

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



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

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: “Análisis del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación y su incidencia
en la prestación de servicios públicos”

Trabajo de Integración Curricular previa la obtención del
título de Licenciada en Administración Pública

AUTOR: Alison Camila Hernández Báez
Nuvia Liliana Tepú Malpu

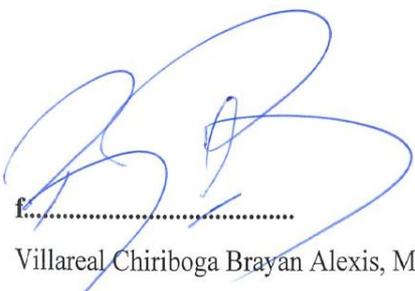
TUTOR: MSc. Brayan Alexis Villareal Chiriboga

Tulcán, 2022

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que las estudiantes Hernández Báez Alison Camila con el número de cédula 040204986-0 y Tepú Malpu Nuvia Liliana con el número de cédula 040188549-6 han elaborado bajo mi dirección el Trabajo de Integración Curricular titulado: “Análisis del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación y su incidencia en la prestación de servicios públicos”

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



f.....
Villareal Chiriboga Brayan Alexis, MSc.

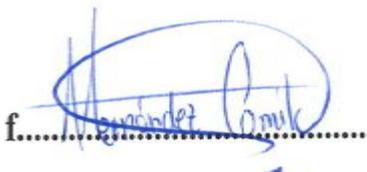
TUTOR

Tulcán, marzo de 2022

AUTORÍA DE TRABAJO

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

Nosotras, Hernández Báez Alison Camila con cédula de identidad número 040204986-0 y Tepú Malpu Nuvia Liliana con cédula de identidad número 040188549-6 declaramos: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de nuestra absoluta responsabilidad.



Hernández Báez Alison Camila
AUTORA

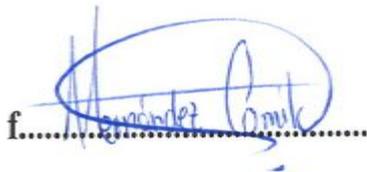


Tepú Malpu Nuvia Liliana
AUTORA

Tulcán, marzo de 2022

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Nosotras, Hernández Báez Alison Camila con cédula de identidad numero 040204986-0 y Tepú Malpu Nuvia Liliana con cédula de identidad número 040188549-6 declaramos ser autoras de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: “Análisis del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación y su incidencia en la prestación de servicios públicos” y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.



Hernández Báez Alison Camila
AUTORA



Tepú Malpu Nuvia Liliana
AUTORA

Tulcán, marzo de 2022

AGRADECIMIENTO

Todos tenemos sueños, pero para convertir los sueños en realidad, se necesita una gran cantidad de determinación, dedicación, autodisciplina y esfuerzo. Quiero agradecer primeramente a Dios que con su inmenso amor nunca me soltó la mano para alcanzar mis metas, siempre me bendijo en mis decisiones de vida, y sobre todo agradezco a mi mamá que ha sido el pilar fundamental para alcanzar este sueño.

A mi querida Universidad Politécnica Estatal del Carchi, que me abrió sus puertas para educarme y llenarme de sabiduría, pero sobre todo gracias por hacer de mí una gran persona, a los preciados docentes de la carrera de Administración Pública, por dar todo lo mejor de ellos en las aulas para que sus alumnos seamos buenos profesionales llenos de muchos valores.

Agradezco enormemente a nuestro apreciado tutor M.S.c. Brayan Villareal, que depositó su confianza, dedicación y sus conocimientos que encaminaron esta investigación y sobre todo gracias por el apoyo incondicional y por estar siempre ahí pendiente de nuestras inquietudes.

A mi querida compañera de investigación Nuvia Tepú, por su gran amistad y por el apoyo mutuo para realizar esta investigación, dándome un impulso que hace posible cumplir con nuestro sueño de ser profesionales.

Camila Hernández

AGRADECIMIENTO

El tiempo de Dios es perfecto. En primer lugar, quiero agradecer a Dios quien me dio la fortaleza para seguir adelante durante el trayecto de mi vida, y me permitió ser la muchacha que actualmente soy, formada en carácter y valores. También quiero agradecer infinitamente a toda mi familia quienes de otra manera han sido el pilar fundamental para que yo pueda cumplir con mis sueños y anhelos esperados. Agradecerles porque han logrado estar junto a mí en las buenas y malas, en especial a mi madre que con su amor y apoyo incondicional siempre ha estado ahí en todo momento de mi vida estudiantil.

A la prestigiosa Politécnica Estatal del Carchi, que con sus enseñanzas me enseñó y me permitió conocer sobre el mundo laboral, a los docentes de mi carrera de Administración Pública, que con sus conocimientos y enseñanzas me permitieron formarme como profesional para que con esfuerzo y dedicación pueda cumplir con mis sueños y metas propuestas, ya que con perseverancia lograremos el éxito.

Mi tutor Msc. Brayan Villareal que, a través de sus conocimientos técnicos, con su paciencia, apoyo, compromiso y sabiduría impartida en sus queridos estudiantes han permitido lograr considerarse un amigo, que mediante sus sabias palabras de aliento permitirá que no nos diéramos por vencidas con el fin de lograr finalizar nuestra investigación de la mejor manera demostrado nuestra eficacia y eficiencia

A mi querida amiga y compañera de trabajo de investigación Camila Hernández, ella que siempre estuvo dispuesta a trabajar en todo momento, apoyándonos en todo para lograr realizar una investigación prospera y de éxito.

Nuvia Tepú

DEDICATORIA

El éxito será el resultado inevitable de tus planes, este trabajo lo dedico a mi querida madre, que, gracias a su sacrificio, trabajo duro, apoyo incondicional, su hija cumple su sueño de ser profesional, y que todo lo que hace por mí se ve reflejado en este trabajo. A mi abuelita que con sus bendiciones siempre me sentía protegida, a mi familia por su gran apoyo incondicional, y sobre todo este trabajo va dedicado a mi querida prima Alejandra Báez, que siempre estuvo conmigo en las buenas y en las malas y que por cuestiones de la vida ahora ya no está aquí conmigo, pero siempre me llevo todo lo bueno que me enseñó y que gracias a ella soy una persona más fuerte y con ganas de vivir la vida al máximo.

A mí, por todo el esfuerzo y dedicación en cada paso que daba para alcanzar mi sueño.

Camila Hernández

DEDICATORIA

El esfuerzo será la recompensa de mañana. Este trabajo se lo dedico a Dios por ser mi guía durante el camino, por darme la sabiduría para lograr finalizar con éxito este gran sueño de mi vida profesional.

A toda mi familia, en especial a mi madre y padre, quienes han sido mi pilar fundamental en este transcurso de mi vida, brindándome su cariño y amor, gracias a sus consejos del día a día lograron formarme en carácter fuerte, a ser una chica decidida y capaz de lograr todas mis metas mediante mi esfuerzo, dedicación y perseverancia. Gracias a ellos he podido cumplir mi sueño de ser una profesional y actualmente se ve reflejado todo su esfuerzo que han puesto en mí. También se la dedico a mis hermanos y hermanas quienes fueron parte importante en mi vida, ya que con su apoyo de diferente manera he logrado estudiar y acabar mi carrera universitaria, estando presente en las buenas y malas.

A mí por la dedicación y esfuerzo que me he permitido cumplir con este sueño de lograr terminar mi carrera, que no ha sido fácil, pero con perseverancia podemos lograr todo lo que nos proponamos.

Nuvia Tepú

ÍNDICE

I. PROBLEMA	16
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	17
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	18
1.4.1. Objetivo General	18
1.4.2. Objetivos Específicos	18
1.4.3. Preguntas de Investigación.....	18
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	19
2.2. MARCO TEÓRICO	27
2.2.1 NUEVA GESTIÓN PÚBLICA (NGP).....	29
2.2.3 GOBIERNO ABIERTO	34
2.2.4 GOBIERNO ELECTRÓNICO	40
2.2.5 EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN ECUADOR	44
2.3 MARCO LEGAL	46
III. METODOLOGÍA	50
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO.....	50
3.1.1. Enfoque	50
3.1.2. Tipo de Investigación	51
3.2. HIPÓTESIS O IDEA PARA DEFENDER	52
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	52
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS	53
3.4.1 Método	53
3.4.2 Técnica.....	54
3.5 ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	55

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	58
4.1. RESULTADOS	58
4.2. DISCUSIÓN.....	70
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	76
5.1. CONCLUSIONES	76
5.2. RECOMENDACIONES	77
IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	79
V. ANEXOS	83

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Calculo de Población y Muestra	Error! Bookmark not defined.
Figura 2. Rango de edad de la ciudadanía del Cantón Tulcán	60
Figura 3. Género de la población del Cantón Tulcán	60
Figura 4. División territorial.....	61
Figura 5. Calificación sobre la prestación de los servicios públicos del GAD de Tulcán	62
Figura 6. Modernización de tramites por medio de plataformas web	62
Figura 7. Utilización de los servicios públicos en línea brindados por el GAD de Tulcán	63
Figura 8. Tramites en línea.....	63
Figura 9. Eficacia y eficiencia de la plataforma web.....	64
Figura 10. Información sobres trámites y solicitudes.	65
Figura 11. Información de proyectos y programas.	65
Figura 12. Grado de satisfacción	66
Figura 13. Plataforma didáctica y fácil	66
Figura 14. Atención al ciudadano.	67

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Gestión Pública Tradicional y Nueva Gestión Pública	32
Tabla 2.Principios de Gobierno Abierto y Acceso a la Información Pública	37
Tabla 3. Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas	44
Tabla. 4 Población y muestra	56
Tabla 5 Diagnóstico descriptivo de la página web de la Municipalidad de Tulcán	67
Tabla 6 Ficha técnica de entrevista director de TICs Freed Carrera	93
Tabla 7Ficha técnica de entrevista director Registro Municipal de la propiedad del Cantón Tulcán.....	97
Tabla 8Ficha técnica entrevista Ingeniero Edison Realpe (Agencia de Matriculación Vehicular)	97
Tabla 9 Ficha técnica entrevista Especialista Francisco Méndez (director del Departamento de Planificación del Municipio de Tulcán).....	99

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Acta de Pre-defensa	83
Anexo 2: Validación Abstract	85
Anexo 3. Oficio dirigido al Señor alcalde del Cantón Tulcán	87
Anexo 4. Oficio dirigido al Señor Ing. Freed Carrera	88
Anexo 5. Solicitud de información	89
Anexo 6. Encuesta	90
Anexo 7. Ficha Entrevistas.....	93

RESUMEN

El presente trabajo investigativo se centró en el análisis del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación y su incidencia en la prestación de servicios públicos, con el propósito de conocer el grado de modernización e innovación de la plataforma web que posee el GAD de Tulcán. Para esto se utilizaron teorías enfocadas a la nueva gestión pública que trata de lograr un Estado más eficiente al momento de prestar los servicios y que los usuarios se sientan satisfechos. Los instrumentos aplicados en la investigación fue una metodología con enfoques cualitativo y cuantitativo, que, por medio de 383 encuestas realizadas a la ciudadanía tulcanesa, se obtuvo información acerca del grado de satisfacción, modernización, atención al usuario y la participación que poseen, por otro lado, la finalidad de las entrevistas realizadas a los directores es obtener información verídica para conocer su forma de gestión dentro de la institución. La investigación pretende determinar un diseño mejorado de la plataforma web de la Municipalidad hacia la prestación de servicios públicos, generando nuevos portales que permiten el acceso directo a la información pública, participación y colaboración e innovación pública. En la investigación se realizaron conclusiones y recomendaciones que aportarán al desarrollo de la gestión pública del Municipio de Tulcán, generando propuestas de confianza y seguridad, donde los ciudadanos sean los actores principales en la toma de decisiones.

Palabras clave: Tecnologías de Información y Comunicación, modernización, innovación, gestión pública, servicios públicos, plataforma web.

ABSTRACT

The current investigative work focused on the analysis of the use of Information and Communication Technologies and their impact on the provision of public services, with the purpose of knowing the degree of modernization and innovation of the web platform that the GAD of Tulcán has. For this, theories focused on the new public management that tries to achieve a more efficient State when providing services and that users feel satisfied were used. The instruments applied in the research were a methodology with qualitative and quantitative approaches, which, through 383 surveys of Tulcán citizens, got information about the degree of satisfaction, modernization, user service and participation they have. On the other hand, the purpose of the interviews carried out with the directors is to get true information to know their form of management within the institution. The research aims to determine an improved design of the Municipality's web platform towards the provision of public services, generating new portals that allow direct access to public information, participation and collaboration and public innovation. In the investigation, conclusions and recommendations were made that will contribute to the development of the public management of the Municipality of Tulcán, generating proposals of trust and security, where citizens are the main actors in decision-making.

Keywords: Information and Communication Technologies, modernization, innovation, public management, public services, web platform.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se centra en el análisis del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación y su incidencia en la prestación de servicios públicos, partiendo de la consolidación de la Nueva Gestión Pública como una transformación de los modelos de gestión del sector público, logrando la satisfacción del ciudadano y conduciendo a una Administración Pública eficiente y eficaz. Partiendo de una migración hacia las nuevas formas de gobierno a través de las Tecnologías de Información y Comunicación para generar acercamiento directo con el ciudadano y la Institución pública.

A medida que la sociedad va evolucionando, se puede identificar que el ciudadano cada vez es más exigente y busca la manera más fácil de solventar sus necesidades básicas, es por eso que las Instituciones públicas prestadoras de servicios deben modernizar su aparato administrativo con nuevos procesos de gestión e innovación en las plataformas web.

La presente investigación está conformada por capítulos que permiten estructurar la información de manera adecuada para su exposición. El capítulo I hace énfasis a la problemática, objetivos de investigación, preguntas de investigación, que encaminan a la explicación de las falencias existentes en la plataforma web de la Municipalidad de Tulcán, partiendo de eso, dar solución a la problemática a través de metas establecidas que se logran con métodos aplicados a la investigación.

El capítulo II se procede a la revisión bibliográfica de aquellas teorías que se conforma la investigación para su sustentación, en base a una teoría doctrinaria de la Administración Pública y aquellos conceptos que ayudan a la fundamentación teórica. Para la investigación se tomó en cuenta antecedentes que permiten guiarnos en el tema a tratar, nos ayuda a estabilizar la investigación por medio de bases con argumentos sólidos. Tiene por finalidad exponer lo que se ha hecho hasta el momento para esclarecer el fenómeno objeto de investigación.

Capítulo III nos centramos en crear la metodología que se va a aplicar en toda la investigación, como enfoque, la operacionalización de variables y los métodos inductivo y deductivo que nos permiten generalizar la información, las técnicas, con el fin de obtener información relevante de partes de los funcionarios públicos y la población objeto de estudio sobre la prestación de servicios públicos de la Municipalidad de Tulcán.

Capítulo IV nos permitirá analizar los resultados obtenidos como base de instrumentos las encuestas y entrevistas, esto se lo realizó mediante la aplicación de un programa estadístico que nos ayudará a obtener datos exactos y así lograr obtener información clara y concreta. Para

luego realizar la discusión clara en base a la percepción ciudadana y la información de las personas entrevistadas.

Capítulo V encontraremos los resultados finales de la investigación mediante las conclusiones obtenidas, partiendo de análisis descriptivo, trabajo práctico y fundamentación teórica se ha logrado verificar las diferentes falencias existentes. Para lo cual se formulan las respectivas recomendaciones que pueden ser acogidas por directores de institución estudiada.

I. PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la presente investigación se va a analizar cuál es el uso de las tecnologías de la información y comunicación en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Tulcán y la incidencia en la prestación de servicios públicos, para determinar si los servicios brindados son de calidad y comodidad para la ciudadanía.

En la actualidad existen varios sitios web gubernamentales, que deberían ser usados por los diferentes gobiernos locales con objetivo de satisfacer las necesidades de la ciudadanía de manera eficiente y oportuna, encaminada al desarrollo y progreso del GAD de Tulcán y del ciudadano en general, forjando el funcionamiento correcto de las diferentes ventanillas de la plataforma virtual existente.

En el GAD de Tulcán existe una plataforma web, sin embargo, su estructura no es la adecuada, debido a que no cuenta con un sistema avanzado que esté a disposición de las personas a la hora que se requiera. Impidiendo que desde la comodidad de su hogar o trabajo pueda ejecutar un trámite de urgencia, como también pagar dichos servicios de catastros sin necesidad de ir a la institución. Esta entidad sigue con el sistema de papeleo innecesario, muchas veces ocasionando pérdida de tiempo y un malestar en la ciudadanía tulcanense. Dejando en evidencia que la institución pública no cumple con el objetivo de satisfacer las necesidades de la ciudadanía, por lo tanto, los servicios públicos prestados no son de calidad y no se brindan de manera eficiente y eficaz.

La insuficiente preparación de los servidores públicos contribuye a generar “una sensación de no respuesta oportuna o correcta a dicha problemática lo que lleva a que actores sociales diferentes al gobierno intenten dar solución por su propia cuenta, olvidando que deben satisfacer el bienestar de todos los ciudadanos”. (Suing, 2017, p. 43)

Debido a las experiencias de los ciudadanos y al monitoreo de la pagina virtual, podemos mencionar que existe escasa de informacion que debe estar a disposición de los tulcanenses al momento de solicitar un servicio, de igual modo no hay interacción con el ciudadano, escasas de tecnología en la institución pública, desconocimiento de nuevos mecanismos de innovación por parte de los funcionarios que ejercen sus competencias.

Para ello sería importante que las instituciones públicas tengan como herramienta principal las redes sociales, permitiendo a la ciudadanía estar más comunicada e informada sobre la gestión que realizan, cumpliendo con las expectativas y necesidades del ciudadano.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo influye el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el GAD de Tulcán en la prestación de servicios públicos?

1.3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación del uso de las TICS, en base teórica, es una herramienta eficaz de comunicación y gestión a nivel mundial, por lo tanto, en el ámbito público es prácticamente indispensable, para optimizar tiempo y recursos, permitiendo así al desarrollo organizacional de la comunicación y especialmente obtener un buen clima laboral para la obtención de los objetivos y sobre todo mejorar la prestación de los servicios públicos al ciudadano.

Determinando que las TICS y el gobierno electrónico contribuyen al desarrollo económico, social, cultural, y que el Estado este moderno mediante la distribución con equidad, así como ampliar plataformas virtuales locales, nacionales y regionales de cooperación, para asegurar una participación eficiente en la economía mundial (Barragán, 2016, pág. 111).

En su apoyo práctico, la actual sociedad es cambiante y dinámica, por tal razón, los ciudadanos son cada vez más exigente, principalmente en lo que se refiere al buen uso de la tecnología, motivo por el cual se deberá realizar cambios en los modelos de gestión para disminuir la escasez del avance de la tecnología y crear estrategias que mejoren los procesos administrativos y reflejen la calidad y adecuada atención a los ciudadanos dentro del GAD de Tulcán.

El uso de las TIC en los órganos de la Administración sirve para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos. (Barragán, 2016, pág. 112).

El uso de las Tics desarrolla nuevas oportunidades y desafíos en las instituciones públicas por lo cual, es importante que el personal administrativo y los demás empleados tengan una preparación constantemente para cumplir con las expectativas y comodidad de los ciudadanos en el entorno social y tecnológico.

Existen algunas ventajas mediante la aplicación y el uso de las TIC en la administración pública, podemos decir que empieza desde la optimización de recursos y tiempo al momento de sugerir una información o realizar los trámites que tiene la ciudadanía.

El GAD de Tulcán es una institución pública en la que laboran varias personas, en los distintos departamentos de acuerdo con el nivel jerárquico y su función que desempeña, es importante mantener un control y seguimiento para conocer si la implementación de las TIC es utilizada de una manera correcta y sobre todo que el personal de esta área deberá monitorear que los servicios públicos que prestan al ciudadano sean buenos y eficientes.

Todos los tulcaneños obtendrán beneficios al momento de implementar las TIC en el GAD Municipal, dando paso a los servicios en línea y permitiendo realizar cualquier trámite desde casa ya que la plataforma deberá estar disponible las 24 horas del día los 7 días y de semana y los 365 días del año.

Esta investigación pretende ser parte de los procesos de invocación en la administración pública del GAD de Tulcán, empezando con la mejora en la prestación de servicios y así beneficiará a los ciudadanos tulcaneños y de igual manera la Institución aumentará la credibilidad, confianza ante la sociedad. Este trabajo servirá como base para las nuevas investigaciones que conduzcan al camino de la invención y desarrollo del pueblo tulcaneño.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Analizar el uso de las tecnologías de la información y comunicación en el GAD de Tulcán y su incidencia en la prestación de servicios públicos.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar el contexto de la actualización del uso de las Tics en el GAD de Tulcán.
- Identificar los servicios públicos relacionados con el uso de las Tics del GAD de Tulcán.
- Diseñar una propuesta para mejorar la prestación de los servicios públicos en el GAD de Tulcán.

1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cuál es la situación actual del uso de las Tics en el GAD de Tulcán?
- ¿Cuál servicio público tiene mayor uso de las TICS?
- ¿Cree usted que las plataformas web propuestas por el Municipio son eficaces y eficientes?
- ¿Cuán importante son las Tic´s en la institución Pública?
- ¿Los servicios en línea deben estar disponibles 24/7?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

El primer antecedente corresponde a una investigación sobre la “Participación ciudadana y percepción frente a la Gestión Pública en el Municipio de Sincelejo- Sucre”, su autor Anyi Ramírez. El objetivo general se centra en establecer la correlación existente entre participación ciudadana y percepción frente al servicio público en el municipio de Sincelejo, para ello sería importante conocer sobre las dimensiones de la gestión pública, logrando ser una institución eficiente, eficaz y transparente frente al gobierno de turno, tomando en cuenta la participación de las personas en la toma de decisiones Ramírez (2017).

Los objetivos específicos de la investigación se tratan de conocer la atribución de los ciudadanos para ejecutar el proceso de participación ciudadana, creyendo importante que debe existir un seguimiento al ciudadano y conocer la verdadera causa que impide una participación y confianza en el ciudadano Ramírez (2017). Identificar la percepción de la ciudadanía frente al alcance y efecto de la participación ciudadana. Analizar la percepción de los ciudadanos en la Gestión Pública del Municipio de Sincelejo, teniendo en cuenta las competencias que este Municipio tiene y dar seguridad a los ciudadanos para cumplir con el rol de ayuda en las decisiones políticas.

