

# UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



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

### CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**Tema: “El gobierno electrónico y su incidencia en el área de participación ciudadana del gobierno autónomo descentralizado del cantón Tulcán”.**

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del  
título de Licenciados en Administración Pública

AUTORES: Maldonado Suárez Kevin Orlando  
Romo Mejía Richarth Stiven  
TUTORA: MSc. Zapata Muñoz Sofía

Tulcán, 2023.

## CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que los estudiantes Maldonado Suárez Kevin Orlando y Romo Mejía Richarth Stiven con el número de cédula 0401684659 y 0401911953 respectivamente han desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "El gobierno electrónico y su incidencia en el área de participación ciudadana del gobierno autónomo descentralizado del cantón Tulcán"

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

Tulcán, Julio de 2023



Msc. - Sofia Zapata Muñoz

**TUTORA**

Tulcán, Julio de 2023

## AUTORÍA DE TRABAJO

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

Nosotros, Maldonado Suárez Kevin Orlando y Romo Mejía Richarth Stiven con cédula de identidad número 0401684659 y 0401911953 respectivamente declaramos que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que hemos llegado son de nuestra absoluta responsabilidad.



---

Maldonado Suárez Kevin Orlando

**AUTOR**



---

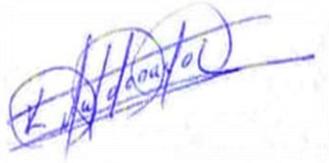
Romo Mejía Richarth Stiven

**AUTOR**

Tulcán, Julio de 2023

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

Nosotros Maldonado Suárez Kevin Orlando y Romo Mejía Richarth Stiven declaramos ser autores de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "El gobierno electrónico y su incidencia en el área de participación ciudadana del gobierno autónomo descentralizado del cantón Tulcán" y se exime expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



---

Maldonado Suárez Kevin Orlando

**AUTOR**



---

Romo Mejía Richarth Stiven

**AUTOR**

Tulcán, Julio de 2023

## **AGRADECIMIENTO**

Me gustaría agradecer en estas líneas la ayuda que muchas personas me han prestado durante el proceso de investigación y redacción de este trabajo. En primer lugar, quisiera agradecer a mi abuelo por educarme con tantos valores y siempre creer en mis metas, a mi abuela por qué su bendición me protege todos los días, a mi madre por ser mi apoyo.

Así mismo, deseo expresar mi reconocimiento a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus docentes, por todas las atenciones e información brindada a lo largo de esta indagación.

A todos los amigos que me ayudaron de una u otra manera, gracias infinitas por toda su ayuda y buena voluntad.

**Kevin Orlando Maldonado Suárez**

Agradezco a mi familia por haber estado conmigo en el transcurso de este logro muy importante en mi vida y a las personas que estuvieron apoyándome en todo momento, en mi vida, trabajo y estudio, además quiero expresar mis sinceras gratitudes por la colaboración a nuestra tutora la Msc: Sofía Zapata por guiarnos en este camino de conocimiento, así como se muestra en la culminación de este Trabajo de Integración Curricular, de igual manera gracias a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi por habernos compartido valiosos conocimientos por estos últimos años, agradezco de corazón su colaboración, muchas gracias a todos.

**Richarth Stiven Romo Mejía**

## **DEDICATORIA**

A mis abuelos y mi madre que siempre han sido el motor que impulsa mis sueños y esperanzas, quienes estuvieron siempre a mi lado en los días y noches más difíciles durante mis horas de estudio. Siempre han sido mis mejores guías de vida. Hoy cuando concluyo mis estudios, les dedico a ustedes este logro.

Gracias por ser quienes son y por creer en mí, a mis docentes que cuyas palabras y conocimientos fueron rigurosos y precisos, donde quiera que vaya, los llevaré conmigo en mí transitar profesional, gracias por su paciencia, por compartir sus conocimientos de manera profesional e invaluable, a mi tutora Sofía Zapata sin usted y sus virtudes, su paciencia y constancia este trabajo no lo hubiese logrado tan fácil. Sus consejos fueron siempre útiles cuando no siempre salían las ideas para escribir. Usted formó parte importante de esta historia con sus aportes profesionales que la caracterizan. Muchas gracias por sus múltiples orientaciones

**Kevin Orlando Maldonado Suárez**

Este logro se lo dedico a Dios y a mi abuela que siempre ha estado apoyándome en momentos buenos y malos y a mis padres por el apoyo que me brindaron en toda mi vida y que gracias a ellos puedo culminar este proyecto de mi vida por el cual me ha llevado a considerar y a valorar a las personas que están a nuestro alrededor y también el esfuerzo que se hace por lograr algo valioso en la vida de una persona, dedico este esfuerzo a mi persona por no darse por vencido en este duro y largo camino pero ahora sé que es uno de muchos esfuerzos en mi vida que tengo que enfrentar para lograr mis objetivos de vida y de conocimiento porque ahí empieza el éxito de la persona para triunfar en esta vida, en el conocimiento y en las ganas de seguir adelante sin importar los obstáculos que se atravesasen en el camino, esto nos hace mejores personas de valores inquebrantables.

**Richarth Stiven Romo Mejía**

## ÍNDICE

<b>RESUMEN</b> .....	14
<b>ABSTRACT</b> .....	15
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	16
<b>I. EL PROBLEMA</b> .....	17
<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	17
<b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	19
<b>1.3. JUSTIFICACIÓN</b> .....	19
<b>1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN</b> .....	21
1.4.1. Objetivo General .....	21
1.4.2. Objetivos Específicos .....	21
1.4.3. Preguntas de Investigación .....	22
<b>II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA</b> .....	23
<b>2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	23
<b>2.2. MARCO TEÓRICO</b> .....	26
2.2.1. Teoría de la gobernanza.....	26
2.2.2. Gobierno electrónico .....	27
2.2.3 Gobierno Abierto. ....	28
2.2.4 Teoría del gobierno electrónico en la gestión pública. ....	29
2.2.5 Modelos de evolución del gobierno electrónico .....	30
2.2.6 Beneficios del gobierno electrónico .....	31
2.2.7 Teoría de la gestión de servicios.....	33
2.2.8 Dimensiones de la gestión de servicios.....	35
2.2.9 Beneficios de la gestión de servicios.....	36
2.2.10 Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad de Tulcán.....	37
2.2.11 Área de participación ciudadana en el gobierno autónomo descentralizado de la ciudad de Tulcán. ....	39
2.2.12 Gestión de servicios en el área de participación ciudadana.....	41
2.2.13 Plataformas virtuales del Gobierno Autónomo Descentralizado. ....	42
2.2.14 Mejoras que se ha llevado a cabo .....	45
<b>2.3. MARCO LEGAL</b> .....	47
2.3.1. Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico .....	47
2.3.2 Ley del sistema nacional de registro de datos públicos. ....	49

2.3.3 Constitución del Ecuador.....	50
2.3.4 Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual .....	51
2.3.5 Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP). .....	52
2.3.6 Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social .	53
2.3.7 Ley para la optimización y eficiencia de trámites administrativos.....	54
2.3.8 Decreto 1014, Presidencia de la República, Subsecretaría de informática. .....	55
2.3.9 Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD).....	55
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>57</b>
<b>3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO .....</b>	<b>57</b>
3.1.1. Enfoque.....	57
3.1.2. Tipo de Investigación.....	57
3.1.3 Niveles de investigación.....	57
3.1.4 Diseño de investigación .....	58
<b>3.2. HIPÓTESIS .....</b>	<b>58</b>
<b>3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....</b>	<b>58</b>
<b>3.4. MÉTODOS UTILIZADOS .....</b>	<b>59</b>
3.4.1 Método inductivo .....	59
3.4.2 Método deductivo .....	59
3.4.3 Método analítico .....	60
3.4.4 Método sintético .....	60
<b>3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO .....</b>	<b>60</b>
3.5.1. Población y muestra .....	60
3.5.2. Cálculo de la muestra .....	61
3.5.3. Técnicas e instrumentos de investigación .....	62
3.5.4. Análisis estadístico.....	62
<b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>63</b>
<b>4.1. RESULTADOS .....</b>	<b>63</b>
<b>4.2. DISCUSIÓN.....</b>	<b>98</b>
<b>V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>103</b>
<b>5.1. CONCLUSIONES .....</b>	<b>103</b>
<b>5.2. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>105</b>

<b>VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>107</b>
<b>VII. ANEXOS.....</b>	<b>113</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Ejemplos de acuerdo con el beneficiario del gobierno electrónico.....	33
<b>Tabla 2.</b> Dimensiones de la gestión de servicios .....	35
<b>Tabla 3.</b> Operacionalización de variables .....	59
<b>Tabla 4.</b> Estratificación de la muestra parroquias Cantón Tulcán .....	61
<b>Tabla 5.</b> Datos respectivos para la determinación de la muestra .....	61
<b>Tabla 6.</b> Estratificación de la muestra.....	62
<b>Tabla 7.</b> Entrevista 1 .....	63
<b>Tabla 8.</b> Entrevista 2.....	67
<b>Tabla 9.</b> Entrevista 3 .....	70
<b>Tabla 10.</b> Entrevista 4.....	73
<b>Tabla 11.</b> Resultado de encuestas a la ciudadanía.....	75

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Estatuto orgánico de gestión organizacional .....	39
<b>Figura 2.</b> Diagrama del área de participación ciudadana. ....	40
<b>Figura 3.</b> Plataforma virtual del GAD de Tulcán. ....	44
<b>Figura 4.</b> Plataforma virtual del GAD de Tulcán. ....	46
<b>Figura 5.</b> Estratificación géneros .....	76
<b>Figura 6.</b> Lugar de Residencia .....	77
<b>Figura 7.</b> El sistema electrónico es amigable y puedo adecuarme rápidamente a las nuevas tecnologías de la municipalidad para mejorar el servicio hacia los usuarios. ....	77
<b>Figura 8.</b> El Municipio adecua los equipos para hacer un uso eficiente del gobierno electrónico y las TIC para los trámites que debo hacer.....	78
<b>Figura 9.</b> El sistema de gobierno no presenta fallas al momento de realizar una labor. ....	79
<b>Figura 10.</b> Los servicios y trámites presentados por la municipalidad han mejorado con el uso de las TIC's.....	80
<b>Figura 11.</b> La comunicación es más fluida con la municipalidad con el uso de las TIC .....	81
<b>Figura 12.</b> Me comunico a través de los diferentes canales de comunicación de la municipalidad para participar y hacer trámites. ....	82
<b>Figura 13.</b> Percibo que con el gobierno electrónico se agiliza los procesos, y el personal está capacitado para adoptar el nuevo modelo de gobierno electrónico.....	83
<b>Figura 14.</b> Percibo que el uso de las TIC ha mejorado la seguridad de la información digital de la ciudadanía. ....	84
<b>Figura 15.</b> Considero que el uso de las TIC mejorará la eficiencia en el uso de recursos. ....	85
<b>Figura 16.</b> Con el uso de las TIC disminuirán las largas esperas y colas en la municipalidad.....	86
<b>Figura 17.</b> La municipalidad hace uso de portales web para que la ciudadanía pueda participar y tener conocimiento de planes leyes u ordenanzas. ....	87
<b>Figura 18.</b> Se fomenta el diálogo con la población, a través de los portales digitales y la información que se gestiona por parte de los gobiernos locales es transparente. ....	88

<b>Figura 19.</b> Los medios digitales permiten que la información que se gestiona por parte de los gobiernos locales sea transparente para la población. ....	89
<b>Figura 20.</b> Considera que la municipalidad informa sobre como participar en las decisiones que ayuden a la población. ....	90
<b>Figura 21.</b> Considera que la participación ciudadana, contribuye al cumplimiento de las metas programadas en el presupuesto.....	91
<b>Figura 22.</b> Se siente satisfecho de las reuniones de participación ciudadana. ....	92
<b>Figura 23.</b> Considera que la gestión de la municipalidad es de puertas abiertas a la población con la forma de inclusión e integración digital que fortalezcan la relación entre el gobierno y la ciudadanía.....	93

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Acta de predefensa .....	113
Anexo 2 Acta de predefensa .....	114
Anexo 3 Certificado del Abstract por parte de idiomas .....	115
Anexo 4 Encuesta.....	117
Anexo 5 Entrevista al área de participación ciudadana .....	121
Anexo 6 Entrevista área de TICS .....	123
Anexo 7 Oficio para realizar la entrevista a la jefatura de participación ciudadana del GAD municipal de Tulcán .....	124
Anexo 8 Oficio para realizar la entrevista a la jefatura de TIC`s (Tecnologías de la información y comunicación) del GAD municipal de Tulcán .....	125

## RESUMEN

El propósito de nuestra investigación es analizar cómo el gobierno electrónico ha tenido un papel importante y ha incidido en la gestión de servicios del área de participación ciudadana del gobierno autónomo descentralizado del cantón Tulcán, cuyos resultados aportarán al ámbito académico, con información sustentada. El gobierno electrónico y la implementación que ha tenido, se han convertido en los últimos años, en un punto muy relevante en cuanto a la innovación, actualización, transformación que las organizaciones pueden tener, promoviendo la optimización de la administración pública y la gestión involucrando a sus ciudadanos, permitiendo efectivizar la calidad de los servicios públicos que se prestan a la sociedad. Por consiguiente, este estudio busca analizar desde las diferentes perspectivas teóricas y la información obtenida a base de los diferentes instrumentos aplicados, cómo ha incidido la aplicación del gobierno electrónico y por ende el efecto que ha tenido en la prestación de servicios, con la finalidad de mejorar la gestión del estado. El actual uso de las diferentes teorías y modelos de gestión pública requirió un análisis más a profundidad entre las ventajas que nos pueden ofrecer las tecnologías de información y comunicación y la administración pública a través del gobierno electrónico, cuya problemática, se centra en que a pesar de estar en fase inicial de desarrollo, de manera particular en Ecuador no existe un apropiado nivel de madurez tecnológica en las diferentes administraciones municipales de nuestro país, para poder así implementar un sistema de gobierno electrónico que supere la fase inicial y avanzar hacia una siguiente etapa.

**Palabras Claves:** gobierno electrónico, inclusión ciudadana, gestión de información, gestión de servicios, tecnología de información y comunicación (TI)

## ABSTRACT

The purpose of our research is to analyze how electronic governance has played an important role and has influenced the management of services in the area of citizen participation in the decentralized autonomous government of the Tulcán canton, whose results will contribute to the academic field with supported information. Recently, electronic governance and its implementation have become very relevant in terms of innovation, updating, and transformation that organizations can achieve, promoting the optimization of public administration and management involving its citizens and allowing the effectiveness of the quality of public services provided to society. Therefore, this study seeks to analyze from the different theoretical perspectives and the information obtained based on the different instruments applied, how the application of electronic governance has affected and, therefore, the effect it has had on the provision of services, with the purpose of improving state management. The current use of the different theories and models of public management requires a more in-depth analysis of the advantages that information and communication technologies and public administration can offer us through electronic governance, whose problems are focused on the fact that despite being in the initial phase of development, particularly in Ecuador there is not an appropriate level of technological maturity in the different municipal administrations of our country, in order to implement an electronic governance system that exceeds the initial phase and moves towards a subsequent stage.

**Keywords:** Electronic-governance, citizen inclusion, information management, service management, Information and Communication Technology (ICT),

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación trata acerca de la incidencia que tiene el gobierno electrónico en el área de participación ciudadana del GAD de Tulcán, abarcando todo lo que refiere a su efecto en la gestión de servicios del área y su situación actual, la implementación y uso de las TIC's en la gestión de las áreas de trabajo y la implementación e importancia de las plataformas virtuales que son usadas para brindar servicio a la ciudadanía por medio de la presentación de información pública que se lleva a cabo en la institución. Se considera la integración de la ciudadanía a nuevos medios de gestión tecnológicos y a ser partícipes de los planes y proyectos de interés público, tomando en cuenta la confianza o desconfianza que existe actualmente de parte de los ciudadanos hacia las instituciones gubernamentales.

A continuación, se detallan los capítulos de la investigación, empezando por la presentación del tema, seguido por el planteamiento del problema que es donde debe existir o se debe dar una solución a la implementación del gobierno electrónico en la gestión de servicios del área de participación ciudadana y a la brecha digital que se menciona en este capítulo. Luego pasaremos a la revisión de la fundamentación teórica que ayuda a entender nuestro entorno de conocimiento, a su vez, esta investigación abarca el gobierno electrónico en la gestión de servicios, gestión de información, el uso de las TIC's en los servicios y en la mejora de la gestión de las áreas de trabajo. La metodología que nos ayudó a resolver con fórmulas, métodos, técnicas e instrumentos las dimensiones e indicadores que abarca las variables de nuestra investigación, desarrollado desde la verificación de la incidencia del gobierno electrónico por medio de las dimensiones que den resultados objetivos a la gestión interna, externa, y de promoción o presentación del área de participación ciudadana al público mediante plataformas virtuales, medios digitales, canales de información o foros virtuales conforme a la implementación del gobierno electrónico. Finalmente se presentan los resultados debidamente verificados con la información recopilada y la discusión que dio a entender los resultados con la aportación de otros autores, tomando en cuenta a los funcionarios de las áreas de participación ciudadana y de sistemas 'TIC's, la aportación importante de la ciudadanía mediante encuestas realizadas y autores que ofrecen aportaciones significativas a los resultados y hallazgos obtenidos a lo largo de este proyecto para así culminar con las conclusiones y recomendaciones.

## I. EL PROBLEMA

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El avance de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, en el siglo XXI está directamente relacionado con el desarrollo del internet, según Flores (2021), el desarrollo parece llevarse a cabo de una manera un poco retardada. Son tecnologías que se implementan con el objetivo institucional de generar confianza con los ciudadanos y también para fortalecer la transparencia de las actividades llevadas a cabo por el sector público, descubrir todos sus procesos y actividades que permiten a los ciudadanos, procedimientos ágiles, eficientes, eficientes. y desarrollar más rápidamente.

Oswaldo Sisalema (2022), habla de un desarrollo lento en las administraciones, especialmente en las públicas y para una correcta implementación del gobierno electrónico, se debe contar con la infraestructura tecnológica y física adecuada para la instauración de un gobierno en línea, donde es necesario tomar decisiones acertadas sobre, qué tipo de tecnología se debe utilizar, teniendo en cuenta la sistematización del software que se tiene y también el tipo de ordenador.

Por otra parte, es necesario saber cómo definir estratégicamente las mejores opciones desde el punto de vista técnico, sin embargo, es necesario recordar, que el problema fundamental a la hora de implementar gobierno electrónico, es contar con la voluntad política necesaria, para luego enfocarse en el problema de infraestructura y tecnología necesarias dentro de la administración. En las instituciones es muy importante tomar en cuenta la inversión tecnológica, esto trae consigo el nivel de innovación y modernización en los equipos de trabajo obsoleto para gestión de trámites actuales. (Sisalema Carrillo & Yaguachi Gualan, 2022)

De igual manera, se toma en cuenta la capacitación que posee el personal administrativo para utilizar equipos modernos y de esta manera se pueda realizar su gestión en menos tiempo y que pueda permanecer siempre activo en las plataformas virtuales, donde un punto muy importante a resaltar es la inexperiencia de las

personas a la hora de la utilización de estas plataformas, y no poder ser parte de las acciones y servicios de integración que se llevan a cabo en las instituciones o gobiernos locales.

De acuerdo a la idea planteada, se refleja la falta de experiencia en los servidores públicos, cuando realizan procedimientos o servicios complejos, en la actualidad estas instituciones se ven afectadas por las distintas brechas digitales, lo que aumenta la desconfianza de las personas en la información que proporcionan o que se presentan en las plataformas virtuales de participación ciudadana y por consecuencia esto afecta directamente la gestión y, como resultado, se incrementa la desconfianza de los ciudadanos.

La desconfianza de la ciudadanía hacia las instituciones públicas surge cuando la información encontrada en las plataformas virtuales no está completa, y por consecuente los ciudadanos no pueden hacer uso de los servicios que esta área les ofrece. La implementación del gobierno electrónico en la gestión de los servicios del área de participación ciudadana vendría a significar una mejora en cuanto al acceso de la información pública y la implementación de mecanismos de participación, de mejor y fácil acceso, necesariamente apoyadas por el uso de la información virtual y confiable, que se presentan en las plataformas virtuales. (Contreras, 2019)

El uso de estas áreas virtuales están enfocadas para funcionar de manera óptima, integrar los sistemas de información para la seguridad y la legibilidad de los datos presentados, utilizando herramientas de gestión virtual y desarrollar modelos que se adapten a las necesidades de la comunidad, al exigir información y acceso eficiente a esta, que se presenta a través de las plataformas las cuales deben ser compatibles y que resuelvan problemas como la interoperabilidad, la compatibilidad, el acceso, la seguridad, entre otros.

Por lo tanto, el gobierno electrónico se implementa para mejorar varios procedimientos de gestión, además de facilitar la vida diaria de las personas, una mayor eficiencia y efectividad en el desarrollo de diferentes tipos de actividades de gestión. En esta investigación se busca identificar cómo se implementó en el área de participación ciudadana para fortalecer el acceso de la ciudadanía a toda información de las actividades, planes y proyectos que se llevan a cabo en la institución.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿El gobierno electrónico tiene incidencia en la gestión de servicios del área de participación ciudadana del gobierno autónomo descentralizado del cantón Tulcán?

## **1.3. JUSTIFICACIÓN**

Este proyecto se realiza en base a la aplicación y efecto que ha tenido el gobierno electrónico en el área de participación ciudadana del gobierno autónomo descentralizado de la ciudad de Tulcán, debido a la relación que existe entre el gobierno electrónico, la gestión pública y la ciudadanía. Nuestra investigación se ha llevado a cabo en el periodo 2022-2023, haciendo referencia al periodo postpandemia, ya que en el tiempo de pandemia se hizo hincapié en el uso de las TIC's, la información virtual y los servicios digitales, la investigación nos va a presentar el cómo se ha venido tratando la implementación y efecto del gobierno electrónico en esta área de gestión.

Esta investigación busca dar un aporte a futuras investigaciones con información de cómo el gobierno electrónico incide en la gestión de servicios del área de participación ciudadana, realizada bajo investigaciones y aportes que respaldan la problemática existente en cuanto a la información que se presentan en los GAD's y que hacen parte de la inclusión de la ciudadanía a planes y proyectos de carácter público y de interés social, Mauricio Moreira (2020), manifiesta que la administración pública en el Ecuador ha dejado de ser obsoleta y lenta y pasa a ser de excelencia y mejora continua, por otra parte, en los GAD's se evidencia poco avance tecnológico y un gobierno electrónico que no satisface en su totalidad la mejora en la gestión de servicios, además de que la manera en que dirigen sus servicios a la ciudadanía ya no es suficiente para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

Es así como este trabajo de investigación se enmarca con la Carta Iberoamericana del Gobierno Electrónico y la Ley de Transformación Digital, Audiovisual y Gobierno Abierto, de este modo la Carta Iberoamericana del Gobierno electrónico reconoce como derecho del ciudadano que le abre múltiples posibilidades de acceder más fácilmente a las Administraciones Públicas y de esa manera alcanzar una sociedad de la información y conocimiento, siendo más inclusiva y orientada al desarrollo, y

para esto plantea cinco objetivos; conocer por medio de los medios electrónicos lo que realizan las administraciones, contribuir a la transparencia y a la lucha contra la corrupción y desarrollando confianza en los ciudadanos, eliminar barreras de espacio y tiempo entre los ciudadanos y las administraciones, promover la inclusión e igualdad de oportunidades de manera que los ciudadanos puedan acceder a cualquier trámite o información, finalmente la participación activa y toma de decisiones sobre el tipo de servicios que el área de participación ciudadana o el Estado provee y el modo de suministrar.

