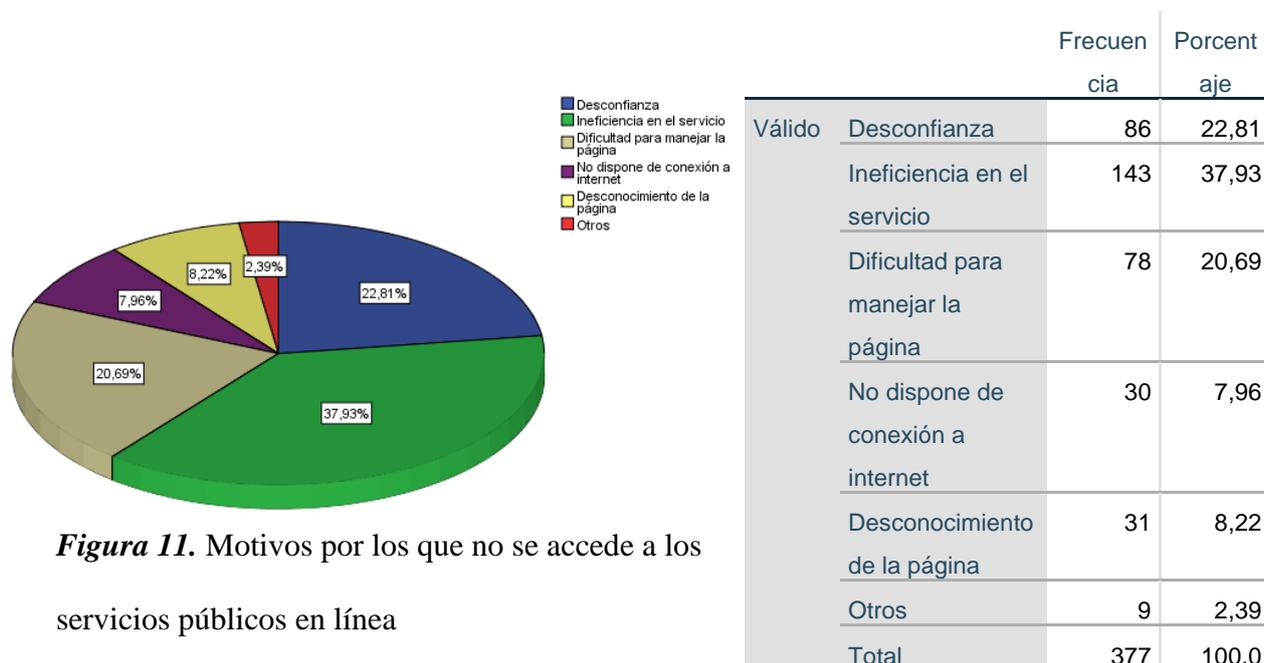


Figura 11. Motivos por los que no se accede a los servicios públicos en línea

Finalmente, se preguntó a los encuestados acerca de los motivos por los cuales no se usa los servicios públicos online que presta el GAD de Pedro Moncayo. En primera instancia se habla de la ineficiencia del servicio. El 37,93% de encuestados dan a conocer que el principal motivo por el cual no acceden a este tipo de servicios es debido a la ineficiencia ya que no cumple con las expectativas. Además, el 22,81% de personas encuestadas mencionan que no es seguro ingresar datos personales en una página web y prefieren realizar sus trámites de manera presencial. Otra gran parte de los encuestados representados por el 20,69% dicen no tener el suficiente conocimiento para maneja de manera adecuada la página web del GAD por lo que siguen optando la modalidad presencial. El 8,22%, da a conocer que no tenían conocimiento que el GAD de Pedro Moncayo tuviera una página web ya que nunca han informado a la ciudadanía de esto. Seguido muy cerca con un 7,96% que declaran no tener conexión de internet en sus hogares por lo que siempre deben dirigirse a la institución para realizar sus trámites. Y como punto final un pequeño porcentaje de encuestados representados por el 2,39% dicen no acceder a los servicios online por diversos motivos como desinterés, insuficiencia de servicios, etc.

11.- ¿Cuáles son los principales servicios públicos que, a su parecer, es indispensables que sean digitalizados por el GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo?

Para una obtención de información más exacta y para poder dar cumplimiento con el primer objetivo del presente informe, se ha planteado una pregunta adicional la cual tiene como

finalidad recopilar la opinión pública acerca de cuáles son los servicios que deberían ser digitalizados en el cantón Pedro Moncayo. Según los datos obtenidos existen 9 servicios que la gente más utiliza y que es indispensable que se puedan realizar de modo virtual y los miramos a continuación:

- Pago de servicios básicos.
- Consulta y pago del impuesto predial.
- Certificado de línea de fábrica.
- Obtención de la patente.
- Avalúos y catastros.
- Matriculación vehicular.
- Permisos de funcionamiento.
- Multas de tránsito.
- Ventanilla de quejas y sugerencias.

Principales servicios públicos online que demanda la ciudadanía

Una vez que se ha realizado el estudio respectivo tanto en la ciudadanía como a al GAD municipal de Pedro Moncayo, se puede mencionar las alternativas que dicha institución debe tener en cuenta para digitalizar de manera exitosa los servicios públicos que son más requeridos por la población del Cantón de modo que se pueda cumplir con sus expectativas.

Al hacer la revisión de la página web de esta entidad se puede notar que contiene ciertos apartados con información sobre el turismo ubicación geográfica y en cuanto a los servicios únicamente se puede visualizar espacios dedicados a la transparencia y consultas acerca del impuesto predial.

Luego de haber analizado diversas páginas web con servicios públicos exitosos y considerando lo que han manifestado los grupos encuestados se ha podido determinar cuáles son los servicios que más se utilizan por parte de la ciudadanía y es indispensable aplicarlos para generar beneficios para ciudadanos e institución. Para esto es importante mencionar los servicios que más se utilizan y que se debería tomar en cuenta por parte del GAD de Pedro Moncayo.

- El pago de los servicios públicos básicos son los que más se ha requerido que sean digitalizados, entre este grupo se comprende el pago del agua, pago de luz, alcantarillado, etc.
- Otro servicio que es importante digitalizar es la consulta y pago del impuesto predial ya que es un apartado al cual la gente accede anualmente para poder cancelar el respectivo valor de sus bienes inmuebles.