Las teorías planteadas en la investigación, son la participación del pueblo, en el proceso de descentralización político-administrativa del Estado, es vista como una forma de acercar el gobierno al pueblo, en un momento en que se genera desconfianza hacia las autoridades y entidades políticamente representadas, también se ha utilizado el término Gobernanza, a partir de la observación de un nuevo vínculo entre el gobierno y la sociedad, donde ambos son responsables de intervenir en los asuntos públicos, entendiendo la importancia de la cooperación en este proceso, y abandonar las viejas prácticas de trabajo personalizado y de competencia Ramírez (2017).

En la investigación se analizó si existe o no participación ciudadana en el Municipio de Sincelejo Sucre y la percepción en la Gestión Pública, la cual hizo un estudio profundo, con cifras que revelan el cumplimiento de sus objetivos, y obteniendo resultados favorables. Se examinó aportes de la participación ciudadana a la gestión pública y ha contribuido a la construcción de conocimiento enfocado a mejorar la relación entre el gobierno y los ciudadanos para abordar los problemas sociales de manera efectiva y más eficiente; y sobre todo contribuir a la construcción de una cultura democrática y ciudadana Ramírez (2017).

Analizó la participación en organismos y espacios tomando como ejes: el tiempo, falta de información, deber del ciudadano, clientelismo y politiquería, decisiones de las autoridades

locales, entidades autónomas frente al comunidad, frente al actual alcalde de la ciudad, satisfacción de la administración sobre los recursos del municipio, seguridad ciudadana, desarrollo económico de la ciudad.

Para Ramírez (2017), obtener los resultados se elaboró un instrumento formado por preguntas de la encuesta de 'Percepción ciudadana' de la Red de ciudades Cómo Vamos, que aborda las variables de Percepción Ciudadana y Gestión Pública, para esto la autora descompone en fases: Exploración de la literatura y composición del marco teórico. Segunda Fase: Obtención de datos, se prepara el contacto con los participantes y se verifica la aplicación de las herramientas. Tercera Fase: análisis de resultados de los datos mediante el programa SPSS/PC. Cuarta Fase: Construcción del informe final.

Para la presente investigación se realizó un muestreo premeditado, con ciudadanos mayores de 18 años, habitantes en la ciudad de Sincelejo. Participaron 120 personas, de las cuales 60 ejercen la participación ciudadana y 60 no. Los colaboradores de esta investigación que han ejercido la participación ciudadana fueron incorporados a través de muestreo no probabilístico tipo Bola de Nieve; las personas que no han ejercido la participación ciudadana fueron elegidas entre personas que circulaban a diferentes horas en los puntos más importantes de la ciudad Ramírez (2017).

El antecedente propuesto realizó una investigación cuantitativa – correlacional debido a que se pretende comprobar la relación cierta entre el ejercicio de la Participación ciudadana y la percepción de los colaboradores en la Gestión pública del municipio de Sincelejo, colaborando a cuatro dimensiones en específico: eficiencia, imagen, eficacia y transparencia. Para el análisis de datos se utilizó la tabulación mediante el programa SPSS/PC para Windows Ramírez (2017). Los resultados obtenidos en esta investigación, el 66,6% de las personas que no participan por falta de tiempo, el 91,7% de las personas que participan suponen que la participación ciudadana no ha logrado reducir el clientelismo y la politiquería Ramírez (2017).

Como conclusión, muchos de los ciudadanos no se involucran en las decisiones que tomen sus representantes, ya que manifiestan que no existe un medio por donde hacerlo. El tiempo es un elemento importante al momento de considerar la participación ciudadana, por ser un recurso finito y escaso. Por lo tanto, se debe estimar la práctica de aquellas personas que apoyan con parte de su tiempo en la participación Ramírez (2017).

El segundo antecedente es una investigación importante para realizar nuestro trabajo investigativo porque trata del uso de la TIC en el GAD Municipal de Loja y su Incidencia en los procesos de gestión pública, el autor Carrión Miles Diego Fernando. El objetivo general se basa en analizar las TIC, con la finalidad de determinar cuál es su incidencia en el desarrollo

del uso de las Tics, en el GAD de Municipal de Loja, conocer que progreso ha permitido en la institución al usar la TIC en la gestión pública.

Los objetivos específicos del antecedente son Incrementar la provisión y calidad de servicios en línea para brindar comodidad al ciudadano y pueda realizar sus trámites desde la casa o del trabajo sin necesidad de trasladarse a la institución. Aumentar el acceso y la transparencia a la información pública, como herramienta para fomentar la colaboración y participación ciudadana en la labor del gobierno, de manera podemos combatir contra la corrupción, y realizar pagos u obtener información desde nuestro lugar de trabajo y el ciudadano pueda ser partícipe de las decisiones públicas y tener más confianza en el gobierno Carrión (2016).

Las teorías que se tomaron en cuenta en el fundamento de la investigación: El gobierno electrónico porque se refiere al uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) dentro de las instituciones públicas buscando mejorar los servicios e información en línea para los ciudadanos de una manera eficiente y eficaz fomentando la transparencia y la participación ciudadana Carrión (2016), También utilizo Gobierno Autónomo Descentralizado porque son los prestadores de los servicios públicos y los que brindan atención directa a la ciudadanía. Por tal motivo la atención de calidad depende de los encargados de la institución de construir un gobierno electrónico a escala avanzada para buscar el desarrollo y satisfacer las necesidades ciudadanas y por ultimo servicios públicos que tiene como fundamento determinar la atención de calidad y el grado de satisfacción de la ciudadanía, para así mejorar los procesos administrativos y tecnología de innovación ya que dentro de las instituciones públicas es de mucha ayuda las tics por lo que permite acelerar los trámites públicos.

Con esta información nos podemos dar cuenta que el gobierno electrónico es muy importante dentro de las instituciones pública para brindar servicios en línea de calidad, comodidad para el ciudadano. De esta manera, podemos conocer cuál es la percepción y confianza que tienen las personas para el gobierno de turno que ha ofrecido mejorar estos servicios y se debe demostrar con acciones y no con palabras. Como es de conocimiento sabemos que al implementar el gobierno electrónico dentro de una entidad gubernamental obtendremos beneficios positivos como dar una respuesta eficaz de acuerdo con la necesidad del ciudadano, permitir la participación ciudadana en la toma de decisiones públicas, servicios de calidad eficientes Carrión (2016).

En la investigación se analiza si el uso de la TIC en el GAD de Loja ha permitido que los servicios públicos en línea de esta institución sean eficiente y eficaces para realizar los trámites

más requeridos por el ciudadano permitiendo optimizar tiempo y costos. Para ellos se ha realizado una encuesta a la ciudadanía con el objetivo conocer en que hay que mejorar la gestión para que sea de calidad, conocer los horarios de atención, pero debería estar disponible 24/7 para cumplir con las expectativas de ciudadanos y no solo los días de semana. También se analiza que debe ser viable capacitar al ciudadano sobre el manejo del gobierno electrónico y se pueda obtener resultados positivos favoreciendo al ciudadano al gobierno mediante estrategias de innovación Carrión (2016). Los resultados de la presente investigación se los obtuvieron mediante la aplicación de 110 encuestas a los delegados de diferentes subordinaciones del GAD Municipal de Loja, para conocer como es la organización actualmente.

Para Carrión (2016), poder definir el total de encuestas se tomaron los datos existentes de la Entidad del año 2014. Para ello se tomaron en cuenta a los directores departamentales, a las secretarías de los diferentes departamentos del GAD Municipal de Loja; con el objetivo de realizar la encuesta a las personas que hacen el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación dentro de esta institución Pública.

Los diferentes resultados nos lanzan que la mayoría de las personas este acuerdo que haya un gobierno electrónico para brindar servicios de calidad de manera eficiente y eficaz, pero también los resultados arrojan que no hay calidad porque no existen los programas, herramientas necesarias para brindar estos servicios en línea por lo cual no pueden cumplir con las expectativas que requiere la ciudadanía. Otras personas mencionan los servicios en línea que cada vez van mejorado para cumplir expectativas y necesidades del ciudadano, un porcentaje mínimo no está de acuerdo con servicio que brinda la institución Carrión (2016).

Para ello es importante que dentro de las instituciones públicas los funcionarios públicos conozcan sobre uso y aplicación de las TIC para optimizar tiempo y recursos para los ciudadanos mejorando los distintos servicios que requieren la ciudadanía.

El antecedente propuesto realizo una investigación de método científico para conocer cuál es la realidad que existe en el GAD de Loja, también se tomó en cuenta el método deductivo para seleccionar información sobre el uso de las TIC en el GAD de Loja. Por último, el método inductivo para conocer la realidad entre los funcionarios públicos y el manejo de los programas tecnológicos de GAD y lograr establecer conclusiones a la que se llega mediante la

investigación. En la investigación se utilizó las técnicas de observación y encuestas para poder llegar a conocer si el uso de las TIC en las instituciones públicas es de calidad Carrión (2016).

El resultado final de investigación es que ha permitido la reducción de largas filas de personas al realizar los diferentes trámites, en la actualidad se lo puede realizar desde la casa o sitio de trabajo. Esto se ha logrado mediante el uso de la TIC en la institución pública Carrión (2016).

Para Carrión (2016), Como conclusión es que las instituciones públicas deben ir desarrollando nuevas destrezas en el uso de la tecnología ya que es una herramienta muy importante para lograr brindar servicios de calidad al ciudadano mediante la aplicación de TIC. De esta manera la institución actuaría de manera eficiente y eficaz al realizar los trámites que requiere el ciudadano cumpliendo con sus necesidades y expectativas.

Como recomendación que el GAD de Loja incremente el uso de la TIC, para mejorar sus servicios en línea y sea una institución de ejemplo para los diferentes GAD. Tomando en cuenta habilidades y destrezas de imaginación y conocimiento de sus funcionarios, que proyecte nuevas ventanillas para realizar trámites de manera eficiente y oportuna para el ciudadano Carrión (2016).

El tercer antecedente trata sobre una investigación del uso de TIC en la comunicación con la ciudadanía: diagnóstico de portales web de gobiernos locales en México, su autor es Manríquez Fonseca Alejandro David. Se objetivos generales se basó en estudiar la incorporación y uso de las tecnologías en el espacio público, centrándonos en la relación que existe entre la administración y el ciudadano, para saber el sistema de comunicación que se brinda por medio de la página web y como es la prestación de servicios públicos brindados a la ciudadanía.

Los objetivos específicos buscan estudiar qué papel desempeña el Internet para intercambiar la información entre los ciudadanos y la administración pública, conocer que tan importante es el uso de las TIC en los gobiernos locales mexicanos para el desarrollo comunitario, como también evaluar las ventajas y desventajas del correcto manejo de portales web para fortalecer la vinculación entre gobiernos y sociedad y conocer que tan eficientes son al brindar la prestación de servicios Manríquez (2018).

El fundamento teórico de esta investigación es la sociedad de la información que es el proceso de modernización y evolución social para cambiar a la sociedad cotidiana a una innovadora industrializada de esta manera nos permitirá mantener a una ciudadanía informada con

pensamiento nuevo capaz de confiar en los gobiernos, mediante esta sociedad podemos comunicar y dar información tanto de los servicios, organización, información que requiere la ciudadanía ya que es primordial Manríquez (2018).

Manríquez (2018), Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Son aplicadas por el desarrollo y la transformación de la información dentro de un sistema que es capaz de almacenar, procesar y distribuirlas para tomar decisiones en beneficios de la ciudadanía en el caso de usarlas en la institución pública. Mediante las TIC hemos podido mantener información e interacción entre estado y sociedad no de la manera que deseamos, pero si un poco en lo que es brindar los servicios que cada vez se está mirando que hay mejoras en algunas instituciones que van cumpliendo con las expectativas que requiere el ciudadano.

Internet y la WWW es una red interconectada mundialmente a diferentes redes o dispositivos inteligentes que permite mantener comunicación con otras personas en el mismo instante, facilitando el acceso obtener información que este alcance del ciudadano. Mediante esta herramienta podemos brindar servicios de calidad de manera eficiente y eficaz Manríquez (2018).

Gestión pública trata de ofrecer servicios públicos más efectivos conjunto con las tecnologías, para fortalecer la transparencia, rendición de cuentas para que el ciudadano este conforme y sobre todo haya participación ciudadana, con el fin de brindar información y prestar los servicios públicos de calidad Manríquez (2018).

Estas teorías son muy importantes ya que mediante el uso de unas o de otras herramientas tecnológicas se puede ir innovado a las instituciones gubernamentales y manteniéndolas en constante control y desarrollo para que brinden servicios de calidad y las personas de la localidad se sienta satisfechas y no haya reclamos, porque en pleno siglo XXI debemos poner en práctica la tecnología y estar en constante interacción los gobiernos con la ciudadanía y de esta manera tendremos un gobierno electrónico y modernizado Manríquez (2018).

Manríquez (2018), En la investigación se analizó los diferentes portales web de distintos ayuntamientos de México ya que es la parte experimental, el estudio se sustenta en los que tienen que ver con el uso y aplicación de las tecnologías de información y comunicación en los gobiernos locales. Que mediante el desarrollo tecnológico ha permitido interacción y colaboración entre instituciones y el ciudadano para poder brindar información importante para

satisfacer las necesidades de las diferentes personas adultas y jóvenes que somos los que más realizamos este tipo de trámites en los GAD.

Para obtener los resultados de la se escogió a 10 portales web de los gobiernos locales más importantes en la vida socioeconómica. Estos municipios se los escogió de acuerdo con el Censo Económico 2014 realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía. Para lo cual se aplicaron ficha de análisis estructurados por 120 indicadores o variables distribuidas en siete temas importantes de acuerdo con la investigación como es información, interacción, transacción, Integración, participación, funcionamiento técnico, diseño y estilo, para obtener la información se realizaron hojas de cálculo para obtener resultados y poner los diferentes porcentajes de acuerdo con su función Manríquez (2018).

La metodología de la investigación utilizada se divide en dos partes la primera es en el ámbito experimental en el que analizamos los portales web en el tiempo establecido desde febrero hasta noviembre del 2016, la segunda parte es la que permitió diseñar marco teórico mediante el método deductivo que es recopilar información y llegar a la conclusión Manríquez (2018).

Los resultados obtenidos en la investigación muestran el funcionamiento de los portales web como un programa importante para el gobierno electrónico. En los temas relacionados con la transparencia y acceder a la información. Sobre todo, crear una ventanilla para mostrar como principal el de trámites y servicios para el ciudadano. También es importante tener las redes sociales para mantener la interacción entre ciudadanos y fomentar la transparencia en los Gobierno Autónomos Descentralizados Manríquez (2018).

Manríquez (2018), Como conclusión de la investigación es conveniente incorporar el uso de las TIC en los espacios públicos para integrar al ciudadano en la participación pública y poder tomar decisiones para crear portales web necesarios en la que aparezcan las ventanillas de servicios al ciudadano y tramites y poder facilitar estos procesos a las personas y sientan que son tomadas en cuenta dentro de la política, buscando el bienestar para ellas.

Como recomendación es que las instituciones públicas deben buscar la formar de crear portales web que vayan en beneficios de la ciudadanía y de las instituciones para fomentar la interacción entre estado y personas como también mantener la transparencia, permitan la participación ciudadanía y tener un gobierno más desarrollado mediante la innovación tecnológica Manríquez (2018).

El último antecedente corresponde a documental de tesis “Análisis de la implementación de las tecnologías de información y comunicación, en la gestión de información en el Municipio del Cantón Rumiñahui”, el autor es Quinga Jhoselyn (2018). Este trabajo tiene el fin de señalar y calificar la estructura tecnológica que utiliza la gobernación de Sangolquí, en el uso de los servicios digitales.

Tiene como objetivo general, contribuir al progreso sustentable del Cantón Rumiñahui mediante la formulación y aplicación de planes, programas y proyectos organizados a la Planificación Estratégica Institucional, que certifiquen el equipo oportuno de servicios a la ciudadanía, con aporte del talento humano y actores sociales en la gestión municipal para lograr el buen vivir Quinga (2018).

El Primer objetivo específico pretende formular políticas, planes, y programas que contribuyan al desarrollo local, el segundo objetivo específico tiene, plantear la normativa técnica que facilite la interacción con el pueblo sobre los servicios que presta la Municipalidad y el ultimo objetivo es Alcanzar un inmenso nivel de cumplimiento presupuestario, de planes y programas. Quinga (2018), El presupuesto designado tendrá como base lo planificado y se deberá priorizar lo más necesario para la ciudadanía.

El autor toma como conceptos la Comunicación Organizacional la cual define como la ciencia que estudia la entrega de un mensaje directo o indirecto de un emisor a un receptor. La Gestión de Información que hace referencia al manejo de la inteligencia corporativa de una organización para que se maneje correctamente de manera interna Quinga (2018).

Las Tecnologías de Información y Comunicaciones (Tic) han logrado un desarrollo tanto en la economía, política y sociedad, creando espacios de interacción ciudadana Quinga (2018), Es decir, ha desarrollado una manera de comunicación dentro del sistema. Gobierno Electrónico que implica el uso de las nuevas tecnologías que da lugar a que la administración pública responda al ciudadano para mejorar su administración.

En la investigación se analizó el nivel de Madurez del GAD Cantonal Rumiñahui, tanto tecnológica como de gestión, acceder a la información, ingreso de la ciudadanía al Internet, y el sistema integrado de gestión.

Para la obtención de resultados y saber el nivel de madurez tecnológica que tiene el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Rumiñahui, se realizó encuestas para conocer la percepción de la comunicación interna del Gadmur que aporta con la información hacia sus servidores de manera adecuada Quinga (2018).

La población objeto de estudio son los miembros del GAD de Rumiñahui con una población universal de 729 empleados vigentes se ha realizado la muestra tomando en cuenta 141

empleados, entre hombres y mujeres que participan de diferentes edades que pertenecen a los departamentos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Rumiñahui Quinga (2018). Los resultados obtenidos de esta investigación es que el Gadmur en cuanto a la entrega de información, trabaja con su departamento en dos aspectos importantes, que son: 1) estrategias de servicios para identificar los usuarios internos y externos y 2) el diseño de los servicios y la aplicación de las herramientas tecnológicas para los usuarios internos y externos Quinga (2018).

Quinga (2018), Conclusiones, la sociedad, la tecnología se ha transformado en una necesidad, por lo cual la aplicación de las TICS en administración pública ha tenido grandes transformaciones en los procesos de intercambio de información entre ciudadanos y gobierno, permitiendo que varios procesos se logren optimizar tiempo y recursos.

Aplicar las nuevas tecnologías de forma correcta a nivel organizacional interno y externo, se ha creado mecanismos donde permite utilizar herramientas que sirven para la recolección información.

Se puede evidenciar que los funcionarios públicos tienen fallas al momento de acudir a las nuevas tecnologías de la información y comunicación ya que siguen con los modelos burocráticos y no existen cambios en la administración de las diferentes Instituciones Quinga (2018).

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1 ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Charles Bonnin (como se cita en Guerrero, 2004), desarrolló una obra administrativa en dos planos. Uno es de carácter aplicado, orientado a influir en el acontecer administrativo de su tiempo. El segundo plano es teórico: se encamina a establecer la ciencia de la Administración Pública con los alcances universales. Sin embargo, ambos planos están vinculados estrechamente, de modo que en un mismo texto tenemos ante nosotros la abstracción de un fenómeno junto con un examen concreto y puntual. El mérito de Bonnin, por consiguiente, radica en haber entendido su tiempo, con sus virtudes y sus vicios, en la interpretación de su desenvolvimiento. Su propuesta de implantación de un código administrativo que diera racionalidad a la Administración Pública, mejorando su organización y aligerando su movimiento, miraba hacia una sociedad que demandaba la satisfacción de sus necesidades. Su propuesta de ciencia Administrativa apuntaba a la formulación de principios universales

aplicables en el tiempo, y en el futuro, para que esa administración se condujera con la luz de la inteligencia y del saber.

La Administración Pública es un proceso vital del Estado y de la sociedad, es decir, una parte de su entramado organizativo existencial, de sus relaciones y de sus costumbres, requiere para su operación de normas consecuentes consigo misma, depuradas de reglamentaciones antiguas, así como una composición sistemática para su aplicación.

Este régimen anunció el nacimiento del Estado de derecho, voz no usada por Bonnin pero entendida como tal, porque reposa en un código administrativo formulado como un conjunto de leyes que se estatuyen en provecho de los ciudadanos a lo referente a sus asuntos comunes, la propiedad de todos y la riqueza pública, así como sobre sus acciones como actos interesantes al orden público así lo menciona Bonnin (como lo cita Guerrero, 2004). Este código es un cosmo jurídico de garantías del ciudadano ante la Administración Pública, pretendía contribuir a que dicha administración se deshiciere de los rastros del método administrativo absolutista.

Bonnin creía que la administración pública no es un poder arbitrario, sino una autoridad legal que junto con la justicia debe velar por los ciudadanos y sus propiedades, porque las leyes administrativas que conservaban el orden público son al mismo tiempo la garantía de la probidad y el entendimiento del administrador (como lo cita Guerrero, 2004).

2.2.1.1 Principio primitivo de la Administración Pública

La administración es una consecuencia, una emanación del Gobierno. Éste tiene su base en el código político, cuyo objetivo es la institución del Estado como ejercicio de los derechos políticos del ciudadano. El código administrativo tendrá como propósito la organización, la competencia y las atribuciones de las autoridades políticas secundarias en cada parte del territorio del Estado. El Ministerio del Interior, por cuanto eslabón entre el gobierno y la administración, es el primer grado del orden administrativo, seguido por las prefecturas, las subprefecturas y los alcaldes, que eran el grado final, así lo manifiesta Bonnin (como se cita en Guerrero, 2004).

La Administración Pública, consiguientemente, se explica solo a partir de los determinantes políticos que entraña la constitución. Se debe comenzar a tratar al pueblo, que es una multitud de hombres dividido en familias, y que está reunido con base en las relaciones y necesidades de todos juntos, es decir, los intereses privados con los cuales se integra el interés público.

Como la administración concierne a las relaciones entre los ciudadanos y el Estado, actuar en su carácter. Su primer principio primitivo, es el gobierno como voluntad pública actuante, como distintos de los cuerpos legislativos que constituyen la voluntad pública ordenante.