Cabe destacar también que la ley de transformación digital y audiovisual aprobada en diciembre de 2022, busca impulsar el avance tecnológico, inclusión de la educación digital, las transformaciones que la tecnología y cómo esta incide en los servicios gubernamentales y sector privado con la finalidad de mejorar la eficiencia, seguridad, certeza, velocidad y calidad de los servicios, optimizando costos y mejorando las condiciones de transparencia de los procesos y actuaciones de las administraciones con la sociedad.

Y para un mayor alcance en la investigación también se consideró pertinente mencionar el Gobierno abierto, el cual corresponde a un esquema democrático más inclusivo y que prioriza la participación y la accesibilidad con un claro direccionamiento hacia la transparencia. Es así como requiere del uso masivo de las tecnologías y TIC, de este modo es evidente analizar cómo las plataformas virtuales se han convertido en el entorno ideal de los entes públicos y privados como un proceso sistemático, deliberado, interactivo y universal. (Glaser, 2020)

Alderete (2020), menciona que el gobierno electrónico mitiga procedimientos burocráticos ya que facilita la ejecución de tareas, reducción de costos en la prestación de servicios, costos de mantenimiento documentario, acceso a la información las 24 horas, satisfacción de las personas y la confianza con la institución al realizar un trámite. Se tiene en cuenta la situación actual dentro del GAD, el gobierno electrónico se prioriza en la prestación de servicios y en la gestión de información del área de participación ciudadana, convirtiéndose en una herramienta eficiente y eficaz para el acceso a la información y atención ciudadana.

Cabe mencionar como un punto importante que el GAD, rigiéndose por las normas establecidas y prestando atención a la voz del ciudadano mejora, en cuanto a la

calidad en la gestión de servicios y gestión de información, del área de participación ciudadana, alcanzando así mejorar la relación que hay por parte de la ciudadanía con el Estado. Y debido a que los ciudadanos necesitan tener conocimiento sobre todas las ventajas que ofrece el gobierno electrónico, de las distintas formas de interacción que se puede encontrar y de todos los usos que se le puede dar.

El área de participación ciudadana del gobierno autónomo descentralizado de la ciudad de Tulcán es importante ya que entre sus responsabilidades se encarga de poner a disposición de la ciudadanía diferentes formas en las que pueda controlar las acciones de la institución, interactuar con los distintos servicios, y es por eso que a diferencia de los demás departamentos, la investigación hace énfasis en dicho departamento de participación ciudadana del GAD de Tulcán, ya que la ciudadanía es un pilar fundamental dentro de la administración de todo gobierno, y a su vez el correcto aprovechamiento del uso de las tecnologías genera un mayor alcance a los ciudadanos.

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

##### **1.4.1. Objetivo General**

Analizar la influencia del gobierno electrónico en la gestión de servicios del área de participación ciudadana del gobierno autónomo descentralizado municipal de la ciudad de Tulcán años 2022-2023.

##### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Determinar la situación actual de gobierno electrónico en el área de participación ciudadana del GAD municipal de Tulcán.
- Identificar cómo las TIC's, han ayudado a la gestión y prestación de servicios hacia la ciudadanía, en el área de participación ciudadana del GAD municipal de Tulcán.
- Analizar cómo el gobierno electrónico influye en el acceso y gestión de plataformas virtuales para el desarrollo y gestión de servicios a la ciudadanía, en el área de participación ciudadana del GAD municipal de Tulcán.

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

- ¿Cómo es la situación actual de gobierno electrónico en el área de participación ciudadana del GAD municipal de Tulcán?
- ¿Cómo repercute la utilización y ejecución del gobierno electrónico y las TIC's en torno a la gestión y prestación de servicios en el área de participación ciudadana del GAD de Tulcán?
- ¿Cómo influye el gobierno electrónico en el acceso y gestión de plataformas virtuales para el desarrollo y gestión de servicios a la ciudadanía, en el área de participación ciudadana del GAD municipal de Tulcán?

## II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de este capítulo se tomó en cuenta investigaciones previas relacionadas al tema de estudio, con el fin de obtener una retroalimentación que permita tener conocimiento de cómo se aplica el gobierno electrónico en las instituciones públicas y en áreas de participación ciudadana, en torno a la transparencia e inclusión social y tener una visión más amplia de la implementación del gobierno electrónico en las organizaciones.

En la investigación de Izaguirre (2021), analiza el origen y la evolución del gobierno electrónico en el Ecuador, donde el gobierno electrónico ecuatoriano, evidencia trabajo en el uso e implementación de tecnología en la administración pública, y la interacción con la ciudadanía; sin embargo, no existe evidencia de los niveles de uso por parte de los diferentes actores involucrados.

Como menciona la autora, Izaguirre (2021), las acciones que se han llevado a cabo a través de la implementación del gobierno electrónico en el país, así como los servicios en línea disponibles en la web a través de los cuales se fomenta la participación ciudadana, con el fin de socializar los esfuerzos llevados a cabo por las diferentes organismos gubernamentales, de tal manera que puedan servir de base para la realización de trabajos futuros que permitan conocer su nivel de usabilidad y aceptación por parte de los usuarios involucrados.

El entorno y contexto de los usuarios en sus diferentes roles, desde el enfoque cognitivo orientado a la atención de usuarios a través de una plataforma web, ... que incentivan tal participación. La trascendencia de la gobernanza digital del gobierno central a los seccionales, en el que su enfoque de gestión, administración, e incluso el nivel de aceptación y confianza van a diferir, debido a la cercanía y a la diversidad de actividades que involucran al ciudadano (Pág. 9).

Entre las principales conclusiones, la autora presenta que la implementación del gobierno electrónico ha permitido un eficiente acercamiento con la ciudadanía con trámites y gestiones administrativas, por otro lado, menciona que hay que establecer estrategias de socialización y de uso que permitan centralizar los servicios en línea respaldando la información al usuario.

La investigación presentada por Rosa (2022), denominada "Gobierno electrónico e innovación en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Manabí", consiste en la implementación del uso de las TIC's en la gestión pública de los gobiernos, el uso de esta innovación conlleva cambios estructurales en la administración de los gobiernos y permite la interacción con los ciudadanos, las empresas y las entidades públicas en todos los niveles, cuyo objetivo es mostrar cómo la administración pública ecuatoriana se ha transformado, durante los últimos ocho años, a través de las herramientas de gobierno electrónico.

Es importante recalcar que las administraciones públicas mejoran sus áreas de trabajo en torno a la mejora de sus actividades y que, a través de esto los ciudadanos, ejercen un poder calificativo en cuanto a los servicios que obtienen. El gobierno electrónico ha venido desarrollándose en todos los campos administrativos y también en las instituciones privadas con el objetivo de mejorar su gestión y en las instituciones públicas de mejorar la calidad de sus servicios.

La investigación concluye con que el gobierno electrónico impulsa un nuevo modelo de Gobierno con la finalidad de garantizar la gobernabilidad de las sociedades mediante la acción política, social y económica teniendo en cuenta las necesidades de la ciudadanía, brindando respuestas a los problemas de manera eficiente, logrando la legitimidad y confianza en las instituciones públicas.

El constante cambio dentro de las organizaciones resulta ser un factor clave dentro de las instituciones públicas. Boyd (2020), menciona en su tesis, "Los factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador", que el actual uso de las diferentes teorías y modelos de gestión pública que requiere profundizar en el análisis del punto de intersección entre las potencialidades de las Tecnologías de Información y Comunicación y la Administración Pública; denominado gobierno electrónico, la metodología implementada en la investigación es no experimental

cuantitativo de diseño transaccional ya que el autor observa las variables en su realidad es así como no se manipulan las variables en un tiempo determinado.

La problemática de esta investigación se centra en que su teoría está en fase inicial de desarrollo tecnológico ya que en Ecuador el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, en el 2013, determinó que no existe un adecuado nivel de madurez tecnológica en las diferentes administraciones municipales del país, para implementar un sistema de gobierno electrónico que supere la fase inicial y avanzar hacia una etapa de participación ciudadana. Finalmente concluye en que los nuevos entornos obligan a los gobiernos a mejorar y fortalecer canales de información y opinión ciudadana, brindando una respuesta oportuna por parte de los órganos de la administración del Estado que buscan el fortalecimiento de la participación ciudadana, con el fin último, de que los ciudadanos tengan la oportunidad de expresar sus inquietudes, quejas o recomendaciones de forma rápida y fácil, sin barreras de tiempo ni de espacio (Pág. 258).

Las herramientas tecnológicas siempre van a ser un punto fuerte, si las instituciones públicas saben hacer uso de éstas, como hace referencia Castro (2019), donde menciona en su tesis de maestría "El Gobierno Electrónico: La incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la Ilustre Municipalidad de Cuenca" que hace referencia a la incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicación, que ha originado cambios muy drásticos en varios espacios del quehacer diario de las personas e instituciones locales.

El objetivo de esta investigación es determinar cómo el gobierno electrónico ha influenciado en diferentes ámbitos tanto como el tecnológico, de gestión, social, laboral, político, económico, participativo, entre otros que influyen en la vida diaria de los ciudadanos e instituciones, de manera que existe un creciente nivel de informatización y automatización de procesos, dichos procesos en Ecuador aún son débiles debido a la brecha digital existente, dando como resultado que las TIC's no sean desarrolladas como en otros países y conforme a la tecnología de punta que existe a nivel mundial.

Así mismo, existen tendencias en cuanto a cómo debe ser la gestión pública, donde se busca la descentralización del trabajo y diferentes funciones, además de que exista un proceso que sea democrático, con fases rediseñadas y mejoradas, que

sepa incorporar servicios a distancia, trasladando las facultades y presupuestos, con el fin de democratizar y socializar la información que en todo caso hace que la sociedad tenga bienestar y confianza del uso y seguridad de sus datos e información que se tiene en las administraciones públicas.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

Para poder estudiar a profundidad y más a detalle cómo ha influido y de cierta manera incidido el gobierno electrónico en la gestión de servicios del área de participación ciudadana en el gobierno autónomo descentralizado de la ciudad de Tulcán es necesario conocer ciertos fundamentos teóricos, como lo son el gobierno abierto, el gobierno electrónico, la gestión de servicios, desde la perspectiva de diferentes autores, de forma que sustente nuestra investigación.

### **2.2.1. Teoría de la gobernanza**

La teoría de la gobernanza centra como actor principal al estado, por lo tanto, el régimen político, la gerencia pública, y la capacidad del gobierno son elementos muy importantes para que pueda darse una buena gobernanza, además de que se enfatiza la necesidad de que existan mecanismos que dirijan y guíen a la sociedad.

Gobernanza es la realización de relaciones políticas entre diversos actores involucrados en el proceso de decidir, ejecutar y evaluar decisiones sobre asuntos de interés público, proceso que puede ser caracterizado como un juego de poder, en el cual competencia y cooperación coexisten como reglas posibles; y que incluye instituciones tanto formales como informales. La forma e interacción entre los diversos actores refleja la calidad del sistema y afecta a cada uno de sus componentes; así como al sistema como totalidad. (Victoria Whittingham Munévar, 2020)

De acuerdo con lo planteado por el autor la gobernanza vendría a implicar proveer una dirección coherente a la sociedad, independientemente de los cambios en las estructuras de gobierno promovidas por la descentralización y democratización, además que los estados y sus gobiernos, hoy en día juegan un rol central, y posiblemente el dominante, en cuanto a definir las formas y adjudicarle un papel preferencial al estado.

La teoría de la gobernanza se enmarca en la realización de relaciones políticas entre diversos actores involucrados en el proceso de decidir, ejecutar y evaluar decisiones sobre asuntos de interés público, y dichos procesos pueden ser caracterizados como un asunto de poder, en el cual la competencia y la cooperación puedan coexistir como reglas posibles; y que incluye instituciones tanto formales como informales.

Cabe mencionar como un punto importante que los diferentes procesos como de construcción de políticas, procesos de gestión de información y de servicios dirigidos a la ciudadanía, implica hablar de los actores sociales, cuya intervención no debería ser vista como una simple ayuda hacia el gobierno, sino que los ciudadanos, como portadores de derechos, también pueden llegar a realizar una intervención favorable.

De este modo la participación ciudadana, las políticas públicas, la gestión de servicios dirigidos a la ciudadanía, está en el centro del asunto de la gobernanza y, por tanto, en el centro de la relación entre el gobierno y la sociedad, siempre en torno a tres dimensiones básicas: democracia, desarrollo y derechos.

### **2.2.2. Gobierno electrónico**

Para Carrillo & Gualan (2022), el gobierno electrónico es un modelo interactivo de gestión pública que se inspira en el empoderamiento de los ciudadanos y las organizaciones en general, a través del uso consentido de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, especialmente de internet, entendiendo que esta es una red de redes humana con características novedosas y particulares que se transforma permanentemente, de modo que el gobierno electrónico potencia la relación gobierno-ciudadano, gobierno-empresas, persiguiendo un fin común que es el estado de bienestar. El gobierno electrónico se lo implementa para fomentar la inclusión y el acceso a la información pública, el ciudadano hace uso de los servicios que se ofrecen en las instituciones y demandan un buen servicio, rápido y con menos papeleo.

De acuerdo con los postulados de los autores, podemos afirmar que la finalidad del Gobierno electrónico es acercar al ciudadano de una forma visible y práctica, que promueva la excelencia en la prestación de los servicios públicos, pero para que exista excelencia es necesario la mejora continua, la innovación y una mejor

interacción entre los diferentes actores del gobierno electrónico. En cuanto al objetivo que tiene el del Plan de Gobierno Electrónico en Ecuador es la de ejecutar un modelo sostenible e inclusivo de Gobierno Electrónico que considere aspectos políticos, sociales y ambientales, con la finalidad de consolidar un Gobierno cercano, abierto, eficiente y eficaz.

Las estrategias de Gobierno Electrónico en países como Ecuador deben concentrar sus esfuerzos en el fortalecimiento de la participación ciudadana a través de Internet, sin que ello signifique, como lo expresa López (2019), que Internet reemplace a la política tradicional. Por otra parte, Arias (2021), advierte el peligro de asumir posturas extremas, al momento de examinar con algún detalle cuál podría ser la importancia real de los medios (entre ellos internet) en la vida democrática.

En Ecuador el modelo de gobierno electrónico se estructura mediante el uso de técnicas de gestión para alcanzar las diferentes metas y objetivos planteados, los objetivos permiten la medición de un gobierno que, de alguna forma, se legitima a través de resultados que benefician a toda la sociedad en su conjunto. Adicionalmente, este plan cuenta con un control continuo a través de parámetros internacionales.

### **2.2.3 Gobierno Abierto.**

Para entender la variable de gobierno electrónico se analiza ¿Qué es el gobierno abierto? Según la página oficial del Gobierno Abierto;

Es una nueva forma de hacer gobierno que busca generar confianza mejorando la gestión pública de manera ética, responsable y sujeta a control social. Así mismo, promueve el involucramiento de la ciudadanía en el que hacer público para la generación de cambios sociales con un principio de corresponsabilidad. El Gobierno Abierto aprovecha el uso de las tecnologías de la información y comunicación en busca de mayor transparencia, innovación y participación (¿Qué es Gobierno Abierto?, s. f.).

Por otro lado, el gobierno abierto constituye una forma nueva de gobernar donde debe primar el intercambio de información entre el municipio y ciudadanía, por lo que el acceso al internet y las tecnologías cumple un papel fundamental al realizar diferentes procesos en diferentes áreas e instituciones. Entre los principales pilares del gobierno abierto tenemos;

- Transparencia y acceso a la información pública.

Este pilar implica el derecho de acceso a la información que está en poder de las instituciones públicas y poner a disposición de la ciudadanía aquella información que dé cuenta del uso de los recursos públicos, de sus actividades y los resultados obtenidos de la gestión. Esta información debe ser relevante, exigible, accesible, oportuna, veraz, comprensible, sencilla, divulgable y completa.

- Integridad y rendición de cuentas.

Se refiere a los valores y principios determinados en las normas de conducta y comportamiento del servidor público al desempeñar sus funciones. Además, implica que el Estado fundamente sus acciones y asuma la responsabilidad sobre sus decisiones, responda e informe oportunamente sobre los resultados obtenidos de su gestión.

- Colaboración e innovación pública y ciudadana.

Implica generar nuevos espacios de diálogo y trabajo que permitan encontrar nuevos enfoques, metodologías y formas de hacer gestión pública favoreciendo la colaboración con otros actores de la sociedad; además, involucra el reconocimiento de las capacidades y aportes de la ciudadanía en la solución de los problemas de interés común, tales como en la mejora en la prestación de servicios públicos.

- Participación e inclusión ciudadana.

Implica el empoderamiento de los ciudadanos en la toma de decisiones públicas reforzando su rol activo y promoviendo los mecanismos de participación en la gestión de los asuntos públicos.

#### **2.2.4 Teoría del gobierno electrónico en la gestión pública.**

El tema de investigación se sustenta en diversas teorías, entre ellas está la teoría de la Nueva Gestión Pública según (Badillo, 2020), representa una transformación del sector y de las relaciones entre el gobierno y la sociedad, buscando gestionar la administración gubernamental de las entidades del gobierno permitiendo presentar sus funciones de la mejor forma posible.

Por otro lado, López (2019) menciona que los procesos de gestión en la administración pública y los gobiernos locales deben hacer uso del gobierno electrónico para hacer factible su implementación y así mismo tiene la obligación de incluir a la ciudadanía al uso de las herramientas tecnológicas para la reducción de papeleo y para ahorrar

tiempo, obteniendo un servicio mucho más completo que las anteriores administraciones.

De este modo podemos mencionar según Castro (2019), que la implementación correcta de un gobierno electrónico conlleva el uso de las TIC's que representa fundamentalmente una nueva configuración de procesos internos para provocar un impacto positivo hacia los ciudadanos, las empresas, y otras agencias públicas en la manera de concebir procesos de trabajo y gestión de recursos humanos. Cabe destacar que para la instauración de un gobierno electrónico se requiere de una nueva reestructuración de los servicios públicos, el incremento de la inversión humana y presupuestaria y en equipos tecnológicos de información y comunicación y un cambio cultural dentro de la sociedad.

### **2.2.5 Modelos de evolución del gobierno electrónico**

Según la ONU ha desarrollado una lista que facilita clasificar las iniciativas del gobierno electrónico, considerando su nivel de madurez, por ello se clasifica en cinco niveles evolutivos de acuerdo con el grado de desarrollo, estos son:

- Presencia emergente: el país asume el compromiso de desarrollar gobierno electrónico, pero sólo información básica a través de internet.
- Presencia ampliada: crece la cantidad de sitios web e interacción a través de correo electrónico.
- Presencia interactiva: presencia masiva de organizaciones gubernamentales en la web, y se ofrecen servicios con interacciones más sofisticadas, por ejemplo, el llenado y envío de formularios electrónicos.
- Presencia transversal: el estado ofrece transacciones completas y seguras como: pago de multas e impuestos, entre otros.
- Interacción total: acceso a servicios de manera integrada (Pág. 16).

A medida que el nivel de madurez de los diferentes gobiernos va aumentando, la complejidad de los sistemas igual es así como el grado de madurez del gobierno electrónico se asocia a la evolución tecnológica y cultural, ya que integra herramientas de las TIC en la gestión de servicios e información en el área de participación ciudadana.

## **2.2.6 Beneficios del gobierno electrónico**

Entre los objetivos del gobierno electrónico Severa (2020), afirma que están relacionados con la comunidad en general como: "eliminar barreras de tiempo y espacio, facilidad en las comunicaciones, acceso igualitario a la información, aumento del intercambio colaborativo entre distintas reparticiones, aumento en la producción de bienes y servicios de valor agregado, mayor calidad de vida de los ciudadanos".

Las tecnologías de información y comunicación en el contexto del gobierno electrónico aparecen como un instrumento poderoso para promover la participación ciudadana. El mismo está enmarcado dentro del desarrollo basado en el conocimiento y su apuesta en marcha no solo de las posibilidades técnicas de desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación hacia el interior de los procesos de negocio de cada institución pública sino también de la facilidad y posibilidad técnica de acceso real que tengan los usuarios a los mismos. Para ello, es fundamental que exista una infraestructura tecnológica adecuada instalada en el país a un costo razonable.

En cuanto a beneficios que otorga el gobierno electrónico, podemos mencionar la utilización de recursos que nos ofrecen las TIC's para potenciar la capacidad de un gobierno en el logro de sus metas y entrega eficiente de sus servicios a los ciudadanos es absolutamente imprescindible, de este modo con un gobierno electrónico, la ideología de las aplicaciones verticales cambia, ya no hay aplicaciones aisladas, ahora son servicios que pueden usar y reutilizar, según su necesidad, los diversos departamentos y áreas de la organización compartiéndola con otras instituciones públicas. Las consecuencias e impactos en la atención a los ciudadanos se expresan en al menos los siguientes aspectos: los usuarios pueden recibir atención sin restricción horaria y no importando en qué lugar geográfico se encuentren, los usuarios tienen acceso a información pública en forma simple, oportuna, clara y transparente.

La incursión del gobierno electrónico ha traído la modificación de modelos y políticas de gobierno, aspecto que es razonable considerando que muchas de las actividades que los ciudadanos deberían realizar con la administración pública se efectúan de forma electrónica, lo cual modifica la estructura de pensamiento y exigencia de un pueblo hacia sus gobernantes.

Por lo anterior, es fundamental identificar los cambios que se han suscitado la gestión de servicios de área de participación ciudadana del gobierno autónomo descentralizado de Tulcán, al involucrar dentro de sus estrategias el gobierno electrónico como política estatal, especialmente en América Latina donde la diversidad de contextos políticos, económicos y geográficos se refleja en la divulgación de los avances en materia de administración pública, democracia y participación; de igual forma, es necesario evidenciar su proyección en esta temática y su interés por brindar a la ciudadanía canales de comunicación de mayor efectividad y que le faciliten su participación en la administración del país.

Pero podemos notar que el progreso de implantación del gobierno electrónico es pausado, debido a diferentes circunstancias y dificultades que se pueden presentar en la implementación del mismo; esto quiere decir que cuando se habla de gobierno electrónico no puede faltar comentar las dificultades que puedan aparecer en su implantación, pues los inconvenientes frecuentes son la infraestructura de tecnología, la seguridad y la privacidad de la información, el personal capacitado en tecnología informática, la estructura organizacional y los costos operacionales; cada uno de estos aspectos ha sido objeto de diversas investigaciones considerando la importancia que presentan para los dirigentes que pretenden incursionar en el mundo del gobierno electrónico.