- Además de estos servicios se ha exigido que se implemente el servicio público en línea que permita obtener el certificado de línea de fábrica el cual permite que cualquier persona pueda realizar una construcción tomando en cuenta el lindero entre su lote de terreno y un área de uso público.
- Continuando con el análisis se pudo deducir que otro servicio público que se debe virtualizar es la obtención de la patente, en el cantón Pedro Moncayo este servicio ha sido muy requerido especialmente con el impacto de la pandemia del covid-19 ya que varias personas han creado todo tipo de productos y servicios para poder solventar sus problemas económicos y han buscado ser reconocidos como propietarios de su invención.
- El servicio de avalúos y catastros también es un servicio que se utiliza continuamente en este cantón ya que es un certificado en el cual se puede visualizar todos los bienes inmuebles que tiene una persona y además refleja su avalúo.
- Entre los servicios públicos que más se solicita no solo en el cantón Pedro Moncayo sino a nivel nacional podemos encontrar los trámites para realizar la matriculación vehicular, un vehículo se ha convertido en la fuente de ingresos de muchos pedromoncayenses por lo cual se debe implementar y digitalizar este servicio lo más pronto posible.
- También se debe virtualizar el servicio público que otorga permisos de funcionamiento, este servicio se ha solicitado constantemente en el cantón, especialmente por parte de pequeñas florícolas que han surgido en la pandemia del covid-19.
- Un servicio público que se debe tomar en cuenta por parte del municipio de Pedro Moncayo es el pago de multas de tránsito ya que actualmente el portal dedicado a este servicio se encuentra obsoleto y se debe corregir de manera inmediata.
- Basándose en los modelos exitosos de gobierno electrónico se puede determinar que es indispensable que en la página web del cantón Pedro Moncayo se implemente el servicio de ventanilla de quejas y sugerencias para que dicha institución pueda mejorar constantemente sus servicios cumpliendo las expectativas de los ciudadanos.

Es importante que el GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo tome en cuenta todo lo que se ha mencionado ya que son temas relevantes para que esta entidad tenga éxito al aplicar los servicios públicos online con el fin de facilitar la vida de los ciudadanos y de los funcionarios públicos ya que también se reduciría la tramitología que se realiza por parte de la entidad.

Además, con la entrevista realizada a la Ing. Cristina Jácome se ha podido determinar dos clases de servicios públicos como son administrativos y generales. Los servicios públicos generales hacen referencia a aquellos que la ciudadanía recibe de manera directa como recolección de

desechos sólidos, alcantarillado, salud, etc. Mientras que los servicios públicos administrativos son los que la ciudadanía puede gestionar mediante la modalidad virtual sin necesidad de acercarse a la institución de manera presencial. La Ing. ha hecho énfasis en que actualmente no existe una normativa que obligue a los GAD's a implementar este tipo de servicios pero en el caso del GAD de Pedro Moncayo actualmente se encuentran elaborando un plan de simplificación de trámites que viene de la mano con el plan nacional de gobierno electrónico.

Procedimientos técnicos que sigue el GAD de Pedro Moncayo para la aplicación de las TIC's en los servicios públicos.

La plataforma institucional del GAD de Pedro Moncayo cuenta con ciertos servicios públicos administrativos dirigidos a trámites gubernamentales, consultas y sitios de información para la ciudadanía, en dónde se aplican estrategias necesarias para la satisfacción de la ciudadanía. La implementación adecuada de cada proceso tendrá como resultado un impacto positivo en la ciudadanía.

Las herramientas tecnológicas que la unidad de informática utiliza para la plataforma institucional, de acuerdo con lo mencionado por Ing. William Cualchi, es el gestor de contenidos (CMS en inglés) Joomla!, este software de código abierto permite dar diseño y estructura a la página web. Además de un servidor configurado con herramientas de software libre que gestiona el contenido y un sistema de administración de base de datos MySQL que permite gestionar los archivos que se requieren manejar, en cuanto al diseño gráfico, la institución se apoya en herramientas como Adobe Photoshop, Ilustrador y Dreamweaver. Este conjunto de sistema permite dar funcionamiento a la página institucional, con el fin de interactuar con la ciudadanía y prestar servicios en línea.

El GAD de Pedro Moncayo se rige ante un marco normativo para la aplicación de la página institucional, según lo establece la Ley Orgánica de Transparencia, COOTAD, el Código Orgánico Administrativo, COPCI y el Plan Nacional de Desarrollo de Telecomunicaciones, en donde las instituciones públicas se comprometen con la ciudadanía al acceso a la información pública y transparencia, a prestar servicios online de acuerdo a las necesidades de las personas y a la vez estos vayan de la mano con los avances tecnológicos, garantizando un acceso libre y responsable a los servicios.

Aunque, en este caso la plataforma presenta varios inconvenientes como, no actualizar constantemente la información de la institución, de igual manera los servicios en línea prestados no tienen un buen funcionamiento. De acuerdo con el analista coordinador de la unidad informática de la institución Ing. William Cualchi y el director del área de comunicación Lic. Fredy Jarrín, la página presenta inconvenientes en su funcionamiento debido al personal

reducido en el área o departamento de comunicación y no se enfatiza en la prestación de servicios en línea.

Para cumplir con la competencia de brindar a la ciudadanía servicios públicos en línea, el GAD destina un presupuesto reducido con ingresos propios para la plataforma institucional, de acuerdo con la entrevista realizada a la directora del departamento de planificación institucional y cooperación, Ing. Cristina Jácome. Así mismo este departamento es el más relacionado con la página ya que se tiene varios procesos, servicios e información pública de interés para toda la ciudadanía en general, para dar cumplimiento a la Ley de Transparencia.

En tal sentido, el departamento de comunicación debería trabajar con todas las dependencias municipales del GAD para prestar servicios conforme con las necesidades de todos los Pedro Macaenses, aplicando sistemas en línea que permita una respuesta rápida a los usuarios, simplificación de trámites en línea y atención ciudadana de calidad con requisitos o información necesaria.

4.2. DISCUSIÓN

El estudio de Análisis de Tecnologías en los servicios online del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Pedro Moncayo en el periodo 2018-2019 permitió encontrar temáticas que la institución debe abordar para un implementar un adecuado sistema de servicios públicos online.

Según lo manifestado por Aguiar y Farray (2005) se entiende que la implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación es parte de la modernización de las instituciones públicas, que buscan innovar la forma de brindar los servicios públicos a la ciudadanía, a través de su plataforma institucional que permita ser eficientes en el tiempo y la optimización de recursos, así como aplicar factores de transparencia que generen confianza en los usuarios en todo el proceso.

El GAD Municipal de Pedro Moncayo cuenta con una plataforma web donde se prestan ciertos servicios online a la ciudadanía, pero aún no se consolida con la eficiencia y calidad que se requiere, debido a varias razones. Una de ellas, y quizá la principal, es que los servicios que ofrecen son de tipo consulta e información acerca de los procesos y noticias de la gestión realizada por el GAD, es decir la página institucional es utilizada como un sitio informativo, de acuerdo con lo establecido en la entrevista que se realizó a los funcionarios públicos: analista coordinador de la unidad informática del GAD de Pedro Moncayo, Ing. William Cualchi, a la directora del departamento de Planificación Institucional y cooperación, Ing. Cristina Jácome y al director del área de comunicación Lic. Freddy Jarrín, quienes dan a conocer que la implementación y automatización de procesos en los servicios online no han llegado a

completarse ya que el municipio se encuentra en proceso de desarrollo del sistema de información local.

Esta información es importante ya que se puede denotar que, aunque dicha institución se encuentra en proceso de mejora de la aplicación de las TIC's, no se encuentra perfectamente alineada a lo que establece el teórico mencionado quien da una clara pauta de los lineamientos que comprende este término.