2.2.1.2 Definición Original de la Administración Pública

En 1809, Bonnin (como se cita en Guerrero, 2004), ofreció una definición más desarrollada: “La Administración Pública, es decir, la que tiene la gestión de los asuntos comunes respecto de las personas, de los bienes y de las actuaciones del ciudadano como miembro del Estado, y de su persona, sus bienes y sus acciones correspondiendo al orden público. La Administración por cuanto pública emana de esa comunidad, como la gestión de los intereses compartidos de todos sus miembros. El carácter inherente de la administración es actuar, obrar sin cesar, pues su acción en todos los momentos porque es interesante el orden público.

Es el gobierno de la comunidad en su acción ejecutiva directa de la aplicación, de modo que es pasiva como voluntad determinante que es la ley, y activa como ejecución determinada. La Administración Pública funciona con base en las reglas permanentes, como ocurre también con la administración de justicia, ya que antes había sido la voluntad de los reyes y de sus consejos, así como la arbitrariedad y la rutina, las únicas reglas conocidas para normar el trabajo administrativo, dicho de Bonnin (como se cita en Guerrero, 2004).

Uno de los grandes méritos que se debe acreditar a Bonnin es haber establecido la especificidad de la Administración Pública dentro del Estado, junto con otras instituciones que lo integran, del mismo modo que Maquiavelo había diferenciado la política ante la ética y la religión y Adam Smith había delineado los principios que rigen a la economía en contraste con los rasgos de otros fenómenos sociales.

2.2.2 NUEVA GESTIÓN PÚBLICA (NGP)

“La NGP es en realidad una propuesta que se explica a la luz de las consecuencias de la evolución y crisis de las formas específicas de accionar de la administración pública y su relación con el sistema político” (Pliscoff, 2017, pág. 143). Se trata de lograr un Estado más eficiente al momento de prestar los servicios y que los usuarios se sientan satisfechos.

Lo que persigue la NGP es una Administración más eficiente y eficaz, que satisfaga las necesidades de los ciudadanos, por medio de mecanismos de competencias que permita y promueva servicios y bienes de calidad. Partiendo de esta nueva gestión, se extrae ideas de diferentes teorías que analizan las características para conseguir medidas más acertadas al momento de la intervención pública (García, 2007).

Dentro de la NGP, existen pilares que se deben realizar para la reforma del sector público. García (2007) menciona los siguientes: Public Choice que tiene como objetivo el involucramiento del sector privado en la producción pública. Cortes de transacción, se basa en la reestructuración organizativa en relación con la función de coste óptima. Neo- Taylorismo para la reducción de la burocracia y su forma de actuar. Teoría de la Agencia, establecida para la implementación de herramientas de control en ejercicio de la responsabilidad. Con estas medidas se busca que el sector público sea mejor y se maneje con transparencia dentro de su administración.

“Un programa de reforma del sector público orientado a reemplazar la administración por la gestión, sustituir la burocracia formal por los mercados o contratos hasta donde sea posible, de manera que casi se obtenga la reducción de la administración pública” (Altaba, 2009, pág. 88).

La Nueva Gestión Pública es una reconceptualización normativa de la Administración Pública consistente en diversos componentes interrelacionados considerándose en ellos la provisión de servicios de alta calidad que valoren los ciudadanos, incremento de la autonomía de los gestores públicos, evaluación y recompensa de organizaciones e individuos, la posibilidad de hacer disponibles los recursos humanos y tecnológicos que precisan los gestores para una correcta ejecución y la apreciación de las virtudes de la competencia, manteniendo una actitud abierta sobre qué objetivos públicos deberían desarrollar el sector privado en vez del público (Borins, 1995, pág. 122-123).

En el contexto de la NGP, propone un modelo más gerencialista para la provisión de servicios públicos, la administración pública sea cambiada por la gestión, debido a que se enfoca más a la competencia de mercado entre el sector público y el privado, donde el público sobre salga y los usuarios no tengan la necesidad de satisfacer las necesidades aparte de lo público.

La Nueva Gestión Pública, que encarna las reformas del sector público o su modernización y cuyo propósito es la configuración de un Estado mínimo. Con la Nueva Gestión Pública se ha abierto paso con fuerza la noción del ciudadano (elector) – financiador (contribuyente) – usuario (cliente) que demanda de los poderes públicos una serie de servicios y exige una provisión eficiente de los mismos (Altaba, 2009, pág. 88). La meta de la NGP es modificar la administración pública de tal manera que no se convierte en empresa, si no que vaya encaminada al ámbito empresarial. La Administración Públicas al ser parte de un prestador de servicios, tiene responsabilidades al momento de satisfacer las

necesidades de los ciudadanos, por lo tanto, siempre tendrá accesibilidad a los recursos económicos del Estado y deberá manejarlos de manera correcta para dar credibilidad y confianza en su accionar, así como lo hace el sector empresarial dentro del mercado (Schroder, 2006).

La Administración Pública está inmersa en cambios debido a la sociedad contemporánea, y partiendo de eso surge la NGP con el propósito de tomar decisiones de la racionalidad burocrática que definía a la Administración Pública.

La Nueva Gestión Pública (NGP), como racionalidad, tiene consecuencias ético- morales, al reconfigurar los valores que orientan la consecución de los fines de las organizaciones públicas y afectan la manera en que se diseña la capacidad organizacional estatal y no estatal, frente a un nuevo concepto de lo público (Chica, 2011, pág.60).

Uno de los objetivos principales de la transformación es la cultura de la organización, el cambio de papel de imagen, símbolos, creencias, actitudes, etc., que se fundamentan en la implementación del modelo empresarial en el manejo del sector público. El resultado de esta búsqueda pretende crear imagen en negocios dentro del aparato Estatal. “La NGP, como racionalidad, tiene consecuencias ético- morales, al reconfigurar los valores que orientan la consecución de los fines de las organizaciones públicas y afectan la manera en que se diseña la capacidad organizacional estatal y no estatal” (Chica, 2011, pág.60).

En cuanto a los resultados obtenidos con esta implementación de la NGP, han generado posturas críticas, así como se el análisis de corrientes teóricas para la implantación de reformas, medidas jurídicas adoptadas, riesgos al momento de enfrentar un problema público. Estas acciones han permitido la adopción y aprendizaje de desafíos en la actualidad y dar legitimidad a las estructuras administrativas y la toma de decisiones (Islas, 2012).

Dentro de las fallas de la NGP, se han generado ideas del whole of govemmet y el buen gobierno o governance. En cuanto a la primera idea, busca dar respuesta al quebrantamiento del sector público, reestructurando el aparataje administrativo que facilite el trabajo en las organizaciones gubernamentales, con la finalidad de brindar atención integral al ciudadano. Mientras que la segunda adopta sistemas de responsabilidad y confianza cuando se trata de satisfacer necesidades, inquietudes de los stakeholders (Islas, 2012).

2.2.2.1 Gestión Pública Tradicional, Nueva Gestión Pública

La forma tradicional de la gestión pública tiene un enfoque burocrático, es decir, se caracteriza por desarrollar un poder centralizado y vertical. Este sistema se basa en procedimientos ineficientes al momento de prestar un servicio al ciudadano, sin tomar en cuenta el rol que

cumple dentro del Estado. Es necesario dar a conocer las diferencias de los dos términos, para ello se realiza una tabla donde se exponen las siguientes diferencias:

Tabla 1. Gestión Pública Tradicional y Nueva Gestión Pública

Gestión Pública Tradicional	Nueva Gestión Pública
Regulación, Objetivos mal plantados	Desregulación
Gestión orientada hacia adentro	Gestión orientada al cliente
Falta de motivación para la mejora de la gestión.	Motivación para la mejora de la gestión
Ausencia de responsabilidad y competencias	Responsabilidad en sus competencias
Escasez de evaluación y técnicas de gestión	Métodos de evaluación y técnicas de gestión
Centralización	Descentralización
Administración pública burocrática	Reorganización en la función pública, gestión y reformas

Elaborado por: Alison Camila Hernández Báez y Nuvia Liliana Tepú Malpú

Fuente: Elaboración propia

2.2.2.2 Instrumentos de la Nueva Gestión Pública

Existen instrumentos que ayudan al direccionamiento de acciones para la NGP. Schroder (2006), menciona los siguientes:

Gestión Contractual que se entiende a la dirección de la administración con base en objetivos acordados. Transferencia de la responsabilidad sobre los recursos para desarrollarán así un sentido de responsabilidad hacia el cliente y el mercado. Orientación hacia el rendimiento (output) y deberá generar la administración con este dinero y qué resultado podrá esperar realmente el político electo con este presupuesto. Controlling para establecer una gestión rentable y efectiva de la administración en el sentido del cumplimiento con las metas preestablecidas. Orientación hacia los ciudadanos/clientes para el acercamiento y establecer una transparencia sobre lo que es factible y lo que no lo es. Personal para un proceso de modernización exitoso. Técnica de información y Gestión de calidad que hará todo lo posible para organizar procesos de producción, estándares y recursos de las prestaciones sean consideradas las necesidades legítimas del cliente/ciudadano. (pág.30)

Si la NGP funciona adecuadamente, los desarrollos erráticos como la corrupción y el nepotismo serán detectados fácilmente y se podrán evitar oportunamente. Al mismo tiempo se podrá delimitar responsabilidades, para que los culpables rendan cuentas sobre su gestión (Schroder, 2006).

2.2.3 SERVICIOS PÚBLICOS

Podemos definir que los servicios públicos gubernamentales son aquellas instituciones públicas prestadas por ley. La constitución local y leyes municipales deben establecer las competencias y atribuciones que le corresponden a la institución para organizar, reglamentar su administración y su función de la misma. Además de hacer cumplir con los derechos económicos, sociales y culturales, donde el estado debe encargarse implementar acciones para satisfacer el bienestar de la sociedad. Por tal razón los servicios públicos son considerados como a parte evidente de la administración pública, la atención de las necesidades ciudadanas, es decir, la función de las alcaldías es la de prestar servicios públicos a sus localidades. Este importante pilar es la tarea que origina en la fase del progreso del estado conocida como “Estado Benefactor” o “Estado de Servicio” (Cordero, 2017, pág. 690).

Servicio público: Son aquellas actividades que ejecuta la institución de manera uniforme y continua, para satisfacer las necesidades básicas de la comunidad. Los servicios públicos pueden clasificarse en servicios básicos: mercado, agua potable, panteones, alcantarillado, calles, parques y transportes; servicios de protección a la comunidad; salud, asistencia social, protecciones ecológicas, prevención de desastres; fomento a la actividad económica: agropecuaria, industriales y de servicios. Los servicios públicos cumplen un papel importante dentro de las actividades que cumple el municipio, ya que a través de ellos se expresa el buen gobierno de la administración y se responde a las demandas planteadas por la sociedad para mejorar las condiciones de vida. (Cordero, 2017, pág. 693).

Por otra parte, podemos mencionar que los servicios públicos se utilizan, para satisfacer la necesidad más importante de la sociedad, asegurando al gestor del mismo bajo los argumentos de la supremacía del interés público sobre el privado. Por tal razón, es importante resaltar que el interés público, no es la simple suma de los intereses individuales de la mayoría, ni el interés de la administración, ni es solo una convivencia material, porque, aunque su contenido sea eminente económico, la determinación de la existencia del servicio público se trata de valoración e igualdad para todos, solucionado los problemas de la colectividad en general (Valls, 2017, pág. 430).

2.2.3.1 Finalidad del servicio publico

La finalidad del servicio público es la actividad de la concepción tradicional, para satisfacer una necesidad pública, colectiva o de interés público, buscando el bienestar de todos los individuos de la sociedad para lograr un desarrollo positivo para ello (Gordillo, 2018, pág. 244).

No hay servicio público que no tenga por fin la satisfacción de una necesidad colectiva; pero este criterio, aislado, sería insuficiente, por cuanto “múltiples son, en cualquier sociedad bien constituida, las necesidades públicas que se satisfacen mediante el procedimiento del servicio privado” pueden citarse las panaderías, y comercios de expendio de carne, leche, verduras, etc. No es esencial que el servicio sea ofrecido al uso del público, pues en el caso de las fuerzas armadas, de las fortificaciones, etc., hay un servicio que no es utilizado directamente por los particulares; lo esencial sería sólo la satisfacción de la necesidad pública.

2.2.4 GOBIERNO ABIERTO

Gobierno abierto es un área fundamental para lograr una serie de resultados distintos de política pública en varias áreas. Para implementar correctamente las iniciativas de gobierno abierto es importante tener una definición única que sea plenamente reconocida y aceptada por todo el sector público, además de ser comunicada y asentida por todos los actores implicados (OCDE, 2016).

El Gobierno Abierto se basa en la participación ciudadana, prácticas de transparencia en el Estado, y el derecho de acceso a la información pública. Se origina en la rendición de cuentas de los gobiernos para aumentar la confiabilidad en su gestión. “El Gobierno Abierto es perfeccionar la relación Estado – ciudadano y permitir que la mayoría de actores participen en la toma de decisiones, en la elaboración de planes y en general en el manejo de lo público (Ortiz, 2019, pág. 10). Todo parte de un cambio enfocado a la optimización de tiempo, recursos en la gestión pública y sobre todo dar a conocer sus planes de acción.

Las premisas del Gobierno Abierto se enfocan en el requerimiento a un ciudadano genérico por el hecho de tener derechos, pero también debe cumplir con el deber frente a las decisiones del gobierno por medio de la participación social mediante formas organizativas. Si el gobierno no vincula la existencia de una sociedad civil y sus variados mecanismos de representación política, estará expuesto a una participación ciudadana discriminatoria, antagónica o, peor aún la desafección pública (Oszlak, 2013).

La estrategia de Gobierno Abierto se fundamenta en tres pilares. Naser, Rosales (2016) dan a conocer los tres pilares:

- Gobierno abierto: gestionar la información pública como un activo público y cívico de carácter estratégico para el fortalecer el proceso democrático y el desarrollo de políticas públicas, basadas en la evidencia, la provisión de datos e información de servicios prestados por el Estado Naser, Rosales (2016).
- Innovación abierta: aumentar los límites internos de las organizaciones a través de la promoción de asociaciones de cooperación con los productores de conocimiento externos a las administraciones. Asimismo, pretende aumentar la participación de la ciudadanía de manera innovadora en las políticas públicas.
- Datos abiertos: “la ciudadanía debe saber cada paso que da el Estado y tener acceso a la información”, detalló el ministro. En este sentido, el nuevo portal nacional de datos abiertos será clave para que la ciudadanía encuentre información pública, herramientas y recursos para desarrollar aplicaciones y visualizaciones. (pág. 22)

La Estrategia en el sector público tiene como objetivo “mejorar el acceso a la información pública, modernizar el funcionamiento del Estado y alentar la reutilización de los datos para fomentar políticas públicas abiertas y transparentes” (Nasar, Rosales, 2010, pág.22). Para esto es necesario que exista una planificación estratégica con visión futura a presuntos problemas públicos.

El gobierno abierto refiere a un cambio de paradigma de gestión pública que atraviesa a las instituciones de todos los poderes del Estado, en tanto que el mismo sostiene que la relación con la ciudadanía debe ser el centro del accionar de la toma de decisiones del quehacer público (Naser, Fideleff, Tognoli, 2020, pág.13).

El gobierno abierto presume distintas formas de diseñar, implementar, monitorear y evaluar las políticas públicas, proyectos y programas que el gobierno ejecute. Contribuye a la gobernanza pública y el buen gobierno, basado en los pilares de transparencia, participación ciudadana, rendición de cuentas, colaboración e innovación. Incluye a los ciudadanos a la toma de decisiones en la intervención pública, que ayuda al fortalecimiento de la democracia, legitimación, acción pública, bienestar colectivo (Naser, Fideleff, Tognoli, 2020).

Un Gobierno Abierto es aquel que tiene una constante interacción con el ciudadano, con el fin de estar al tanto en sus solicitudes, que toman decisiones en sus necesidades y que facilite la colaboración de ciudadanos y funcionarios en el desarrollo de los servicios públicos que presta, sobre todo en el actuar de la institución de manera transparente y abierta (Calderón, Lorenzo, 2010).

La Coalición para el Gobierno Abierto (conocida como OGP siglas en inglés) busca el establecimiento de compromisos de los gobiernos con la ciudadanía para batallar con la corrupción y hacer uso de las tecnologías con el propósito de mejorar la gobernanza democrática.

La OGP brinda un foro internacional para fomentar el dialogo y socializar las nuevas innovaciones entre los actores comprometidos en la obtención del gobierno abierto: gobiernos, sociedad civil y el sector privado. Al asociarse a OGP, cada país se compromete a desarrollar un Plan de Acción, a comprometerse con el plan y sea evaluado por medio de mecanismos de revisión dependiente determinados por el estatuto de Alianza. (Manual Gobierno Abierto, 2014).

2.2.4.1 Pilares de Gobierno Abierto

Existen tres pilares que constituye el Gobierno Abierto, sin embargo, se habla de unos cuatro pilares que vendría hacer la rendición de cuentas, pero aún se encuentra en disputa. Para los autores Ponce, Alarcón y Espinel (2018), menciona siguientes los pilares:

Transparencia. – La información de las actividades que realizan las instituciones públicas pertenecen a los ciudadanos y deben estar a disposición, de manera acertada, en formatos abiertos sin límites, y exentas a limitaciones y claramente concretadas. Esto involucra a que toda información sea conocida por voluntad propia y entregada en los casos que solicite la ciudadanía. Esta ser percibida de dos dimensiones. La primera, hace referencia a la garantía de derecho que tienen los ciudadanos de estar al tanto de la gestión pública. La segunda, como el compromiso que tienen los gobiernos y las autoridades a comunicar a la ciudadanía sobre la rendición de cuentas y su gestión. (pág.6)

Participación. - La participación hace empoderar a la ciudadanía y que está sea activa a la transparencia y la colaboración. Es un derecho establecido en la Constitución y en los instrumentos internacionales, es por eso por lo que los gobiernos deben aprovechar y aportar en las políticas públicas para que sean más eficientes. En el Ecuador desde el año 2010 rige la Ley Orgánica de Participación Ciudadana que posee diferentes herramientas, mecanismos para la participación como las asambleas locales, los presupuestos participativos, las iniciativas populares y la silla vacía que son útiles en los diferentes niveles de gobierno (pág. 8)

Colaboración. - Es la labor de coordinar entre los diferentes sectores de la sociedad con el fin de aprovechar los recursos disponibles para solucionar aquellos

problemas públicos. A diferencia de la participación, la colaboración busca escuchar las voces de representantes de diferentes sectores en la sociedad que aporten a la implementación de políticas públicas para adoptar en el campo de acción y generar responsabilidad entre todos los sectores. (pág. 10).

Si hablamos de un Gobierno Abierto inclusivo y participativo, es necesario que los stakeholders (ciudadanos) tengan acceso a la información pública para estar al tanto de la gestión pública y el manejo de los recursos públicos, promoviendo la transparencia y combatiendo la corrupción. En consiguiente se ilustra la siguiente tabla detallando los principios de Gobierno Abierto y Acceso a la Información pública:

Tabla 2. Principios de Gobierno Abierto y Acceso a la Información Pública

<p>Apertura de Datos Públicos (open data)</p>	<p>Tipo de información del sector público en formatos estándares, para su accesibilidad de forma libre.</p>	<p>Innovación: Los gobiernos crearán plataformas o nuevas aplicaciones y servicios. Transparencia: Publicaciones verídicas de interés sobre el presupuesto, compras públicas, obras públicas, renta de los funcionarios, entre otros.</p>
<p>Apertura de procesos (open process)</p>	<p>Uso de redes sociales y plataformas para la participación ciudadana</p>	<p>Comunicación: Interacción entre ciudadano y Gobierno Participación: Aprovechamiento del conocimiento de los ciudadanos al momento de la implementación de políticas pública, programas o proyectos.</p>

Elaborado por: Alison Camila Hernández Báez y Nuvia Liliana Tepú Malpú

Fuente: Elaboración propia

Podemos evidenciar que estas aperturas ayudan a la interacción activa con el ciudadano, ya que cada vez la tecnología cree en favor de las necesidades personales y colectivas. Para ello es necesario aprovechar ciertas capacidades con el fin de mejorar la administración pública de las Instituciones públicas.

2.2.4.2 Finalidad de Gobierno Abierto

La finalidad del Gobierno Abierto es la participación del ciudadano y las políticas destinadas a cumplir con sus necesidades ya que ello genera confianza en el mismo, a través de la calidad de servicio que reciba por parte de las instituciones que forman la administración pública.

Esto significa que, los países que acogen al gobierno abierto deberán ejecutar políticas públicas y acciones que aumenten el valor público, con la finalidad de hacer cumplir el derecho al ciudadano de tener un buen gobierno. Esto quiere decir que se ejecute con mayor precisión el bienestar y prosperidad para satisfacer las necesidades del ciudadano, a través del mejoramiento de los servicios públicos, la calidad de vida de las personas, fortalecer la democracia en alianza de confianza con el ciudadano y la administración pública, el desarrollo del bien común, el buen vivir, el vivir bien y la felicidad de las ciudadanas y ciudadanos bajo la perspectiva de desarrollo inclusivo y respeto digno a la humanidad y a la diversidad cultural. (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, 2016).

Gobierno Abierto se ha convertido en una nueva forma de gobernanza que busca fortalecer la confianza de la ciudadanía en instituciones públicas para que actúen de manera ética y responsable, tomen decisiones informadas y sujetas a control social, involucren a la ciudadanía en la generación de cambios sociales de manera corresponsable y aprovechen el uso de las tecnologías de información y comunicación en busca de innovación (Merino, 2020, pág.7).

Su objetivo es aumentar el acceso y la transparencia a la información pública, a través de la participación y colaboración ciudadana en el quehacer del gobierno. Este objetivo busca generar confianza en el ciudadano a través del acceso a la información pública, de calidad actualizada, pertinente y oportuna la misma que permita a los ciudadanos empoderarse participar y colaborar en la toma de decisiones. De esta manera se fomenta la confianza y el acercamiento entre el ciudadano en el estado y sus instituciones. (Plan Nacional de Gobierno Electrónico, 2018- 2021).

Al existir una relación entre Gobierno Abierto (GA) y las TIC, juegan un rol significativo en nuestra sociedad, ya que estas son utilizadas para diferentes actividades dentro del sector

público y privado, como el acceso a la educación, administración pública, salud, empleo y empresas. (Peralta, Lozano y Jorda, 2020).