Existe un nuevo paradigma dentro del gobierno electrónico de forma que permite entregar y recibir servicios a los ciudadanos como empresas y funcionarios públicos, permitiendo alcanzar resultados. En la tabla 1 se plantea ejemplos de acuerdo con el beneficiario:

- Gobierno a ciudadano.
- Gobierno a empresa.
- Gobierno a empleado.

**Tabla 1.** Ejemplos de acuerdo con el beneficiario del gobierno electrónico.

<b>Beneficiario</b>	<b>Ejemplos</b>
Ciudadano	Acceso a servicios de información Educación Impuestos Seguro social Cultura
	Elecciones Empleo
Empresas	Acceso a información Subvenciones Obligaciones legales Pago de impuestos Patentes Licitaciones Ventas en línea
Empleado	Acceso a servicios de información entre reparticiones públicas Provisión de servicios centralizados Compras públicas Licitaciones

Fuente: Naser & Concha (2011). El gobierno electrónico en la gestión pública (pág. 20).

Por su parte, la utilización de estas tecnologías en el área de participación ciudadana trae gran beneficio, pues contribuyen a la construcción de pilares fundamentales para la modernización y eficacia de la misma, del mismo modo ayudan al control interno y externo aportando a la transparencia del sector público, permite disminuir costos, ayuda a la descentralización permitiendo el empoderamiento de los ciudadanos en la toma de decisiones públicas reforzando su rol activo y promoviendo los mecanismos de participación en la gestión de los asuntos públicos.

### **2.2.7 Teoría de la gestión de servicios.**

La gestión de servicios comprende una serie de procesos los cuales buscan la mejora de los servicios y la atención que la organización brinda a los ciudadanos, gracias a ello se da la posibilidad de medir el desempeño para poder así garantizar la satisfacción de los ciudadanos que interactúan con la organización. Es importante mencionar a Albrecht (2020) quien se especializó en Gestión del Servicio, estrategia

corporativa y desarrollo organizacional, además de ser pionero en la teoría de la gestión del servicio. De acuerdo con lo planteado por el autor, se puede definir la gestión de servicios como:

Todo proceso que permite que una institución u organización optimice al máximo sus resultados, desde el monitoreo para la detección temprana de fallas y oportunidades, hasta las acciones para mejorar la experiencia de la ciudadanía y colaboradores. (Karl Albrecht, 2020)

Como se puede observar, de acuerdo con el autor mencionado actualmente la calidad en el servicio juega un papel importante para competir ante cualquier organización, y la calidad con la que se maneja la gestión de servicios es un factor primordial de diferenciación, permitiendo desarrollar diversas ventajas ante los competidores. De acuerdo con lo planteado por Karl Albrecht se debe concebir el servicio como un todo, que se encadena y que actúa alrededor de los clientes, manteniendo relaciones asociativas entre los diferentes elementos del mencionado triángulo del servicio: la estrategia del servicio, el personal y los sistemas.

En cuanto a la gestión de servicios en el área de participación ciudadana nos referimos a establecer un vínculo con el ciudadano, creando así una gran diferencia con las demás organizaciones y lograr así fidelizar cada vez más a los usuarios, el hecho de que una organización no tenga establecidos criterios de atención hacia sus ciudadanos obliga a que ciertos procesos queden a la disposición del funcionario corriendo el riesgo así de que su actuar genera un mal concepto de la organización. El uso de Internet para generar nuevas formas de hacer política no es un tema nuevo, y muchos países del mundo. Internet pasa a ser un instrumento más cultural que tecnológico, donde se estaría en presencia de un instrumento de comunicación horizontal, global, libre y no controlable.

## 2.2.8 Dimensiones de la gestión de servicios

Según menciona Rodríguez (2019), las cuatro dimensiones de la gestión de servicios son:

**Tabla 2.** Dimensiones de la gestión de servicios

<b>Dimensión</b>	<b>Definición</b>
Organizaciones y personas	Según la complejidad de la empresa es creciente y es fundamental asegurar la manera en que ésta está estructurada. Roles Responsabilidades Sistemas de autorización Comunicación Clientes Proveedores
Información y tecnología	Esta dimensión está relacionada a la información y conocimiento necesario para la gestión de los servicios como las tecnologías requeridas.
Partners y proveedores	Incluye componentes como entradas y salidas y retroalimentación. Acompaña en las relaciones de la organización con otras organizaciones que están involucradas en el diseño, desarrollo, despliegue, entrega, soporte, y mejora continua de los servicios. También incorpora contratos y otros acuerdos entre la organización y sus partners y proveedores.
Flujos de valor y procesos	Es la manera en que varias partes de la institución trabaja en un todo integrado y coordinado para generar valor a través de los productos y servicios.
Factores externos PESTEL	Político Económico Social Tecnológico Legal Entorno – ambiente

Fuente: Elaboración propia en base a Claudia Rodríguez (2019), Las 4 Dimensiones de la Gestión de Servicios

### **2.2.9 Beneficios de la gestión de servicios**

En cuanto a los beneficios que encontramos en la gestión de servicios Viviana (2018), menciona los siguientes, los cuales están encaminados a una mejora de conocimientos y una mayor efectividad.

- Aumenta la eficiencia operativa
- Mayor productividad de empleados e institución
- Minimiza el riesgo
- Mejora la experiencia del cliente
- Agiliza la comunicación
- Transparencia

De acuerdo con la proposición de la autora, se puede afirmar que la calidad del servicio produce beneficios porque crea verdaderos usuarios fieles a la institución: y a su vez estos usuarios que resultan ser la ciudadanía en sí hacen que se sienten más satisfechos al seleccionar una organización después de experimentar sus servicios, usuarios que utilizarán la institución de nuevo y que hablarán de la institución en términos positivos con otras personas.

Si se enfoca el beneficio de una correcta gestión de servicios en el área de participación ciudadana, los ciudadanos/as y las comunidades organizadas se involucran en la formulación, implementación y monitoreo de los programas y políticas públicas en este sentido, la participación es un derecho de todo ciudadano y por tanto es deber de la administración propiciar mecanismos de divulgación de la información gubernamental que le facilite la ejecución de su derecho a cada ciudadano.

Los gobiernos han encontrado en el siglo XXI nuevas estrategias que propicien una participación más activa de sus ciudadanos y por tanto ayuden a cumplir con los mandatos constitucionales de cada país y apoyen de esta manera la democracia de las comunidades; una de las estrategias más innovadoras es el uso de internet en la realización de diferentes procesos de comunicación e impulsar de esta manera el gobierno electrónico.

Las diferentes ventajas estratégicas y beneficios que proporciona en la gestión de servicios el gobierno electrónico al vincularse al gobierno tradicional podrían ser: la accesibilidad a la información; el conocimiento de la realidad país, la comunidad, la provincia, el municipio y el ciudadano; la eficacia para el logro de los objetivos propuestos; la solidez y la evolución en los procesos; además de la eficiencia en el manejo de recursos, aspecto que es importante considerar especialmente en países como los suramericanos que necesitan optimizar al máximo la inversión.

Por otra parte, la relación entre el gobierno y la forma en que gestiona los servicios dirigidos hacia la ciudadanía se encuentra definida en las constituciones y en las leyes, para ajustarse generalmente a un modelo de administración pública presencial, burocrático, vertical, rígido, formalista y costoso por el alto número de trámites que deben realizar los ciudadanos, pero que con el uso de las nuevas tecnologías se pueden concretar en un gobierno electrónico, en un gobierno de información digital, en un gobierno a distancia, horizontal, flexible, sin intermediación y menos costoso que la administración tradicional.

Finalmente cabe mencionar que aspectos como la calidad e innovación formen parte de las exigencias para los nuevos gobiernos, y que estos a su vez utilicen mecanismos como el gobierno electrónico para lograrlo, dado que, el gobierno electrónico es uno de los elementos clave de este nuevo escenario, cuyas principales señales de identidad son la irrupción e incorporación masiva de nuevas tecnologías, el incremento en la exigencia de calidad y la estructuración de nuevos servicios públicos.

#### **2.2.10 Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad de Tulcán**

De forma que los GAD's utilizan presupuestos provenientes de sus ciudadanos para acercar a la ciudadanía a la gestión pública, vendría a ser un punto a favor ya que así se podrá aumentar la confianza y credibilidad de la ciudadanía en la institución pública, lo que vendría a ser el GAD en nuestro caso.

Cabe mencionar que para que puedan darse procesos de participación ciudadana a través del gobierno electrónico es necesario el intercambio de información pública a través de los sitios web en las distintas instancias de gobierno en cuanto al tema de gobierno electrónico. Una vez que el ciudadano tiene acceso a la información pública y el gobernante a sus demandas entonces puede avanzarse en la cogestión

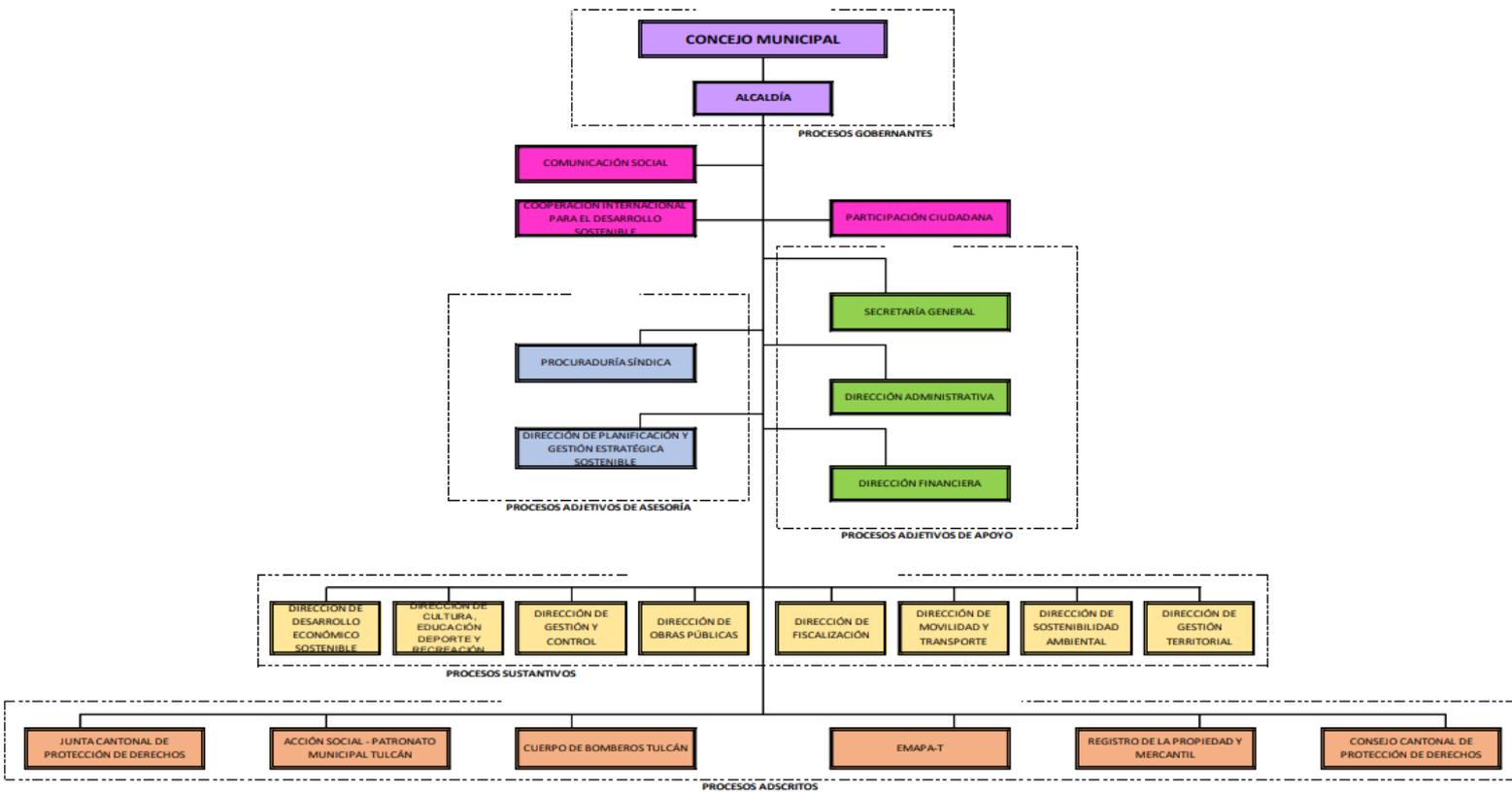
de proyectos que estén dirigidos a la mejora de la calidad de vida, según como menciona el autor

Strikovsky (2020), las estrategias de Gobierno Electrónico en países latinoamericanos y del caribe, deben concentrar sus esfuerzos en el fortalecimiento de la participación ciudadana a través de Internet, sin que ello signifique que Internet reemplace a la política tradicional.

Como podemos observar el internet ha sido utilizado para fines que implican mejorar el estilo de vida, dirigido hacia la sociedad, a quienes está dirigida también la información y con esto, es posible trascender de un modelo participativo meramente a uno donde las consultas y las decisiones de la comunidad puedan tener una mayor influencia dentro de la administración pública. Sin embargo, se puede decir que las instituciones gubernamentales pueden tener una idea más clara de la postura que tiene la ciudadanía sobre los determinados temas que los afectan.

Badillo (2020), sugiere que, por medio de sondeos de opinión, los distintos organismos gubernamentales pueden hallar mejores formas de medición de la opinión pública que las tradicionales, de esta forma se podría mejorar la interacción o comunicación entre los distintos gobiernos y la ciudadanía. De acuerdo con lo mencionado por el autor, la aplicación del gobierno electrónico junto con las herramientas tecnológicas que nos ofrecen las tecnologías de la información y comunicación, se va a lograr no solo una disminución en el tiempo de las diferentes operaciones que realizan los ciudadanos, también se lograría una reducción de costos de operación por parte de las organizaciones, y así se lograra aumentar los índices de eficiencia y eficacia.

Cuando hablamos del gobierno autónomo descentralizado de la ciudad de Tulcán nos referimos a que es una organización de gobierno y servicio público local la cual está enfocada en promover el desarrollo y bienestar integral de toda la comunidad de una manera eficiente, honesta y responsable, involucrando la participación ciudadana, siempre en busca del bienestar de toda la sociedad. Y al hablar de la gestión de servicios dentro del departamento de participación ciudadana nos estamos refiriendo específicamente a dicha área, la cual podemos observar a continuación en el diagrama de la estructura orgánica por procesos del gobierno autónomo descentralizado de la ciudad de Tulcán.



**Figura 1.** Estatuto orgánico de gestión organizacional  
**Fuente:** gobierno autónomo descentralizado "municipio de Tulcán"

### 2.2.11 Área de participación ciudadana en el gobierno autónomo descentralizado de la ciudad de Tulcán.

De acuerdo con Strikovsky (2020), una de las condiciones fundamentales para que puedan darse procesos de participación ciudadana a través de internet es el intercambio de información pública a través de los sitios web en las distintas instancias de gobierno nacional, regional y local, de este modo una vez que el ciudadano tiene acceso a la información pública y el gobernante a sus demandas, puede entonces avanzarse en la cogestión de proyectos tendientes a la mejora de la calidad de vida. El autor antes mencionado recalca también que el área de participación ciudadana nace de la aprobación de la Constitución de 2008 sobre la cual se sustenta en el paradigma del Buen Vivir, la Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social, el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas y el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, los cuales protegen, promueven y reconocen la participación ciudadana como un derecho.

De acuerdo con el estatuto orgánico del GAD, de la ciudad de Tulcán el área de participación ciudadana es la competente de analizar y recomendar lo correspondiente al Concejo Municipal respecto a trámites administrativos puestos a su conocimiento por parte del ejecutivo del gobierno autónomo descentralizado de la ciudad de Tulcán, relacionados a los procesos de Participación Ciudadana, de acuerdo con la normativa legal vigente sobre la materia.

Si bien, la participación ciudadana a través de Internet no mejorará la situación económica o educativa de manera directa, por lo menos puede ser un factor de presión si se le da un uso con sentido. Glaser (2020), cataloga como un gran avance en materia de democracia el desarrollo de las nuevas redes electrónicas de comunicación, porque ofrecen al público nuevas alternativas como la interactividad. Por su lado Tomalá, (2019), defiende la idea de que Internet y las nuevas redes electrónicas de información "se han convertido en un indispensable instrumento de expresión política de los organismos de la sociedad civil y, eventualmente, en instrumentos de presión nacional e internacional". El anonimato, la carencia de intermediarios y políticas editoriales hacen posible que un grupo determinado de la población pueda publicar en blogs, portales o medios de comunicación digitales las ideas que mejor le parezcan con respecto a un tema político de trascendencia.



**Figura 2.** Diagrama del área de participación ciudadana.

**Fuente:** Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional del gobierno autónomo descentralizado "Municipio de Tulcán"

Como vivimos en un mundo que está constantemente en cambio, la participación ciudadana no escapa a los grandes cambios políticos y sociales causados por el impacto de la postmodernidad y la globalización. Varias definiciones y clasificaciones surgen en torno al término de participación ciudadana. Muchas explican el carácter gradual de la participación, la cual en mayor o menor medida pueden significar la penetración plena de la sociedad en el quehacer político y en la gestión de políticas públicas, yendo desde una posición meramente contemplativa e informativa, hasta ámbitos de acción en la ejecución de proyectos necesarios para su propósito.

El carácter gradual de la participación nos permite observar el grado de compromiso e influencia que la sociedad en su conjunto tiene con respecto a la gestión administrativa. En este sentido, el grado de participación es lo que determina qué tanto puede hacerse sentir la voluntad de la sociedad en pleno sin necesidad de mediaciones provenientes de los partidos políticos, asociaciones privadas o medios de comunicación, que Albrecht (2020), tiende a deformar el pensamiento u opinión popular en relación con la organización de la agenda pública y la toma de decisiones en este ámbito.

#### **2.2.12 Gestión de servicios en el área de participación ciudadana**

El o la responsable que se encarga de dirigir esta área de acuerdo al Estatuto Orgánico (2023) es el jefe de participación ciudadana quien estará encargado de dirigir los diferentes procesos que se lleven a cabo en dicha área, cuyo fin es gestionar la participación democrática y solidaria de la ciudadanía en corresponsabilidad con el gobierno municipal y la familia, para generar una cultura de paz y equidad fundamentada en el ejercicio y garantía de derechos en el cantón Tulcán, además de fortalecer la coordinación y seguimiento con las direcciones del GAD Municipal de Tulcán, para la gestión del presupuesto participativo, las obras de infraestructura y el desarrollo de toda la sociedad en sí.

En cuanto a las actividades y servicios que ofrece el área de participación ciudadana podemos encontrar los siguientes:

1. Presentación de información institucional pública a la comunidad.
2. Impulsar la vinculación estratégica y empática de la Jefatura de Participación Ciudadana con la comunidad.

3. Impulsar los procesos de comunicación para informar sobre la gestión que realiza la Jefatura de Participación Ciudadana.
4. Elaborar proyectos de ordenanzas o reglamentos que fortalezcan el Sistema de Participación Ciudadana en el cantón.
5. Fortalecer la gestión organizacional de la Jefatura de Participación Ciudadana para atender las demandas de la comunidad.
6. Capacitación en temas de control social y participación ciudadana.
7. Fortalecer la coordinación y seguimiento con las Direcciones del GAD Municipal de Tulcán, para la gestión del presupuesto participativo, las obras de infraestructura y el desarrollo social en la comunidad
8. Empoderar al equipo de trabajo en el uso de herramientas tecnológicas para articular lo cualitativo y cuantitativo de la gestión de la Jefatura de Participación Ciudadana
9. Consolidar la información de las demandas de la comunidad y de presupuesto participativo, en programas y proyectos para el Sistema de Gestión y Participación Ciudadana, en el cantón Tulcán. (Estatuto Orgánico, 2023).

Si a la tradicional administración se le incorpora las nuevas tecnologías de la información y comunicación, permite redefinirlos mediante la gestión de procesos alcanzando mayores grados de eficacia y eficiencia que hace unos años no se hubiera podido alcanzar. Si el área de participación ciudadana implementa de manera correcta y se mantiene en constante innovación va a ser capaz de descubrir las posibilidades e implantarlas de una forma adecuada a la gestión de los servicios que presta, conseguirá ventajas competitivas debido a la disminución de costes y el aumento de flexibilidad frente a los requerimientos de la ciudadanía.

### **2.2.13 Plataformas virtuales del Gobierno Autónomo Descentralizado.**

Para hablar de las plataformas virtuales primero hay que mencionar que el gobierno electrónico potencia la relación que hay entre el gobierno y el ciudadano, además del gobierno y las distintas empresas o como también lo puede ser de gobierno a gobierno, siempre con un fin en común, el cual es conseguir un estado de bienestar juntamente con toda su ciudadanía.

De acuerdo con Tomalá (2019), las principales herramientas que Ecuador ha desarrollado en cuanto a Gobierno electrónico y las de mayor uso de acuerdo con las estadísticas de la Secretaría Nacional de la Administración Pública, son el uso del

Sistema Quipux, el Sistema de Viajes, el Sistema de Trámites Ciudadanos, el Sistema de Administración Financieras (eSigef) y el correo electrónico.

Como podemos observar el autor destaca que en todo el proceso de cambio tecnológico que ha vivido la administración pública se han implementado más de 106 de estas herramientas tecnológicas que le han permitido al país mediante estos portales web, tener una mejor interacción con el ciudadano y que la Administración Pública deje de ser obsoleta y lenta para pasar a ser de excelencia y de mejora continua.

Cabe mencionar que Paez (2020), menciona que el gobierno electrónico se desarrolla en función de un proceso evolutivo en cuya primera fase debe consolidarse la infraestructura, la cual vendría a estar comprendida por el usuario-tecnología que permita a las organizaciones adaptarse rápidamente al uso inteligente de la información y de las TIC para ser competitivas, necesaria para capacitar a los ciudadanos en los procesos de interacción de la segunda fase en la que se reorganiza el aparato del estado, generando nuevos y mejores mecanismos para la participación ciudadana.

Y es después de haber subido toda la información, donde este modelo de gestión incorpora de manera progresiva las plataformas virtuales o tecnológicas, las cuales contienen diferente información y permiten efectuar transacciones a través de estas y además para garantizar la seguridad de los datos de la ciudadanía se rigen por protocolos de seguridad que garanticen la confianza de los ciudadanos en el sistema.