Basándose en la teoría de Naser (2011) el gobierno electrónico busca adaptar herramientas de gestión, a la creación de plataformas institucionales que sean accesibles y compatibles con la ciudadanía a la que se dirige, para hacer efectivo el rol de la Institución frente al ciudadano. Un eje fundamental, que se enlaza con el gobierno electrónico es la disponibilidad, transparencia, acceso y facilidad de uso de distintos servicios y trámites gubernamentales que se presentan en las plataformas del sistema público, acortando distancias y agilizando los procesos, para que la ciudadanía obtenga beneficios y mejore la confianza entre ciudadano e institución.

En el caso del GAD Cantonal de Pedro Moncayo los grupos encuestados dieron a conocer que existe poca interacción entre la entidad y la institución para generar propuestas de mejora en la implementación de los servicios públicos en línea, sobre todo para mejorar la calidad en que se está brindando este tipo de servicios a los usuarios. Esto es clara evidencia de que este municipio no ha tomado en cuenta las bases doctrinarias de los teóricos del gobierno electrónico y sobre todo, lo establecido en el plan nacional del gobierno electrónico.

En su teoría, Ponce (2005) sugiere que la modernización de la administración pública tiene como objetivo satisfacer a los usuarios utilizando los medios que haya disponibles en la institución y si estos no son suficientes se deben crear nuevos canales y estrategias por parte de la entidad para mejorar la eficacia y eficiencia en todos los procesos mediante la innovación y la gestión más avanzada.

Para el GAD del Cantón Pedro Moncayo esta teoría no parece estar muy clara ya que al realizar el estudio de campo se obtuvo información por parte de la ciudadanía quienes aseguran que actualmente no existe gestión por parte de esta institución para implementar los servicios públicos en línea, los cuales son métodos necesarios para crear nuevos procesos de gestión.

Para Ávila (2014) las TIC's juegan un rol fundamental en el entorno de la nueva gestión Pública ya que conformen van desarrollándose nuevos avances tecnológicos la sociedad también va volviéndose más exigente. Además, es importante tener en cuenta que una de las características de la nueva gestión pública es disminuir la burocratización y la tramitología que existe dentro de una institución.

En la información que se obtuvo en el cantón Pedro Moncayo se puede observar que más del 50% de las personas encuestados no se encuentran conformes con la capacidad de respuesta a los requerimientos de la ciudadanía, lo cual no es más que otra evidencia que dicha entidad no realiza estudios necesarios para comprender los beneficios de la aplicación de las TIC's para mejorar los procesos de gestión y para satisfacer las demandas de la ciudadanía en cuanto a los servicios públicos administrativos en línea.

Los servicios públicos online son el conjunto de bienes y actividades, por lo general de tipo esencial o básico, que son presentadas a la ciudadanía a través de páginas web de la institución o entidad a cargo, con el fin de garantizar a su población un mejor nivel de vida y satisfacer sus necesidades, así lo afirma Boix (1994). Actualmente los organismos públicos buscan modernizarse e ir de la mano con los avances tecnológicos, implementando plataformas institucionales que se rigen a través de cierta normativa y planes nacionales de gobierno electrónico, con la finalidad de cumplir con sus competencias y funciones, de llegar a la ciudadanía de una manera más rápida, por medios de información transparente, servicios administrativos que permitan la simplificación de recursos, y la realizar muchas otras gestiones. En este caso al hablar de servicios públicos en línea, en el GAD de Pedro Moncayo esto no cumple ya que es evidente que en su mayoría, los Pedromoncayenses no se encuentran conformes con la prestación de servicios en línea, debido a que la página institucional presenta varias falencias al momento de requerir algún servicio, de igual manera todos los encuestados concuerdan con mejorar la estructura y organización de la plataforma, a través de la implementación de más servicios online que logren satisfacer sus necesidades, cuenten con estándares de calidad y eficiencia.

Así mismo, el analista coordinador de la unidad informática del GAD de Pedro Moncayo, Ing. William Cualchi mencionó en la entrevista que la plataforma institucional del GAD de Pedro Moncayo se encuentra desarrollo de digitalización de procesos, pero que aún no se han logrado consolidar debido a varias razones, es así como se puede constatar con los resultados obtenidos en las encuestas, que los ciudadanos no cuentan con una página y servicios en línea de calidad; por lo tanto no cumplirían con el principio de tener presente el papel del ciudadano y las implicaciones y repercusiones que dicho papel tiene en términos de gestión, prestación y evaluación de los servicios públicos, así como lo menciona Pereira y Jaráiz (2015).

Por otro lado, los servicio en línea han permitido optimizar recursos a través de la simplificación de trámites, generando una mejor relación entre institución pública y ciudadano; acortando distancias y borrando las barreras del tiempo, como menciona Torres et al (2005). En este sentido podemos comprobar que el la mayor parte de los encuestados declaran preferir la

modalidad en línea en referencia a prestación de servicios, con el fin de poder tener todos los beneficios que esto conlleva, lo que debería ser considerado como una sociedad que tiene interés en los asuntos públicos.

Por el contrario, La minoría de la población encuestada prefiere realizar sus trámites o servicio administrativo de manera presencial ya que los usuarios no conocen sobre los beneficios de este sistema que se brinda en la Municipalidad, lo que debería ser considerado según Max Weber (1983), como un sistema burocrático y tradicional compuesto por funcionarios con deberes y cargos específicos, con competencias fijadas estrictamente, en donde se puede calificar su desempeño; en este sentido los encuestado no contarían con una visión innovadora para optimizar el tiempo y los recursos.

Por tal motivo la burocracia está direccionada a la necesidad de brindar un orden y precisión a todos los procesos generados en la administración pública, como lo expresa Shafritz y Hyde (1999). Sin embargo, en la entrevista realizada al director del área de comunicación Lic. Fredy Jarrín y el analista coordinador de la unidad informática del GAD de Pedro Moncayo, Ing. William Cualchi mencionan que su grupo de trabajo es muy reducido, por lo tanto, se puede evidenciar que no se cuenta con una adecuada división racional del trabajo, enfocada a la colaboración entre departamentos para brindar servicios que logren la satisfacción del usuario.

Las instituciones tienen la obligación de prestar servicios que vayan de acuerdo con las necesidades de la ciudadanía, brindando una comunicación pública transparente, en este caso, a través de su página institucional, utilizando todos los medios digitales con los que se cuenten o estén a su disposición con el fin de adaptarse al nuevo ecosistema para sobrevivir e integrarse dentro del nuevo medio, así como lo menciona Scolari (2009). La mayoría de los encuestados de los encuestados declaran tener conocimiento de los servicios públicos que ofrece el GAD de Pedro Moncayo, es así como la plataforma institucional se convierte en una alternativa de prestación de servicios con respuesta rápida para los ciudadanos, generando desarrollo en el cantón.

En este sentido se debe tomar en cuenta la información o servicios establecidos en la página web de la institución, ya que de aquí se puede evaluar la comunicación pública que se tiene con la ciudadanía. Así lo reconoce el analista coordinador de la unidad informática, Ing. William Cualchi, quien asegura que el fin es fortalecer los servicios online, digitalizando procesos y tomado en cuenta la opinión de la ciudadanía para dar paso a una comunicación digital, sin embargo, esto no tiene concordancia con lo mencionado por la ciudadanía.