Si hablamos de tecnología, abarca las redes sociales digitales que sin duda es un medio privilegiado para el GA, y a través de ellas es posible la participación e interacción de las personas, que por medio de estas se puede establecer canales, compartir debates y generar conversaciones. Esto hace que las redes sociales configuren una herramienta de accesibilidad y transparencia, y además propone el relacionamiento social. (Peralta, Lozano y Jorda, 2020).

2.2.4.3. Gobierno Abierto en Ecuador

Ecuador desde el 2017 ha generado un impulso en contra de la corrupción generando diálogos como mecanismos de recuperación de la confianza y credibilidad en el accionar del Estado, mediante la generación de aquellos acuerdos que mejoren la gobernanza y la gobernabilidad de tal forma que la transparencia y la accesibilidad tenga cobertura para todos.

En el año 2018, Ecuador ingreso a la alianza para el gobierno abierto inició el proceso de co-creación de su primer plan de acción. En diciembre del 2019 Ecuador oficializó ante la Alianza el Plan de Acción de Gobierno Abierto 2019-2021. Constituyéndose hasta la fecha como el proceso más importante de la nación a través del co-diseño y co-gestión de políticas públicas, llevado a cabo con la participación de la sociedad civil, academia y gobierno; y que además se articula ante el plan Nacional de desarrollo 2017-2021 y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

El desafío más importante es la capacidad de fortalecimiento de los actores y los diversos sectores de la población como por las funciones del Estado y los niveles de gobierno. Las premisas fundamentales de la OGP es el trabajo colaborativo, el cual demanda una fuerte gestión del conocimiento, a través de las tecnologías de la información y comunicación. (Gobierno Abierto, 2019, pág. 11)

Para Ecuador, el gobierno abierto es “una forma de hacer gobierno generando confianza y mejorar la gestión pública de manera ética, responsable y sujeta a control social. Promoviendo el involucramiento del ciudadano para el quehacer público para generar cambios sociales con el principio de corresponsabilidad”. (Distrito Metropolitano de Quito, 2021, pág. 16)

Los Gobiernos Abiertos a nivel mundial buscan mejorar el desempeño gubernamental a través de fomentar la transparencia en la gestión de la administración pública, la colaboración de los ciudadanos con criterio de inclusión, en el desarrollo colectivo de soluciones a los problemas de interés público y en el mejoramiento en la prestación de servicios públicos mediante la implementación de plataformas de gestión de información e interacción social. (Distrito Metropolitano de Quito, 2021, pág. 16)

El proceso de gobierno abierto en Ecuador, se define la metodología de co-creación en la que establecen canales de interacción, de forma presencial y virtual en la que permite adquirir propuestas y soluciones, en la que se tome en cuenta los estándares de calidad de la Alianza por el gobierno Abierto. Ecuador establece al Open Government, como el grupo núcleo importante dentro de la gobernanza, tanto en los procesos y toma de decisiones. Este grupo se formaría de instituciones públicas del gobierno central y los ciudadanos. . (Distrito Metropolitano de Quito, 2021, pág. 40)

2.2.5 GOBIERNO ELECTRÓNICO

El gobierno electrónico se trata del uso de las tecnologías de la información y comunicación que facilita los servicios gubernamentales en relación con la administración pública y el ciudadano permitiendo ahorrar tiempo y recursos. Para la OCDE “el gobierno electrónico es el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), particularmente la Internet, como una herramienta para alcanzar un mejor gobierno.” (2011)

Para alcanzar un mejor gobierno electrónico es importante ofrecer servicios públicos en línea, de calidad, eficientes y eficaces a través de la entrega inmediata de información y realización de trámites, requeridos por parte del ciudadano. Mediante este sistema se logrará un desarrollo para el país y la institución pública permitiendo interacción directa entre ciudadano y gobierno. El Gobierno Digital se refiere al uso de tecnologías de la información y las comunicaciones en el marco de las estrategias de modernización para crear valor público. Se apoya en el ecosistema digital del gobierno, que incluye: actores de gobierno, organizaciones no gubernamentales, empresas, asociaciones de ciudadanos e individuos que apoyan la producción y acceso a datos, servicios y contenidos, a través de interacciones con el Gobierno. (OCDE, 2018).

El gobierno digital tiene tres pilares muy importantes para lograr cumplir con su objetivo entre ellos, la Confianza, que permite aumentar la transparencia y el empoderamiento, el bienestar mejorando los servicios públicos en línea como también aumentar la competitividad, tomando en cuenta el valor público y la misión del gobierno, la inteligencia que permite trabajar de manera eficiente y la tomar decisiones a través de los datos y diseño de políticas sobre el uso de las Tics. De esta manera el gobierno electrónico aumentará la eficiencia y productividad de las instituciones públicas, trabajando de manera ágil y eficaz para satisfacer el bienestar del pueblo. (Pimiento, 2017)

Mediante la implementación de estrategias del gobierno digital se ha logrado mejorar en varios aspectos importantes, la competitividad para realizar trámites e información ágil, la transparencia, permite el acceso a la información y control de la misma, innovación es generar nuevas oportunidades para lograr un desarrollo de la entidad pública, buen gobierno debe ser

eficiente entregar la información inmediata la ciudadanía, calidad de servicio es actuar con transparencia y acceso a la información pública, empoderamiento es que haya participación y colaboración de la ciudadanía. (Pimiento, 2017)

También podemos mencionar que el gobierno electrónico es un sistema administrativo que permite agilizar trámites y reducir costes, Dareus, (2016) afirma que El Gobierno Electrónico es el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación, en los órganos de la Administración Pública, para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y la eficiencia de la gestión pública, e incrementar la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos. (pág., 15)

El gobierno electrónico en las instituciones públicas permitirá tener mayor acceso a la información aumentando la transparencia en la institución y trabajando con mayor eficacia para satisfacer al ciudadano para ello. “El gobierno electrónico es la aplicación de tecnologías, utilizando el Internet para la realización de actividades comerciales y no comerciales en la administración pública”. (Guerrero, 2017)

Guerrero A. (2017), “El GE se refiere al uso de las TIC que realizan los órganos de la administración, para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y participación ciudadana. (pág., 3). Para ello sería de vital importancia que en todas las entidades públicas pongan a funcionar el gobierno electrónico mediante las tecnologías de la información y comunicación y brindar servicios de calidad al ciudadano y de esta forma se sienta cómodos y conformes por los servicios que brinda la entidad pública.

El gobierno electrónico según la Organización de las Naciones Unidas es el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) por parte de las instituciones de gobierno para: mejorar los servicios, acceso a la información y aumentar la eficacia y la eficiencia en la gestión pública, así como aumentar la transparencia del sector público y la colaboración ciudadana. (Solines , 2017, pág. 12)

En gobierno electrónico, busca ampliar el uso y desarrollo de las TIC mediante pautas, normas y buenas prácticas para funcionar, promoviendo oportunidades innovadoras para hacer un gobierno y gestionar de forma coherente personas, servicios, procesos y sistemas mediante la tecnología propia del GE, de ser el caso relacionarse con otros campos para lograr mayor productividad.

Las tecnologías de información y comunicación, es un elemento importante para mejorar el gobierno, el cual busca alcanzar la eficiencia y eficacia en los servicios gubernamentales, para mejorar los trámites del gobierno, brindar servicios públicos de calidad. Por tal razón, introducir

la tecnología en procesos convencionales del gobierno permitirá innovar la gestión pública ubicando al ciudadano como el centro de su accionar. “El Gobierno Electrónico no es un fin en sí mismo, que tiene un carácter importante para la revisión, diseño, optimización y cambios importantes en la tecnología para las funciones de producción de las organizaciones públicas.” (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2017)

2.2.5.1 Fases del Gobierno Electronico

El gobierno electronico se forma de algunas fases importantes, cada una tiene su propio objetivo, ademas, se trata de optimizar tiempos y costos mediante el uso de las TIC, la presencia, es la fase principal del gobierno electronico que las tics, usasn para otorgar infromacion basica a los ciudadanos, la interracion permite al usauario tramitar informacion propia de manera electronica, e interacion directa entre ciudadano y gobierno, la transacción es el uso de las tics para realizar tramites en linea, ahorrando tiempo y papel, por último la transformación se implica en la dministracion publica procesos, recursos humanos capacitados en el uso de las tecnologias, que permitan brindar servicios publicos en linea oportunos (Guerrero, 2017).

2.2.5.2 Actores y relacion del Gobierno Electrónico

El gobierno Electronico organiza las TIC de forma útil para optimizar la relación con cuatro actores principales, y, eliminar de esta manera las formas de barrera de comunicación y fortalecer las relaciones y alianzas con los actores de la sociedad, sea mas interconectada y globalizada. A continuacion se detallará los distintos actores: Secretaria Nacional de la Administración Pública (2017).

Los ciudadanos son elementos primordiales de la gestión del Gobierno y quienes, de forma grupal o individual, se favorecen del gobierno Electrónico, ya que es el medio de participación e interacción, permitiendo el uso derecho y obligaciones acordes al marco Constitucional y normativa vigente.

El **Gobierno** es el encargado de administrar el aparato estatal de aprobación con la Constitución. Que el Gobierno Electrónico se beneficia con una plataforma que permitirá la correlación entre los actores de la sociedad.

El Sector Productivo, es el actor que, con sus esfuerzos grupales e individuales, organizará y desarrollará métodos de producción, intercambio, comercialización, financiamiento, consumo de bienes y servicios, para satisfacer necesidades y generar ingresos. Este actor desempeña un rol importante que favorece al Gobierno Electrónico como una plataforma para interactuar con el Gobierno a través de procesos ágiles, claros y transparentes (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2017, pág. 15).

Las servidoras y servidores públicos son el talento humano que presta sus servicios dentro de las instituciones del sector público. El beneficio que el Gobierno Electrónico les brinda es tener acceso a herramientas que facilitan su trabajo y les permite ofrecer un servicio de mayor calidad (Secretaría Nacional de la Administración Pública 2017, pág. 15).

2.2.5.3 Modelos de relacionamiento de actores de Gobierno Electrónico

El gobierno electrónico se relaciona con cuatro modelos que son elementos muy importantes para el desarrollo de la institución.

Gobierno para el ciudadano, se trata de brindar servicios públicos e información a la ciudadanía mediante las TIC, de esta manera el gobierno y el ciudadano puede interactuar y proveer acceso a cualquier hora y lugar. Gobierno para el Gobierno, se trata de la interacción de las diferentes instituciones públicas para impulsar la eficiencia en la gestión. Gobierno para el Sector Productivo (Business), mediante este modelo permite la relación entre sector productivo y gobierno, con el objetivo de facilitar el acceso a estímulos productivos y servicios públicos, incrementando la producción y competitividad de manera segura y rápida para la actividad productiva. Gobierno – Servidor Público (Empleado), Es la gestión que desarrolla un gobierno para brindar servicios de desarrollo profesional y atención a las demandas de su talento humano. (Secretaría Nacional de la Administración Pública 2017, pág. 16).

2.2.5.4 Principios del Gobierno Electronico

Los principios establecidos por el gobierno electrónico, que buscan proteger los derechos del ciudadano mediante la interacción electrónica y uso de las TIC. Para ello Almeida (2018) menciona lo siguiente:

Principio de igualdad: busca garantizar e interactuar la administración pública con el ciudadano, brindando servicios públicos eficientes y eficaces.

Principio de legalidad: garantiza la legitimidad en los procesos administrativos y el respeto a la privacidad, obligando a la administración pública a la protección de datos personales.

Principio de conservación: corresponde a la plena conservación de comunicaciones y documentos electrónicos, ya sean, datos, imágenes, videos de la institución.

Principio de transparencia y accesibilidad: es el traspaso de información de la entidad pública y la provisión de servicios electrónicos, que sean de calidad y que haya la facilidad para ingresar a dicha información.

Principio de Responsabilidad: garantiza que el estado responda por las acciones realizadas a través de medios electrónicos de la misma forma que lo haría por medios tradicionales.

Principio de Adecuación Tecnológica: Este garantiza que las administraciones siempre elijan las tecnologías más avanzadas y adecuadas para satisfacer las necesidades públicas.

Principio de Continuidad: garantiza el acceso directo y la total disponibilidad de información y servicios que presta el estado a través de la administración pública.

Principio de Seguridad y Confianza: no solo garantiza la protección de información y datos, sino también el resguardo de estos manteniendo siempre su disponibilidad, su confidencialidad y su integridad (pág. 16)

2.2.5.5. El Gobierno Electrónico en Ecuador

Gobierno Electrónico es un campo de acción visiblemente estandarizado que define pasos claros a seguir con determinadas herramientas y mecanismos de uso de las TIC, que mediante el Gobierno Electrónico ha permitido optimizar tiempo para que otros países incorporen a la tendencia global el GE, evitando caer en errores durante el proceso.

Gobierno Electrónico para Ecuador no es solamente modernizar el Estado e introducir al país en la democracia 2.0, sino que implica el reto de fortalecer la democracia que queremos, y esto no solo involucra el uso de la tecnología sino crear nuevos espacios de gobierno y participación democrática, a través de una plataforma para una democracia innovadora y fortalecer mecanismos de legitimación del Estado ante los ciudadanos. (Secretaria Nacional de la Administración Pública 2017, pág. 20)

2.2.5.6 Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del Gobierno Electrónico en Ecuador

El Ecuador en su Plan de Gobierno Electrónico en las instituciones públicas tienen el objetivo de mejorar la gestión pública para ello se debe tomar en cuenta cuales son éxitos y fracasos.

Tabla 3. Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas

Fortalezas	Debilidades
<p>Evolución de una sociedad de la información y comunicación.</p> <p>Accesibilidad a la información pública.</p> <p>Flexibilidad laboral en el sector público.</p> <p>Portales WEB en las instituciones públicas con sistemas de seguridad (ciberseguridad).</p> <p>Simplificación de trámites.</p>	<p>Sociedad sin ciber cultura.</p> <p>Información pública limitada.</p> <p>Rigidez en la parte laboral.</p> <p>Plataformas web sin un sistema de seguridad aplicado.</p> <p>Trámites con exceso de papel y respuesta inoportuna.</p>
Oportunidades	Amenazas

Utilización de redes sociales y portales web sobre los servicios públicos.	Altos costos para adquirir las herramientas y sistemas
Plataformas web mas didácticas.	Falta de competitividad, creatividad e innovación.
Interacción directa con el ciudadano.	Falla en el personal de la entidad pública.
Innovación en la gestión pública	

Elaborado por: Camila Hernández y Nuvia Tepú

Fuente: (Plan de Gobierno Electrónico, 2018, pág. 29)

Construir un Ecuador justo, implica tener un acercamiento del gobierno con el ciudadano de una forma más fácil y práctica que permita la satisfacción en las personas a través de los servicios públicos de calidad. Mejorando la innovación y la interacción entre los distintos actores del Gobierno Electrónico con el fin de crear estrategias que diversifiquen la matriz productiva y la disminución de la pobreza. (Secretaría Nacional de la Administración Pública 2017, pág. 30)

2.2.5.7 Objetivos del Plan de Gobierno Electrónico

En el plan de Gobierno electrónico se enfoca en tres objetivos que los mencionaremos anteriormente.

Gobierno cercano, se basa en incrementar servicios públicos en línea, y que el ciudadano pueda acceder desde cualquier dispositivo, tomando en cuenta la calidad y garantizar la atención de excelencia al ciudadano. La presencia de la web del gobierno y el internet han vuelto más vulnerable la gestión del Estado, y es aquí donde la Ciberseguridad juega un rol muy importante, ya que esta tiene la finalidad de reducir aquellos riesgos que existen dentro de la nube y sobre todo aumenta la confianza en los ciudadanos en el momento de hacer uso de los servicios en línea. (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad, 2018, pág. 26)

Gobierno abierto es aumentar el acceso y la transparencia de la información pública como herramienta importante para impulsar la participación ciudadana y la colaboración con el gobierno mediante la toma de decisiones. El Ecuador posee avances importantes en participación y transparencia gubernamental por medios electrónicos, muestra de esto se ve reflejado en las evaluaciones realizadas por organismos internacionales y locales. (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad, 2018, pág. 23)

Gobierno eficiente y eficaz, se trata de incrementar la eficiencia y la eficacia de las instituciones públicas, obteniendo resultados positivos y satisfacer las necesidades ciudadanas mediante el adecuado uso de los recursos. (Secretaría Nacional de la Administración Pública 2017, pág. 40)

2.2.5.8 Evolución del gobierno electrónico ecuatoriano

A través de los años se ha logrado evidenciar el avance del gobierno electrónico mundial, los resultados obtenidos son efectuados en 193 países asociados, que trabajan en tres temáticas primordiales: servicios en línea, infraestructura de telecomunicaciones y capital humano. Para el 2018 se ubicó a Ecuador en el puesto 84 por la evidencia de crecimiento constante sobre la media mundial y regional. Esto se ha logrado por tener visión por parte de los integrantes y planetar objetivos capaces de cumplirlos por los actores. (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad, 2018, pág. 15)

Ministerio de Telecomunicaciones, (2018) menciona que el desarrollo del Ecuador se dio por medio de Telecomunicaciones siendo un elemento clave para que los ciudadanos puedan acceder a los servicios públicos en línea que brinda el Estado. Es evidente que Ecuador ha demostrado avances en cuanto a las nuevas formas de gobierno, así como da el resultado las Naciones Unidas en el E- GOVERNMENT SURVEY 2018, señalando que el 39% de hogares en el país posee internet fijo. (pág. 18)

2.3 MARCO LEGAL

La Constitución del Ecuador es la norma jurídica suprema, en la cual se encuentra el ordenamiento jurídico, obligaciones y deberes de los ecuatorianos. En el capítulo dos, sección tercera artículos 16-18 hace referencia a la comunicación e información:

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

- Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.
- El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.
- La creación de medios de comunicación social, y al acceso en igualdad de condiciones al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, y a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas.
- El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.

- Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación. (Constitución, 2008, pág. 25).

Art. 17.- El Estado fomentará la pluralidad y la diversidad en la comunicación, y al efecto:

- Garantizará la asignación, a través de métodos transparentes y en igualdad de condiciones, de las frecuencias del espectro radioeléctrico, para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, así como el acceso a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas, y precautelaré que en su utilización prevalezca el interés colectivo.
- Facilitará la creación y el fortalecimiento de medios de comunicación públicos, privados y comunitarios, así como el acceso universal a las tecnologías de información y comunicación en especial para las personas y colectividades que carezcan de dicho acceso o lo tengan de forma limitada.
- No permitirá el oligopolio o monopolio, directo ni indirecto, de la propiedad de los medios de comunicación y del uso de las frecuencias (Constitución, 2008, pág. 25-26).

Art. 18.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

- Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.
- 2. Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humano 10 ninguna entidad pública negará la información (Constitución, 2008, pág. 26).

En el artículo 85 de la Constitución del Ecuador nos habla de la formulación y ejecución y control de políticas y servicios públicos que garanticen los derechos de acuerdo con:

- La prestación de los servicios públicos debe orientarse al buen vivir de los ciudadanos de acuerdo con el principio de solidaridad. Adoptando medidas alternativas que concilien los derechos del ciudadano. También el Estado garantizará la distribución equitativa y solidaria para la prestación de bienes y servicios públicos y garantizará la

participación de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades (Constitución, 2008, pág. 62).

La constitución establece en el Art. 314 que Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley. El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación (Constitución, 2008, pág. 149).

En el Art. 315 de la Constitución establece que el Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas. Las empresas públicas estarán bajo la regulación y el control específico de los organismos pertinentes, de acuerdo con la ley; funcionarán como sociedades de derecho público, con personalidad jurídica, autonomía financiera, económica, administrativa y de gestión, con altos parámetros de calidad y criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales. Los excedentes podrán destinarse a la inversión y reinversión en las mismas empresas o sus subsidiarias, relacionadas o asociadas, de carácter público, en niveles que garanticen su desarrollo. Los excedentes que no fueran invertidos o reinvertidos se transferirán al Presupuesto General del Estado. La ley definirá la participación de las empresas públicas en empresas mixtas en las que el Estado siempre tendrá la mayoría accionaria, para la participación en la gestión de los sectores estratégicos y la prestación de los servicios públicos. (Constituyente, 2008)

En el ART 3 del Reglamento de telecomunicaciones del literal 12 establece que: las Tecnologías de la Información y Comunicación es un conjunto de redes, servicios y plataformas que permiten acceder a los datos mediante proceso, almacenamiento y presentar la información.

En el plan de la Sociedad de la Información de telecomunicaciones es la seguridad y el uso de las TIC es importante debido a la confianza y seguridad de la información y conocimiento para garantizar el cumplimiento de confidencialidad, integridad, disponibilidad. En el Ecuador se determina la situación actual a través de diversos aspectos, como el técnico, legal, normativo y posición internacional. (Telecomunicaciones, 2018).

Las TIC deben ser usadas de una forma responsable debido a la variedad de beneficios que ofrece para obtener una calidad de vida de la población. El acceso y el uso del Internet es para

garantizar un mejor ambiente virtual que permita ofrecer mejores servicios precautelando la integridad (Telecomunicaciones, 2018).

Según el Art. 227 hace referencia que la administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación (Constitución, 2008).

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque

- **Cualitativo:**

Mediante el enfoque cualitativo nos permitirá recolectar la información, de esta manera poder analizar e interpretar los resultados de la investigación. Por tal razón Mata Diego (2019), nos menciona que el enfoque cualitativo de investigación privilegia el análisis profundo y reflexivo de los significados subjetivos e intersubjetivos que forman parte de las realidades estudiadas. Además, el enfoque cualitativo se orienta hacia la interpretación de realidades subjetivas, la investigación cualitativa no deja de ser científica, y lo es tanto como la investigación basada en el enfoque cuantitativo (pág. 5).

El enfoque será cualitativo porque busca profundizar casos específicos, ya que permitirá cualificar y describir un fenómeno a estudiar. Para lo cual a más de la revisión bibliográfica que permitirá analizar el uso de las TIC's en el GAD de Tulcán y su incidencia en la prestación de servicios públicos en el año 2019-2020, se aplicarán entrevistas a personas representativas y conocedoras del problema de investigación quienes con la información que disponen ayudarán a entender mejor las causas del problema generado.

- **Diseños de la investigación cualitativa**

Mediante estos diseños nos permitirá obtener información para la investigación, lo cual nos permitirá describir y comprender como son los servicios públicos del GAD, para que el investigador pueda interpretar la realidad y su desarrollo. Por ello se divide en diseños descriptivos e interpretativos.