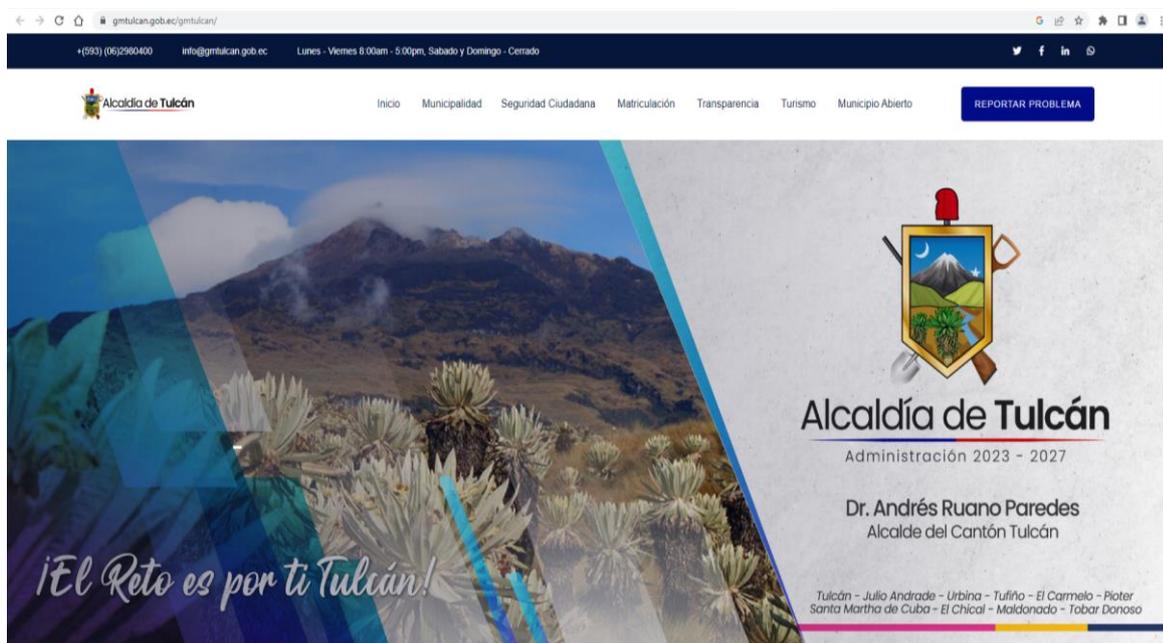
Por otra parte, Guevara (2021), menciona que, la inclusión de plataformas virtuales en las distintas áreas de las administración y gestión pública es tendencia en toda América Latina y el mundo, éstas son utilizadas para la generación de conocimiento, optimización de canales de información y beneficio de los distintos procesos administrativos.

De acuerdo con lo mencionado por el autor, el uso de la tecnología en los diferentes procesos administrativos se entiende como el uso de los recursos tecnológicos con el propósito de mejorar no únicamente la forma en que la institución presta sus servicios al ciudadano, sino también en optimizar la administración y gestión que se lleva a cabo. El gobierno autónomo descentralizado de la ciudad de Tulcán ha implementado plataformas virtuales las cuales buscan que las personas aprendan interactuando y familiarizándose cada vez más con las mismas, así mismo trabajando

de manera colaborativa a partir del uso de la tecnología y de establecer relaciones con los demás miembros del entorno virtual.

Guevara (2021), hace hincapie en el uso de las plataformas virtuales, las cuales buscan que Internet nos sirva también como una vía de intercomunicación con otros miembros que se desenvuelven en la gestión pública, logrando así una participación más fluida, en cuanto a la ciudadanía, con sus servidores y por ende logrando así un lugar común donde pueda trabajar colaborativamente el gobierno con su sociedad, planteando proyectos e iniciativas variadas que puedan ser cumplidas y llevadas a cabo, que vayan más allá de lo teórico.

Como podemos observar en el siguiente gráfico el gobierno autónomo descentralizado de la ciudad de Tulcán, tiene implementada su plataforma virtual para que la ciudadanía pueda interactuar de manera online con los diferentes servicios que este presta, pero al entrar en dicha plataforma podemos observar que a veces presenta fallas e inclusive no cuenta con una información completa ni tampoco es inclusiva, puesto que las personas no videntes no podrían acceder a ella, ya que faltaría implementar una opción de voz que les narre y les vaya guiando en su trayecto.



**Figura 3.** Plataforma virtual del GAD de Tulcán.  
**Fuente:** Plataforma online del "Municipio de Tulcán"

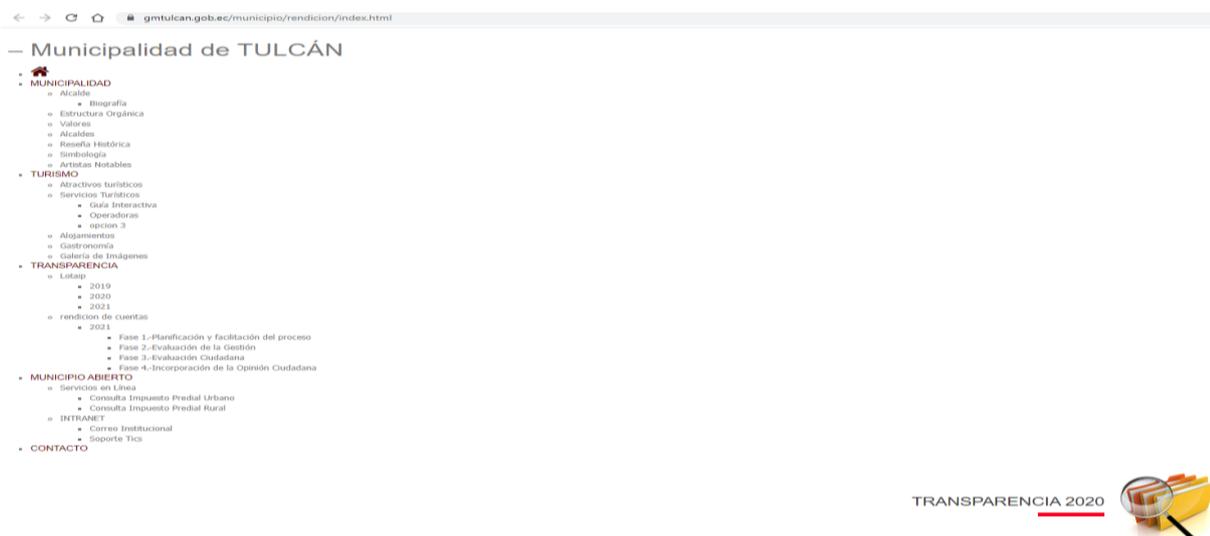
#### **2.2.14 Mejoras que se ha llevado a cabo**

Cabe destacar que Tomalá (2019), menciona que las plataformas virtuales y su integración en el ámbito de participación ciudadana y gestión de servicios en dicha área igualmente, permiten desarrollar competencias además de optimizar los servicios prestados e involucrar también a la ciudadanía, además de que permiten trabajar en grupo de forma colaborativa, presentar ideas y respetar las de otros en un medio pluralista y de equidad social.

Por otra parte Saldívar (2021), hace hincapié en las mejoras y constantes actualizaciones que se debe llevar a cabo en las plataformas virtuales implementadas ya que la sociedad está viviendo cambios acelerados en todos sus ámbitos como resultado de las diferentes actualizaciones y mejoras que se ha incorporado conjuntamente con las nuevas tecnologías en las actividades realizadas, lo cual a su vez obliga a que las administraciones se mantengan constantemente innovando sus servicios y la forma en que interactúa con los ciudadanos.

Como se puede observar, debido a los constantes cambios, la evolución de las plataformas virtuales se muestra muy ligada al desarrollo de la sociedad de la información y del conocimiento, y más en concreto, al de los sistemas del gobierno, que tienden, progresivamente, a adaptarse a las necesidades reales que este atravesando la ciudadanía, ya que si queremos que un servicio sea competitivo y de calidad debe contar con herramientas tecnológicas para la atención, resolución de conflictos y servicios de comunicación, de esta forma la introducción de las diferentes herramientas tecnológicas que nos brindan las tecnologías de la información y comunicación, en este caso las plataformas virtuales o los diferentes portales web ha generado importantes cambios en las organizaciones, mercados y sociedad en su conjunto, además de que representa un motor de innovación y actualización.

Dentro de este marco de innovación y cambio, la opción de generar entornos virtuales en los que la ciudadanía pueda interactuar, basados en las tecnologías de la información y la Comunicación, supone responder de forma integral a los requerimientos que impone la Sociedad del conocimiento y a las nuevas necesidades de la ciudadanía. Es dentro de este contexto donde se busca mejorar, innovar las plataformas virtuales con diferentes servicios a disposición de la sociedad y con información verídica de los diferentes actos llevados a cabo, lo cual permite una participación ciudadana más eficiente.



**Figura 4.** Plataforma virtual del GAD de Tulcán.  
**Fuente:** Plataforma online del “Municipio de Tulcán”

Como se puede observar en este gráfico, las plataformas virtuales prestadas por parte del gobierno autónomo descentralizado de la ciudad de Tulcán, presenta varias fallas, como por ejemplo que no cuenta con toda la información necesaria para que el ciudadano pueda estar informándose a menudo de los diferentes proyectos que se lleven a cabo, lo cual genera cierta desconfianza por parte de la ciudadanía, ya que no puede controlar la transparencia de la institución, otro punto que podemos agregar, es que no presta servicios a través de la plataforma online, obligando así al ciudadano a tener que asistir presencialmente hasta la institución para poder realizar dicho servicio.

Las plataformas deben estar conectadas digitalmente de forma masiva en dos direcciones, las cuales deben ser del exterior al interior para recolectar todos los datos posibles y del interior al exterior ya que es hacia la ciudadanía hacia quien están dirigidas dichas plataformas, en cuanto a las mejoras que se ha llevado a cabo, para lograr que el flujo de información se realice de manera efectiva, se ha llevado a cabo mejoras tales como: optimizar los procesos a través de la realización de las tareas cotidianas con ayuda de las diferentes herramientas tecnológicas, unificar y optimizar las operaciones de la institución y los sistemas de tecnologías de la información con el fin de ofrecer soluciones más integrales e innovadoras.

La innovación tecnológica como mejora no únicamente en los portales electrónicos sino también en la gestión no solo es necesaria para el desarrollo de una nación, sino

que permite la interacción con el ciudadano común y así se legitima el Gobierno representado en el pueblo. Consecuentemente, el éxito del uso de las herramientas de gobierno electrónico dependerá de la transparencia y la confianza que se establezca entre la administración y el ciudadano.

Las mejoras además que trae consigo el Gobierno Electrónico impulsa un nuevo modelo de Gobierno mucho más interactivo, cuyo reto principal es garantizar la gobernabilidad de las sociedades. Esta gobernabilidad solo se puede llevar a cabo en la medida en que la acción política, social y económica sea capaz de formularse de manera unificada teniendo en cuenta las necesidades de la sociedad, para que de esta forma se pueda ofrecer respuestas y resultados acordes que permitan resolver los problemas, cada vez más complejos, de manera efectiva. Sólo así será posible recuperar la legitimidad y la confianza en las instituciones públicas.

## **2.3. MARCO LEGAL**

### **2.3.1. Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico**

El gobierno electrónico juega un papel importante para que las instituciones del estado puedan ampliar la información y mejorar la entrega de servicios. De acuerdo con la carta iberoamericana de gobierno electrónico (2007), este implica el uso de las TIC en los órganos de la Administración 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, todo ello, sin perjuicio de las denominaciones establecidas en las legislaciones nacionales.

El objetivo que tiene esta carta iberoamericana de gobierno electrónico es determinar ciertas bases como orientación para la implementación y desarrollo de modelos de gobierno electrónico dentro de la gestión pública, la adopción del gobierno electrónico en la gestión pública por parte de los estados iberoamericanos es con el fin de satisfacer las necesidades así como contribuir al desarrollo de la sociedad, por lo que jamás podrá consistir en una simple respuesta a las ofertas tecnológicas que provienen del mercado. (Centro Latinoamericano de administración para el desarrollo, 2007)

El Gobierno Electrónico se inspira en los principios siguientes

1. Principio de igualdad: con objeto de que en ningún caso el uso de medios electrónicos pueda implicar la existencia de restricciones o discriminaciones para los ciudadanos que se relacionen con las Administraciones Públicas por medios no electrónicos, tanto respecto al acceso a la prestación de servicios públicos como respecto a cualquier actuación o procedimiento administrativo sin perjuicio de las medidas dirigidas a incentivar la utilización de los medios electrónicos. (Centro Latinoamericano de administración para el desarrollo, 2007)
2. Principio de legalidad: de forma que las garantías previstas en los modos tradicionales de relación del ciudadano con el Gobierno y la Administración se mantengan idénticas en los medios electrónicos, los trámites procedimentales, sin perjuicio de su simplificación general, constituyen para todos los ciudadanos garantías imprescindibles.
3. Principio de responsabilidad: de forma que la Administración y el Gobierno respondan por sus actos realizados por medios electrónicos de la misma manera que de los realizados por medios tradicionales. De acuerdo con dicho principio, las informaciones oficiales que se faciliten por medios electrónicos no pueden beneficiarse de una cláusula general de irresponsabilidad, ni incorporar una cláusula especial de esta naturaleza. En caso contrario, se dejará constancia con caracteres muy visibles y reiterados de que se trata de una página o portal electrónico no oficial y que no forma parte del sistema de Gobierno Electrónico. (Centro Latinoamericano de administración para el desarrollo, 2007)
4. Principio de adecuación tecnológica: las administraciones elegirán las tecnologías más adecuadas para satisfacer sus necesidades. Se recomienda el uso de estándares abiertos y de software libre debido a la seguridad, sostenibilidad a largo plazo y para prevenir que el conocimiento público no sea privatizado. En ningún caso este principio supondrá limitación alguna al derecho de los ciudadanos a emplear la tecnología de su elección en el acceso a las Administraciones Públicas. (Centro Latinoamericano de administración para el desarrollo, 2007)

### **2.3.2 Ley del sistema nacional de registro de datos públicos.**

Esta ley mencionada crea y regula el sistema de registro de datos públicos y su acceso, en entidades públicas o privadas que administren dichas bases o registros, con el fin de garantizar la seguridad jurídica, organizar, regular, sistematizar e interconectar la información, así como: la eficacia y eficiencia de su manejo, su publicidad, transparencia, acceso e implementación de nuevas tecnologías.

Art. 5.- Publicidad. - El Estado, de conformidad con la Ley, pondrá en conocimiento de las ciudadanas o ciudadanos, la existencia de registros o bases de datos de personas y bienes y en lo aplicable, la celebración de actos sobre los mismos, con la finalidad de que las interesadas o interesados y terceras o terceros conozcan de dicha existencia y los impugnen en caso de afectar a sus derechos. (Ley del sistema nacional de registro de datos publicos, 2014)

Art. 15.- Administración de registros. - Los registros, llevarán la información de modo digitalizado, con soporte físico, en la forma determinada por la presente ley. (Ley del sistema nacional de registro de datos publicos, 2014)

Art. 23.- Sistema Informático. - El sistema informático tiene como objetivo la tecnificación y modernización de los registros, empleando tecnologías de información, bases de datos y lenguajes informáticos estandarizados, protocolos de intercambio de datos seguros, que permitan un manejo de la información adecuado que reciba, capture, archive, codifique, proteja, intercambie, reproduzca, verifique, certifique o procese de manera tecnológica la información de los datos registrados. (Ley del sistema nacional de registro de datos publicos, 2014)

Art. 26.- Seguridad. - Toda base informática de datos debe contar con su respectivo archivo de respaldo, cumplir con los estándares técnicos y plan de contingencia que impidan la caída del sistema, robo de datos, modificación o cualquier otra circunstancia que pueda afectar la información pública. (Ley del sistema nacional de registro de datos publicos, 2014)

Art. 24.- Interconexión. - Para la debida aplicación del sistema de control cruzado nacional, los registros y bases de datos deberán obligatoriamente interconectarse buscando la simplificación de procesos y el debido control de la información de las instituciones competentes. (Ley del sistema nacional de registro de datos publicos, 2014)

Art. 25.- Información física y electrónica. - Para efectos de la sistematización e interconexión del registro de datos y sin perjuicio de la obligación de mantener la

información en soporte físico como determinan las diferentes normas de registro, los distintos registros deberán transferir la información a formato digitalizado. (Ley del sistema nacional de registro de datos públicos, 2014)

### **2.3.3 Constitución del Ecuador**

En la Constitución de la República del Ecuador hace mención del ámbito del acceso a la información pública en las instituciones, se presentan algunos artículos que protegen al usuario y amparan tanto como la seguridad y su confiabilidad del uso de información pública y de datos internos:

Art. 18.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a: 1. 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 humanos, ninguna entidad pública negará la información. (Constitucion del Ecuador, 2008)

Art. 9 menciona que la acción de acceso a la información pública tendrá por objeto garantizar el acceso a ella cuando ha sido denegada expresa o

tácitamente, o cuando la que se ha proporcionado no sea completa o fidedigna, asegurando de una u otra manera el acceso a toda información y servicios que tienen las instituciones. (Constitucion del Ecuador, 2008)

También se hace una mención importante en cuanto al artículo 81 de la Constitución de la República, el cual garantiza el derecho a acceder a las fuentes de información, como mecanismo para ejercer la participación democrática respecto del manejo de la cosa pública y la rendición de cuentas a la que están sujetos todos los funcionarios del Estado, y demás entidades obligadas por esta Ley, fortaleciendo la inclusión y la transparencia a la información pública. (Constitucion del Ecuador, 2008)

Por otra parte el Art. 95 de la Constitución establece el derecho de participación de la ciudadanía en todos los asuntos de interés público y prevé que los ciudadanos, en

forma individual o colectiva, participarán de manera protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos, y en el control popular de las instituciones del Estado y la sociedad y de sus representantes, en un proceso permanente de construcción del poder ciudadano y la confiabilidad de la ciudadanía hacia las instituciones públicas. (Constitucion del Ecuador, 2008)

#### **2.3.4 Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual**

Artículo 1.- Objetivos. La presente Ley tiene por objetivos generales:

Promover la inversión e innovación mediante la modernización, actualización y simplificación de trámites, proceso y trabas regulatorias, establecer el marco regulatorio para el fomento de la transformación digital de las instituciones públicas, de las empresas privadas y de la sociedad; así como fortalecer el uso efectivo y eficiente de las plataformas, las tecnologías digitales, las redes y servicios digitales con el fin de atraer inversiones, impulsar la economía digital, la eficiencia y el bienestar social, desarrollando habilidades y competencias digitales necesarias para el empleo, educación, salud y productividad (Ley de Transformacion Digital y Audiovisual, 2022)

Fortalecer el ciberespacio ecuatoriano procurando garantizar la seguridad de la información personal de los ciudadanos, además de debe incentivar el uso y la optimización de los recursos necesarios para lograr la transformación digital. (Ley de Transformacion Digital y Audiovisual, 2022)

Artículo 4.- De la transformación digital. La Transformación Digital constituye el proceso continuo de adopción multimodal de tecnologías digitales que cambian fundamentalmente la forma en que los servicios gubernamentales y del sector privado se idean, planifican, diseñan, implementan y operan, con el objeto de mejorar la eficiencia, seguridad, certeza, velocidad y calidad de los servicios, optimizando sus costos y mejorando las condiciones de transparencia de los procesos y actuaciones del Estado en su interrelación con los ciudadanos. (Ley de Transformacion Digital y Audiovisual, 2022)

En el artículo 6.- del Gobierno digital menciona el uso de la tecnología digital y datos en la administración pública, como estrategias de modernización que permiten generar valor público. Es así como el entorno está compuesto por actores públicos, privados, sociedad civil;

### **2.3.5 Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP).**

El artículo 1 menciona que El acceso a la información pública es un derecho de las personas que garantiza el Estado. Toda la información que emane o que esté en poder de las instituciones, organismos y entidades, personas jurídicas de derecho público o privado que, para el tema materia de la información tengan participación del Estado o sean concesionarios de éste, en cualquiera de sus modalidades, conforme lo dispone la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado; las organizaciones de trabajadores y servidores de las instituciones del Estado, instituciones de educación superior que perciban rentas del Estado, las denominadas organizaciones no gubernamentales (ONGs), están sometidas al principio de publicidad; por lo tanto, toda información que posean es pública, salvo las excepciones establecidas en esta Ley (Congreso Nacional, 2004).

De acuerdo con el Congreso Nacional (2004), la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública en su artículo 4 en uno de sus principios hace referencia a la participación de la ciudadanía en donde menciona que se debe garantizar el manejo transparente de la información pública de tal manera que se pueda posibilitar la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones en asuntos públicos que sean de su interés.

Además, en su artículo 7 el Congreso Nacional (2004) habla acerca de la difusión de la información pública, en este sentido hace referencia a que toda institución pública a través de un portal de información o página web tiene el deber de subir información como: planes y programas de la institución en ejecución, mecanismo de rendición de cuentas, metas e informes, gestión e indicadores de desempeño, que sea de acceso libre para la ciudadanía.

Conforme a la información digital, la transparencia y el acceso a ella el artículo 10 menciona que de acuerdo con la custodia de la información, es responsabilidad de las instituciones públicas, personas jurídicas de derecho público y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, crear y mantener registros públicos de manera profesional, para que el derecho a la información se pueda ejercer a plenitud, por lo que, en ningún caso se justificará la ausencia de normas técnicas en el manejo y archivo de la información y documentación para impedir u obstaculizar el ejercicio de acceso a la información pública, peor aún su destrucción.

### **2.3.6 Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social**

La Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social tiene como objeto: propiciar, fomentar y garantizar el ejercicio de los derechos de participación de los ciudadanos, de manera protagónica, en la toma de decisiones de gestión pública; instituir instancias, mecanismos, instrumentos y procedimientos de deliberación pública entre el Estado, en sus diferentes niveles de gobierno, y la sociedad. (Constitucion del Ecuador, 2008)

En el artículo 13, se presentan las derechos y obligaciones que fomenta la transparencia y lucha contra la corrupción. - Son atribuciones del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social en lo relativo al fomento a la transparencia y lucha contra la corrupción. (Ley orgánica del consejo de participación ciudadana y control social , 2009)

1. Promover políticas institucionales sobre la transparencia de la gestión de los asuntos públicos, la ética en el uso de los bienes, recursos y en el ejercicio de las funciones públicas y el acceso ciudadano a la información pública. (Constitucion del Ecuador, 2008)

2. Requerir de cualquier entidad o funcionario de las instituciones del Estado la información que considere necesaria para sus investigaciones o procesos. Las personas e instituciones colaborarán con el Consejo y quienes se nieguen a hacerlo serán sancionados de acuerdo con la ley. (Constitucion del Ecuador, 2008)

3. Las personas naturales o jurídicas de derecho privado que presten servicios o desarrollen actividades de interés público, que no entreguen la información de interés de la investigación dentro de los plazos establecidos en la Ley de Transparencia y Acceso a la información, serán sancionadas por el organismo de control correspondiente a petición del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social, sin perjuicio de las acciones civiles o penales a que hubiere lugar. (Constitucion del Ecuador, 2008)

4. Requerir de las instituciones del sector público la atención a los pedidos o denuncias procedentes de la ciudadanía, así como investigar denuncias a petición de parte, que afecten la participación, generen corrupción o vayan en contra del interés social (Constitucion del Ecuador, 2008).

### **2.3.7 Ley para la optimización y eficiencia de trámites administrativos.**

El artículo 1 tiene por objetivo el fortalecer la optimización de trámites administrativos, regular su simplificación y reducir sus costos de gestión, con el fin de facilitar la relación entre las y los administrados y la Administración Pública y entre las entidades que la componen; así como, garantizar el derecho de las personas a contar con una Administración Pública eficiente, eficaz, transparente y de calidad, la implementación del gobierno electrónico da respuesta a la mejora de la gestión de los gobiernos locales y organizaciones gubernamentales en general.