La comunicación digital puede entenderse como la información y capacitación que es presentada mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicación, además esta se encuentra en línea y es posible acceder a ella desde terminales o equipos de cómputo distantes entre sí, como menciona, Sánchez (2006). Sin embargo, esto no se cumple en la figura 8, ya que se puede constatar que la ciudadanía no ha recibido capacitaciones por parte del GAD cantonal de Pedro Moncayo, para el uso y manejo de los servicios online de la plataforma institucional, es decir la ciudadanía no tiene un conocimiento adecuado para acceder a la información de la plataforma, así como hacer uso adecuado de los servicios online que ofrece la institución.

A su vez, el director del área de comunicación Lic. Fredy Jarrín menciona que no se ha dado un acercamiento con la ciudadanía para que tengan conocimiento del uso y manejo de la plataforma, quedándose en lo tradicional; se puede constatar que los usuarios no pueden tener una buena experiencia ni gozar de todos los beneficios que la página brinda.

Este sentido, los servicios en línea deben ser prestados de manera eficiente teniendo en cuenta que siempre se debe cumplir con las exigencias y expectativas de la ciudadanía para lograr un nivel de satisfacción lo más alto posible, de acuerdo con Ariza F. y Ariza J. (2013). La mitad de los encuestados mencionan que la plataforma tiene una capacidad de respuesta a sus inquietudes o solicitudes de manera regular. Esto concuerda con lo mencionado por el director del área de comunicación Lic. Fredy Jarrín, el cual menciona que su grupo de trabajo es reducido, por ende, la espera para responder algunas sugerencias o solicitudes puede ser un poco demorosa, debido una parte de estos requerimientos se puedan contestar de manera rápida se las realiza a través de solicitudes recibidas por correo electrónico, en donde se las lleva a cabo por medio de un grupo de comunicación interna, en el cual el entrevistado, reporta a la primera autoridad los requerimientos del usuario para llevarla a cabo, con el fin de brindar una mejor experiencia al ciudadano, acortando distancias y agilizando los procesos.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Los servicios públicos en línea en la actualidad se han vuelto una herramienta de primera necesidad para los gobiernos autónomos descentralizados, ya que es una forma de brindar una respuesta rápida a la ciudadanía de acuerdo con sus necesidades, aunque, en varias páginas institucionales, como es el caso de GAD municipal de Pedro Moncayo los servicios y trámites en línea se presentan de manera incompleta o no logran satisfacer las necesidades de la ciudadanía, una de las razones de esta situación es que el departamento encargado no cuenta con un grupo de trabajo que logre abastecer todas las demandas de la ciudadanía, además de no estar vinculado con todas las dependencias municipales para la implementación de información y servicios oportunos, teniendo en cuenta la participación de la ciudadanía y sus requerimientos.
- Como se evidenció, existen consultas de impuestos, trámites en línea para alcanzar una mayor cobertura en el cantón gracias a la implementación de las TIC's, aunque todavía queda mucho por implementar, teniendo en cuenta la participación ciudadana en la página institucional y la transparencia, además de lograr como objetivo principal, una cultura de participación en donde se dé paso al dialogo para solventar sus inquietudes, así como u capacitación para el uso y manejo de la plataforma, con el fin de facilitar medios de comunicación como respuesta rápida entre el ciudadano y la institución.
- Los resultados de esta investigación nos permiten identificar puntos clave en la plataforma institucional para la mejora en el acceso a servicios públicos en línea, el funcionamiento de las instituciones públicas en el marco de implementación de las TIC's, para mejorar la cantidad y calidad de los servicios ofrecidos por los canales digitales, teniendo en cuenta a los ciudadanos, funcionarios e instituciones públicas.
- Se pudo constatar que no existe ningún marco normativo dentro de esta institución regule la aplicación de los servicios digitalizados ya que a pesar de que dicha entidad tiene su página web abierta al público desde hace 3 años, no existe una evolución considerable ni información que sea realmente útil para los usuarios y ciudadanía en general.
- El GAD de Pedro Moncayo ha implementación su página institucional, utilizando herramientas tecnológicas para que los ciudadanos puedan acceder a la información, ciertos trámites públicos; sin embargo, aún hace falta que estos servicios estén accesibles para todos, ya que no se ha seguido con lo establecido en el plan nacional de gobierno electrónico, para un correcto funcionamiento de la página.

5.2. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que la página institucional del GAD Pedro Moncayo implemente servicios en línea con eficiencia y calidad, que logren satisfacer los requerimientos de la ciudadanía, además de trabajar en conjunto con todas las dependencias municipales, ya que cada una tiene un aporte para poder cumplir con las expectativas de la ciudadanía en cuanto a lo que se refiere servicios públicos online.
- El GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo debería ampliar la oferta de servicios públicos en línea, seguir digitalizando servicios, los mismos que deben ir de acuerdo con las necesidades de la ciudadanía, además de tener una mayor cobertura, disponibilidad y tener una respuesta rápida accesible para todos. Además de capacitar y tomar en cuenta al usuario para que pueda, y quiera, usar los servicios ofrecidos en línea y los trámites administrativos que se oferten en la página, esto permitirá mejorar la relación entre ciudadano e institución pública.
- Se recomienda al GAD del Cantón Pedro Moncayo realizar capacitaciones a la ciudadanía y a sus funcionarios acerca de los beneficios que trae digitalizar los servicios públicos ya que sin esto se dificulta que exista cierto interés de ambas partes si no se tiene un conocimiento previo de todo lo que puede conllevar una administración pública electrónica, esto quiere decir no solo en los servicios públicos sino también en los ámbitos de participación ciudadana.
- Se sugiere que, la institución se base en lo establecido en el plan nacional de gobierno electrónico para la implementación de la página institucional, en donde se tome en cuenta la opinión pública, para facilitar a los ciudadanos involucrarse de manera activa en la prestación de servicios públicos en línea.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguiar, M. & Farray, J. (2005). *Un nuevo sujeto para la sociedad de la información*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=270989>
- Arias, J., Villasís, M. & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*. 63(2), 201-206.
<https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Ariza, F., y Ariza, J. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente*. Editorial Instituto Tecnológico de Sonora.
<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Ávila, D. (2014) El uso de las TICs en el entorno de la nueva gestión pública mexicana. *Revista Andamios*. 11(24), 263-288.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/anda/v11n24/v11n24a14.pdf>
- Ayala, N., Zaruma, M., y Barragán, H. (2017). Origen y destino de recursos del presupuesto de los GADs Municipales. *Killkana SocialeS*. 1(3), 29-36.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6297489.pdf>
- Baltar, F. & Gorjup, M. (2012). Muestreo mixto online: Una aplicación en poblaciones ocultas. *Revista Intangible Capital*. 8(1), 123-149.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=549/54924517006>
- Barragán, X. & Guevara, F. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador. *Ciencia UNEMI*. 9(19), 110-127. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5774786.pdf>
- Boix, C. (1994). *Hacia una Administración Pública eficaz: En Modelo institucional y cultura profesional en la prestación de servicios públicos*.
<https://revistasonline.inap.es/index.php/GAPP/article/view/5/5>
- Botero, L. (2006). Comunicación pública, comunicación política y democracia: un cruce de caminos. *Revista Anagramas*. 5(9), 13-27.
<https://www.redalyc.org/pdf/4915/491549032001.pdf>
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Editorial Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
<http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Carhuancho, M., Nolzco, F., Monteverde, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Editorial Universidad Internacional de Ecuador.
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodolog%C3%ADa%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20hol%C3%ADstica.pdf>