- **Diseño narrativo**

En los diseños narrativos el investigador recolecta datos sobre las historias de vida, experiencias, valoraciones y opiniones de determinadas personas para describirlas y analizarlas. (Ana, pág.13).

En efecto, este diseño permitirá al investigador describir los hechos y las experiencias mas importantes de los funcionarios a los cuales vamos a entrevistar, porque son parte primordial para realizar la investigacion. De esta manera lograremos obtener informacion actual y veridatica del Gobierno Autonomo descentralizado de Tulcán, con lo que se refiere a los servicios publicos brindados a la ciudadanía por este GAD.

- **Cuantitativo**

Mediante el enfoque cuantitativo nos permitirá recolectar la información, de esta manera nos ayudará a especificar los problemas planteados de la investigación. De tal manera, que Hernández, (2015), dice que el enfoque cuantitativo considera que el conocimiento debe ser objetivo, y que este se genera a partir de un proceso deductivo en el que, a través de la medicación numérica y el análisis estadístico inferencial, se prueban hipótesis previamente formuladas. Este enfoque se comúnmente se asocia con prácticas y normas de las ciencias naturales y del positivismo. Este enfoque basa su investigación en casos “tipo”, con la intención de obtener resultados que permitan hacer generalizaciones. (pág.19).

Es enfoque cuantitativo ya que busca profundizar en casos específicos y no a generalizar, su preocupación no es medir sino cualificar y describir un fenómeno social. En este caso el método cuantitativo permitirá a través de la aplicación de encuestas medir la precepción que tiene la población objeto de estudio en este caso la ciudadanía de Tulcán sobre el problema investigado, y establecer la propuesta de mejora para la prestación de servicios públicos.

- **Mixto**

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Hernández, 2018, pág. 546).

3.1.2. Tipo de Investigación

Dentro de nuestro trabajo utilizaremos el tipo de investigación descriptiva y explicativa.

- **Descriptiva**

Mediante la investigación descriptiva podemos llegar a conocer las situaciones actuales para el desarrollo de la investigación. Para Miró Joan (2016), la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables (pág. 3).

Esta investigación la realizaremos acudiendo a los diferentes departamentos del GAD de Tulcán para saber las características, comportamiento y el manejo de las Tics para que la ciudadanía tulcanesa esté informada y tenga acceso a lo que ellos requieran.

- **Fenomenológica**

Este tipo de investigación proyecta una crítica radical frente al naturalismo científico, el cual asume que el objeto de la ciencia es hallar leyes que gobiernan lo real, donde la persona es concebida como un objeto más de naturaleza. Para este enfoque, lo primordial es comprender que el fenómeno es parte de un todo significativo y no hay posibilidad de analizarlo sin el abordaje holístico en relación con la experiencia de la que forma parte (Fuster, 2019, pág. 96).

- **Explicativa**

“La investigación explicativa es aquella que tiene relación causal, no sólo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta precisar las causas de este”. (Alban, et al. 2020). Por otro lado, Gross (2010), dice que este tipo de investigación intenta dar cuenta de un aspecto de la realidad, explicando su significatividad dentro de una teoría de referencia, a la luz de leyes o generalizaciones que dan cuenta de hechos o fenómenos que se producen en determinadas condiciones (pág. 14).

Una vez estando en el lugar de los hechos podremos establecer cuáles son las causas y efectos del problema, lo realizaremos con los técnicos del área de informática hasta llegar a conocer el porqué de los hechos.

- **Exploratoria**

Hemos tomado este tipo de investigación ya que nos ayudará a examinar o explorar el problema poco estudiado o que no ha sido abordado nunca, así como lo afirma el autor Cazau Pablo (2006), sirve para familiarizarse con fenómenos relativamente desconocidos, poco estudiados o novedosos, permitiendo identificar conceptos o variables promisorias, e incluso identificar relaciones potenciales entre ellas (pág. 26).

También acudiremos a las GAD de Tulcán solicitando información respecto al tema que permita la formulación correcta de la hipótesis.

3.2. HIPÓTESIS O IDEA PARA DEFENDER

¿La eficiencia de las Tecnologías de la información y comunicación, permitirán la mejora de la prestación de servicios públicos en el GAD de Tulcán?

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.3.1 Definición de Variables

Variable independiente: el Uso de las TIC

Variable Dependiente: La eficacia de los servicios públicos depende del uso de las TIC.

3.3.2 Operacionalización de Variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento
Independiente: El uso de las Tic's	Gobierno Electrónico	Reducción de la ineficiencia	Encuesta a los ciudadanos	Cuestionario
	Plataformas web	Soluciones ágiles y rápida		
	Convivencia Digital	Accesibilidad a Internet		
	Conectividad	Participación		
Dependiente: La incidencia de los servicios públicos	Percepción sobre el GAD	Criterios acerca de la calidad de servicios	Revisión Bibliográfica	Fichas de Observación
		Comodidad para el ciudadano		
		Servicio que satisfagan al ciudadano		

Elaborado por: Camila Hernández y Nuvia Tepú

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

3.4.1 Método

Para poder alcanzar con los objetivos planteados y en especial con el general la presente investigación aplicará los métodos inductivo, deductivo y analítico para la revisión de información con respecto al uso de las TIC para la prestación de servicios públicos del GAD Municipal de Tulcán en el periodo 2019-2020.

- **Inductivo:** La inducción conlleva a acumular conocimientos e informaciones aisladas. El método inductivo se conoce como experimental y sus pasos son: 1) Observación, 2) Formulación de hipótesis, 3) Verificación, 4) Tesis, 5) Ley y 6) Teoría. La teoría de la falsación funciona con el método inductivo, por lo que las conclusiones inductivas sólo pueden ser absolutas cuando el grupo a que se refieren será pequeño (Dávila, 2006, pág. 195).

Se aplicará este método para lograr identificar las características de un problema y poner llegar a las conclusiones sobre la problemática, para esto es necesario tener un acercamiento a la entidad pública.

- **Deductivo:** La deducción permite establecer un vínculo de unión entre teoría y observación y permite deducir a partir de la teoría los fenómenos objeto de observación. Otra fuente de conocimiento es el razonamiento deductivo, cuando el hombre tiene unificación de las ideas se tiene el concepto de veracidad, también lo conceptualizan como un proceso del pensamiento en el que de afirmaciones generales se llega a afirmaciones específicas aplicando las reglas de la lógica. (Dávila, 2006, pág. 184).

Se lo aplicará a través de un estudio en el GAD de Tulcán en el departamento de informática para conocer cuál es el problema general y las causas y efectos que este produce al momento de prestar un servicio en línea. Partiendo de ese acercamiento se logrará concluir con el problema central.

- **Analítico:** El método analítico descompone una idea o un objeto en sus elementos (distinción y diferencia), y el sintético combina elementos, conexiona relaciones y forma un todo o conjunto (homogeneidad y semejanza), pero se hace aquella distinción y se constituye esta homogeneidad bajo el principio unitario que rige y preside ambas relaciones intelectuales. (Dávila, 2006, pág. 100).

El método analítico consiste en descomponer el objeto en partes para estudiar cada una de ellas. Se analizará el contexto de la actualización del uso de las Tics, los servicios públicos en el GAD de Tulcán y para desarrollar la propuesta de mejora de estos.

3.4.2 Técnica

Entre las técnicas de recopilación de datos se utilizarán:

- **Entrevista:** Se realizarán entrevistas a expertos de la entidad que puedan contribuir en la profundización del tema y problema de investigación. Para la aplicación de las entrevistas se aplicará el protocolo de entrevistas. Posteriormente se realizará a funcionarios públicos que trabajen en el GAD de Tulcán para comprobar su debido funcionamiento.
- **Encuestas:** Se realizarán también encuestas a organizaciones del Cantón Tulcán para tener la perspectiva de la ciudadanía en cuanto a la prestación de servicios públicos que brinda el GAD de Tulcán por medio de las TIC's.

- **Lectura:**

La técnica de lectura es un proceso de entendimiento de al texto o información, que se encuentran, en algún soporte y son transmitidas, por algún tipo de código. Para la presente investigación se acudirá a libros, revistas, artículos científicos, tesis para comprender de mejor manera el fenómeno estudiado.

3.5 ANÁLISIS ESTADÍSTICO

3.5.1 Población y muestra

En lo referente a población y muestra, Ventura menciona:

La población es un conjunto de elementos que contienen ciertas características que se pretenden estudiar. Por esa razón, entre la población y la muestra existe un carácter inductivo (de lo particular a lo general), esperando que la parte observada (en este caso la muestra) sea representativa de la realidad (entiéndase aquí a la población); para de esa forma garantizar las conclusiones extraídas en el estudio (2017).

Para la población y muestreo tomaremos en cuenta la población del cantón Tulcán, tomaremos información del INEC del 2010 que da un total de 40.260 habitantes.

Para obtener información cuantitativa a través de las encuestas, se tomará en cuenta a la población de 16 años de edad hasta 65 años. Porque el adolescente, a través de sus decisiones y actuaciones, empieza a fijar su sitio en la sociedad y es consciente de la trascendencia de su comportamiento. Para Gemelli (1971) “Cuando la capacidad crítica del muchacho va madurando, o sea cuando la inteligencia alcanza un suficiente grado de desarrollo para formular juicios, entonces sabe discernir por sí mismo entre el bien y el mal, aun cuando nadie se lo indique”.

La Constitución de la República del Ecuador en el artículo 62 establece que las personas gozan de derechos políticos como el del voto universal, igual, directo, secreto y escrutado públicamente, para lo cual las personas entre 16 y menos de 18 años tienen un voto facultativo, es decir, que no tienen la obligación para hacerlo, pero tiene la potestad de ejercer mecanismo de participación que conlleva responsabilidad sobre la elección de autoridades en el Ecuador.

En el Código Orgánico de la Niñez y Adolescencia en su artículo 14 literal b, basado en el Derecho a la Libertad, establece que las personas menores de edad tendrán derecho a expresar su opinión en los ámbitos de su vida cotidiana, especialmente en la familia, la comunidad y la

escuela; también como usuarios de todos los servicios públicos y, con las limitaciones de la ley, en todos los procesos judiciales y administrativos que puedan afectar sus derechos.

Tabla. 4 Población y muestra

Tulcán												
Edad	16 a 19 años	20 a 24 años	25 a 29 años	30 a 34 años	35 a 39 años	40 a 44 años	45 a 49 años	50 a 54 años	55 a 59 años	60 a 64 años	65 a 69 años	Total, Población
Urbano	5108	4379	4448	4062	3950	3693	3216	2385	1922	1499	1232	
Rural	695	613	518	476	490	437	359	209	230	173	166	
Total	5.803	4.992	4.966	4.538	4.440	4.130	3.575	2.594	2.152	1.672	1398	40,260

Elaborado por: Camila Hernández y Nuvia Tepú

Fuente: Ecuador en cifras

Representación de la fórmula

Donde:

n= Tamaño de muestra

Z= Es el valor obtenido mediante niveles de confianza. Su valor es una constante, por lo general se tienen dos valores dependiendo el grado de confianza que se desee siendo 99% el valor más alto (este valor equivale a 2.58) y 95% (1.96) el valor mínimo aceptado para considerar la investigación como confiable.

N= Tamaño de la población

e= Representa el límite aceptable de error muestral, generalmente va del 1% (0.01) al 9% (0.09), siendo 5% (0.05) el valor estándar usado en las investigaciones.

σ Representa la desviación estándar de la población. En caso de desconocer este dato es común utilizar un valor constante que equivale a 0.5

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot O^2}{e^2(N - 1) + Z^2 O^2}$$

$$n = \frac{40260 \cdot (1.96)^2 \cdot (0.5)^2}{(0.05)^2(40260 - 1) + (1.96)^2(0.5)^2}$$

$$n = \frac{40260 \cdot (3.8416) \cdot (0.25)}{(0.0025) \cdot (40259) + (3.8416)(0.25)}$$

$$n = \frac{38.665,704}{(100,6475) + (0.9604)}$$

$$n = \frac{38.665,704}{101,6079}$$

$$n = 381$$

3.5.2 Instrumento de investigación

Cuestionario con guía de preguntas

3.6 RECURSOS

Para realizar una mejor investigación se utilizarán los siguientes recursos

- Internet
- Computadora
- Documentos físicos y electrónicos
- Copias
- Recursos económicos

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1 Entrevistas

Respecto a la recolección de información, se ha realizado diferentes entrevistas a los Directivos de las Instituciones Públicas requeridas para el desarrollo de la investigación. En las entrevistas se mencionan varios temas, desde el accionar de la Municipalidad de Tulcán hasta las instituciones adscritas a la misma que prestan servicios a la ciudadanía. En la entrevista al director de Tics, nos supo manifestar que el Gobierno Municipal de Tulcán tiene un crecimiento en las políticas digitales lo que conlleva a dar un giro a la institución en beneficio de la colectividad implementando un paquete de servicios tecnológicos y modernización de sus trámites, desde el mes de enero se concretara una área de servicios en línea, pagos en línea y adicional un geo portal que permite visualizar las propiedades catastrales, también manifiesta que se ha adquirido una infraestructura para la implementación del data center y así generar una red pública de transmisión de información vía wifi.

Se ha hecho alianzas con las ONG para efectuar un gobierno electrónico y gobierno digital en la institución y así brindar beneficio a la ciudadanía, estar en contacto con ella y poder tener una base de datos para solucionar los problemas e inconvenientes que se presenten. Entre los proyectos que se tiene para el año 2022 es la instalación de una fibra óptica y pantallas led para la reactivación económica, así mismo como zonas de información turísticas todas ancladas a la misma meta y el lanzamiento del call center ciudadano para la atención al usuario.

Para conocer más a fondo la parte de Gobierno Municipal de Tulcán, se realizó la entrevista al director de Planificación de dicha institución, el cual parte del accionar con el cumplimiento del artículo 264 de la Constitución de la República que establece las competencias exclusivas para este nivel de gobierno, así mismo como en el artículo 55 del Código Orgánico de Organización Territorial (COOTAD), en el podemos encontrar las 14 competencias exclusivas. La primera es planificar junto con las Instituciones del sector público y actores de la sociedad el desarrollo y formulación de los Planes de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, la segunda competencia después del PDOT, está la de ejercer la ocupación y uso del suelo, para esto tenemos una herramienta llamada PUGS (Plan de Uso y Gestión del Suelo). La tercera competencia es planificar, construir y mantener la vialidad urbana de las calles y avenidas de competencia del Municipio, también la prestación servicio públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, recolección de desechos sólidos y actividades de saneamiento y aquellos que establezca la ley, esto es uno de los servicios más importantes que presta el Municipio. El

alcantarillado es un complemento del tema de agua potable, ya que se necesita tener un sistema de evacuación de esas aguas, también la obligación de los Municipios es de depurar el agua contaminada que debe ser tratada con algún tipo de tratamiento, todo este trabajo lo hace la Empresa Pública Municipal de Tulcán conocida como EMAPAT, entonces ellos asumen esta competencia de brindar el servicio de agua potable, alcantarillado y depuración en sentido del tratamiento de las aguas.

Otro servicio es el manejo de desechos sólidos que lo hacemos por gestión directa desde una dependencia que es la Dirección Ambiental del Municipio, esto consiste de acuerdo con nuestro modelo de gestión de tratar este servicio integral desde la recolección, transporte y la disposición final de desechos. La cuarta competencia hablamos del manejo de desechos sólidos, saneamiento y otras que establezca la ley, hace 3 años atrás se colocó los contenedores en la ciudad con la finalidad de depositar la basura y no dejar en las veredas y ocasionar suciedad. También tenemos la infraestructura física, equipamientos de salud y educación destinados al desarrollo cultural, social y deportiva de acuerdo con la ley.

En cuanto a la entrevista al Dr. Vinicio Sotomayor del Registro Municipal de la Propiedad manifiesta que la Municipalidad de Tulcán solo tiene vinculación de carácter catastral, ya que ellos se manejan de manera autónoma desde su administración hasta la obtención de insumos e ingresos propios. En cuanto a la Agencia de Matriculación vehicular, el servicio con mayor demanda es el de renovación de matrícula, también el pago de matrícula que se lo puede realizar en cualquier institución financiera, ya sea bancos, cooperativas y solamente se necesita el número de placa del vehículo, si necesita los datos de matrícula y el valor a pagar los consulta en el SRI juntamente con la Agencia Nacional de Tránsito, otro servicio que presta esta Agencia es la transferencia de dominio, cambio de características de un vehículo, duplicados de matrícula, bloqueos y desbloqueos en el sistema y la certificación.

4.1.2 Encuestas

Para la obtención de la información, se realizó encuestas a la población objeto de estudio pertenecientes al Cantón Tulcán, con un total de 86, 498 habitantes. Se realizó un diagnóstico de la satisfacción y grado de modernización de la plataforma web de la municipalidad de Tulcán, mediante escala de Likert unipolar.

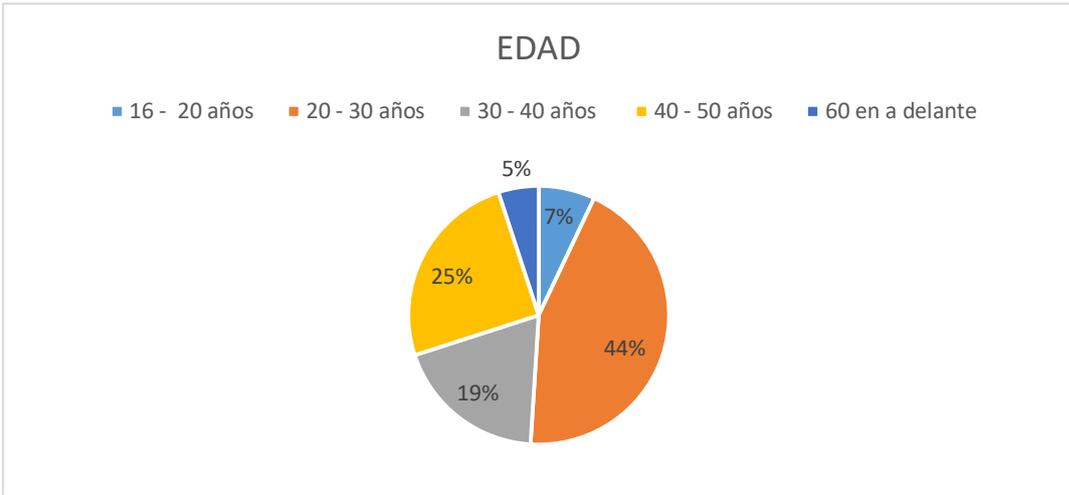


Figura 2. Rango de edad de la ciudadanía del Cantón Tulcán

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas

Es necesario tener información sobre el rango de edad de los encuestados, dando un porcentaje mayor de 44 % que oscilan entre 20 a 30 años, por lo tanto, hablamos de una generación Z que se adapta más a la tecnología y a los medios sociales para tener más comodidad al momento de satisfacer sus necesidades.

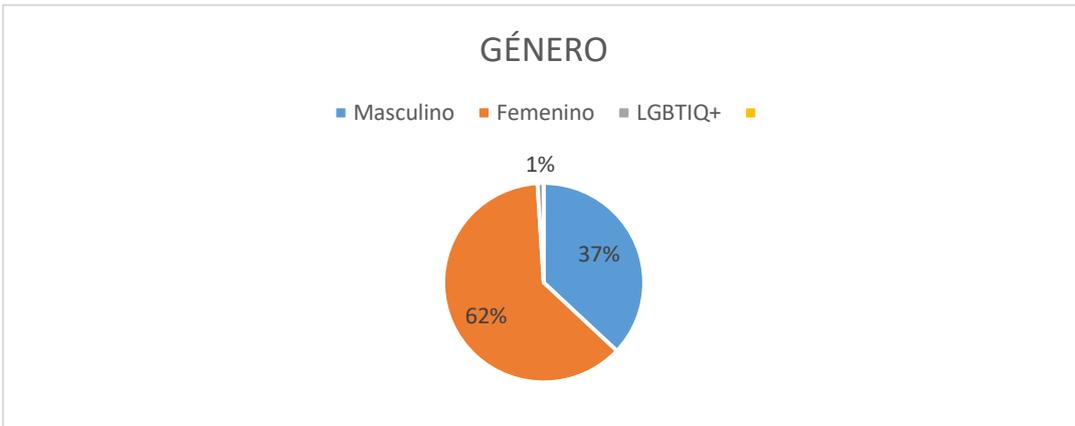


Figura 3. Género de la población del Cantón Tulcán

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas

El género femenino es el predominante de esta encuesta con una representación del 62% de encuestados. Contabilizando los grupos, las mujeres participaron más en la encuesta, ya que en nuestra localidad es evidente que ellas tienden hacer uso de los servicios públicos con mayor frecuencia para poder solventar las necesidades del hogar.

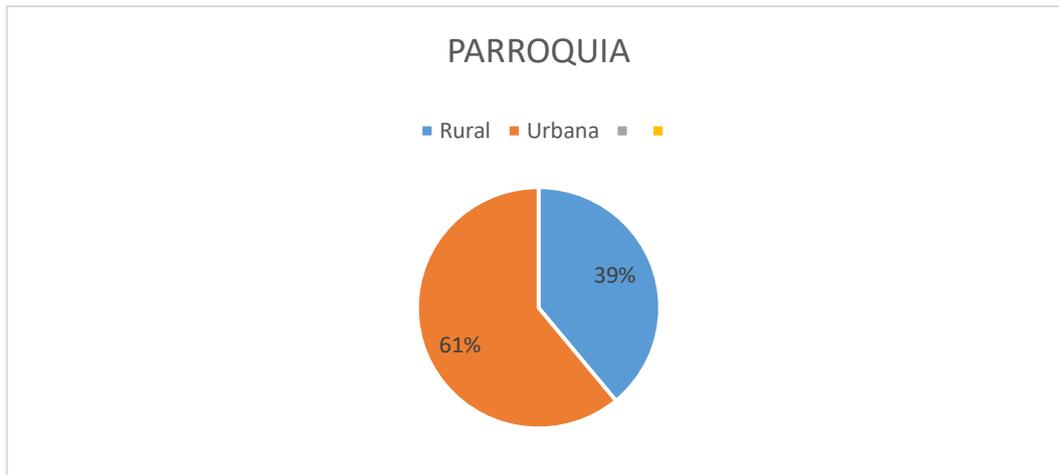


Figura 4. División territorial

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas

Para esta pregunta nos enfocamos en el área geográfica del Cantón Tulcán con la división territorial por parroquia urbana y rural, dando como resultado que la mayor población encuestada es la zona urbana con un porcentaje del 61%, determinando así que nuestro objeto de estudio se sitúa en el centro de la ciudad con mayor afluencia de personas que colaboraron esta encuesta. Es importante hacer la relación con la figura 1 de edades, concluyendo que la Generación Z vive en mayor porcentaje en el área urbana por lo cual tienen mayor acceso al Internet, sin embargo, en la figura 6, gran parte de la población no utiliza los servicios públicos en línea a pesar de tener facilidad en el acceso a la red.