Se menciona esta ley ya que, en su artículo 3 hace referencia al uso e implementación de tecnologías para mejorar su eficiencia en realizar o prestar un servicio, en donde gracias a las formas de gestión se implementan mecanismos de manera que sea una inversión que esté acorde a las demandas actuales, además de que el artículo hace referencia a la modernización administrativa. Ahora en el literal de interoperabilidad nos habla acerca de que las organizaciones deben de implementar medios electrónicos y automatizados para mejorar el intercambio de información y sobre todo para mejorar la gestión prestada a la ciudadanía. (Ley para la optimización y eficiencia de trámites administrativos, 2018)

Se hace mención del art.3 principios, literal 4 Tecnologías de la información. - Las entidades reguladas por esta Ley harán uso de tecnologías de la información y comunicación con el fin de mejorar la calidad de los servicios públicos y optimizar la gestión de trámites administrativos. De igual manera se hace referencia al art.3 en principios, literal 7 Interoperabilidad. -Las entidades reguladas por esta Ley deberán intercambiar información mediante el uso de medios electrónicos y automatizados, para la adecuada gestión de los trámites administrativos. (Ley para la optimización y eficiencia de trámites administrativos, 2018)

El artículo 8 menciona que la simplificación de trámites a cargo de las entidades reguladas por esta Ley deberá estar orientada a la supresión de trámites prescindibles que generen cargas innecesarias para las y los administrados, que incrementen el costo operacional de la Administración Pública, que hagan menos eficiente su funcionamiento o que propicien conductas deshonestas. (Ley para la optimización y eficiencia de trámites administrativos, 2018).

Además de la reducción de los requisitos y exigencias a las y los administrados, dejando única y exclusivamente aquellos que sean indispensables para cumplir el propósito de los trámites o para ejercer el control de manera adecuada, la reforma de los trámites de manera que permita la mejora de los procedimientos para su cumplimiento por parte de las y los administrados, la implementación del uso progresivo, continuo y obligatorio de herramientas tecnológicas y la incorporación de controles automatizados que minimicen la necesidad de estructuras de supervisión y control adicionales. (Ley para la optimización y eficiencia de trámites administrativos, 2018)

### **2.3.8 Decreto 1014, Presidencia de la República, Subsecretaría de informática.**

Este decreto nos habla acerca de que las administraciones públicas deben implementar un software y hardware modernos para la gestión de los servicios públicos, ya que el Ecuador y el mundo caminan hacia el uso de las tecnologías de información TIC`s, donde se menciona de igual manera la falta de acceso a estos sistemas, tomando en cuenta su limitación y los altos costos de lo que es la implementación de estos mecanismos de gestión, dejando a un lado los estratos más pobres, los cuales se ven limitados por la falta de acceso a la información. (Subsecretaría de Informática, 2009)

En la Sociedad de la Información, compartir conocimiento equivale a redistribuir equitativamente la riqueza, base fundamental para el desarrollo de una sociedad democrática y que esté acorde con las necesidades de las personas que necesitan un servicio de calidad y que entregan su confianza a las instituciones públicas de que se va a hacer lo mejor para ofrecer un buen servicio que vaya acorde con el beneficio social. (Subsecretaría de Informática, 2009)

### **2.3.9 Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD).**

De acuerdo con la Asamblea Nacional (2019), el objetivo del Código Orgánico De Organización Territorial, Autonomía Y Descentralización es tener una integración de la participación ciudadana para exista una democratización de la gestión tanto del gobierno central como de los gobiernos autónomos descentralizados mediante el impulso de la participación ciudadana

De acuerdo con el artículo 3 la Asamblea Nacional (2019), menciona uno de sus principios que hace referencia a la participación ciudadana como un derecho que le corresponde a la ciudadanía y debe ser respetado y promovido por los órganos del estado de manera obligatoria, con el fin de tener un trabajo conjunto de gobierno con la ciudadanía en la toma de decisiones y de igual manera fortalecer sus relaciones.

En el artículo 29 la Asamblea Nacional (2019), hace referencia las funciones de los gobiernos autónomos descentralizados y una de ellas es la de participación ciudadana, transparencia en información y control social, es decir que estos gobiernos deben garantizar, promover y fomentar la participación de la ciudadanía en la elaboración de propuestas o proyectos que ayuden a satisfacer las necesidades de la ciudadanía y busquen el bienestar común de la sociedad.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO**

##### **3.1.1. Enfoque**

La presente investigación tuvo un enfoque mixto de alcance descriptivo correlacional transversal, el enfoque cuantitativo permite analizar estadísticamente los datos obtenidos de tal manera que permita probar la relación entre las variables de estudio sin alterar su naturaleza con la finalidad de analizar la incidencia entre las mismas en un determinado tiempo, y el enfoque cualitativo que nos ayudara a recopilar datos por medio de entrevistas que permitan profundizar la investigación y recopilar resultados más eficientes y así aumentar la veracidad y aportación de los datos recopilados. (Freire, 2019)

##### **3.1.2. Tipo de Investigación**

La investigación de campo permitió la recolección de información en base a la realidad del gobierno electrónico y sus acontecimientos, se trabajó directamente con el personal del área de participación ciudadana del gobierno autónomo descentralizado del cantón Tulcán. (Arias, 2021)

El tipo de investigación bibliográfico es técnica de investigación a través de la cual se explora lo que se ha escrito y publicado antes acerca un determinado tema, permitiendo a la nuestra investigación hacer uso de fuentes confiables para aportar de diferentes formas mediante autores, artículos, documentos bibliográficos en general.

##### **3.1.3 Niveles de investigación**

Según Arias (2021), esta investigación es descriptiva ya que permitió buscar especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos o comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

Es una investigación explicativa porque está dirigida a responder las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales, de acuerdo con el autor, se enfoca en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables.

#### **3.1.4 Diseño de investigación**

También se ha optado por el método no experimental, ya que según Gutiérrez (2018), la investigación no experimental se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que se dan sin la intervención directa del investigador, es decir; sin que el investigador altere el objeto de investigación.

La investigación transversal nos permitió analizar los datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo sobre una población muestra o subconjunto predefinido. Investigación descriptiva – correlacional, permitió medir la incidencia entre el gobierno electrónico y gestión de servicios e información con el fin de aprobar lo que está plasmado en toda la investigación. (Arias, 2021)

### **3.2. HIPÓTESIS**

H0: El gobierno electrónico no incide de manera positiva en el área de participación ciudadana del gobierno autónomo descentralizado del cantón Tulcán.

H1: El gobierno electrónico incidirá de manera positiva en el área de participación ciudadana del gobierno autónomo descentralizado del cantón Tulcán.

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

Variable Independiente Gobierno electrónico: "Pueden ser continuas o discretas. En cualquier escala de medida: Nominal, ordinal, de intervalo o de razón." (Freire, 2019)

Variable Dependiente gestión de servicios en el área de participación ciudadana: "Pueden ser continuas o discretas. En cualquier escala de medida: Nominal, ordinal, de intervalo o de razón" (Freire, 2019)

**Tabla 3.** Operacionalización de variables

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicador</b>	<b>Técnica/Instrumento</b>
<b>Independiente Gobierno electrónico</b>	Externa	-Nivel de servicio -Nivel de interacción -Canales de información y comunicación	Técnica: Entrevista Encuesta
	Interna	-Impacto en la gestión pública -Nivel de adaptación -Mejoras en la gestión pública.	Instrumento: Cuestionario Guía de preguntas abiertas
	Promoción	-Acceso adecuado -Transparencia	
<b>Dependiente: Gestión de servicios</b>	Gestión de información	-Intercambio de información -Canales de comunicación	Técnica: Encuesta Entrevista
	Calidad de gestión en servicios públicos.	-Interés del ciudadano -Participar en la toma de decisiones -Importancia e interés del uso de plataformas virtuales	Instrumento: Cuestionario Guía de preguntas abiertas

Fuente: Elaboración propia en base a fundamentos teóricos.

### 3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

#### 3.4.1 Método inductivo

El método inductivo nos permite analizar datos e información desde lo particular, en este caso, desde las áreas de trabajo hacia lo general que sería la gestión en general del gobierno autónomo descentralizado de Tucán, permitiendo crear un nuevo conocimiento y así mismo responder a las hipótesis planteadas que puedan generar un sustento o una explicación del fenómeno de estudio.

#### 3.4.2 Método deductivo

De acuerdo con Locke (2021), a través del método deductivo se busca una obtención de conocimiento que consiste en desarrollar aplicaciones o consecuencias concretas a partir de principios generales, además este método parte

de la elaboración de una o varias hipótesis a partir de teorías o principios existentes, tras lo cual trata de poner a prueba dichas hipótesis.

### **3.4.3 Método analítico**

El método analítico nos permite descomponer un todo en sus elementos básicos y, por lo tanto, va de lo general a lo específico, se consideró este método ya que es posible concebirlo también como un camino que parte de los fenómenos para llegar a las leyes, es decir, de los efectos a las causas.

### **3.4.4 Método sintético**

Se optó también por el método sintético, ya que es un proceso de análisis y de razonamiento que busca la forma de reconstruir un acontecimiento de manera resumida, de modo que este método permite hacer un resumen de algo que ya aconteció, y a través de la síntesis comprime una información que está presente, de esta manera, se puede reintegrar las partes, proporcionando una versión corta en donde se pueda manifestar la información de mayor relevancia de lo conocido.

## **3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO**

### **3.5.1. Población y muestra**

Para determinar la población de la investigación en este caso se tomó en cuenta a la población que corresponde a los ciudadanos del Cantón Tulcán, según las parroquias que conforman el cantón según el Sistema Nacional de Información en las proyecciones a nivel cantonal por sexo y grupos de edad representa un número poblacional total de 99.297, de los cuales 49.942 son hombres y 50. 246 son mujeres, a excepción de la parroquia de Tobar Donoso, la cual no se tomó en cuenta debido a que el acceso a dicha parroquia no se pudo llevar a cabo debido a su ubicación geográfica.

**Tabla 4.** Estratificación de la muestra parroquias Cantón Tulcán

<b>Parroquia</b>	<b>Aproximación Hombres</b>	<b>Aproximación Mujeres</b>	<b>Total, por parroquia</b>
Tulcán	38.325	38.850	77.175
Julio Andrade	4.725	4.577	9.302
Chical	1.175	1.143	2.318
El Carmelo	1.174	1.130	2.304
Santa Martha de Cuba	1.027	1.022	2.049
Tufiño	856	915	1.771
Urbina	1.174	1.093	2.267
Maldonado	644	622	1.266
Piofer	432	413	845
<b>Suman</b>	<b>49.532</b>	<b>49.765</b>	<b>99.297</b>

Fuente: Elaboración propia en base a los datos obtenidos del Instituto Nacional de Estadística y Censos.

### 3.5.2. Cálculo de la muestra

Se utilizó la fórmula aplicada para el cálculo de la muestra, destinada para el desarrollo de la investigación y recopilación de la información

**Tabla 5.** Datos respectivos para la determinación de la muestra

<b>Datos</b>		
Población	N=	<b>99.297</b>
Nivel de confianza	Z=	95%
Proporción de aceptación	P=	5%
Proporción de rechazo	Q=	5%
Error máximo admisible o estándar	E=	5%

Fuente. Elaboración propia a partir de los datos obtenidos del SNI proyección para el año 2023.

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

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 99.297}{0.05^2(99.297 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{0,96 * 99.297}{0,25 (99.296) + 0,96}$$

$$n = \frac{95,325.12}{249.2}$$

$$n = 382.05$$

$$n = 382$$

**Tabla 6.** Estratificación de la muestra

<b>Parroquia</b>	<b>%</b>	<b>Aproximación Hombres</b>	<b>Aproximación Mujeres</b>	<b>Total, por parroquia</b>
Tulcán	0,20	40	39	79
Julio Andrade	0,18	35	35	71
Chical	0,13	26	26	52
El Carmelo	0,12	24	24	48
Santa Martha de Cuba	0,10	19	21	40
Tufiño	0,09	18	19	36
Urbina	0,07	15	14	29
Maldonado	0,04	8	9	17
Piöter	0,02	5	5	10
<b>Suman</b>	<b>1</b>	<b>192</b>	<b>190</b>	<b>382</b>

**Nota:** elaboración propia en base a la fórmula muestral.

### **3.5.3. Técnicas e instrumentos de investigación**

Para la recolección de información se utilizó como técnica la encuesta, elaborando un cuestionario estructurado en escala de Likert, la cual cuenta con niveles de respuesta, dirigidos a los habitantes que acceden a los servicios del área de participación ciudadana del del gobierno autónomo descentralizado del cantón Tulcán, con la finalidad de dar respuesta sobre la situación actual del gobierno electrónico.

Por otro lado, la entrevista se realizó a las personas involucradas en el área de participación ciudadana y al área de sistemas TIC's, estableciendo preguntas sobre el gobierno electrónico y su respectiva incidencia en la gestión de servicios e información de las áreas.

### **3.5.4. Análisis estadístico**

En el desarrollo de la investigación se realizó el uso de la estadística descriptiva, elaborando tablas de frecuencia y figuras que presentan los datos obtenidos a un procesamiento, mediante herramientas estadísticas como SPSS y Excel.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. RESULTADOS

A continuación, se presenta los resultados obtenidos de las entrevistas realizada a funcionarios públicos de Gad Tulcán el mismo que tuvo como finalidad obtener información necesaria para la medición de la variable dependiente. A continuación, se muestra las versiones emitidas por los entrevistados y su respectivo análisis.

**Tabla 7.** Entrevista 1

<b>Nombre</b>	Doris López	
<b>Fecha</b>	2 de mayo 2023	
<b>Cargo</b>	Directora de participación ciudadana	
<b>Entidad publica</b>	Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad de Tulcán	
<b>Lugar</b>	Tulcán Ciudad de Tulcán	
<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Interpretación</b>
¿Cuál es su definición de gobierno electrónico y cómo se relaciona con la gestión de participación ciudadana?	El gobierno electrónico es la innovación y la administración pública a través del uso de tecnología para agilizar los distintos procesos además de favorecer la transparencia y la participación por ende esta vendría a ser la relación con el área de participación.	El gobierno electrónico implica la innovación y el uso de tecnología en la administración pública para agilizar procesos, promover la transparencia y fomentar la inclusión de la ciudadanía. Por lo tanto, existe una estrecha relación entre el gobierno electrónico y el área de

		participación ciudadana.
¿Cuál es el efecto que ha tenido la aplicación del Gobierno electrónico en el área de participación ciudadana?	El efecto que ha tenido la participación del Gobierno electrónico en dicha área ha sido positiva pues con la aplicación y el uso de las diferentes herramientas que nos ofrece gobierno electrónico se puede agilizar la diferencia en los diferentes procesos y por ende los cumplir los objetivos que se basan como institución.	Manifiesta que la participación del gobierno electrónico en el área de participación ciudadana ha tenido un efecto positivo, ya que el uso de las herramientas disponibles ha permitido agilizar los procesos y cumplir con los objetivos establecidos por la institución.
¿Qué medidas se están tomando para fomentar la participación y la integración de la ciudadanía a través del Gobierno electrónico?	Como medidas podemos decir que se toma mucho más en cuenta la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones y para la formulación de proyectos ya que he es para los ciudadanos a quienes todos están dirigidos no como otra medida la cual está relacionada con el gobierno electrónico es la creación de portales para poder brindar un servicio a través de la web.	Como medidas en el gobierno electrónico, se tiene en cuenta la participación ciudadana en la toma de decisiones y la formulación de proyectos, reconociendo que están dirigidos a los ciudadanos. Además, se crean portales web para brindar servicios de manera más accesible y conveniente.
¿Cómo se garantizaría la transparencia y la Protección de	La seguridad de los datos e información de los ciudadanos no están protegidas en el sistema de los cuales el	Es fundamental garantizar la seguridad de los datos e información de los

<p>Datos personales dentro del Gobierno electrónico?</p>	<p>municipio gestiona los softwares que encripta en la información garantizan la seguridad de datos y distinta información de ciudadanos.</p>	<p>ciudadanos en el sistema de gestión del municipio. Para ello, se utilizan softwares que encriptan la información, asegurando la protección y seguridad de los datos personales de los ciudadanos.</p>
<p>¿Cuál es el papel Del Gobierno electrónico para un acceso adecuado a las plataformas virtuales y a la información pública?</p>	<p>Pues el papel que desempeña luego vendría a desempeñar el gobierno electrónico para un proceso adecuado a las diferentes plataformas se podría decir que juegan un rol importante ya que involucra el uso racional coherente y preciso de las TIC's.</p>	<p>El gobierno electrónico desempeña un papel crucial en el proceso adecuado de implementación y utiliza diferentes plataformas, ya que implica el uso racional, coherente y preciso de las tecnologías de la información y comunicación.</p>
<p>¿Qué iniciativas existen para ampliar el acceso a la tecnología y garantizar la inclusión digital en la participación e integración de la ciudadanía a través del</p>	<p>Como iniciativas no se han implementado nuevos equipos de trabajo actualizaciones de software y se han creado portales de participación en los que la ciudadanía pueden dar su opinión e inclusive chatear directamente con un funcionario de la institución no también para la parte de inclusión que me había mencionado se ha tratado no</p>	<p>Como parte de las iniciativas en el gobierno electrónico, se han implementado nuevos equipos de trabajo, actualizaciones de software y se han creado portales de participación que permiten a la ciudadanía dar su opinión y chatear</p>

Gobierno electrónico?	de que los portales sean narrados en parte de los ciudadanos no videntes.	directamente con funcionarios. Además, se ha trabajado en la inclusión de personas no videntes al proporcionar portales con narración accesible.
¿Cómo puede el gobierno electrónico fortalecer la transparencia, comunicación y colaboración entre los ciudadanos y autoridades?	Pues aquí no sería buscando la consistencia con la buena práctica de administración y gestión pública también sería pues fomentando así la transparencia y la participación como con el fin así de cumplir con la colaboración hacia la ciudadanía y autoridad impulsando así una sociedad de la formación colaboración y conocimiento.	Además de buscar consistencia en la administración y gestión pública, se fomenta la transparencia y la participación ciudadana para promover la colaboración entre la ciudadanía y la autoridad. Esto impulsa una sociedad basada en la formación, colaboración y conocimiento compartido.
Fuente: Elaboración propia en base a las respuestas obtenidas de las entrevistas.		

### Hallazgos de la 1ta entrevista.

1. El gobierno electrónico es la innovación a la administración pública a través del uso de la tecnología para agilizar las actividades del área de participación ciudadana.
2. Gracias al gobierno electrónico se puede fortalecer la transparencia y la inclusión de la ciudadanía a la información pública.
3. La implementación del gobierno electrónico en el área de participación ciudadana es positiva gracias a las herramientas modernas que ofrece para una mejor gestión.

4. Como medidas de integración se toman en cuenta la creación de portales web de fácil acceso y que contengan la información necesaria.
5. La seguridad de la información de los ciudadanos no está protegidas totalmente debido a la poca inversión para software avanzado.
6. El municipio encripta en la información que tienen para poder dar seguridad de datos recopilados de los ciudadanos.
7. No se han tomado iniciativas para ampliar el acceso a la tecnología ya que no se han implementado nuevos equipos ni actualizaciones en el sistema que se utiliza.

**Tabla 8.** Entrevista 2

<b>Nombre</b>	Edgar Guamá	
<b>Fecha</b>	2 de mayo 2023	
<b>Cargo</b>	Asistente administrativo	
<b>Entidad publica</b>	Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad de Tulcán	
<b>Lugar</b>	Tulcán Ciudad de Tulcán	
<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Interpretación</b>
¿Qué definición tendría usted acerca de gobierno electrónico y cómo este vendría a relacionarse con el área de participación ciudadana?	Gobierno electrónico es la aplicación de las tecnologías como el internet computadora y móviles punto sí en el trabajo y esté en este caso en participación ciudadana en cuestiones computacionales para que administrar y compartir información la información.	Se manifiesta que el gobierno electrónico implica el uso de tecnologías como Internet, computadoras y dispositivos móviles para facilitar la participación ciudadana y administrar información de manera efectiva.
¿Cuál sería la relación que el gobierno electrónico tendría con el área de	Así como le decía no es más bien lo que utilizamos para utilizar todo lo que es información para compartir y guardar la información por ejemplo nosotros reunimos	El gobierno electrónico se utiliza para recopilar, almacenar y compartir información, como datos de los diferentes barrios de una ciudad o

participación ciudadana?	datos de todos los barrios de toda la ciudad de todo el cantón entonces utilizamos estos medios para guardar la información y compartir que sería el principal.	un cantón, utilizando medios tecnológicos como herramientas principales.
¿Cuál sería el efecto que tendría la aplicación del Gobierno electrónico al área de participación ciudadana?	Ayudaría a administrar los datos recopilados por ejemplo en todo lo que se encuentre es información de los barrios como había comentado antes, igualmente todos los proyectos que se vieron reclutados relacionados de la ciudadanía con la capital.	El gobierno electrónico ayuda en la administración de datos recopilados, como información de los barrios, así como proyectos relacionados con la ciudadanía y la capital.
¿Qué medidas se están tomando para fomentar la participación e integración de la ciudadanía a través del Gobierno electrónico?	Solo es la comunicación nosotros nos comunicamos a través de ellos justamente utilizando estas tecnologías y en caso si es que las implementa en participación ciudadana sería a través del área de sistemas que son los que se encargarían más de esto.	El gobierno electrónico facilita la comunicación a través de tecnologías, y en el caso de la participación ciudadana, el área de sistemas sería responsable de su implementación y gestión.
¿Cómo se garantiza la transparencia y la Protección de Datos personales?	Justamente cómo se maneja bastante lo que es datos de presidentes barriales por ejemplo antes de recopilar esta información y un acuerdo de confidencialidad y un acuerdo de uso de datos dependiendo también del cual sería el uso de estos.	Para manejar información, es importante establecer acuerdos de confidencialidad y de uso de datos, determinando específicamente cómo se utilizarán y

		protegerán dichos datos.
¿Cuál es el papel que juega el gobierno electrónico para un acceso adecuado a las plataformas virtuales y a la información pública?	Más bien aquí utilizamos es parte para poder comunicarnos internamente entre jefaturas y direcciones para dar información internamente.	En este caso, utilizamos el gobierno electrónico para facilitar la comunicación interna entre las jefaturas y direcciones, permitiendo el intercambio de información de manera efectiva dentro de la organización.
¿Qué iniciativas habría para ampliar el acceso a la tecnología y poder así garantizar una inclusión digital en la participación e integración de la ciudadanía?	Participación ciudadana en nosotros como le decía solo recopilamos información, pero tengo entendido que cuando se trabajó con sistemas por ejemplo se le hace a través de no sé si sea el caso cuando se comparte el wifi en los parques por ejemplo los botones de seguridad en lugares específicos a través de estas tecnologías.	En el ámbito de la participación ciudadana, el gobierno electrónico puede facilitar la recopilación de información y también se puede utilizar para implementar medidas como compartir Wi-Fi en parques y la instalación de botones de seguridad en lugares específicos, utilizando tecnologías como parte de estas iniciativas.
¿Cómo podría el gobierno electrónico fortalecer la transparencia	Como participación a través de las socializaciones llegar a presidentes barriales a través de las asociaciones	La participación ciudadana se logra mediante la socialización, para fomentar la

comunicación y colaboración entre los ciudadanos y autoridades?	parroquiales y presidentes barriales.	participación e involucramiento de la comunidad.
Fuente: Elaboración propia en base a las respuestas obtenidas de las entrevistas.		