- Carrión, D. (2016). *El uso de las tic's en el gad municipal de loja y su incidencia en los procesos de gestión*.
<http://dspace.unl.edu.ec:9001/jspui/bitstream/123456789/10059/1/TESIS%20FINAL.pdf>
- Cerna, M. (2019). ¿Por qué modernizar la Administración Pública?. *Revista agenda*.
<https://www.revistaagenda.net/blog/por-que-modernizar-la-administracion-publica/>
- Código Orgánico Administrativo. Registro Oficial 31 del 7 de julio del 2017 (Ecuador).
https://gobiernoabierto.quito.gob.ec/Archivos/Transparencia/2017/07julio/A2/ANEXOS/PROCU_CODIGO_ORGANICO_ADMINISTRATIVO.pdf
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización. Registro Oficial 303 del 19 de octubre del 2010 (Ecuador).
http://www.pichincha.gob.ec/phocadownload/LOTAIP_AneXos/Lit_A/lit_a2/2_codigo_organico_de_organizacion_territorial_autonomia_y_descentralizacion_29_12_17.pdf
- Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones. Registro Oficial 56 del 12 de agosto de 2013 (Ecuador).
<http://www.sri.gob.ec/BibliotecaPortlet/descargar/4cdf82a-6702-4147-917e-344eb79d8eae/CODIGO+ORGANICO+DE+LA+PRODUCCION,+COMERCIO+E+INVERSIONES,+COPCI%5B2%5D.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial 449 del 20 de octubre de 2008 (Ecuador). <https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec030es.pdf>
- Díaz, V., & Calzadilla, A. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud. *Revista Ciencias de Salud*. 14(1), 115-121.
<https://www.redalyc.org/pdf/562/56243931011.pdf>
- Fuster, D. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y Representaciones*. 7(1), 201-229. <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v7n1/a10v7n1.pdf>
- Galvis, G. (2015). *Servicios públicos y Tic*.
<https://www.vanguardia.com/opinion/columnistas/gustavo-galvis-hernandez/servicios-publicos-y-tic-BYVL317350>
- García, F. (2002). *Recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionario*. Editorial Limusa. <http://www.estadistica.mat.uson.mx/Material/elcuestionario.pdf>
- González, O. (2003). Evaluación de opción múltiple v.s. evaluación tradicional. Un estudio de caso en ingeniería. *Revista Ingeniería*. 7(2), 17-37.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46770202>

- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Santo Domingo (2016). *Agenda Digital Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Santo Domingo*.
<https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/AD-PDyOT.pdf>
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*.
https://www.researchgate.net/profile/Marcos-Ramos-Rodriguez/publication/322938332_Metodologia_de_la_investigacion_cientifica/links/5aa14866aca272d448b36198/Metodologia-de-la-investigacion-cientifica.pdf
- Ley Orgánica de Participación Ciudadana. Registro Oficial 175 del 20 de abril de 2010 (Ecuador). https://gobiernoabierto.ec/wp-content/uploads/documentos/Normativa%20Nacional/ley_organica_participacion.pdf
- Ley Orgánica de Telecomunicaciones. Registro Oficial 439 del 18 de febrero del 2015 (Ecuador). <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/05/Ley-Org%C3%A1nica-de-Telecomunicaciones.pdf>
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Registro Oficial 337 del 18 de mayo de 2004 (Ecuador).
https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cpccs_22_ley_org_tran_acc_inf_pub.pdf
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Edición digital. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista electrónica de investigación educativa*. 20(1), 38-47.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/redie/v20n1/1607-4041-redie-20-01-38.pdf>
- Naser, A. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*.
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/\\$FILE/9711.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/$FILE/9711.pdf)
- Organización de Naciones Unidas. (2020). *Encuesta sobre E-Gobierno, 2020*.
[https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Spanish%20Edition\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Spanish%20Edition).pdf)
- Otero, A. (2018). *Enfoques de investigación*.
https://www.researchgate.net/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION

- Pereira, M. & Jaráiz, E. (2015). El Nuevo Servicio Público (NSP), un paradigma para la construcción de nuevos modelos metodológicos para el análisis de la administración pública. *Revista de Investigaciones*. 14(2), 73-93.
<https://www.redalyc.org/pdf/380/38043460003.pdf>
- Ponce, J. (2005). Modernización de la gestión pública.
<http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/738/TADPU%2077.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Prieto, B. (2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. *Cuadernos De Contabilidad*. 18(46), 1-27. <http://www.scielo.org.co/pdf/cuco/v18n46/0123-1472-cuco-18-46-00056.pdf>
- Rodríguez, G. (2004). Gobierno electrónico: hacia la , modernización y transparencia de la gestión pública. *Revista de derecho*. (21), 1-23.
<https://www.redalyc.org/pdf/851/85102101.pdf>
- Salazar, L. (2006). *Ventanilla única de gobierno electrónico*.
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con2_uibd.nsf/1AFCD3AD87CC344E0525767F00798AC3/\\$FILE/VENTANILLA_UNICA_GOBIERNO_ELECTRONICO-1.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con2_uibd.nsf/1AFCD3AD87CC344E0525767F00798AC3/$FILE/VENTANILLA_UNICA_GOBIERNO_ELECTRONICO-1.pdf)
- Sánchez, A. (2006). Comunicación digital: nuevas posibilidades y rigor informativo. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*. (17).
<https://www.redalyc.org/pdf/1942/194220465006.pdf>
- Scolari, C. (2009). Alrededor de la conversaciones teóricas, divergencias conceptuales y transformaciones en el ecosistema de medios. *Revista signo y pensamiento*. 28(54), 44-55.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3182091&orden=247319&info=link>
- Shafritz, M., & Hyde, A. (1999). Clásicos de la administración pública.
https://www.academia.edu/33851921/Clasicos_Adminis_P%C3%BAblica
- Suing, A., Barraqueta, P. y Carpio L. (2017). Orientación al ciudadano en el “gobierno electrónico” de los municipios del Ecuador. *Teknokultura*. 15(1), 39-53.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6559444.pdf>
- Torres, L., Pina, V. y Acerete, B. (2005). Desarrollos del gobierno electrónico en la prestación de servicios públicos entre las ciudades de la UE. *Revista ELSEVIER*. 22(2), 217-238.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2005.02.004>