Figura 5. Calificación sobre la prestación de los servicios públicos del GAD de Tulcán

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas

Con el levantamiento de información al ciudadano, podemos constatar que gran parte de ellos califica a los servicios público del GAD de Tulcán como regular dando como resultado un 53% de inconformidad por parte de la población encuestada. Haciendo referencia a la figura 1, podemos determinar que la generación Z por su característica natural son más exigentes y necesitan servicios públicos de calidad y que estén vinculados con la tecnología para tener certeza de una buena administración municipal.

Se deduce que la atención al usuario es la que califica como mala la prestación del servicio, así como lo evidenciamos en la figura 13, por lo contrario, si hubiera modernización habría una calificación más alta en cuanto a la prestación de servicios.

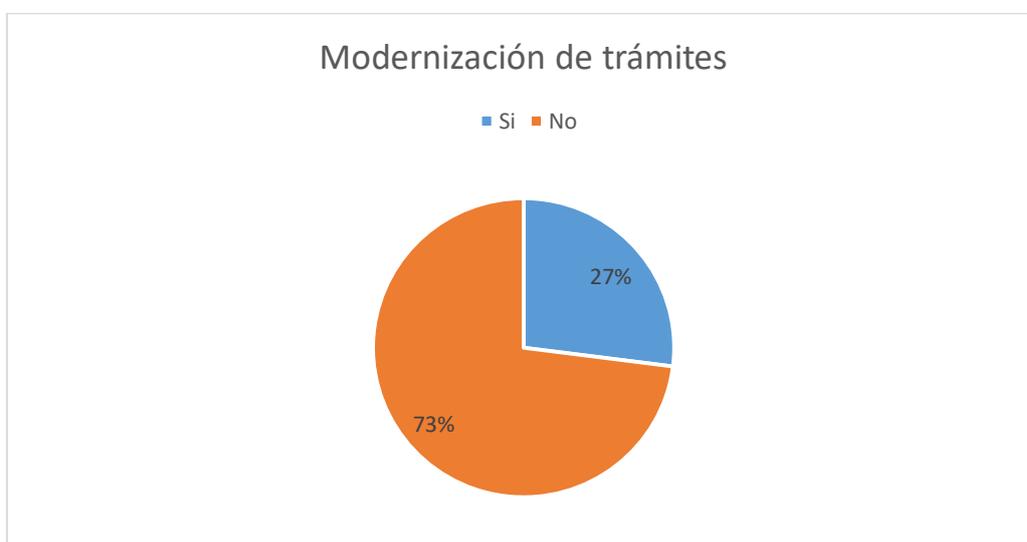


Figura 6. Modernización de tramites por medio de plataformas web

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas

Como lo expresa en la figura, no se ha modernizado los tramites de la municipalidad de Tulcán, por lo que es evidente que el 73% de los encuestados que viene a ser más de la mitad no han podido solventar inconvenientes en la plataforma web de la municipalidad y así generar un desconcierto. Si miramos la figura 6 corroboramos con lo que la ciudadanía manifiesta que no se ha modernizado ni a utilizado los servicios públicos en línea, por lo tanto, el 71% de los ciudadanos se siente poco satisfecho en cuento a la modernización.

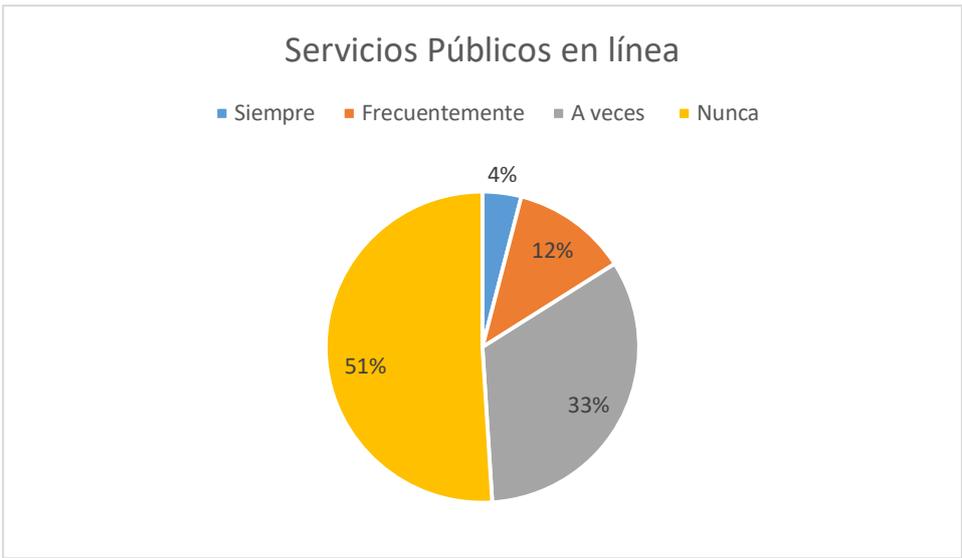


Figura 7. Utilización de los servicios públicos en línea brindados por el GAD de Tulcán

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas

En la figura 6 podemos evidenciar que el 51% de encuestados nunca ha utilizado los servicios públicos en línea, lo que podemos decir que aún no existe un avance tecnológico en la municipalidad de Tulcán, así como la modernización de trámites como lo observamos en la figura 5. Cabe resaltar que si existe un número considerable de usuarios que utilizan los servicios en línea y por lo tanto se deben mejorar creando una plataforma didáctica y fácil de usar.

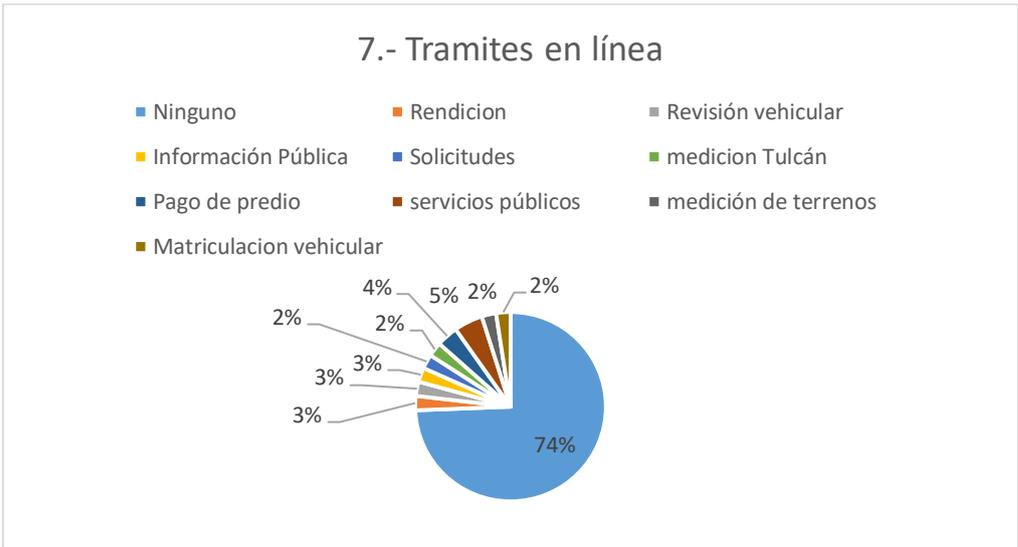


Figura 8. Tramites en línea

Fuente: elaboración propia en base a las encuestas

Conocer de los trámites en línea que brinda el GAD de Tulcán es muy importante, de tal manera que el 74% de las personas encuestadas menciona que en su localidad no conocen de los servicios en línea existentes, esto debido a que los servicios públicos son pocos y regulares porque aún falta modernización en los servicios, tramites, solicitudes que requiere la ciudadanía, a pesar de lo pocos cambios que quieren implementar tienen falencias en la prestación de los servicios públicos.

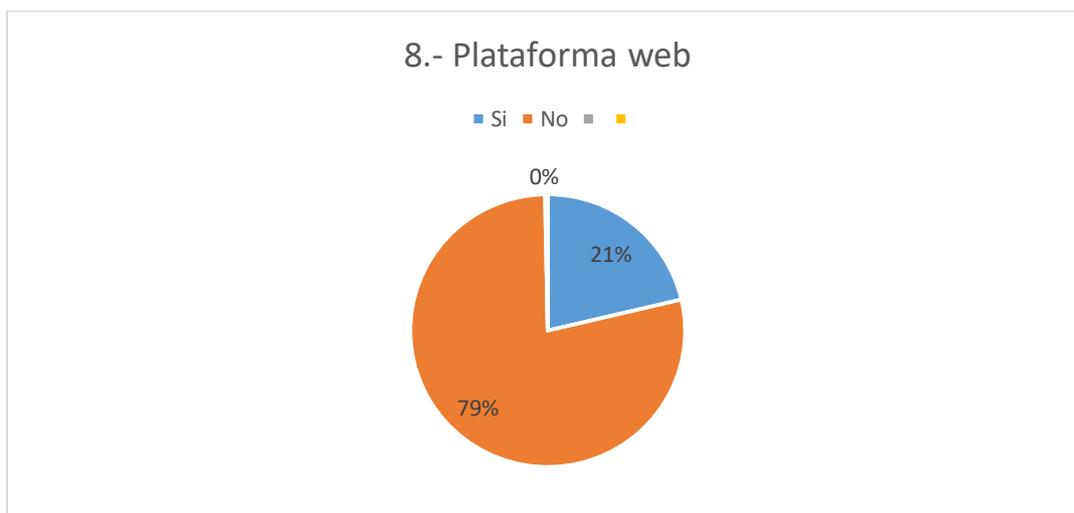


Figura 9. Eficacia y eficiencia de la plataforma web

Fuente: elaboración propia en base a la encuesta

La imagen presentada nos refleja la opinión de la ciudadanía del Cantón Tulcán respecto a que la plataforma web del Municipio es eficaz y eficiente. En tal sentido el 79% menciona que la plataforma no es eficiente por las falencias existentes que impide el buen uso de la misma. Si la ciudadanía no conoce de servicios públicos en línea y no ha modernizado su manera de administración, es lógico que no exista eficacia y eficiencia en la plataforma web de la municipalidad.



Figura 10. Información sobres trámites y solicitudes.

Fuente: elaboración propia en base a la encuesta.

Respecto al análisis de si la plataforma que tienen del GAD de Tulcán se puede obtener información de los trámite y solicitudes implementadas, el 62% menciona que no, ya que tiene correspondería con las demás figuras anteriores mencionadas y explicadas.



Figura 11. Información de proyectos y programas.

Fuente: elaboración propia en base a la encuesta.

De acuerdo con la realización de las encuestas de opinión de los ciudadanos, acerca de que la plataforma digital que tiene el municipio se puede obtener información de los proyectos y programas que son ejecutados, el 57% dice que no les permite obtener información inmediata, ocasionando que la población este desinformada en cuanto al trabajo y el accionar del municipio de Tulcán. Esto trae como consecuencia que el ciudadano ni siquiera utilice la plataforma web, ya que al momento de ingresar solo exista información desactualizada.

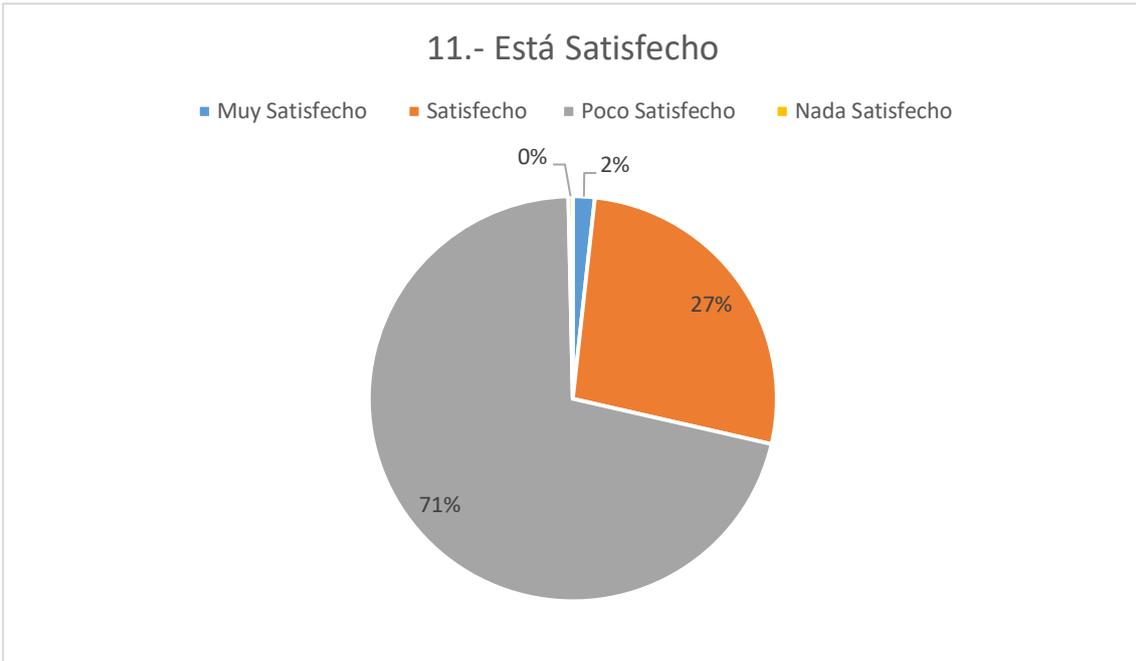


Figura 12. Grado de satisfacción

Fuente: elaboración propia en base a la encuesta.

Como lo expresa la imagen, de los cuatro enunciados en la satisfacción de los servicios y trámites públicos de la municipalidad el 71% de la población encuestada menciona que esta poco satisfecha, debido a que no existe una modernización, por falta de servicios públicos en línea, la información que se encuentra en la plataforma web esta desactualizada, por la ineficiencia en la información pública.

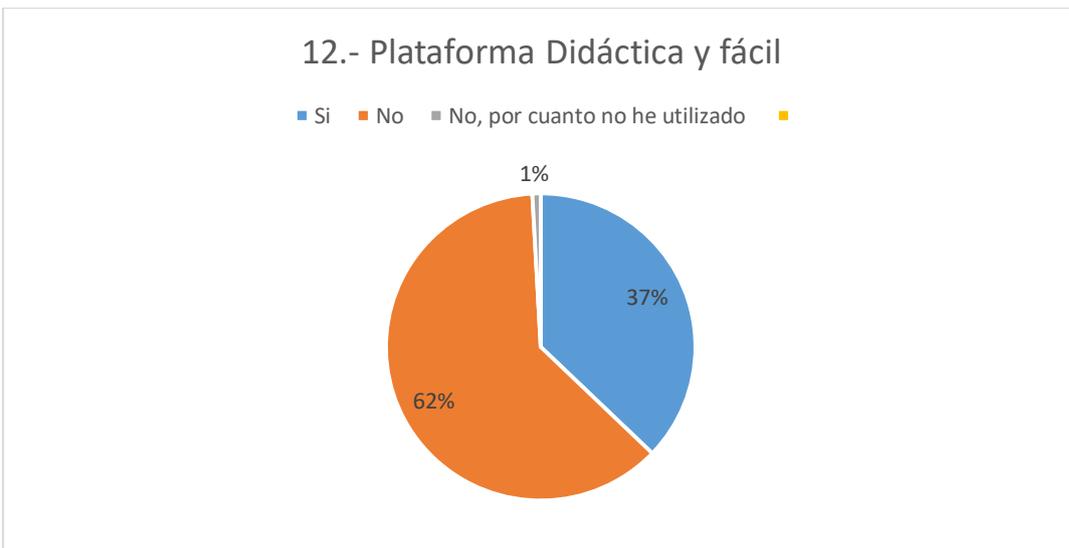


Figura 13. Plataforma didáctica y fácil

Fuente: elaboración propia a la encuesta.

Respecto al análisis de si la plataforma web de la municipalidad son didácticas y fáciles de manejar el 62% de la población menciona que no, debido a que no la han utilizado, por lo que no existe modernización ni guías con las cuales la ciudadanía pueda asesorarse para el manejo de esta plataforma.



Figura 14. Atención al ciudadano.

Fuente: elaboración propia en base a la encuesta.

Al hacer mención, de cómo considera que es la atención al usuario por parte de los funcionarios públicos de la municipalidad el 49% de las personas encuestadas menciona que es regular, debido a las experiencias que han tenido, ya que para realizar un trámite se tarda mucho tiempo y es cuando se aprecia una desconformidad por parte del ciudadano.

4.1.3 Diagnóstico descriptivo de la página web de la Municipalidad de Tulcán

Tabla 5 Diagnóstico descriptivo de la página web de la Municipalidad de Tulcán

Eje		Enlace
Transparencia y acceso a la	Procesos contractuales publicados en la página	No aplica
	Orgánico Funcional del GAD	https://www.gmtulcan.gob.ec/municipio/wcontent/organico/Estructura%20Organica.gif
	Presupuesto institucional (desglose presupuestario)	http://www.gmtulcan.gob.ec/municipio/rendicion/pdf/2.%20PRESUPUESTO/PRESUPUESTOINGRESOS2020.pdf
	Nómina de funcionarios con remuneraciones	http://www.gmtulcan.gob.ec/lota/lotaip2021/ noviembre/Literal_b2_Distributivo_del_personal_Octubre_2021.pdf
	Informes de gestión	No aplica

información pública	Publicación de los proyectos	http://www.gmtulcan.gob.ec/municipio/
	POA	http://www.gmtulcan.gob.ec/municipio/rendicion/pdf/4.%20PLAN%20OPERATIVO%20ANUAL/PLAN%20OPERATIVO%20ANUAL%20(POA)%202020.pdf
	Seguimiento y evaluación proyectos - permite evidenciar su avance	No aplica
	Planificación Presupuestaria	No aplica
	Guía o manuales para la realización de procesos administrativos	http://www.gmtulcan.gob.ec/lota/lotaip2021/noviembre/Literal_d_Servicios_que_ofrece_y_las_formas_de_acceder_a_ellos_Octubre_2021.pdf
	Informe de Gestión por Resultados GPR	No aplica
	Plan Estratégico Institucional	No aplica
	Planificación Anual de Compras (PAC)	No aplica
	Ejecución mensual del presupuesto según sus competencias	http://www.gmtulcan.gob.ec/municipio/rendicion/pdf/2.%20PRESUPUESTO/PRESUPUESTOINGRESOS2020.pdf
	Planificación plurianual de inversión	No aplica
	Normas relacionadas con el GAD	http://www.gmtulcan.gob.ec/biblioteca-virtual.html
	Datos abiertos - Información del Territorio. Población, sexo, edad, actividad comercial, viviendas	No aplica
Integridad y Rendición de Cuentas	Mecanismos de control aplicados por el GAD	No aplica
	Informe de Rendición de Cuentas	http://www.gmtulcan.gob.ec/municipio/rendicion/index.html
	Ordenanzas aprobadas por el GAD	http://www.gmtulcan.gob.ec/ordenanza.html
	Informes de contraloría emitidos y acciones realizar por el GAD a las observaciones planteadas	No aplica
	Código de Ética Institucional	No aplica

	Misión y visión institucional del GAD	https://www.gmtulcan.gob.ec/municipio/mision/index.html
Participación Ciudadana	Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT)	http://www.gmtulcan.gob.ec/municipio/rendicion/pdf/1.%20PLAN%20DE%20DESARROLLO%20Y%20ORDENAMIENTO%20TERRITORIAL/PDOT-CANTON-TULCAN%20-%20ACTUALIZACION.pdf
	Guías Manuales para la participación ciudadana	No aplica
	Mecanismos de participación ciudadana ejecutadas en el GAD	https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=_TNDIOfv1EWSSNdunHeoeKwjuTzKCwZBhmY6vXXtgKdUOTU3MkcxQIQ2VU5BUVBWS0pYUUXIMU0xNi4u https://drive.google.com/drive/folders/13CzkHEYpwHH1RLRsE9C98hugMuMLRMpd
	Mapeo de actores ciudadanos	No aplica
	Planificación Institucional	No aplica
Colaboración e Innovación pública ciudadana	Líneas de contacto directo con funcionarios públicos	http://www.gmtulcan.gob.ec/lota/lotaip2021/sep-tiembre/Literal_b1-Directorio_de_la_institucion_Agosto_2021.pdf
	Innovación para la atención de trámites ciudadanos	https://www.gob.ec/gadmt
	Generación de espacios de encuentros ciudadanos	http://www.gmtulcan.gob.ec/municipio/menuwifi.html
	Cooperación Internacional	No aplica
	Articulación territorial con el PND y ODS	No aplica
	Facilidad en la interacción de la página web	No aplica
	Página web inclusiva	No aplica
	Promoción y Difusión Institucional y territorial	No aplica
	Blogs interactivos con la institución	No aplica
Buzón de sugerencias y quejas	No aplica	

	Búsquedas de estado de trámite	No aplica
	Consultas de actividades en tiempo real de las acciones ejecutadas por el GAD - propagandas	http://www.gmtulcan.gob.ec/lota/lotaip2021/agosto/Literal k-Planes y programas en ejecucion%20Julio%202021.pdf

Elaborado por: Alison Camila Hernández Báez y Nuvia Liliana Tepú Malpú

Fuente: Elaboración propia

En la tabla presente se evidencia cada uno de los elementos que debe contener la plataforma web del Municipio de Tulcán para hablar de la existencia de Gobierno Abierto, para esto cada eje posee su contenido y al frente se demuestra el enlace donde se encuentra dicha información, por el contrario, la palabra (No aplica) hace referencia a la inexistencia de dicho elemento.

4.2. DISCUSIÓN

Los servicios públicos son actividades que cumple la institución pública con el fin de satisfacer las necesidades de la colectividad, los cuales deben tener una cobertura oportuna y eficiente al momento de que el ciudadano requiera el uso de estos. En la actualidad se habla de nuevos modelos de gobierno que ayudan a tener un acercamiento con el usuario y que permite a las instituciones públicas innovar su manera de administrar los servicios gubernamentales, agilizando trámites, acceso a la información pública, pagos en línea, quejas y sugerencias con la finalidad de cumplir como las competencias y funciones, así como lo establece la constitución y las leyes municipales.