### Hallazgos de la 2da entrevista

1. El área de participación ciudadana integra a la sociedad mediante canales y portales de información y el gobierno electrónico influye en la implementación de dichas plataformas.
2. Gracias al gobierno electrónico la información pública que se comparte en el área de participación es segura y confiable.
3. El gobierno electrónico influye en el área gracias a que ayuda a administrar información, datos recopilados de interés social para futuros proyectos.
4. Se debe implementar mejores mecanismos de inclusión desde el área de sistemas mediante la red para que la ciudadanía pueda ser integrada de mejor manera.
5. Los equipos de trabajo del área son obsoletos y el personal prefiere comunicarse y ejecutar acciones por medios tecnológicos propios dejando a un lado las herramientas del GAD.
6. No existen iniciativas para mejorar la inclusión de la ciudadanía a tramites digitales

Como área de participación se llega a los usuarios por medios virtuales y asociaciones barriales quienes están presente en los foros virtuales.

**Tabla 9.** Entrevista 3

<b>Nombre</b>	Fernando Bustos
<b>Fecha</b>	2 de mayo 2023
<b>Cargo</b>	Técnico Tics
<b>Entidad publica</b>	Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad de
<b>Lugar</b>	Tulcán

Ciudad de Tulcán		
Pregunta	Respuesta	Interpretación
¿Qué efectos tendrían las Tics en la gestión y prestación de servicios públicos?	A nivel actual la tecnología es algo fundamental ya que se integran en las actividades de cada institución ya que por medio de la tecnología se agilizan los procesos procedimientos y servicios que tienen cada una de las instituciones es algo obligatorio que las TIC's estén integrados ya en los servicios.	En la actualidad, la tecnología juega un papel fundamental en todas las instituciones, ya que se utiliza para agilizar procesos, procedimientos y servicios. Es obligatorio que las TIC's estén integrado en los servicios de las instituciones.
¿Cómo vendrían a influir las Tics en el rendimiento de la intercomunicación de información digital?	Es importante que los procedimientos estén bien establecidos y con ello utilicen las herramientas adecuadas permitiría que agilice los servicios.	Con respecto a esta pregunta considera que es crucial que las instituciones cuenten con procedimientos bien establecidos y utilicen las herramientas adecuadas, ya que esto permitirá agilizar los servicios que ofrecen.
¿Cómo el uso de las Tics viene a influir en la inclusión de la ciudadanía hacia la información pública?	Integrando nuevos servicios no los cotidianos antes era documentación física ahora en cambio con las TIC's puede establecer sistemas consultas públicas cuál es ya pueden interactuar con los ciudadanos.	La integración de nuevos servicios, diferentes a los cotidianos, ha evolucionado gracias a TIC's, antes, se basaban en documentación física, pero ahora se pueden establecer sistemas de consultas públicas interactivas, permitiendo una mayor interacción

		entre las instituciones y los ciudadanos.
¿Cómo vendría a influir el gobierno electrónico con el uso de las TIC's?	El gobierno electrónico es un proyecto Del Gobierno central que trata de incentivar al uso de las herramientas tecnológicas para facilitar la vida de los usuarios.	El gobierno electrónico busca promover el uso de tecnologías para hacer la vida de los usuarios más fáciles.
¿Cómo se viene ahí llevar a cabo el uso de las TIC's para creación de plataformas virtuales?	En base a las necesidades la ciudadanía requiere de herramientas tecnológicas que los servicios que tiene que hacer les faciliten a ellos.	Con respeto a esta temática el entrevistado menciona que la ciudadanía demanda herramientas tecnológicas que faciliten los servicios que necesitan de acuerdo con sus necesidades.
¿Cuáles vendrían hacer los desafíos o bajeras que pueden enfrentar loa Tics en cuanto a la gestión de servicios públicos?	Creo que el tema organizativo instituciones públicas no ven como área importante los tics en algunos casos entonces se debería dar un poco más de importancia unidad porque en sí todas las funciones quieren de algo tecnológico para desarrollarse.	En algunas instituciones públicas, el área de las TIC's no se considera como importante. Sin embargo, es crucial darle más importancia y unidad, ya que todas las funciones requieren de herramientas tecnológicas para su desarrollo.
¿Cómo portal la transparencia de participación ciudadana por medio de las TIC's?	Sí estableciendo plataformas que le permita a la ciudadanía quizá su información tanto institucional cómo personal de los municipios las instituciones.	Es necesario establecer plataformas que permitan a la ciudadanía acceder y gestionar tanto su información institucional como personal en los

		municipios y otras instituciones.
Fuente: Elaboración propia en base a las respuestas obtenidas de las entrevistas.		

### Hallazgos de la 3ra entrevista

1. El gobierno electrónico es un proyecto llevado a cabo desde el gobierno central
2. El gobierno electrónico trata de incentivar el uso de herramientas tecnológicas para facilitar la vida de los usuarios respecto a los servicios obtenidos de la institución
3. La tecnología es fundamental para agilizar la gestión en actividades de la institución.
4. Es una obligación de los gobiernos locales integrar las TIC's en los servicios que brinda la institución
5. Las TIC's influyen en la inclusión e integración ciudadana gracias a la implementación de nuevos servicios no cotidianos ni físicos, sino digitales, virtuales.
6. Mediante las TIC's se pueden implementar sistemas de consultas públicas para una mejor interacción con la ciudadanía.
7. Los desafíos que enfrenta las TIC's en cuanto a la gestión de servicios es la poca importancia que se le da a el área y la falta de inversión para modernizar equipos de trabajo
8. Las plataformas virtuales son muy importantes ya que por medio de ellas es posible la comunicación y la integración a la información pública.

**Tabla 10.** Entrevista 4

<b>Nombre</b>	Jairo Cadena	
<b>Fecha</b>	2 de mayo 2023	
<b>Cargo</b>	Asistente técnico Tic	
<b>Entidad publica</b>	Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad de	
<b>Lugar</b>	Tulcán Ciudad de Tulcán	
<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Interpretación</b>

<p>¿Qué afectó tiene las TIC's en la gestión y prestación de servicios públicos?</p>	<p>El mejor efecto que es el acceso a la información el acceso rápido a la información y documentación para todos los usuarios.</p>	<p>El mayor beneficio del gobierno electrónico es el acceso rápido y fácil a la información y documentación para todos los usuarios.</p>
<p>¿Cómo las TIC's tienen influir en el rendimiento de intercomunicación digital?</p>	<p>Cómo le dije hace rato tanto gracias a Dios hoy la tecnología ha avanzado bastante y nos ayuda a agilizar los procesos y la documentación.</p>	<p>Menciona que, afortunadamente, gracias al avance de la tecnología, podemos agilizar procesos y gestionar documentación de manera más eficiente.</p>
<p>¿Cómo el uso de las TIC's viene a influir en la inclusión de la ciudadanía para la información?</p>	<p>Es algo positivo no que influye en la ciudadanía creo que no hace falta en ese aspecto es cómo esté divulgarlo a la ciudadanía ya que algunos por sus edades nos les gustan las tecnologías, esta rezagados hace falta todavía realizar programas de capacitación.</p>	<p>El avance tecnológico es positivo, pero es necesario promover su adopción y proporcionar programas de capacitación para aquellos que están rezagados o no se sienten cómodos con las tecnologías, con el fin de asegurar que toda la ciudadanía pueda empeorar de ellas.</p>
<p>¿Cómo influye el gobierno electrónico en el uso de las Tics?</p>	<p>Todos los datos archivos documentos o trámites que se vengán a hacer aquí al municipio sean más fáciles de llevar a cabo.</p>	<p>El objetivo es hacer que todos los procesos, trámites, archivos y documentos relacionados con el municipio sean más fáciles de llevar a cabo.</p>

¿Cómo fortalecer la transparencia y la participación ciudadana por medio de las Tics?	Nada transparente la información en plataformas digitales que pueden acceder a la ciudadanía.	Se busca garantizar la transparencia de la información al hacerla accesible a la ciudadanía a través de plataformas digitales.
Fuente: Elaboración propia en base a las respuestas obtenidas de las entrevistas.		

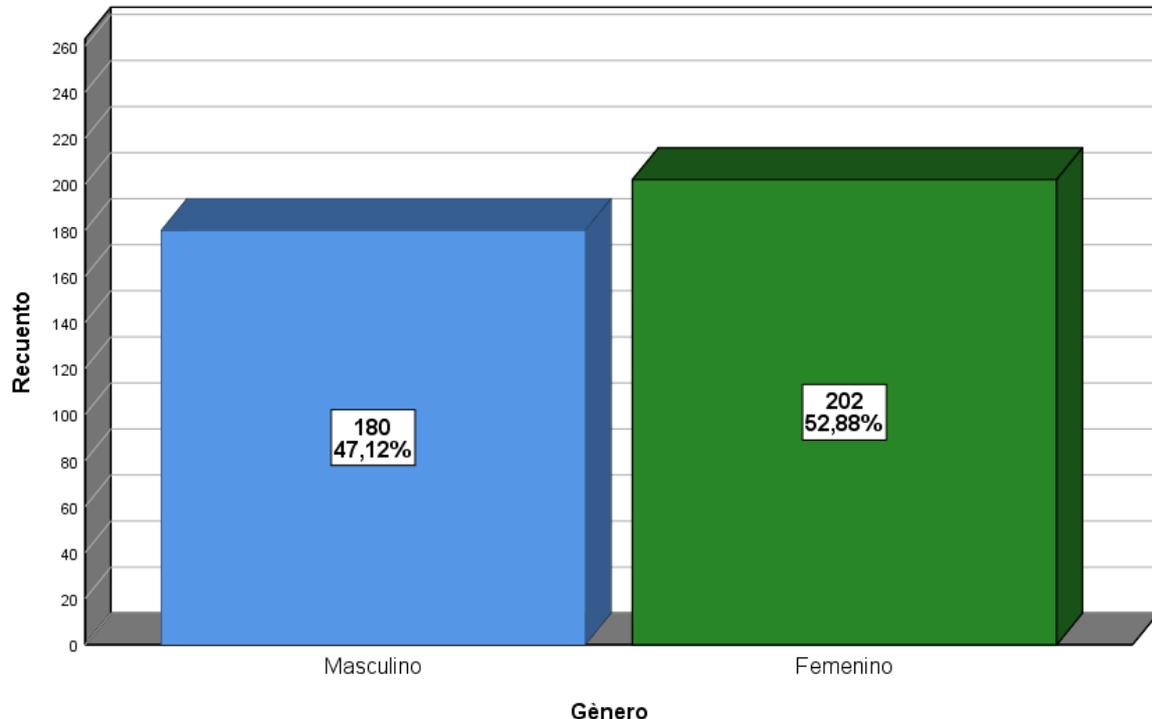
#### Hallazgos de la 4ra entrevista.

1. El mejor efecto que tiene las TIC's es en el acceso rápido a la información y documentación para todos los usuarios.
2. Gracias al gran avance de la tecnología se pueden agilizar la gestión interna y así mismo la gestión externa para que se promocióne y se presente de mejor manera el área a la ciudadanía.
3. Algunas personas no les gusta las tecnologías y prefieren utilizar métodos antiguos para realizar trámites en el GAD.
4. Hace falta realizar programas de capacitación tanto para personal y a la ciudadanía acerca de nuevas tecnologías implementadas por el GAD.

**Tabla 11.** Resultado de encuestas a la ciudadanía

<b>Fecha de aplicación</b>	<b>12-mayo-2023</b>
<b>Objetivo</b>	El objetivo de esta encuesta es recopilar información de la ciudadanía que aporte a nuestra investigación el gobierno electrónico y su incidencia en el área de participación ciudadana del Gobierno autónomo descentralizado de Tulcán sus respuestas servirán como fuente de investigación académica.
<b>Tamaño de muestra</b>	382
<b>Método para el análisis de resultados</b>	Programa de Software IBM SPSS Statistics 25. Ink Editor de Datos

Una vez realizado el levantamiento de información mediante la aplicación de encuestas a la ciudadanía de las distintas parroquias con el objetivo de obtener datos relevantes para la medición de las variables. A continuación, se presentan los gráficos de las temáticas planteadas previamente para facilitar su comprensión.

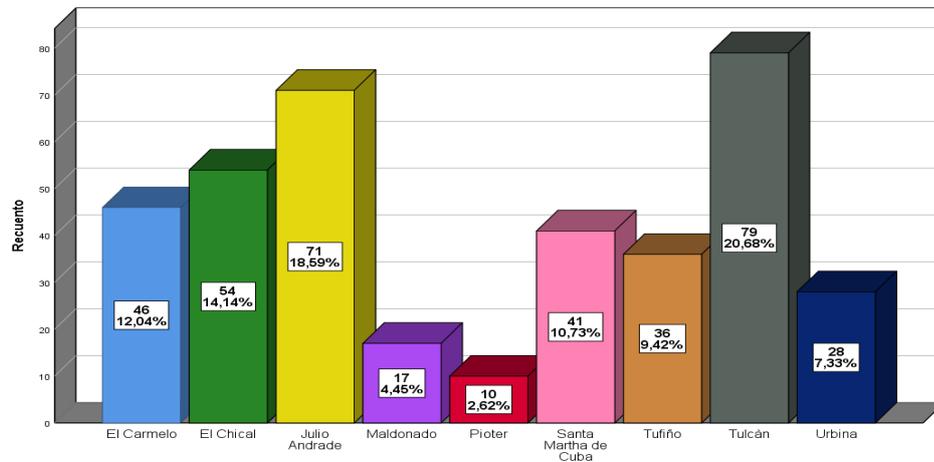


**Figura 5.** Estratificación géneros

### **Análisis de resultados**

Se puede evidenciar que para la realización de esta técnica de investigación se la dividió tomando en cuenta los géneros: femenino, masculino y LGBTI obteniendo como resultado que el mayor porcentaje se encuentra en el género femenino con el 52,88%, teniendo una diferencia del 5,76% de diferencia respecto al género masculino. Además, en los datos presentados se observa una nulidad de encuestados perteneciente al género LGTBI.

## Lugar de Residencia



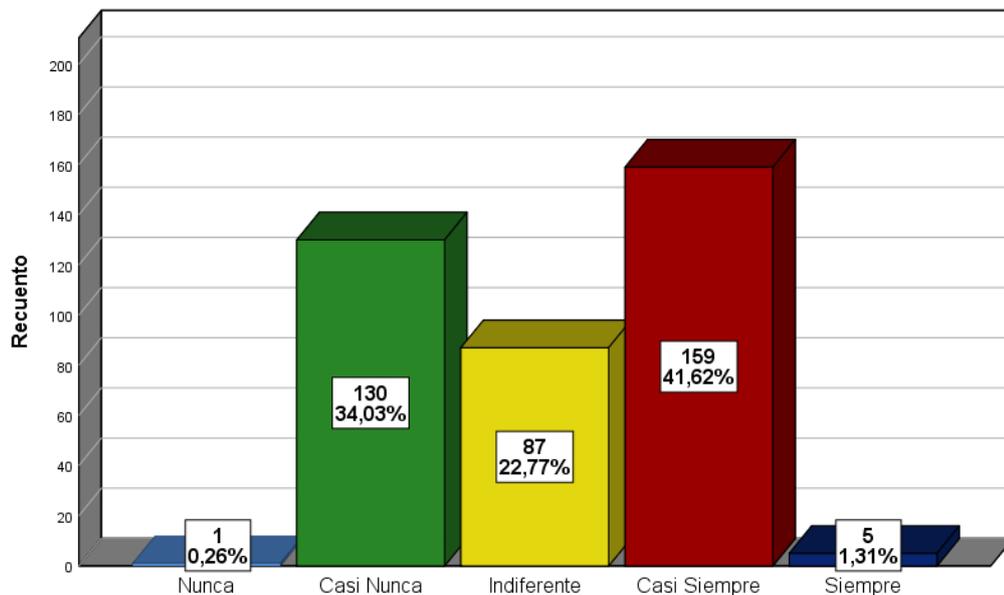
**Figura 6.** Lugar de Residencia

### Análisis de resultados

Se puede constatar que el método de investigación fue distribuido por la cabecera cantonal del mismo nombre y por 9 parroquias: dos urbanas y siete rurales, recayendo el mayor porcentaje en la ciudad de Tulcán y en la parroquia Julio Andrade considerada una de las más grande de la provincia.

### Dimensión externa

1. El sistema electrónico es amigable y puedo adecuarme rápidamente a las nuevas tecnologías de la municipalidad para mejorar el servicio hacia los usuarios.

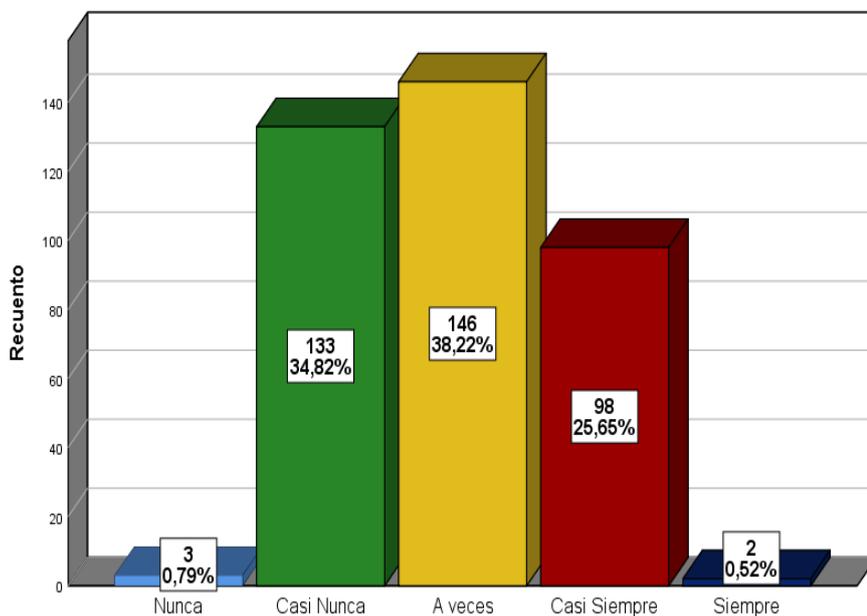


**Figura 7.** El sistema electrónico es amigable y puedo adecuarme rápidamente a las nuevas tecnologías de la municipalidad para mejorar el servicio hacia los usuarios.

### Análisis de resultados

La ciudadanía encuestada manifiesta casi una aceptación frente al sistema electrónico del GAD de Tulcán mencionando que rápidamente se adecua al uso de la tecnología. Sin embargo, se puede denotar que el 34,03% de la totalidad de encuestados no están tan familiarizados con las herramientas tecnológicas presentadas por la municipalidad.

2. El Municipio adecua los equipos para hacer un uso eficiente del gobierno electrónico y las TIC para los trámites que debo hacer.

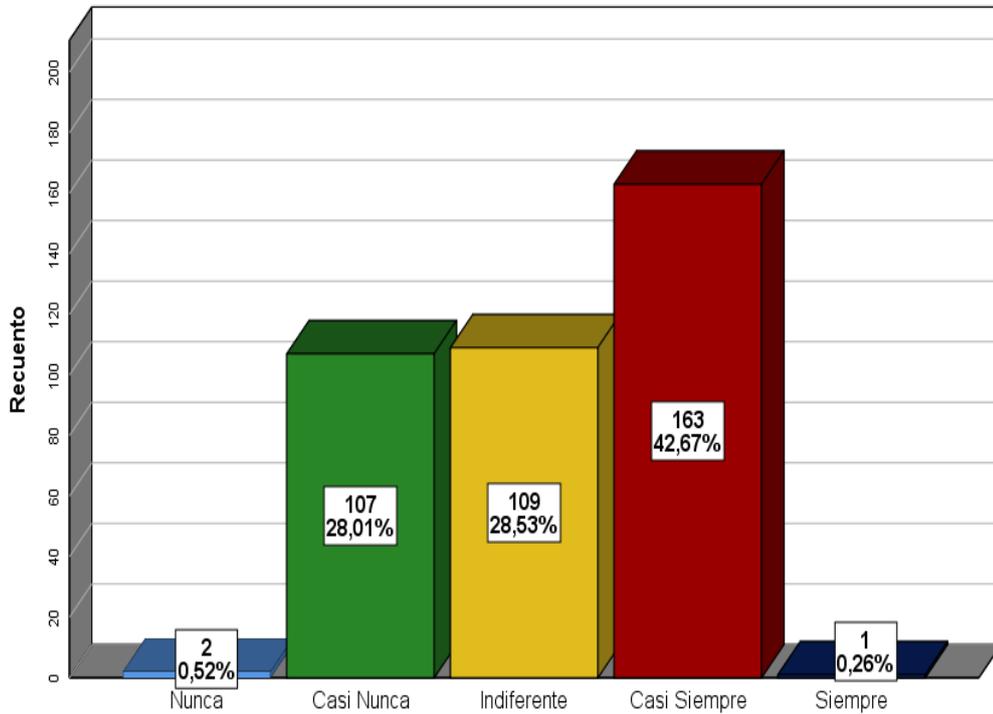


**Figura 8.** El Municipio adecua los equipos para hacer un uso eficiente del gobierno electrónico y las TIC para los trámites que debo hacer.

### Análisis de resultados

Frente al enunciado sobre los equipos para hacer un uso eficiente del gobierno electrónico para los trámites, la ciudadanía resalta que el 43,72% está de acuerdo, es decir que el sistema de la institución como tal eficiente para el desarrollo de trámites de la ciudadanía. Sin embargo, lo más alarmante son los números que representan una desaprobación, ya que manifiesta que el Gad no gasta en equipos para el buen uso de gobierno electrónico.