- Universidad Naval. (2017). *Metodología de la Investigación*.
https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/133491/METODOLOGIA_DE_INVESTIGACION.pdf
- Weber, M. (1983). Economía y Sociedad: esbozo de sociología comprensiva.
<https://zoonpolitikonmx.files.wordpress.com/2014/08/max-weber-economia-y-sociedad.pdf>
- Yaulema, O., Lucio, T. y Blanco, L. (2018). Infocentros: Una estrategia social, científica y tecnológica en acción de los servicios públicos del Ecuador. *Revista ciencia administrativa*. 9(2). 7-14. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6726418.pdf>
- Zamora, C., Arrobo, N., & Cornejo, M. (2018). El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. *Revista Espacios*. 39(6), 1-15.
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p15.pdf>
- Zavala, F. & Vélez, E. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios – Ecuador. *Revista científica dominio de las ciencias*. 6(3). 284-281. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7539687.pdf>



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR:

NOMBRE: VELIZ GUACHAMIN CAROLAY JULISA CÉDULA DE IDENTIDAD 2150244305
NIVEL/PARALELO: 0 PERIODO ACADÉMICO: PAO 2021B

TEMA DEL TIC: "Análisis de Tecnologías en los servicios online del Gobierno Autónomo Descentralizado"

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

PRESIDENTE: MSC. Almeida Burbano Diego
DOCENTE TUTOR: MSC. Garcia Luis Ramiro
DOCENTE: MSC. Valverde Adrian

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: 205

FECHA: Tuesday, March 8, 2022

HORA: 16H00

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa:	5.31
2) Trabajo escrito	2.20
Nota final de PRE DEFENSA	7.51

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 Tuesday, March 8, 2022

MSC. Almeida Burbano Diego
PRESIDENTE

MSC. Garcia Luis Ramiro
DOCENTE TUTOR

MSC. Valverde Adrian
DOCENTE

Adj.: Observaciones y recomendaciones

Anexo 2: Validación abstract



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

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: Carolay Julisa Veliz Guachamin y Juan Diego IpiALES Díaz				
DATE: 21 de marzo de 2022				
TOPIC: “Análisis de Tecnologías en los servicios online del Gobierno Autónomo Descentralizado”				
MARKS AWARDED		QUANTITATIVE AND QUALITATIVE		
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic 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"/>
WRITING COHESION	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"/>
ARGUMENT	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"/>
CREATIVITY	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"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	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"/>
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED		TOTAL 9	



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

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Carolay Julisa Veliz Guachamin y Juan Diego Ipiales Díaz

Fecha de recepción del abstract: 21 de marzo de 2022

Fecha de entrega del informe: 21 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



firmado electrónicamente por:
EDISON BOANERGES
PENAFIEL ARCOS

Ing. Edison Peñañiel Arcos MSc
Coordinador del CIDEN

Anexo 3: Certificado del abstract

Tulcán, 8 de marzo de 2022.

CERTIFICADO

Yo, Jessica Tatiana Hernández Martínez, con cédula de ciudadanía No. 0402079859, Magister en Pedagogía de los Idiomas Nacionales y Extranjeros mención Inglés, **CERTIFICO** que:

Luego de haber revisado y corregido la traducción del Resumen del trabajo de titulación de la señorita **Carolay Julisa Veliz Guachamin** con C.I. **2150244305** y del señor **Juan Diego Ipiales Díaz** con C.I. **1726107756**, con el tema: “*Análisis de Tecnologías en los servicios online del Gobierno Autónomo Descentralizado*”, considero que éste se encuentra en condiciones para ser validado.

Es todo cuanto puedo certificar, facultando al interesado hacer uso de este documento como estime conveniente, siempre y cuando se encuentre dentro de los fines legales pertinentes.

Atentamente,



MSc. Jessica Hernández

cel.: 0939710558 – email: hernandezjthm@gmail.com

Anexo 4: Ficha Técnica Entrevista GAD Pedro Moncayo



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,
ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



El muestreo de bola de nieve suele asociarse a investigaciones cualitativas y descriptivas, en los estudios en el que “los entrevistados son pocos en número o se necesita un elevado nivel de confianza para desarrollarlas, está influenciada por la elección de las semillas iniciales y son elegidos al azar” (Baltar, 2012, pág. 131).

Ficha Técnica Entrevista GAD Pedro Moncayo	
Criterio:	El entrevistado fue seleccionado a través del muestreo de bola de nieve.
Entrevistado:	Ing. William Cualchi
Cargo:	Director Área de Sistemas
Entrevistadores:	Ipiales Juan, Veliz Carolay
Fecha de la entrevista:	26 de mayo de 2021
Hora de inicio:	09:10 p.m.
Hora de finalización:	09:46 p.m.
Tipo de entrevista:	Entrevista Semiestructurada

Ficha Técnica Entrevista GAD Pedro Moncayo	
Criterio:	La entrevistada fue seleccionada a través del muestreo de bola de nieve.
Entrevistado:	Ing. Cristina Jácome
Cargo:	Directora Planificación Institucional y Cooperación
Entrevistadores:	Ipiales Juan, Veliz Carolay
Fecha de la entrevista:	11 de marzo de 2022
Hora de inicio:	10:00 a.m.
Hora de finalización:	10:35 a.m.
Tipo de entrevista:	Entrevista Semiestructurada

Ficha Técnica Entrevista GAD Pedro Moncayo	
Criterio:	El entrevistado fue seleccionado a través del muestreo de bola de nieve.
Entrevistado:	Lic. Freddy Jarrín
Cargo:	Director Área de Comunicación
Entrevistadores:	Ipiales Juan, Veliz Carolay
Fecha de la entrevista:	15 de marzo del 2022
Hora de inicio:	06:00 a.m.
Hora de finalización:	06:46 a.m.
Tipo de entrevista:	Entrevista Semiestructurada

Anexo 5: Ficha Técnica Encuesta Cantón Pedro Moncayo



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,
ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



Ficha Técnica Encuesta Cantón Pedro Moncayo	
Universo:	Hombres y mujeres entre 20 a 64 años de edad residentes en el Cantón Pedro Moncayo, distribuidas en 5 parroquias (Tabacundo, La Esperanza, Tocachi, Malchinguí y Tupigachi).
Objetivo del estudio:	Conocer la percepción de los ciudadanos en base a la prestación de servicios públicos online que ofrece el GAD municipal de Pedro Moncayo en el periodo 2019-2020
Encuestadores:	Ipiales Juan, Veliz Carolay
Tipo de encuesta:	Cuestionario estructurado
Escala de medición:	Likert, Dicotómicas y opción múltiple
Tamaño de muestra:	Se realizarán 377 encuestas
Nivel de confianza:	95%
Margen de error:	5%
Fecha de trabajo de campo:	18, 19 y 20 de mayo del 2021; 27 y 28 de enero del 2022; 14 y 15 de marzo del 2022

“Las escalas tipo Likert son instrumentos psicométricos donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional” (Matas, 2018, pág. 38).

Las preguntas de opción múltiple presentan ventajas sobre las preguntas tradicionales, en cuanto a la posibilidad de evaluar una parte mayor del programa de la asignatura, de destinar menos tiempo del total disponible a los exámenes y de hacer un mayor número de exámenes. También tienen ventajas cuando se examina a grupos grandes o a varios grupos de una misma asignatura (González, 2003, pág. 26).