Una vez obtenidos los resultados tabulados y graficados se pudo evidenciar que gran parte de la población tulcanesa no se siente satisfecha con los servicios públicos brindados por la Institución, así como se evidencia en la figura 11 de la encuesta con un total de 71% , lo que conlleva a una administración pública tradicional, sin dar paso a la evolución de la Nueva Gestión Pública que promueve servicios y bienes de calidad de manera eficiente y eficaz, que satisfagan las necesidades de los ciudadanos, por medio de mecanismos de competencias, así como lo afirmó Pliscoff (2017).

La meta de la Nueva Gestión Pública según Schroder (2006) es modificar la administración pública, de tal manera que no se convierte en empresa, si no que vaya encaminada al ámbito empresarial para generar confianza y credibilidad al momento de cumplir sus competencias, ya que la administración pública es la encargada de prestar servicios públicos al ciudadano y que estos se sientan satisfecho con su accionar, sin embargo en el Municipio de Tulcán se puede evidenciar que no existe una modificación de su administración pública, ya que, al momento de

hablar de servicios públicos, la ciudadanía los califica como regulares y no se sienten satisfechos con su prestación, así como se evidencia en la figura 4 de la encuesta que más de la mitad de los tulcanesños sienten insatisfacción, ocasionando poca credibilidad y confianza en la Institución.

La Nueva Gestión Pública hacia los Gobiernos locales pretende volverlos más cercanos a la ciudadanía, a través de la participación directa para la toma de decisiones, sin embargo el 57% de la población tulcanesña manifiesta que no es cercano porque no puede obtener información necesaria sobre los procesos, programas y proyectos que se estén ejecutando, ni tampoco pueden dejar sus inquietudes, quejas y sugerencias, además de la revisión realizada, se puede constatar que no existen un portal donde recepten las inquietudes y sugerencias que la ciudadanía tulcanesña posea.

A pesar de ello el director de la Jefatura de Sistemas Ingeniero Freed Carrera, manifestó en la pregunta 11 de la entrevista, la existencia de un portal de quejas y denuncias ciudadanas, sin embargo, en el análisis descriptivo de la página web no se pudo evidenciar este portal, por lo tanto se concluye que el señor Ingeniero Fredd Carrera como experto no ha trabajado correctamente para llegar a un gobierno más cercano e incluyente donde los ciudadanos deben ser el actor principal para el mejoramiento de la Institución.

Los Gobiernos Locales al momento de adoptar la Nueva Gestión Pública deberán dar paso con fuerza la noción del ciudadano (elector) – financiador (contribuyente) – usuario (cliente) que demanda de los poderes públicos y una serie de servicios que exige una provisión eficiente de los mismos, así como lo menciona Altaba (2009). Sin embargo, es preocupante que la mayoría de los ciudadanos tulcanesños califiquen como regular y mala la atención que brindan los funcionarios públicos del Municipio de Tulcán, por lo que se concluye que la Institución aún no tiene claro la noción que cumple el ciudadano dentro del territorio.

Es evidente que la Municipalidad de Tulcán aun no adopta a la Nueva Gestión Pública como modelo de reestructuración y modernización de su Administración pública, ya que es claro como el ciudadano no tiene acercamiento a la misma, ni tampoco cumple el rol primordial para alcanzar el buen gobierno que satisfaga las necesidades que posea, además los ciudadanos tulcanesños manifiestan que aún no existe modernización en sus trámites, lo que impide aumentar el valor público y dar paso a las nuevas formas de hacer gobiernos participativos e incluyentes, como es el gobierno Abierto y Gobierno electrónico.

El Gobierno Abierto se fundamenta en la participación ciudadana, el derecho de acceso a la información pública y prácticas de transparencia en el estado. Todo parte de un cambio enfocado a la optimización de tiempo, recursos en la gestión pública y sobre todo dar a conocer

sus planes de acción, por lo tanto, los Gobierno Locales deberán adoptar nuevas formas de desempeñar las competencias con capacidad de dar respuesta inmediata a los requerimientos ciudadanos, así como lo menciona Ortiz (2019).

En este caso al hablar de gobierno abierto en la Municipalidad de Tulcán es evidente que un 87% de los tulcanesños no tienen acceso a la información sobre sus trámites y solicitudes, ya que la página web de la municipalidad tiene muchas falencias al momento de requerir información pública y brindar servicios en línea, de igual más de la mitad de los tulcanesños afirman que no existe información sobre los proyectos y programas que se estén llevado a cabo, por lo tanto el ciudadano no es involucrado en la toma de decisiones de la administración en cuestión.

A su vez el Jefe de la Jefatura de Sistemas Freed Carrera mencionó en la entrevista que el Gad de Tulcán cuenta con herramientas tecnológicas necesarias para acceder a la información y hacer uso de los servicios públicos con la implementación de la data center, red pública de transmisión vía wifi, sin embargo, en los resultados obtenidos en las encuestas, podemos constatar que los ciudadanos tulcanesños tienen opiniones diferentes a lo manifestado por el director, por que manifiestan que no existen servicios públicos en línea ni mucho menos el data center.

Al hablar de gobierno abierto nos referimos a los canales abiertos en los cuales los ciudadanos estén dispuestos a participar y ejercer los roles que potencialmente se les atribuye, para ello es necesario que las Instituciones públicas en sus plataformas web incorporen los pilares de Gobierno Abierto, los cuales para Ponce, Alarcón y Espinel (2018), son los siguientes:

Transparencia, hace referencia a la información de las actividades de las instituciones públicas y debe estar a disponibilidad del ciudadano, sin embargo, en el estudio de la plataforma web de la Municipalidad de Tulcán, podemos constatar que más de la mitad de los tulcanesños no tiene acceso a la información tanto física como digital, lo que nos permite deducir que no se cumple con el derecho que tiene los ciudadanos de conocer sobre la gestión de lo público y la rendición de cuentas de su gestión.

Participación, se enfoca en una ciudadanía activa y empoderada, donde le permite aportar en la construcción de políticas públicas y que, a su vez, los gobiernos aprovechen estos aportes para que las políticas sean más eficientes. Es evidente que el ciudadano tulcanesño no participa en los quehaceres públicos, ya que en el estudio descriptivo de la página web de la Municipalidad no se encuentran guías manuales para la participación ciudadana, ni tampoco el mapeo de actores ciudadanos, sin embargo existen dos

mecanismo de participación ciudadana que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán vía online; el primero se trata de un formulario para la inscripción a los Consejos Consultivos y el segundo se trata de la participación a los fondos concursables, por lo tanto se concluye que este gobierno no cumple con el pilar de participación ciudadana.

Colaboración, esta trata de buscar que todos los actores aporten algo a la implementación de las políticas públicas, aprovechando los conocimientos y recursos que cada uno puede aportar desde su campo de acción, generando una corresponsabilidad de todos los sectores. Haciendo énfasis en la Municipalidad de Tulcán, podemos constatar en el estudio de la página web (colaboración) que, si existen líneas de contacto directo con funcionarios públicos, y espacios de encuentros ciudadanos, no obstante, sigue teniendo falencias la página web, ya que no es didáctica ni fácil de manejar, así como lo manifiesta un 62% de los encuestados sobre la página web, ni tampoco posee un portal de quejas y sugerencias donde puedan participar para el mejoramiento de la misma.

Sin duda el Municipio de Tulcán aún no migra la información a las nuevas tecnologías de información y comunicación, a pesar de que el experto en el tema Ingeniero Freed Carrera menciona que se vienen cambios en la ciudad de Tulcán, con la implementación de una fibra óptica, pantallas led para la reactivación económica, proyectos como zonas de información turística todas ancladas a una misma meta, de igual manera asegura que si existe un portal de quejas y denuncias ciudadanas y que se tiene previsto lanzar el call center ciudadano para la atención ciudadana.

Por otro lado, el Gobierno Abierto acoge a las nuevas tecnologías, especialmente a las redes sociales como un privilegio para brindar accesibilidad, transparencia y el relacionamiento social, así como lo menciona Peralta, lozano y Jorda (2020). En cuanto a la página web de la Municipalidad se puede evidenciar el vínculo con las redes sociales como Facebook y Twitter, que al momento de ingresar a una de ellas se obtiene información acerca de las acciones que realiza el Municipio, sin embargo, cuando nos ponemos en contacto vía Whatsapp no se obtiene respuesta inmediata ocasionando malestar al ciudadano, así como lo demuestra una cuarta parte de los ciudadanos tulcanes.

El Gobierno Electrónico como nueva forma de gobierno se enfoca en una fase principal que es otorgar información básica a los ciudadanos, la interacción que permite al usuario tramitar información propia de manera electrónica, así como lo manifiesta Guerrero (2017). En este

sentido podemos comprobar que el 73% de los encuestados declaran la inexistencia de modernización en los trámites en la plataforma web y que muchas de los usuarios no conocen sobre estos trámites que se brinda en la Municipalidad, lo que debería ser considerado un modelo de Administración Pública tradicional, donde no se tiene una visión innovadora para optimiza tiempo y recursos.

Por otro lado, Dareus, (2016) afirma que El Gobierno Electrónico es el uso de las tecnologías de la información y comunicación, en los órganos de la Administración Pública, para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientando la eficacia y la eficiencia de la gestión pública. En los datos obtenidos podemos evidenciar que en la pregunta 8 de la entrevista al Ingeniero Freed Carrera responsable de la Jefatura de Sistemas nos menciona que en el Municipio de Tulcán, las herramientas tecnológicas son eficaces y eficientes y que por medio de estas se ha logrado ayudar más a la ciudadanía de manera inmediata, sin embargo con los resultados obtenidos, más de la mitad de los tulcanesños manifiestan que la misma no cumple con sus expectativas, por lo cual podemos mencionar que falta más trabajo por parte de sus dirigentes para que haya éxito y calidad en la prestación de sus servicios. Por otro lado, podemos mencionar que gran parte de la población tulcanesña no se encuentra satisfechas sobre los servicios y trámites que se realizan en esta institución, porque la plataforma no se encuentra completa, ya que faltan servicios públicos en línea que deberían estar presentes.

Además, se cree importante que en una institución gubernamental se tome en cuenta las practicas del gobierno electrónico, para lograr una mejor calidad en la prestación de los servicios públicos en línea, incrementar la participación ciudadana directa, tener mayor eficiencia y eficacia, como también la reducción del tiempo y costo en los procesos administrativos que realiza la ciudadanía. De esta manera permitirá incrementar la productividad gubernamental, mediante el portal de chat permitirá la interacción entre ciudadanos y estado siendo una institución pública que ofrece transparencia y confianza ciudadana.

Los principios que establece el gobierno electrónico tienen como fin proteger los derechos del ciudadano mediante la interacción electrónica y el uso de las TIC's en las entidades gubernamentales. Almeida (2018) no menciona los siguientes principios que debemos tomar en cuenta en el Municipio de Tulcán para trabajar de manera correcta.

Mediante el principio de la igualdad, se trata de lograr una administración pública interaccionista con la ciudadanía y brindar los servicios públicos de manera eficiente y eficaz, lo contrario que sucede dentro del GAD de Tulcán. El principio de legalidad trata de garantizar legitimidad en los procesos administrativos y seguridad en los datos ciudadanos, mientras que

el de transparencia y accesibilidad se encarga de brindar toda la información pública a la ciudadanía. Por otro lado, el principio de adecuación tecnológica busca garantizar la administración pública electrónica para satisfaga las expectativas ciudadanas. El principio de continuidad tiene como fin el acceso directo y la total disponibilidad de información y servicios que prestan el estado mediante la administración,

El Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán debería poner en práctica estos principios para trabajar de manera útil y progresista, en el que permita en mayor grado de satisfacción en la ciudadanía. Logrado ser una institución que deje la administración tradicional y cambien a la administración electrónica en la que permita comodidad desde su casa, oficina, brindado la información del gobierno y tener el acceso a los servicios públicos que ofrece la institución de manera ágil y sencilla evitando inconvenientes. Además, mediante un gobierno electrónico permitirá mejorar y garantizar que la ciudadanía y los servidores públicos puedan efectuar los trámites y procesos con facilidad, seguridad.

Por otra parte, realizando el estudio de la página web del Municipio de Tulcán podemos evidenciar que existen los servicios en línea para consultar el impuesto predial, lo que ocasiona una gran falencia en esta institución porque no cumple con un gobierno electrónico como debería ser para lograr decir que ella salió de una administración tradicional.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Con el fin de obtener conclusiones basadas y alineadas a nuestro objetivo general especialmente sobre el uso de las tecnologías de información y comunicación en el Gobierno Autónomo descentralizado de Tulcán, si ha permitido fortalecer que los servicios públicos brindados por dicha institución son de calidad y satisfacen las necesidades de los ciudadanos tulcanes. Una vez realizadas las encuestas y su análisis respectivo se ha comprobado que las TIC 's no han permitido ningún mejoramiento dentro de la institución, debido a que los portales de la plataforma digital del Municipio no funcionan de la manera correcta, por lo tanto no podemos hablar de que en esta institución haya gobierno electrónico, además que en el COOTAD menciona que cada municipio debe tener su página web y las pestaña debe estar con la información correspondiente para que las personas de la localidad este informadas de todo el progreso que ha tenido el Municipio. Respecto al tema podemos comprobar que han existido afirmaciones negativas por parte de los ciudadanos porque no han logrado satisfacer las necesidades de los usuarios y no brindan la atención necesaria, además no se ha logrado disminuir sus costos ni tiempo de espera para lograr realizar los trámites oportunos de manera eficiente y eficaz.
- Los servicios que presta el GAD Municipal de Tulcán a la ciudadanía a través del uso de las TIC's, es para lograr abrir nuevos caminos de innovación y progreso en la administración, permitiendo cumplir con las expectativas y necesidades ciudadanas optimizando tiempo y recursos. Además de que los usuarios puedan acceder a la plataforma digital y realizar los trámites de manera inmediata. Para ello hemos creído conveniente diseñar una plataforma digital en la que están todos sus portales llenos y los pasos de cómo realizar cada trámite de manera exitosa, tomando en cuenta los pilares del gobierno abierto.
- En relación a los objetivos específicos, sobre la actualización del uso de los TIC's en GAD de Tulcán, podemos decir que cada año han existido cambios en su plataforma, según las entrevistas realizadas nos han mencionado las nuevas estrategias innovadoras que van a existir durante este periodo, con el fin de cumplir con las necesidades de los ciudadano, además los servicios públicos en línea utilizados son muy pocos porque la plataforma no se encuentra con toda la información para lograr dar las soluciones respectivas.

- Finalmente podemos concluir que uso de las TIC's en la gestión gubernamental permite una mejor interacción y participación ciudadana dentro de la sociedad, de esta manera la ciudadanía tulcanesa está informada sobre las acciones que realiza el municipio. Es decir que las tecnologías de información y comunicación permiten salir de una administración tradicional a una digital, en la cual los usuarios pueden realizar todos sus trámites desde la casa sin necesidad de trasladarse a la institución evitando todo tipo de papeleo. A través de las plataformas digitales permite que los ciudadanos tengan información de los recursos en los que invierte el estado, además permite mejorar la confianza ciudadana hacia los gobiernos.

5.2. RECOMENDACIONES

- El Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán, debe elaborar planes de capacitación sobre el uso de la plataforma web municipal, para que la ciudadanía Tulcanesa pueda realizar sus trámites de manera ágil y segura sin tener ningún inconveniente, prestando servicios públicos en línea de calidad.
- El Municipio de Tulcán debe optar por la actualización e innovación de nuevos servicios públicos en línea mediante el uso de las TIC's, que permita el desarrollo institucional, mediante resultados positivos en la administración pública, de esta manera la ciudadanía se sentirá satisfecha al ver como la institución cumple con sus expectativas.
- De acuerdo con el análisis del entorno se recomienda implementar los servicios públicos en línea de acuerdo con los pilares de gobierno abierto, para lograr un desarrollo progresivo de la institución y la ciudadanía, la misma que pueda sentir el cambio y lograr depositar su confianza en los gobiernos autónomos de manera segura.
- La Municipalidad de Tulcán deberá optar por el mejoramiento de su plataforma web, tomando en cuenta el diseño de la propuesta desarrollada, la cual abarca un sinnúmero de elementos sobre las nuevas formas de gobierno, como son los pilares del Gobierno Abierto, Gobierno Electrónico y servicios públicos en línea. Para esto se recomienda una plataforma más fácil y didáctica de manejar que contengan portales visibles y disponibilidad las 24 horas y los 7 días de la semana, la cual debe estar anclada a las redes sociales y que contenga un portal de quejas y sugerencias para cumplir con el propósito de acercar a la ciudadanía con la Institución. Sin duda este diseño de plataforma web es apto para la Municipalidad de Tulcán, ya que se lo realizó partiendo

de las necesidades del ciudadano, sus opiniones, y sobre todo tomando en cuenta su cibercultura.

- Finalmente se recomienda tomar en cuenta la presente investigación, para lograr generar impactos positivos dentro de la Municipalidad de Tulcán, tomando en cuenta que la utilización de las TIC's en una entidad gubernamental será para mejorar y ofrecer servicios de calidad para todos los usuarios de manera eficiente y eficaz.

IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abel Suing (2017). *Dialnet-OrientacionAlCiudadanoEnElGobiernoElectronico*.
https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwit2v_Q6KLRhWkSjABHSMQByQQFjABegQIAhAB&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F6559444.pdf&usg=AOvVaw1Nk3dnVLXBAWKSrzjFdbPv
- Aguilar, M. (2016). *Metodología de Investigación*.(parr.3).
<https://sites.google.com/site/metodologiadeinvestigaciontese/enfoques-mixtos>.
- Alban, G.etal. (2020). *Metodologías de Investigación Educativa Descriptivas Experimental*.<https://www.bing.com/newtabredir?url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F7591592.pdf>.
- Altaba, E. (2009). *La Nueva Gestión Pública y la Gestión por competencias*. Reus-Esapaña.
- Barragán, X. (2016). *El gobierno electrónico en Ecuador*. *Revista Ciencia UNEMI*, 111.
- Borins, S. (1995): “*The new public management is here to stay*”, *Canadian Public Administration*, vol. 38, nº.1, págs. 122-132
- Calderon, C. Lorenzo, S. (2010). *Open Governmet*.
<https://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/163/8/978-84-937218-5-5.pdf>
- Carrion, D. (2016). “*El Uso de las Tics en el Gad Municipal de Loja y su Incidencia en los Procesos de Gestión Pública*”.
<https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10059/1/TESIS%20FINAL.pdf>
- Cazau, P. (2016). *Introducción a la metodología de investigación*. (pág. 26). (PDF) *Introducción a la metodología de la Investigación | María Elena Guerrero Salazar - Academia.edu*.
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. (2016). *Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto*. <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Gobierno-Abierto-07-2016.pdf>
- Cordero, J. (2017). *Los Servicios Públicos como Derecho de los Individuos*.
<https://www.redalyc.org/pdf/870/87022786005.pdf>
- CPE. *Registro oficial Suplemento 449 de 20-oct.-2008* (Ecuador).
<https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/09/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador.pdf>
- Chica, S. (2011). *Una mirada a los nuevos enfoques de la gestión pública*.

- Dareus. (2016). *Administración 2.0 o e-government. administración 2.0 o e-government - En Clave de Derecho*
- Distrito Metropolitano de Quito. (2021). *¿Qué es el Gobierno Abierto?*. <https://gobiernoabierto.quito.gob.ec/gobierno-abierto/>
- Fuster, D. (2019). *Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico*. (pág.96). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico (scielo.org.pe).
- García, I. (2007). *La nueva gestión pública*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2341565>
- Gemelli, A. (1971): *Psicología de la edad evolutiva*, Editorial Razón y Fe S. A., Madrid, p. 319.
- Gordillo, L. (2018). *Servicios Públicos/ Origen y evolución*. <https://www.studocu.com/es-ar/document/universidad-nacional-de-lomas-de-zamora/finanzas-publicas/servicios-publicos/15595975>
- Grupo Núcleo De Gobierno Abierto Ecuador. (2019-2022). *Primer Plan de Acción de Gobierno Abierto en Ecuador*.
- Hernández, R. (2015). *Investigación cuantitativa, cualitativa y mixta*. (pág. 19). <https://recursos.uco.mx/tesis/investigacion.php>.
- Islas, T.(2012). *La Nueva Gestión Pública*.
- Manriquez, A. (2018). *El uso de TIC en la comunicación con la ciudadanía*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=234563>
- Manual de Gobierno Abierto. (2014). *Curso de Gobierno Abierto. Distrito Metropolitano de Quito*.
- Mata, D. (2019). *El enfoque cualitativo de investigación*. <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-cualitativo-de-investigacion/>.
- Merino, D. (2020). *“Propuesta de un modelo de gobierno abierto como iniciativa para fomentar la participación significativa entre los ciudadanos y el GAD del cantón Calvas, periodo 2019-2023”*. <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/22956/1/Marca%20Merino%2C%20Diana%20Vanessa.pdf>
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad. (2018). *Gobierno Cercano*. <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/gobierno-cercano/>
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2018-2021). *Plan De La Sociedad De La Información y del Conocimiento*.