3. El sistema de gobierno no presenta fallas al momento de realizar una labor.



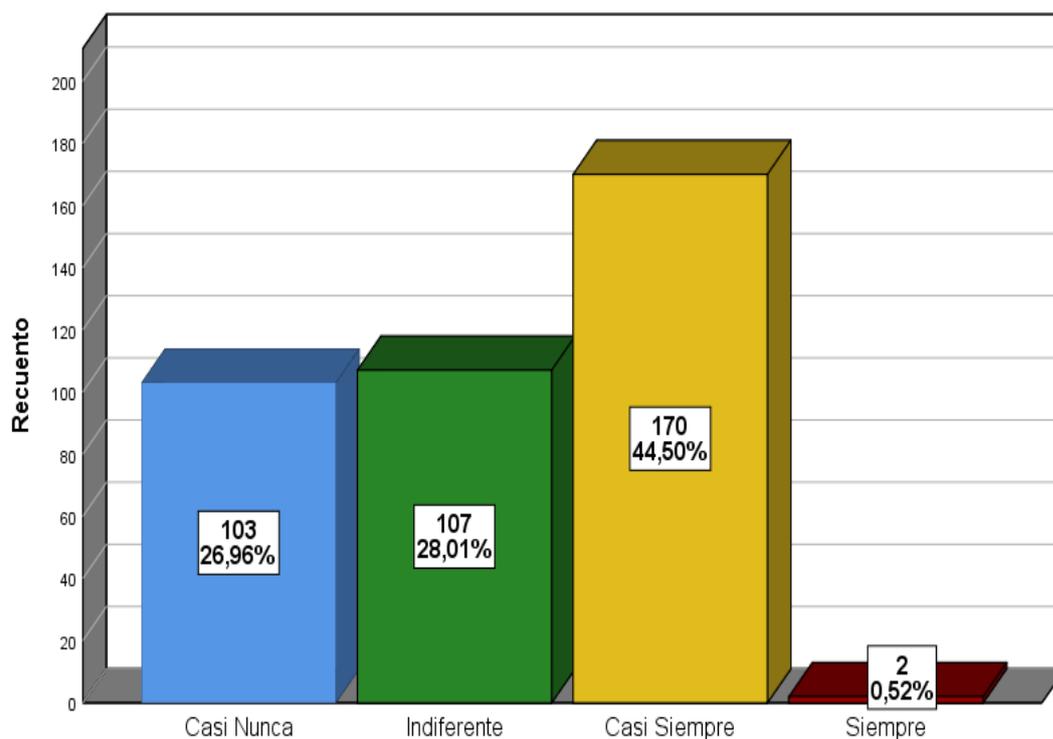
**Figura 9.** El sistema de gobierno no presenta fallas al momento de realizar una labor.

### **Análisis de resultados**

Los resultados obtenidos en relación con el sistema de gobierno para realizar trámites se pueden notar que la sumatoria entre los tres primeros intervalos representa más del 57,06%, de los datos muy relevantes puesto que dicho porcentaje representa a una inconformidad o indiferencia de la ciudadanía frente al tema expuesto. Por otra parte, un 42,67% considera que el sistema del gobierno es adecuado para su función.

### **Dimensión interna**

1. Los servicios y trámites presentados por la municipalidad han mejorado con el uso de las TIC.

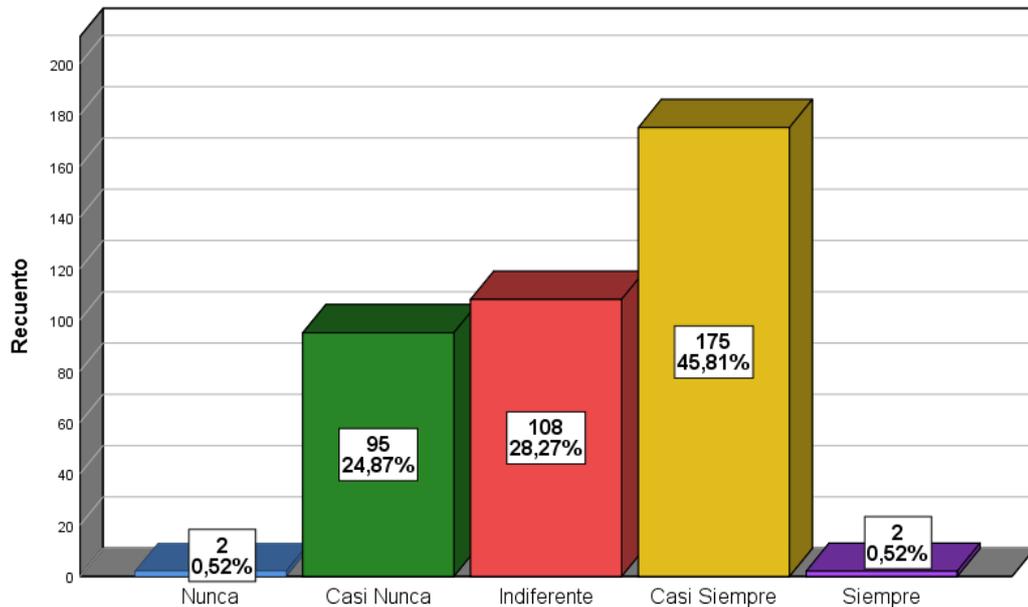


**Figura 10.** Los servicios y trámites presentados por la municipalidad han mejorado con el uso de las TIC's.

### **Análisis de resultados**

En cuanto a esta interrogante se puede resaltar que los resultados que se han obtenido no han variado de manera significativa en relación con la anterior, en donde más del 50% muestra su indiferencia frente al uso de las TIC para realizar sus trámites, además los porcentajes que reflejan una buena calificación a este factor son considerables ya que un buen porcentaje manifiesta su acuerdo con las mejoras de servicios con el uso de herramientas tecnológicas.

2. La comunicación es más fluida con la municipalidad con el uso de las TIC

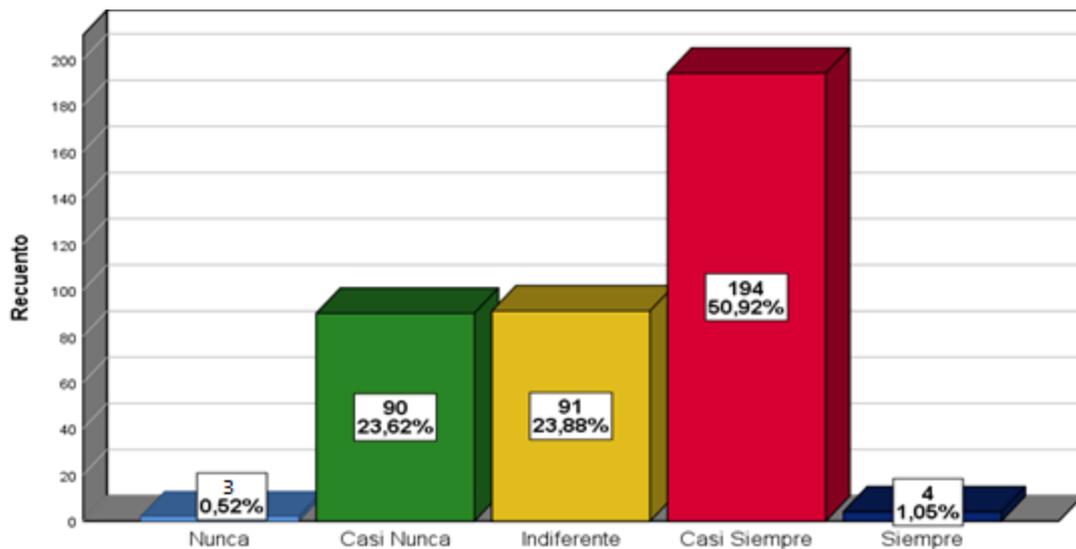


**Figura 11.** La comunicación es más fluida con la municipalidad con el uso de las TIC

**Análisis de resultados**

En relación con el enunciado si es que la comunicación es más fluida con la municipalidad con el uso de las TIC, las respuestas que se han emitido son las siguientes: la suma de los tres primeros rangos es decir el 53,66% manifiesta una apatía frente al uso de las TIC para realizar sus trámites. Sin embargo, un porcentaje considerable de usuarios que manifiesta que la comunicación con la municipalidad es más eficiente y rápida con el uso de las tecnologías.

3. Me comunico a través de los diferentes canales de comunicación de la municipalidad para participar y hacer trámites.



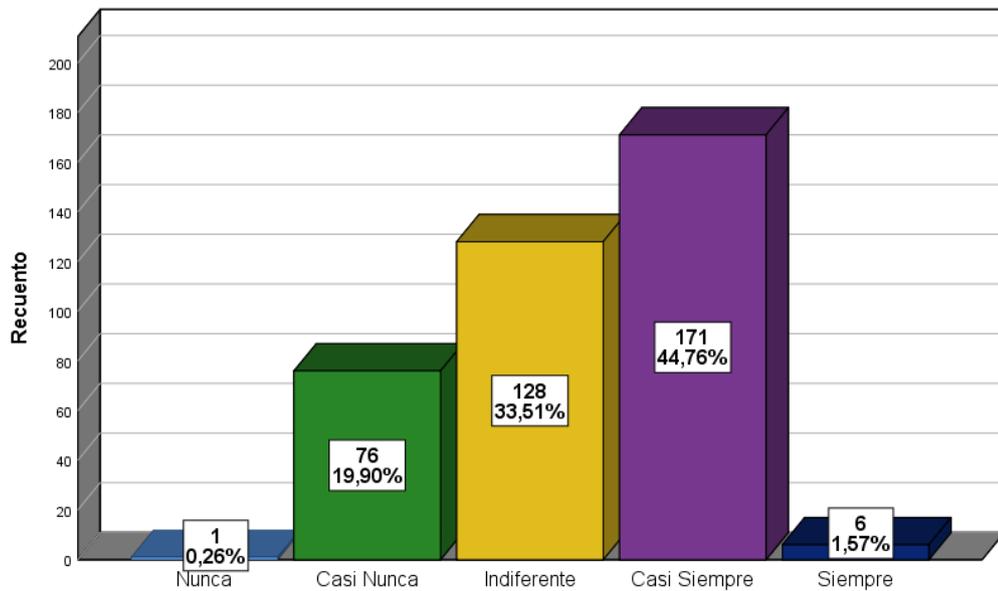
**Figura 12.** Me comunico a través de los diferentes canales de comunicación de la municipalidad para participar y hacer trámites.

### **Análisis de resultados**

El gobierno electrónico desempeña un papel crucial en la modernización de las administraciones públicas y en la mejora de los servicios gubernamentales, facilita el acceso a los servicios, promueve la participación ciudadana y fortalece la transparencia en la gestión pública. Datos que se reflejan en los resultados ya que más del 50% menciona que hace uso de los diferentes canales de comunicación de la municipalidad para participar y hacer trámites de manera más eficaz y eficiente.

### **Dimensión promoción**

1. Percibo que con el gobierno electrónico se agiliza los procesos, y el personal está capacitado para adoptar el nuevo modelo de gobierno electrónico.

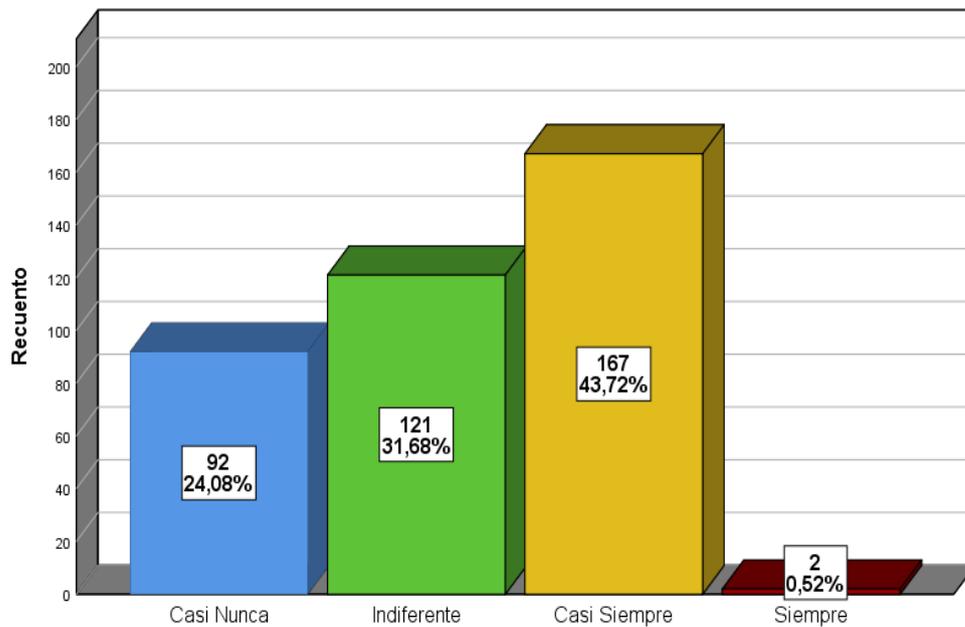


**Figura 13.** Percibo que con el gobierno electrónico se agiliza los procesos, y el personal está capacitado para adoptar el nuevo modelo de gobierno electrónico.

### **Análisis de resultados**

Frente a esta interrogante los encuestados manifestaron que, si captan que con el uso del gobierno electrónico agilizarían los procesos y trámites, además consideran que el personal si tiene conocimiento para su utilización dentro del Gad Tulcán, ya que más del 50% asignan una calificación positiva, y tan sólo un 19,90% demostró estar en un desacuerdo. No sobreponiéndose a este valor aquellos que se mantienen en una posición neutral o prefieren dar una calificación de indiferente a este aspecto.

2. Percibo que el uso de las TIC ha mejorado la seguridad de la información digital de la ciudadanía.

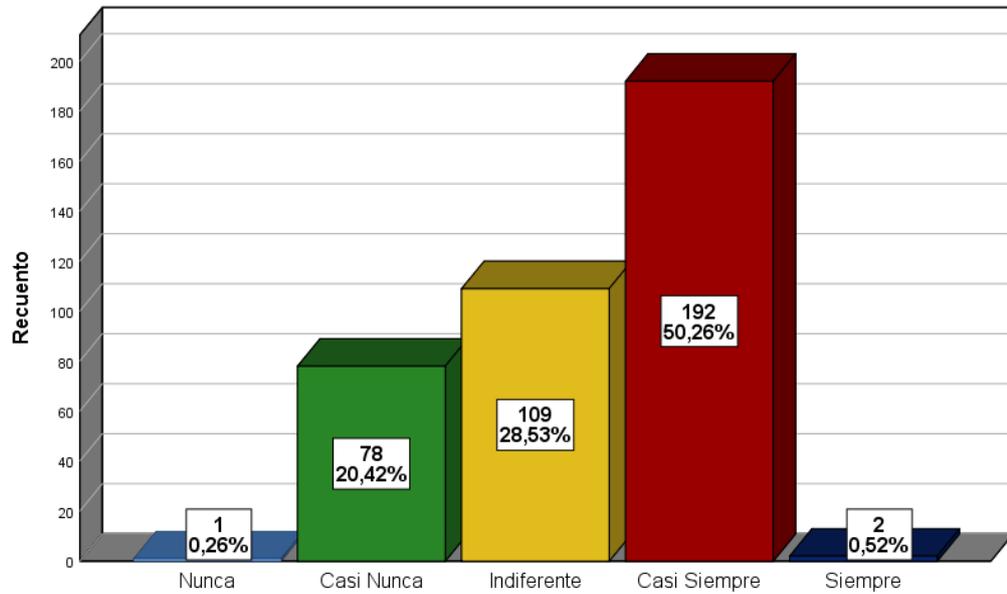


**Figura 14.** Percibo que el uso de las TIC ha mejorado la seguridad de la información digital de la ciudadanía.

### **Análisis de resultados**

La seguridad de la información en el gobierno electrónico es un proceso continuo que requiere atención constante y actualizaciones para mantenerse al día con las amenazas y desafíos en evolución. Al implementar medidas sólidas de seguridad y protección de datos, los gobiernos pueden fortalecer la confianza de la ciudadanía y brindar servicios electrónicos seguros y confiables. Sin embargo, ante la interrogante más del 50% tiene una postura desinteresada ante este tema, los datos obtenidos no son los mejores ya que 43,72% menciona que percibe una mejora en la seguridad de información de la ciudadanía al realizar los trámites por medio del sistema del GAD.

3. Considero que el uso de las TIC mejorará la eficiencia en el uso de recursos.

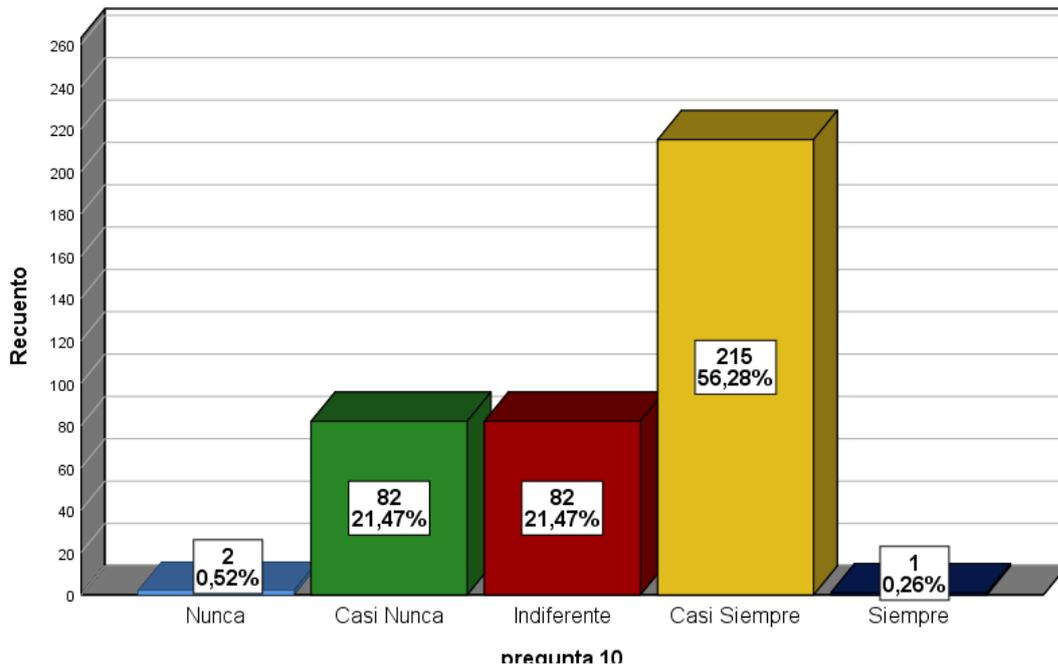


**Figura 15.** Considero que el uso de las TIC mejorará la eficiencia en el uso de recursos.

### **Análisis de Resultados**

En materia de eficiencia se menciona que los ciudadanos están de acuerdo en que el uso de las nuevas tecnologías mejorar los procesos de trámites en la municipalidad y tan solo una mínima parte de los ciudadanos que se encuestó manifestó o muestra una postura indiferente frente a este tema.

4. Con el uso de las TIC disminuirán las largas esperas y colas en la municipalidad.



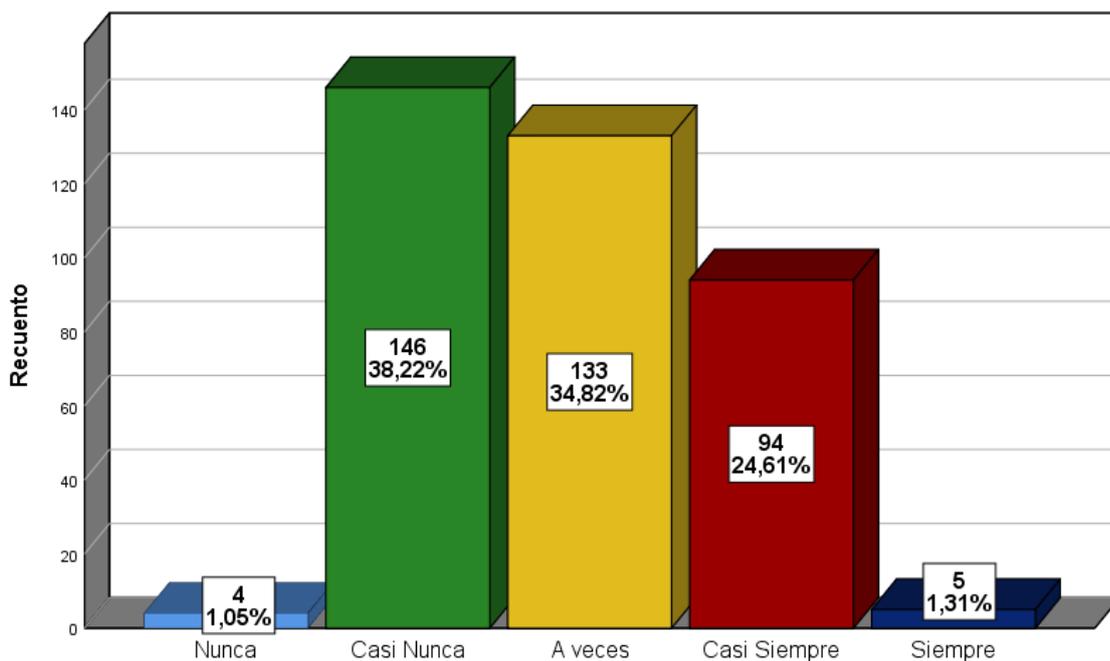
**Figura 16.** Con el uso de las TIC disminuirán las largas esperas y colas en la municipalidad.

### Análisis de resultados

En lo correspondiente a el uso de las TIC en la municipalidad para ofrecer una solución eficiente y disminuir las largas esperas y colas. La ciudadanía manifestó con más del 60% que el uso de herramientas tecnológicas ayudara a disminuir los problemas que actualmente presentan para realizar sus trámites, disminuyendo sus tiempo y recursos.

## Gestión de servicios-Áreas de participación ciudadana

1. La municipalidad hace uso de portales web para que la ciudadanía pueda participar y tener conocimiento de planes leyes u ordenanzas.

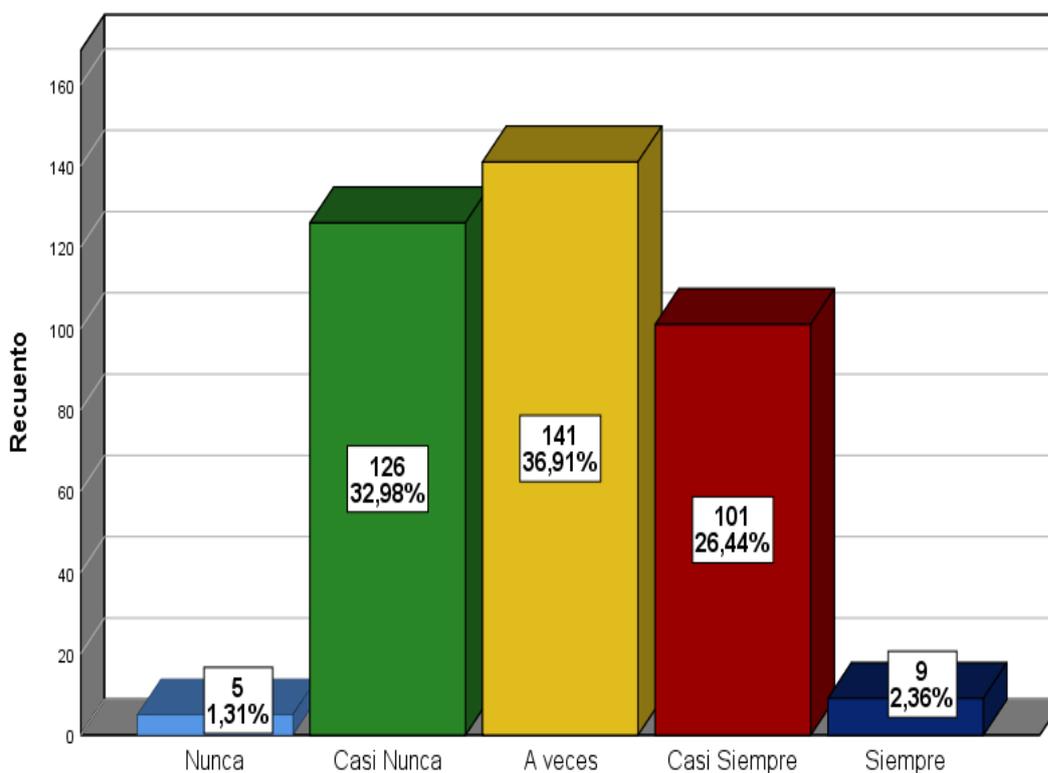


**Figura 17.** La municipalidad hace uso de portales web para que la ciudadanía pueda participar y tener conocimiento de planes leyes u ordenanzas.