“Las preguntas dicotómicas son las preguntas definitorias, características y propias de la encuesta, donde las posibilidades de respuesta están predeterminadas y permiten la afirmación o la negación” (López y Fachelli, 2015, pág. 19).

Anexo 6: Entrevista aplicada



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,
ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



Entrevista semiestructurada dirigida a funcionarios del GAD de Pedro Moncayo

Objetivo de la entrevista: Conocer el uso de las TIC en los servicios públicos online que presta el GAD de Pedro Moncayo.

Instrucciones: Me permito indicar que la información obtenida se utilizará con fines estrictamente educativos.

Datos Informativos:

Nombre: Ing. William Cualchi

Cargo: Director Área de Informática

1.- ¿Con que frecuencia se realiza un mantenimiento a la página web del GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo?

El GAD tiene una página web que sirve más como un sitio informativo, pero actualmente debido a la crisis sanitaria ha sido necesario enfocarse a otro tipo de servicios. Ha sido necesario trabajar con otras áreas para generar los servicios en línea, aunque todavía se encuentran en proceso de desarrollo. Para ello es necesario realizar un levantamiento de información de parte de todas las áreas para tener conocimiento de cuáles son los servicios que sí se podría implementar en modalidad virtual.

2.- ¿Cuántas personas están a cargo de la página?

Debido a que la página solo sirve como un sitio informativo solo se necesita de una persona para poder monitorear la información e interacción que exista en la página web.

3.- ¿Cuántas personas se encuentran trabajando en el departamento de sistemas de información?

El personal es muy reducido, es un total de 3 funcionarios quienes cumplen las funciones de asistencia técnica, desarrollo de software y las funciones que cumple el director del área de informática por lo cual es necesario aumentar los recursos humanos.

4.- ¿Con qué herramientas tecnológicas de comunicación cuenta el GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo?

Las herramientas tecnológicas que la unidad de informática utiliza para la plataforma institucional, de acuerdo con lo mencionado por Ing. William Cualchi, es el gestor de contenidos (CMS en inglés) Joomla, este software de código abierto permite dar diseño y estructura a la página web. Además de un servidor configurado con herramientas de software libre que gestiona el contenido y un sistema de administración de base de datos MySQL que permite gestionar los archivos que se requieren manejar, en cuanto al diseño gráfico, la institución se apoya en herramientas como Adobe Photoshop, Ilustrador y Dreamweaver. Este conjunto de sistema permite dar funcionamiento a la página institucional, con el fin de interactuar con la ciudadanía y prestar servicios en línea.

5.- ¿Cuántos servicios públicos online ofrece el GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo?

Por el momento únicamente se puede realizar la consulta el pago de impuestos prediales, pago de impuestos de patentes, aunque se encuentra en fase de desarrollo la implementación de más servicios.

6. ¿En base a qué lineamientos se aplicaron los servicios online en la página web del GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo?

Los lineamientos que se siguen actualmente son la LOTAIP y el Código de Comercio, Producción e Inversiones.

Objetivo de la entrevista: Conocer el uso de las TIC en los servicios públicos online que presta el GAD de Pedro Moncayo.

Instrucciones: Me permito indicar que la información obtenida se utilizará con fines estrictamente educativos.

Datos Informativos:

Nombre: Ing. Cristina Jácome

Cargo: Directora Planificación Institucional y Cooperación

1.- ¿Existe alguna normativa o resolución para implementar los servicios públicos de manera virtual?

Los servicios públicos en general son aquellos que reciben la ciudadanía de manera directa. Ejemplo: Salud, educación, etc., y los servicios públicos administrativos que la ciudadanía puede acceder de manera virtual, sin necesidad de asistir presencialmente al municipio. El GAD da cumplimiento al gobierno electrónica con lo establecido en el COOTAD y la LOTAIP a través del uso de las TIC's para mejorar de una manera cualitativa los servicios de información que se ofrece a los ciudadanos con la finalidad de aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública. Esto implica la innovación, para agilizar procesos, fomentar transparencia y participación, con el fin de acercar la institución al ciudadano e impulsar una sociedad de información y del conocimiento.

2.- ¿Existen fondos destinados para la prestación de servicios públicos online?

Presupuesto enviado por parte del gobierno Central a los GADS, específicamente para aplicar la plataforma, no existe. Para cumplir con esta competencia que exige el plan nacional de telecomunicaciones, es buscar el financiamiento al inicio del presupuesto, con ingresos propios para poder implementarla de la mejor manera, de igual manera lo que se destina es un pequeño porcentaje.

3.- ¿Qué rol cumple el departamento de Planificación en la página web institucional del GAD Pedro Moncayo?

La página web institucional nos permite ofrecer información pública de interés para toda la ciudadanía en general, el departamento de planificación cuenta con varios procesos que debe ser conocido por la ciudadanía, para dar cumplimiento con la ley de transparencia a través del seguimiento de matrices que deben estar publicadas en la plataforma, administrando el ícono de transparencia y la subida de información. Además, se administra la rendición de cuentas, realizando todas las fases, todos los años.

Por otra parte, en este momento estamos en la implementación del sistema de información local, trabajando con el área de informática. La primera etapa es la simplificación de trámites, la cual

sigue en proceso, en donde se van a poder escanear todo tipo de trámite, mejorando los servicios y permitiendo al ciudadano no trasladarse al municipio para obtener el servicio.

La segunda fase es el seguimiento de proyectos y programas ejecutados por el GAD y la tercera, es la revisión de cómo es invertido los recursos de la ciudadanía en los proyectos que se tenga en la institución.

4.- ¿Cuál es la finalidad de haber creado la página web institucional del GAD Pedro Moncayo?

La finalidad es ofrecer información pública de interés a toda la ciudadanía en general, como la estructura orgánica, procesos que se llevan, rendición de cuentas, noticias, promociones de eventos y ofrecerle al ciudadano una forma más ágil y segura de poder acceder a los servicios. A través de la página los Pedromoncayenses podrán estar informados de todo lo que se realiza dentro del GAD por el bien de la ciudadanía.

5.- ¿Existe cooperación entre los demás departamentos para mejorar la página web Institucional?

El departamento de planificación se encarga de la información transparente, matrices que debe ser llenada por cada una de las dependencias del municipio. La dirección financiera se encarga del apartado presupuestario de la página institucional. Las actas de concejo municipal son emitidas por secretaria general, formando un círculo de apoyo para poner a conocimiento a la ciudadanía cierta información.

6.- ¿La ciudadanía ha hecho uso de algún mecanismo de participación ciudadana para tratar el tema de servicios públicos online?

En cuanto a la participación ciudadana se realiza campañas de socialización de información a través de la unidad de participación ciudadana quien mantiene comunicación directa con varios presidentes de barrios y comunidades para poder tener en cuenta sus sugerencias. Además, en la página se encuentra un apartado de sugerencias en donde se puede solicitar los servicios que sean posibles ponerlos en línea.

7.- ¿Se ha planeado brindar capacitaciones a la ciudadanía para el uso y manejo de la plataforma institucional?