- <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Plan-de-la-Sociedad-de-la-Informacion-PSIC-20181026.pdf>
- Miró, J. (2016). *La Investigación Descriptiva*. (pág.3).
<https://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigaci-n-descriptiva.php>.
- Naser A. Gastón C. (2011). *El Gobierno Electrónico en la Gestión Pública*.
- Naser, A. Fideleff, V. Tognoli, J. (2020). *Gestión de planes de acción locales de gobierno abierto Herramientas para la cocreación, el seguimiento y la evaluación*.
- Naser, A. Rosales, D. (2016). *Panorama regional de los datos abiertos Avances y desafíos en América Latina y el Caribe*. CEPAL.
- OCDE (2016). *Gobierno Abierto Contexto mundial y el camino a seguir*.
<https://www.oecd.org/gov/Open-Government-Highlights-ESP.pdf>
- OCDE. (2018). *E-Government. E-Government - Ministerio de Educación Nacional de Colombia (mineducacion.gov.co)*
- Ortiz, A. (2019). *Gobierno Abierto y Rendición de Cuentas*.
- Oszlak, O. (2013). *Gobierno abierto: hacia un nuevo paradigma de gestión pública*.
<https://www.oas.org/es/sap/dgpe/pub/coleccion5rg.pdf>
- Peralta, G. Lozano, I. Jorda, M. (2020). *El Impacto de las Tic en Gobierno Abierto The Impact Of Ict On Open Government*.
<https://fce.unl.edu.ar/jornadasdeinvestigacion/trabajos/uploads/trabajos/105.pdf>
- Pimiento J. (2017). *Gobierno Digital. ¿Qué es el Gobierno Digital? - Goberna*
- Plan Nacional de Gobierno Electrónico (2018-2021). Un Plan Nacional de Gobierno Electrónico en beneficio de todos. https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/PNGE_2018_2021sv2.pdf
- Pliscoff, C. (2017). *Implementando la Nueva Gestión Pública...Chile*. pág. 141-164.
- Pliscoff, C. (2017). *Implementando la Nueva Gestión Pública...Chile*. pág. 141-164.
- Ramírez, A. (2017). *Participación Ciudadana y Percepción Frente a la Gestión Pública: El Caso del Municipio de Sincelejo-Sucre*.
<https://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/8100/132332.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ponce, C. Alarcon, M. Espinel, M. (2018). *Guia Basica de Gobierno Abierto*.
<https://www.ciudadaniaydesarrollo.org/wp-content/uploads/2020/06/28-Gu%C3%ADa-B%C3%A1sica-de-Gobierno-Abierto.pdf>
- Quinga, J. (2018). *Análisis de la Implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación Tic, En La Gestión De Información; Caso: Municipio Del Cantón*

- Rumiñahui. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/15544/1/T-UCE-0009-CSO-004.pdf>
- Salgado, A. (2017). *Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos.*(pág.13-20). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid.
- Secretaria Nacional de Administración Pública, (2018-2021). *Plan Nacional de Gobierno Electrónico.* <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/10/Plan-Gobierno-Electronico-2014-2017.pdf>
- Schroder, P. (2006). *Nueva Gestión Pública: Aportes para el buen gobierno.* <https://relial.org/uploads/biblioteca/44dbee76837e79a6c07bb8219d021843.pdf>
- Solines, P. (2017). *Plan Nacional de Gobierno Electrónico versión 2.0.* <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2016/11/PLAN-NACIONAL-DE-GOBIERNO-ELECTRONICO.pdf>
- Valls, S. (2017). *La Noción del servicio Público en el Estado social de Derecho.* <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/6/2654/17.pdf>

V. ANEXOS

Anexo 1: Acta de Pre-defensa



ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN

NOMBRE: Hernández Báez Alison Camila **CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN:** 040204986-0
NIVEL/PARALELO: 0 **PERIODO ACADÉMICO:** PAO 2021B

TEMA DEL TIC: "Análisis del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación y su incidencia en la prestación de servicios públicos"

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

PRESIDENTE: MSC. Almeida Burbano Diego
DOCENTE TUTOR: MSC. Villarreal Chiriboga Brayan
DOCENTE: MSC. Solórzano Hada

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: 11H00

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa: 6.00
2) Trabajo escrito 2.55

Nota final de PRE DEFENSA **8.55**

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. Villarreal Chiriboga Brayan
DOCENTE TUTOR


MSC. Solórzano Hada
DOCENTE

Adj.: Observaciones y recomendaciones



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

UNIDAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACION, ADMINISTRACION Y ECONOMIA
CARRERA DE ADMINISTRACION PUBLICA



ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN

NOMBRE: Tepú Malpú Nuvia Liliana
NIVEL/PARALELO: 0

CÉDULA DE IDENTIFICACION: 040188549-6
PERIODO ACADÉMICO: PAO 2021B

TEMA DEL TIC: "Análisis del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación y su incidencia en la prestación de servicios públicos"

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

PRESIDENTE: MSC. Almeida Burbano Diego
DOCENTE TUTOR: MSC. Villarreal Chiriboga Brayan
DOCENTE: MSC. Solórzano Hada

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: 11H00

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa: 6.00
2) Trabajo escrito 2.55
Nota final de PRE DEFENSA **8.55**

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. Villarreal Chiriboga Brayan
DOCENTE TUTOR


MSC. Solórzano Hada
DOCENTE

Adj.: Observaciones y recomendaciones

Anexo 2: Validación Abstract



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

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: Nuvia Liliana Tepú Malpú y Alison Camila Hernández Báez				
DATE: 10 de marzo de 2022				
TOPIC: "Análisis del uso de las tecnologías de la información y comunicación y su incidencia en la prestación de servicios públicos "				
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. <input checked="" type="checkbox"/>	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs. <input type="checkbox"/>	Some progression of ideas and supporting paragraphs. <input type="checkbox"/>	Inadequate ideas and supporting paragraphs. <input type="checkbox"/>
	EXCELLENT: 2 <input 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 <input checked="" type="checkbox"/>	The message has been communicated appropriately and identify the type of text <input type="checkbox"/>	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing <input type="checkbox"/>	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate <input type="checkbox"/>
	EXCELLENT: 2 <input 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 <input type="checkbox"/>	Good flow of ideas and events <input checked="" type="checkbox"/>	Average flow of ideas and events <input type="checkbox"/>	Poor flow of ideas and events <input type="checkbox"/>
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement <input checked="" type="checkbox"/>	Minor errors when supporting the thesis statement <input checked="" type="checkbox"/>	Some errors when supporting the thesis statement <input type="checkbox"/>	Lots of errors when supporting the thesis statement <input type="checkbox"/>
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	<p>9 - 10: EXCELLENT</p> <p>7 - 8,9: GOOD</p> <p>5 - 6,9: AVERAGE</p> <p>0 - 4,9: LIMITED</p> <p style="text-align: center;">TOTAL 9</p>			



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

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Nuvia Liliana Tepú Malpú y Alison Camila Hernández Báez
Fecha de recepción del abstract: 10 de marzo de 2022
Fecha de entrega del informe: 10 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



Ing. Edison Peñañiel Arcos MSc
Coordinador del CIDEN

Anexo 3. Oficio dirigido al Señor alcalde del Cantón Tulcán



Oficio N° UPEC-AP-2020-0091-Of
Tulcán, 13 de julio del 2020

PARA: Msc. Cristian Benavides
ALCALDE DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTON TULCAN

ASUNTO: Solicitud

De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo de quienes conformamos la comunidad universitaria de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi UPEC, a la vez que le deseamos éxitos en las funciones que usted acertadamente desempeña.

En mi calidad de Director de la Carrera de Administración Pública de la UPEC, solicito de la manera más cordial se autorice a quién corresponda brindar información académica a las Srtas. Alison Camila Hernández Báez y Nuvia Liliana Tepú Malpúestudiantes de la Carrera de Administración Pública, perteneciente a la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial, con el fin de realizar el proyecto de investigación denominado *"Análisis del uso las tecnologías de la información y comunicación en el GAD de Tulcán y su incidencia en la prestación de servicios públicos durante el periodo 2019 – 2020"*, como requisito previo a la obtención del título profesional.

En virtud de lo antes mencionado me permito indicar que la información obtenida se utilizará con fines estrictamente educativos, la información que se requiere se detalla: uso de las TICs al momento de prestar los servicios a la ciudadanía, manuales y normativa referente a las TICs, correspondiente al período 2019-2020.

Por la atención que se digna dar al presente, reciba mis agradecimientos.

Atentamente,



Edwin Marcelo Cahuasqui Cevallos

DIRECTOR CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
"EDUCACIÓN PARA EL DESARROLLO Y LA INTEGRACIÓN"

C.I. 1002441333

Telf.: 2224079 ext 3040

edwin.cahuasqui@upec.edu.ec

administracion.publica@upec.edu.ec

MC/ym

Anexo 4. Oficio dirigido al Señor Ing. Freed Carrera



Oficio N° UPEC-AP-2020-0248-Of
Tulcán, 11 de diciembre del 2020

PARA: Ing. Freed Carrera
DIRECTOR DE SISTEMAS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTON TULCÁN

ASUNTO: Solicitud

De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo de quienes conformamos la comunidad universitaria de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi UPEC, a la vez que le deseamos éxitos en las funciones que usted acertadamente desempeña.

En mi calidad de Director de la Carrera de Administración Pública de la UPEC, solicito de la manera más cordial se autorice a quien corresponda se brinde información académica a las Srtas. Alison Camila Hernández Báez y Nuvia Liliana Tepú Malpú estudiantes de la Carrera de Administración Pública, perteneciente a la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial, con el fin de realizar su proyecto de investigación denominado "Análisis del uso las tecnologías de la información y comunicación en el GAD de Tulcán y su incidencia en la prestación de servicios públicos durante el periodo 2019 – 2020", como requisito previo a la obtención del título profesional.

En virtud de lo antes mencionado me permito indicar que la información obtenida se utilizará con fines estrictamente educativos, la información que se requiere se detalla: uso de las TICs al momento de prestar los servicios a la ciudadanía.

Por la atención que se digne dar al presente, reciba mis agradecimientos.

Atentamente,



MSc. Edwin Marcelo Cahuasqui Cevallos
DIRECTOR DE LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
"EDUCAMOS PARA TRANSFORMAR EL MUNDO"

C.I. 1002441333

Telf.: 2224079 ext 3040

edwin.cahuasqui@upec.edu.ec administracion.publica@upec.edu.ec
MC/ym

Anexo 5. Solicitud de información



Oficio Nro. UPEC-FCII-2021-0227-OF.

Tulcán, 13 de diciembre de 2021

Asunto: Solicitud de información para desarrollar Proyecto de Tesis, HERNÁNDEZ Y TEPÚ (AP)

Ingeniero
Oscar Freed Carrera
Jefe de Sistemas
GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DEL MUNICIPIO DE TULCAN
En su Despacho

De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo de quienes conformamos la comunidad universitaria de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi UPEC, a la vez que le deseamos éxitos en las funciones que usted acertadamente desempeña.

Por medio del presente me permito solicitar de la manera más cordial se autorice a las señoritas HERNÁNDEZ BÁEZ ALISON CAMILA portadora de la cédula de ciudadanía N° 0402049860 y TEPÚ MALPÚ NUVIA LILIANA portadora de la cédula de ciudadanía N° 0401885496, estudiantes egresadas de la Carrera de Administración Pública; a realizar entrevistas, encuestas y obtener información respecto a:

- Detalle de servicios públicos en línea que presta el GAD Municipal de Tulcán y plataformas web que utiliza el municipio para la prestación de servicios públicos.

Los datos proporcionados permitirán desarrollar el proyecto de investigación de tesis denominado "Análisis del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación y su incidencia en la prestación de servicios públicos". En virtud de lo antes mencionado me permito indicar que la información obtenida se utilizará con fines estrictamente académicos.

Por la atención que se digne dar al presente, reciba mis agradecimientos.

Atentamente,

Anexo 6. Encuesta



Encuesta sobre el Uso de la Tics en la prestación de los servicios públicos

Recolectar información sobre el manejo de las TIC en el GAD de Tulcán y la incidencia en la prestación de servicios públicos.

1. Edad *

- 16 - 20 años
- 20 - 30 años
- 30 - 40 años
- 40 - 50 años
- 60 en adelante

2. GÉNERO *

- Masculino
- Femenino
- LGTBIQ+

3. Parroquia *

- Rural
- Urbana

4. ¿Cómo califica usted la prestación de los servicios públicos del GAD de Tulcán? *

- Mala
- Regular
- Buena
- Excelente

5.- ¿Cree usted que la municipalidad ha modernizado sus trámites por medio de plataformas web ? *

- Si
- No

6. ¿Usted utiliza los servicios públicos en línea brindados por el GAD de Tulcán? *

- Siempre
- Frecuentemente
- A veces
- Nunca

7. ¿Que trámites en línea conoce usted que el GAD de Tulcán presta a la ciudadanía?

Escriba su respuesta

8. ¿Cree usted que la plataforma web implementada por el Municipio de Tulcán es eficaz y eficiente? *

- Si
- No

9. ¿Mediante la plataforma digital que tiene el GAD de Tulcán usted puede obtener información sobre sus trámites o solicitudes implementadas? *

- Si
- No
- No, por cuanto nunca he utilizado la plataforma web de la municipalidad

10. ¿Mediante la plataforma digital que tiene el GAD de Tulcán usted puede obtener información sobre los procesos, proyectos, programas, planes que ejecuta el GAD de Tulcán? *

- Si
- No
- No, por cuanto nunca he utilizado la plataforma web de la municipalidad

11. ¿Está satisfecho sobre la forma en cómo se presta los servicios públicos y trámites en la municipalidad de Tulcán? *

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Poco Satisfecho
- Nada Satisfecho

12. ¿Cree usted que las plataformas web implementadas por la municipalidad de Tulcán son didácticas y fáciles de manejar? *

- Sí
- No
- No, por cuanto nunca he utilizado la plataforma web de la municipalidad

13. ¿Desde su experiencia, como considera que es la atención al usuario por parte de los funcionarios públicos de la municipalidad? *

- Mala
- Regular
- Buena
- Excelente

Anexo 7. Fichas Entrevistas

Tabla 6 Ficha técnica de entrevista director de TICs Freed Carrera

Fecha: 02- diciembre – 2021	
Lugar: Dirección de Sistemas Informáticos	
Voz de las entrevistadoras Camila Hernández y Nuvia Tepú	Voz del entrevistado Ing.: Freed Carrera
1. ¿Qué servicios públicos en línea presta la municipalidad de Tulcán?	Si el gobierno municipal de Tulcán ha tenido un crecimiento en políticas digitales lo que nos ha permitido generar varios servicios que están dando un giro a la institución en beneficio de la colectividad, se ha cercado algunos proyectos como los pagos en línea, tramites ciudadanos, portales, consultas y una gama de servicios adicionales que se disponen. Desde enero del próximo año dispondremos un paquete de servicios tecnológicos, todo esto va acorde a la política institucional y la política administrativa planteada por el señor alcalde a la modernización de la institución y estar a la par con las nuevas tendencias tecnológicas mundial.
2.- ¿Qué servicios públicos en línea presta la municipalidad de Tulcán?	Nosotros estamos dentro del portal GOB ECE donde puedes encontrar todos los trámites ciudadanos, estamos en la primera etapa de información. Desde enero vamos a empezar en las áreas de la etapa de

servicios en línea, adicional a eso tenemos el pago online, adicional a las consultas predio catastrales vía web y tenemos un geo portal que nos permite visualizar las propiedades catastrales de forma grande.

3. ¿Cómo influye la tecnología en la prestación de servicios públicos?

No solamente en la prestación de los servicios públicos, si no en el día a día en el desarrollo de las instituciones y del país, la tecnología llego para ayudarnos hacer las cosas ser más eficientes, eficaces y más productivos

4. ¿Cree usted que el GAD de Tulcán cuenta con las herramientas tecnológicas necesarias para acceder a la información sobre el uso de los servicios públicos?

Si estamos avanzando de a poco hemos ido modernizando hemos adquirido infraestructura estamos en la implementación de nuestro data center, hemos generado una red pública de transmisión de información vía wifi y vamos avanzado lo importante es dar buenos servicios.

5.- ¿Qué estrategias tecnológicas se han incorporado para fortalecer la prestación de los servicios públicos del GAD hacia la ciudadanía, y cuales incorporaría para mejorar la prestación de los servicios?

Se han incorporado trámites ciudadanos en línea, igual estamos haciendo con el departamento de contratación internacional mediante una alianza con una ONG, poder incrementar un servicio de gobierno electrónico y gobierno digital.

6 ¿Cuál es el presupuesto y cómo es su distribución en el departamento de TIC de la municipalidad?

Tenemos dos ejes fundamentales en presupuesto el uno es infraestructura y el otro es para servicios, en infraestructura es todo lo que equipamiento y servicios todo lo que es proyectos, en beneficio de la institución y del ciudadano.

7. ¿Cuál es el uso más frecuente que la ciudadanía le da a la plataforma web?

Consulta de impuesto prediales.

8. ¿Cree usted que las herramientas tecnológicas implementadas por el Municipio de Tulcán son eficaces y eficientes?

Si son porque hemos logrado ayudar más a la ciudadanía de manera inmediata.

9. ¿Cuán importante es para la actual administración la implementación y el mejoramiento de las herramientas tecnológicas para la prestación de servicios públicos?

Sumamente importante porque esto nos permite estar en contacto con la ciudadanía y poder tener una base de datos para solucionar los problemas e inconvenientes.

10. ¿Cuáles son los convenios o proyectos que ha suscrito el GAD de Tulcán para mejorar las herramientas tecnológicas en los procesos administrativos?

Si el próximo año vamos a poner nuestra propia fibra óptica para la ciudad de Tulcán, las pantallas led para la reactivación económica, tenemos proyectos como zonas de información turística todas ancladas a una misma meta.

11. ¿Usted cree que mediante la plataforma web de la municipalidad de Tulcán se recepten quejas, inquietudes, sugerencias de la ciudadanía para el mejoramiento de la administración?

Si tenemos un portal de quejas y denuncias ciudadanas y estamos por lanzar nuestro call center ciudadano para la atención ciudadana.

Tabla 7 Ficha técnica de entrevista director Registro Municipal de la propiedad del Cantón Tulcán

Fecha: 13- diciembre – 2021	
Lugar: Dirección de Sistemas Informáticos	
Voz de las entrevistadoras Camila Hernández y Nuvia Tepú	Voz del entrevistado Dr.: Vinicio Sotomayor
1. ¿Cuáles son los servicios relacionados con el GAD de Tulcán?	La única vinculación que tenemos es de carácter catastral y los remanentes que damos cada fin de año si es que hay. Porque nosotros pagamos arriendos, administrativos e insumos con nuestros propios ingresos institucionales.

Tabla 8 Ficha técnica entrevista Ingeniero Edison Realpe (Agencia de Matriculación Vehicular)

Fecha: 14 de diciembre del 2021		
Lugar: Agencia de Matriculación Vehicular		
Voz de las entrevistadoras	Variable	Voz del entrevistado
- Hernández Camila - Tepú Liliana		Ing. Edison Realpe

1.- ¿Cuál es el servicio con mayor demanda?

Es el de renovación de matrícula, si hablamos de renovación estamos hablando de un parque automotor de aproximadamente 13.500 vehículos más 3.500 transferencias de dominio en el año 2020.

2.- ¿Cómo puede realizar el pago de la matriculación?

El pago de matrícula se lo realiza en cualquier institución financiera, ya sea bancos, cooperativas y solo es necesario la placa, puedo hacerlo cualquier persona el pago directamente y los datos de matrícula los da el SRI juntamente con la Agencia Nacional de Tránsito.

3.- ¿En el enlace de www.gob.ec se puede realizar el pago tanto de matriculación como de renovación?

No, en ese solo se encuentra los requisitos que lo subimos nosotros como funcionarios públicos, los valores se los puede consultar en el SRI, colocamos SRI en línea-vehículos-placa y sale el valor directo a pagar.

4.- ¿Otro servicio que preste la Agencia de Matriculación Vehicular?

A parte de la renovación de matrícula que se lo hace cada año, el principal con el que se empieza es matricula por primera vez, transferencia de dominio, cambio de característica de un vehículo, trabajamos mucho lo que son cambios de servicio, duplicados de matrícula, bloqueos y desbloqueo en el sistema y certificaciones.

Y el que mayor porcentaje tiene es la renovación con un 80 a 85 % del

proceso, son alrededor de 16000 a 17000 procesos que se trabaja por año, eso depende de la fluidez de los usuarios y como les indico el 80% de procesos son renovaciones, estamos hablando de alrededor de 14000 vehículos solo renovaciones.

Tabla 9 Ficha técnica entrevista Especialista Francisco Méndez (director del Departamento de Planificación del Municipio de Tulcán)

Fecha: **05 de enero del 2022**

Lugar: **Municipio de Tulcán**

Voz de las entrevistadoras

- Hernández Camila
- Tepú Liliana

Variable

Voz del entrevistado

Esp. Francisco Méndez

1.- ¿Cuál es el accionar del Municipio de Tulcán?

Los Gobiernos Municipales basamos nuestro accionar en el cumplimiento del artículo 264 de la Constitución de la República, que establece las competencias exclusivas para el nivel de Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, en este artículo se establece 14 competencias exclusivas que corresponde los principios.

Tanto en el artículo 264 de la Constitución como el artículo 55 encontramos las 14 competencias.

2. ¿Cuáles son las competencias del Gad de Tulcán?

La primera es planificar junto con las Instituciones del sector público y actores de la sociedad el desarrollo y

formulación de los Planes de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, la segunda competencia después del PDOT, está la de ejercer la ocupación y uso del suelo, para esto tenemos una herramienta llamada PUGS (Plan de Uso y Gestión del Suelo). La tercera competencia es planificar, construir y mantener la vialidad urbana de las calles y avenidas de competencia del Municipio, también prestamos servicio públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, recolección de desechos sólidos y actividades de saneamiento y aquellos que establezca la ley, esto es uno de los servicios más importantes que presta el Municipio, sin agua nada se puede lograr, el alcantarillado es un complemento del tema de agua potable cuando hay agua potable necesitamos tener un sistema de evacuación de esas aguas y ese es alcantarillado, pero no solo ahí queda la competencia y obligación del Municipio, también la obligación de los Municipios es de depurar el agua contaminada, los ciudadanos la utilizamos, la ensuciamos y queda como agua residual pero antes de ser encausada al río debe ser tratada con algún tipo de tratamiento. Nuestro Municipio esta competencia la tenemos

desconcentrada del Municipio a través de una Empresa Pública Municipal de Tulcán conocida como EMAPAT , entonces ellos asumen esta competencia de brindar el servicio de agua potable, alcantarillado y depuración en sentido del tratamiento de las aguas, otro servicio que presta es el manejo de desechos sólidos que lo hacemos por gestión directa desde una dependencia que es la Dirección Ambiental del Municipio esto consiste de acuerdo a nuestro modelo de gestión de tratar este servicio integral desde la recolección, transporte y la disposición final de desechos. La cuarta competencia hablamos de agua potable y manejo de desechos sólidos, saneamiento y otras que establezca la ley, hace 3 años atrás se colocó los contenedores en la ciudad con la finalidad de depositar la basura y no dejar en las veredas y ocasionar suciedad.

Estos servicios tienen costos, pero lo que se cobra es algo simbólico.

También tenemos la infraestructura física, equipamientos de salud y educación destinados al desarrollo cultural, social y deportiva de acuerdo con la ley.