Se tiene pensado más adelante, con la aprobación de la ordenanza de simplificación de trámites, dentro de sus transitorias se encuentra la socialización con la ciudadanía, para ello el área de participación ciudadana realiza mesas y talleres en cada una de las comunidades para dar a conocer esta ordenanza.

Objetivo de la entrevista: Conocer el uso de las TIC en los servicios públicos online que presta el GAD de Pedro Moncayo.

Instrucciones: Me permito indicar que la información obtenida se utilizará con fines estrictamente educativos.

Datos Informativos:

Nombre: Lic. Freddy Jarrín

Cargo: Director Área de Comunicación

1.- ¿Existe alguna normativa o resolución para implementar los servicios públicos de manera virtual?

No existe dentro del GAD una normativa, pero de todas formas se da los servicios a la ciudadanía los cuales se responden en un máximo de 4 días para lo cual receptan solicitudes mediante correo electrónico, mediante redes sociales y se está respondiendo a la ciudadanía mediante un Community Manager. La red más utilizada en el cantón para informarse acerca de las acciones realizadas por el municipio es el Facebook.

2.- ¿Existen fondos destinados para la prestación de servicios públicos online?

Todo lo que es la parte de modernización con las nuevas aplicaciones de electrónica debería ser fundamental para generar métodos de participación y para esto es fundamental que exista un presupuesto destinado para cumplir con los objetivos fijados por esta área.

3.- ¿Qué rol cumple el departamento de Comunicación en la página web institucional?

El departamento de Comunicación tiene como tarea fundamental actualizar constantemente toda la información publicada en la página web y en la red social facebook del municipio para que la ciudadanía diariamente tenga el conocimiento necesario sobre la gestión del GAD.

4.- ¿Cuál es la finalidad de haber creado la página web institucional del GAD Pedro Moncayo?

La página web es informativa, por lo cual se nutre con distintos apartados como los turísticos, componentes biofísicos y lo más importante que viene a ser la LOTAIP la cual se actualiza constantemente. También se publica información acerca de la gestión que realiza esta entidad en distintas partes del cantón.

5.- ¿Existe cooperación entre los demás departamentos para mejorar la página web Institucional?

Por la crisis sanitaria ha surgido la necesidad de crear servicios que puedan satisfacer en su mayoría las exigencias de la ciudadanía por lo que se ha tenido conversa con los directores de las diversas áreas del municipio para generar un posible plan que cubra todos los estándares requeridos para implementar los servicios públicos de manera virtual.

6. ¿La ciudadanía ha hecho uso de algún mecanismo de participación ciudadana para tratar el tema de servicios públicos online?

La página web se encuentra en desarrollo y aunque la gente utiliza mucho las redes sociales aun existe cierta brecha tecnológica ya que no se ha evidenciado que la ciudadanía exija estos servicios de manera virtual, pero a pesar de esto se considera que es deber del GAD tener este tipo de espacios para que la gente pueda satisfacer sus requerimientos con mayor facilidad.

Anexo 7: Encuestas aplicadas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL,
INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA
EMPRESARIA
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



Encuesta estructurada dirigida a los habitantes del GAD de Pedro Moncayo

Objetivo de la entrevista: Conocer la percepción de los ciudadanos en base a la prestación de servicios públicos online que ofrece el GAD municipal de Pedro Moncayo en el periodo 2019-2020.

Instrumentos: Me permito indicar que la información obtenida se utilizará con fines estrictamente educativos.

Datos Informativos:

Edad: 39

Parroquia: Tabacundo

Marque con un X según su criterio:

1.- ¿Tiene conocimiento acerca de los servicios públicos en línea que ofrece el GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo?

Sí

No

2.- ¿Cree que el número de servicios en línea que ofrece el GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo son suficientes?

Sí

No

3.- ¿Cuál es su percepción en referencia a la calidad de los servicios públicos en línea que ofrece el GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo?

Muy malo

Malo

Regular

Bueno

Muy bueno

4.- Según su opinión, ¿cómo calificaría la capacidad de respuesta del GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo a los requerimientos de la ciudadanía?

- Muy malo
Malo
Regular
Bueno
Muy bueno

5.- ¿Cómo describiría la gestión realizada por parte del GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo para implementar de manera adecuada los servicios públicos en línea?

- Muy malo
Malo
Regular
Bueno
Muy bueno

6.- ¿Piensa Ud. que se debe mejorar la página web institucional del GAD municipal del Cantón Pedro Moncayo?

- Sí
No

7.- ¿Se han realizado capacitaciones a la ciudadanía por parte del GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo para el uso y manejo adecuado de la página web y el acceso a los servicios públicos en línea?

- Sí
No

8.- ¿Cree Ud. que se deberían implementar más servicios en línea en la página web que administra el GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo?

- Sí
No

9.- ¿Cuál es la modalidad que prefiere para satisfacer sus necesidades en cuanto a los servicios públicos que ofrece el GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo?

- Presencial
En línea

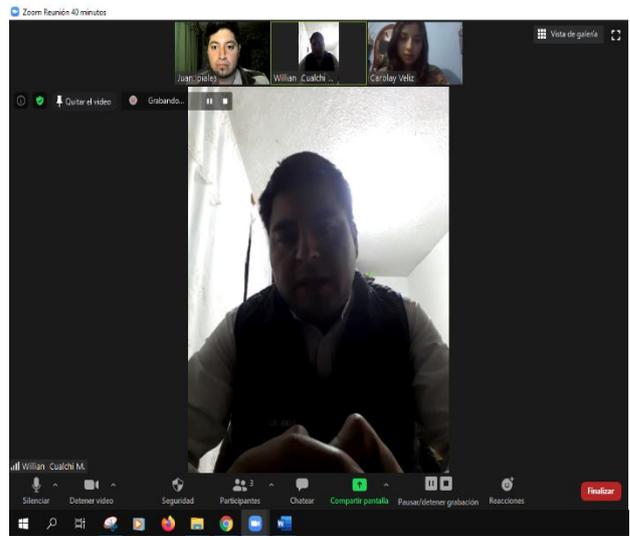
10.- ¿Cuál es el motivo por el cual UD. no accede a los servicios públicos en línea que ofrece el GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo?

- Desconfianza
Ineficiencia en el servicio
Dificultad para manejar la página
No dispone de conexión a internet
Desconocimiento de la página
Otros

11.- ¿Cuáles son los principales servicios públicos que, a su parecer, es indispensables que sean digitalizados por el GAD Municipal del Cantón Pedro Moncayo?

Matriculación Vehicular
Pago de impuestos

Anexo 8: Evidencia fotográfica







Participantes (3)

- Juan Ipiales (Anfitrión, yo)
- Cristina Jácome Gad Pedro Mon...
- JV Julisa Veliz

Invitar Silenciar a todos ...

Chat

¿Quién puede ver sus mensajes? La grabación está habilitada

Enviar a: Todos

Escribir mensaje aquí...



Participantes (2)

- Juan Ipiales (Anfitrión, yo)
- F Freddy Jarrín

Invitar Silenciar a todos ...