### Análisis de Resultados

Al hablar Gestión de servicios-Áreas de participación ciudadana los encuestados no denotan que la municipalidad haga uso de portales web con este fin, tan solo una mínima diferencia menciona que casi siempre el Gad utiliza la tecnología para incluir a los ciudadanos en proyectos de la municipalidad.

2. Se fomenta el diálogo con la población, a través de los portales digitales y la información que se gestiona por parte de los gobiernos locales es transparente.

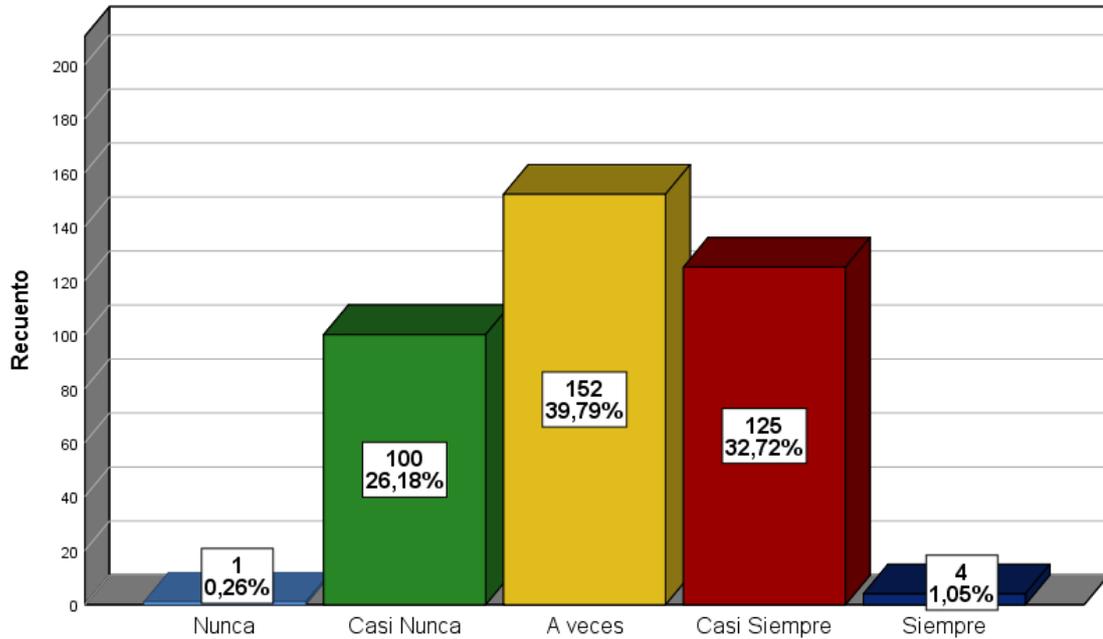


**Figura 18.** Se fomenta el diálogo con la población, a través de los portales digitales y la información que se gestiona por parte de los gobiernos locales es transparente

### **Análisis de Resultados**

Alrededor de los dos primeros rangos los ciudadanos encuestados respondieron que no se fomenta el diálogo a través de los portales web y no se conoce la gestión de la información que procesa la municipalidad. Además, solamente un porcentaje mínimo indicó lo contrario aludiendo a que si fomenta el dialogo a través de las páginas web y datos considerables la mayoría desdiciendo mantener una postura neutral ante esta interrogante.

3. Los medios digitales permiten que la información que se gestiona por parte de los gobiernos locales sea transparente para la población.

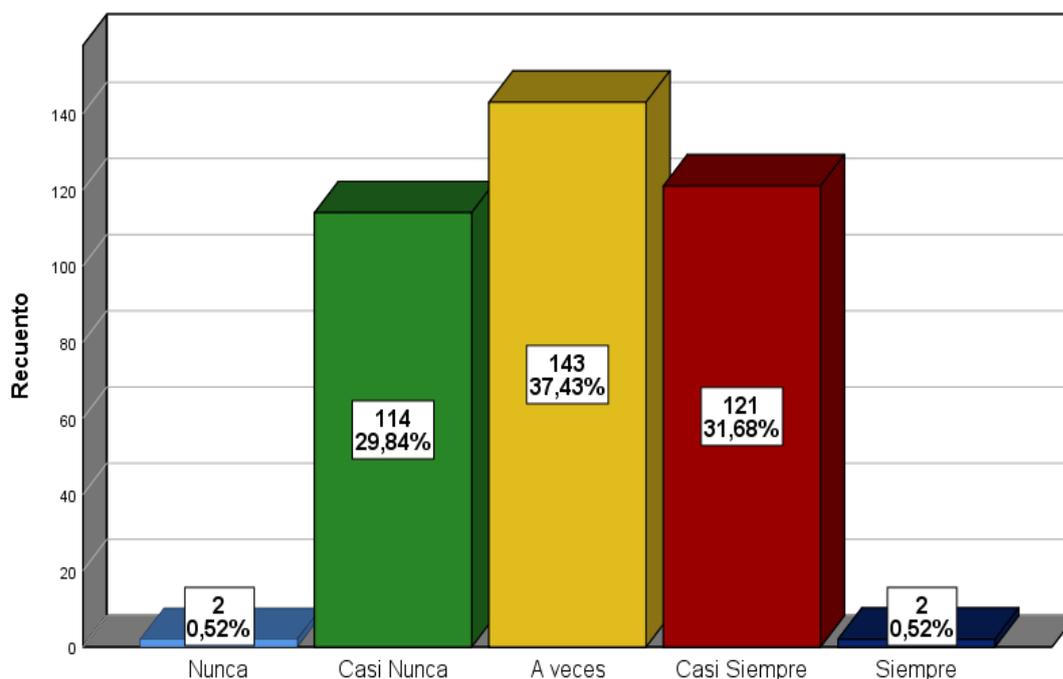


**Figura 19.** Los medios digitales permiten que la información que se gestiona por parte de los gobiernos locales sea transparente para la población.

### **Análisis de Resultados.**

En lo referente a los medios digitales alrededor más de la mitad de los encuestados no están de acuerdo de que los medios digitales ayuden en la transparencia de la información gestionada por los gobiernos locales, denotando poca confianza en la gestión gubernamental. De la misma manera alrededor del 30% mencionaron que los medios digitales permiten acceso abierto a datos relevantes, fomentan la rendición de cuentas, y promueven la participación ciudadana.

4. Considera que la municipalidad informa sobre como participar en las decisiones que ayuden a la población.

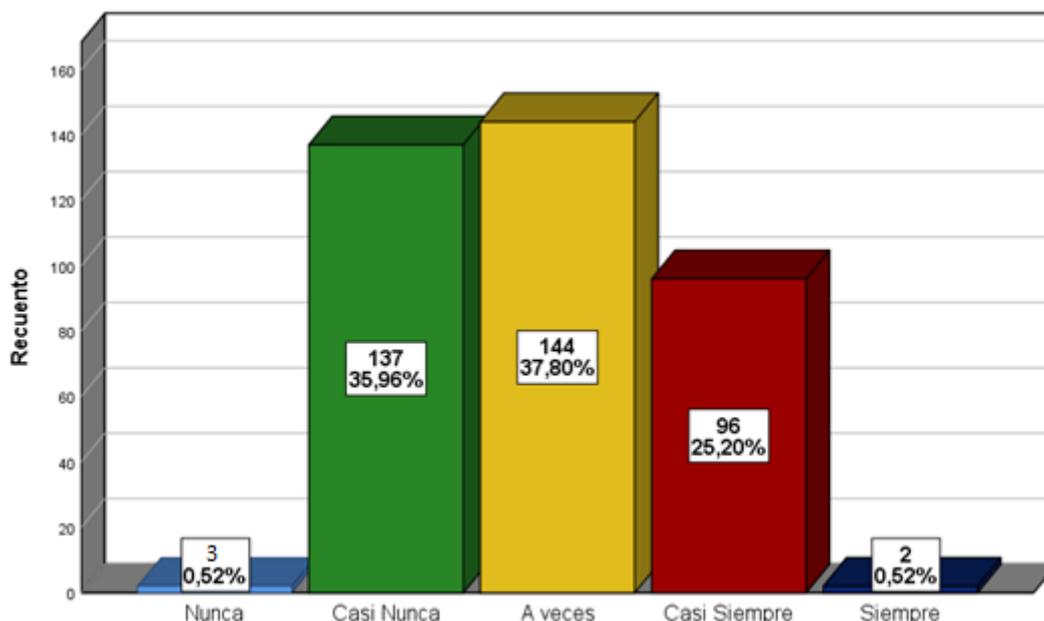


**Figura 20.** Considera que la municipalidad informa sobre como participar en las decisiones que ayuden a la población.

### **Análisis de Resultados**

La inclusión de la ciudadanía en las decisiones de la municipalidad es fundamental para una gobernanza efectiva y democrática. La mitad de las personas encuestadas no están de acuerdo con el enunciado ya que más del 50% menciona que solo a veces el Gad informa sobre planes u ordenanzas y tan solo el 31.68% menciona que la municipalidad informar y promover activamente la participación ciudadana en las decisiones que afectan a la población.

5. Considera que la participación ciudadana, contribuye al cumplimiento de las metas programadas en el presupuesto.

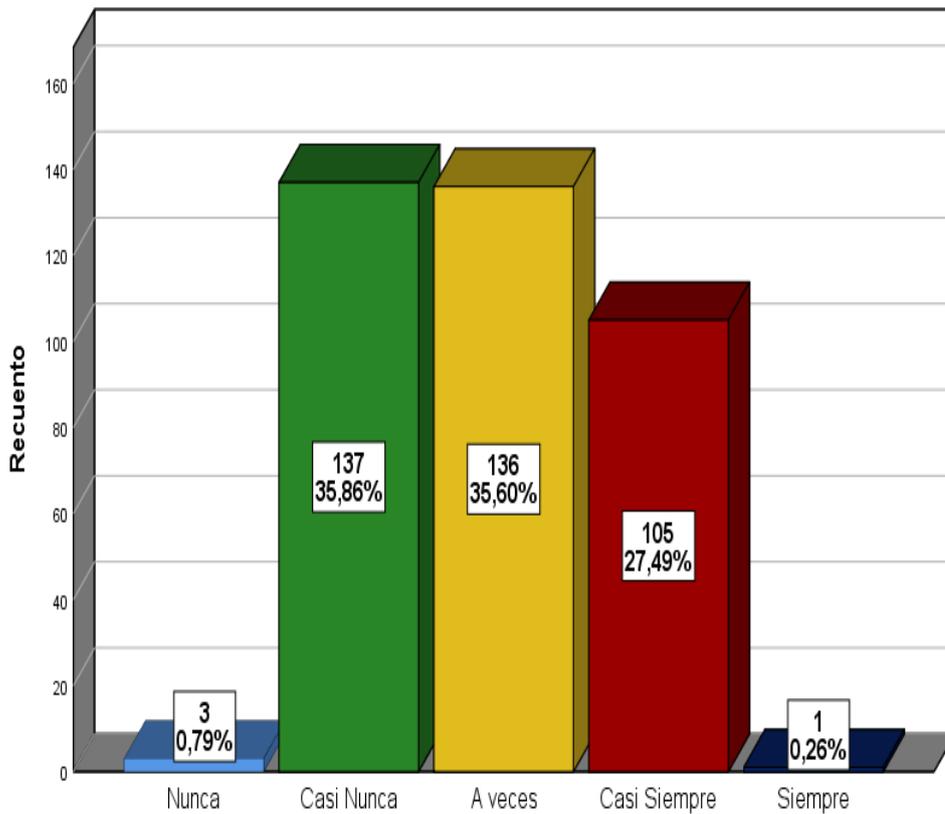


**Figura 21.** Considera que la participación ciudadana, contribuye al cumplimiento de las metas programadas en el presupuesto.

### **Análisis de Resultados.**

Es muy interesante aludir que un porcentaje bajo de las personas encuestadas manifiestan que están de acuerdo la participación ciudadana, contribuye al cumplimiento de las metas programadas en el presupuesto. Sin embargo, la mayoría no está de acuerdo con la participación ciudadana cumpla sus objetivos, Puesto que mencionan que no se brinda una rendición de cuentas confiable y que siempre existen muchas dudas.

6. Se siente satisfecho de las reuniones de participación ciudadana.

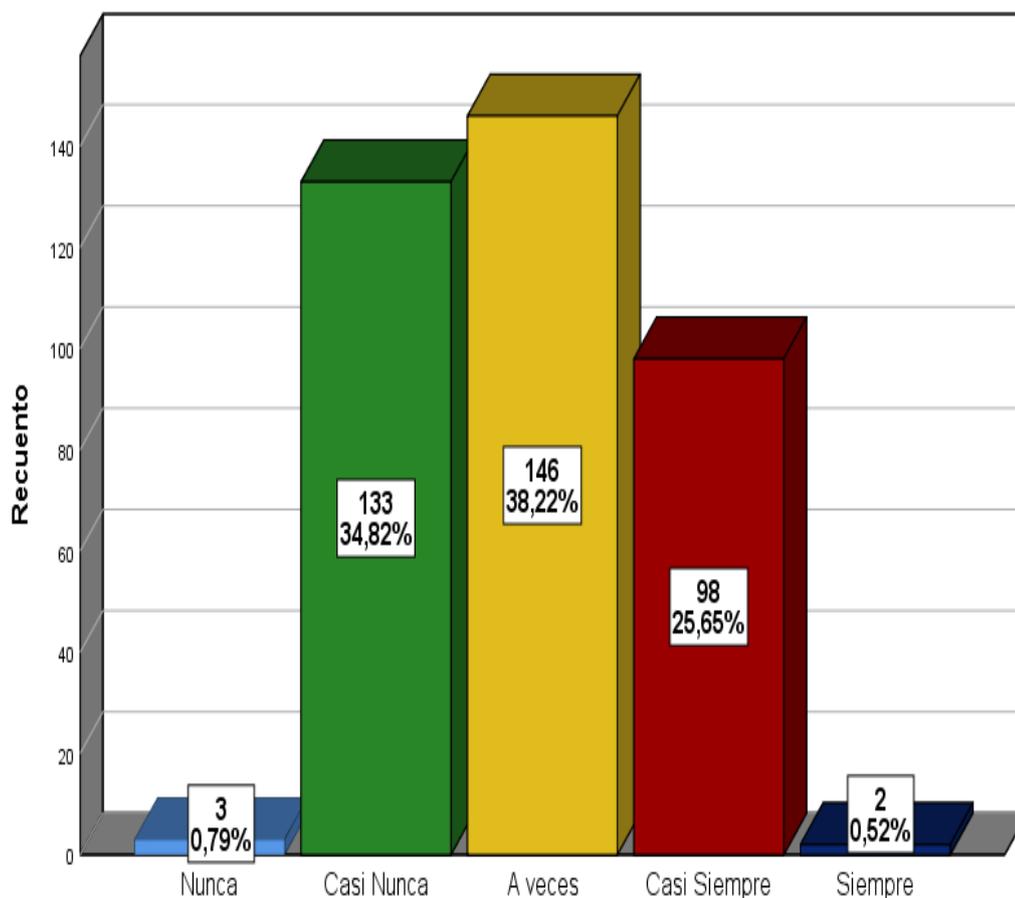


**Figura 22.** Se siente satisfecho de las reuniones de participación ciudadana.

### **Análisis de Resultados.**

En su gran mayoría las personas encuestadas manifiestan tan satisfechos con las reuniones de participación ciudadana ya que no generan información confiable además de que no cuenta con toda información. Además, tan solo 27% menciona que está de acuerdo y satisfecho con las reuniones de participación ciudadana.

7. Considera que la gestión de la municipalidad es de puertas abiertas a la población con la forma de inclusión e integración digital que fortalezcan la relación entre el gobierno y la ciudadanía.



**Figura 23.** Considera que la gestión de la municipalidad es de puertas abiertas a la población con la forma de inclusión e integración digital que fortalezcan la relación entre el gobierno y la ciudadanía.

### **Análisis de Resultados**

En lo correspondiente a la gestión de la municipalidad se logró denotar que alrededor de la mitad de los encuestados aludieron que no es de puerta abiertas en referente a la integración digital con la población. Además, existe poco acceso a la información, incluso deben centrarse en promover la participación ciudadana en línea, facilitar una comunicación bidireccional efectiva y promover la alfabetización digital, fortalecer la relación entre el gobierno y la ciudadanía.

## **Análisis**

### **Gobierno electrónico**

Para el área de TIC's, el efecto que tienen las TIC's en la gestión y prestación de servicios es algo fundamental, donde en la implementación del gobierno electrónico se integran mejoras en las actividades de cada institución ya que por medio de la tecnología se agilizan los procesos y servicios que tienen cada una de las instituciones y es obligatorio el uso de estas tecnologías en la gestión y prestación de servicios. Es importante que los procedimientos estén bien establecidos y con ello utilicen las herramientas adecuadas que permitan la agilización de los servicios.

Cadena (2023), técnico de área de TIC'S, manifiesta que el uso de las TIC's influyen en la inclusión de la ciudadanía, a los nuevos servicios no cotidianos, es decir, no como antes que se presentaba todo en carpetas físicas y con un extenso papeleo, ahora se puede administrar de mejor manera gracias a estas tecnologías las cuales están a disposición de la ciudadanía, en efecto, el gobierno electrónico viene desde el gobierno central, que es el encargado de mejorar la gestión de las instituciones locales las cuales permiten la creación de las plataformas virtuales que están prestas a la ciudadanía.

Algunos desafíos que tiene el área de sistemas es que no existe una preocupación por su desarrollo como eje central para brindar un mejor servicio en cuanto a lo tecnológico a las áreas de trabajo y en si como manifiesta Fernando Bustos (2023), se debería dar más importancia a esta área porque se toma en cuenta que todas las funciones requieren de algo tecnológico para desarrollarse. Así como un portal que estableciéndose por medio de las plataformas le permitan a la ciudadanía hacer uso de información tanto institucional como personal de los municipios las instituciones.

### **Dimensión externa**

La opinión de la ciudadanía es indispensable para el desarrollo de nuestros resultados evidenciando que la población se muestra a favor de que el gobierno electrónico puede ser amigable para la ciudadanía y se pueden adaptar rápidamente a las nuevas tecnologías de la municipalidad, mientras que un 34% de los encuestados no están a favor y dicen que no son amigables las nuevas tecnologías y son difíciles de adaptarse. Además de que gran parte de los encuestados, siendo el 55.77% tomando en cuenta nunca, casi nunca e indiferente, dicen que el municipio no adecua los equipos y tecnologías adecuadas para realizar trámites y servicios a la ciudadanía. En cuanto a las fallas que presenta el sistema de gobierno al realizar una labor el 57%

manifiestan que el sistema presenta fallas y es ahí donde nace la inconformidad y la desconfianza de las personas hacia las instituciones.

### **Dimensión interna**

Los servicios y trámites presentados por la municipalidad según la ciudadanía más de la mitad se mostraron indiferente y en desacuerdo con el enunciado mientras que el 45% dice que si se ha mejorado el sistema y la gestión gracias a la implementación de las TIC's. Mientras que de igual manera se muestran apáticos frente a la implementación y uso de las TIC's para mejorar la comunicación entre la institución y la ciudadanía. Más del 50% de los ciudadanos dicen que tratan de informarse acerca de los proyectos de la institución a través de canales de información y plataformas virtuales, ya que no existe un portal bien estructurado que informe de manera detallada los procesos que se llevan a cabo en la municipalidad y así de alguna manera poderse integrar y participar en ello.

### **Dimensión promoción**

El área se presenta a las personas de distintas formas, donde, el gobierno electrónico agiliza los procesos, pero el personal no está capacitado para adoptar un nuevo modelo de gestión conforme a la modernización de sistemas y de software avanzados para mejora del área de participación ciudadana, mientras que el 45% de las personas manifiestan su apoyo al personal que si es capaz de adaptarse a las nuevas tecnologías para mejora del área su gestión y servicio. La ciudadanía en un 44% manifiesta que ha mejorado la seguridad de la información digital gracias a la implementación actual de las TIC's, mientras que en su mayoría se mantienen en una postura indiferente y en desacuerdo con el enunciado. Más del 50% de los encuestados dijeron que, si mejoraría el uso de los recursos del estado y de la ciudadanía, la menoría se muestra indiferente y en desacuerdo con la implementación de las TIC's con respecto a la administración de uso de recursos. El 57% de la ciudadanía muestra su total apoyo a que el uso de las TIC's ayudaría a disminuir las largas esperas y colas en la municipalidad, mientras que la menoría se mantiene en indiferente y desacuerdo.

### **Gestión de servicios del Área participación ciudadana**

Gestión de servicios del área de participación ciudadana

Los ciudadanos dicen que veces o casi nunca la municipalidad hace uso de portales web para que la ciudadanía pueda participar y tener conocimiento de planes leyes u ordenanzas, mientras que tan solo el 25% se muestra a favor del municipio y su uso

de portales web para la información. La ciudadanía dice que la información presentada a través de los portales web no es transparente mostrándose en su mayoría con un 70% que manifiestan su inconformidad y apatía respecto a la información brindada por parte del municipio.

La ciudadanía de igual manera se mostró indiferente respecto a que los medios digitales actuales permitan transparentar la información que se tiene con los proyectos que se llevan a cabo y la información personal, mientras que el 33% muestran su apoyo a los medios digitales usados para la gestión de información. Además, la ciudadanía considera que el municipio no siempre informa sobre como participar en las decisiones que ayudan a la población, mientras tan solo el 32% dicen que si se informa de cómo participar en procesos institucionales.

La ciudadanía dice que la participación ciudadana no contribuye al cumplimiento de las metas programadas en el presupuesto y que en si consideran importante es la participación a programas y proyectos públicos de interés social y también se muestran en desacuerdo con las reuniones de participación que se llevan a cabo y prefieren un método más cómodo que sea de manera virtual y también se muestran inconformes en su gran mayoría porque no consideran que el municipio sea de puertas abiertas a la población conforma a la inclusión digital que fortalecen la relación entre el gobierno y la ciudadanía.

### **Gestión de información**

El gobierno electrónico no es sino el uso de las tecnologías y medios electrónicos como computadoras, dispositivos móviles que hacen posible la intercomunicación y la gestión de la información, gracias a ello la información se puede administrar y ejecutar con mayor facilidad, la ciudadanía demanda trámites ágiles que no tomen mucho tiempo de espera ni tampoco que la persona asista de manera presencial a solicitar algún trámite o servicio. Así como se viene evidenciando la relación que existe entre el gobierno electrónico y el área de participación ciudadana la cual mencionaba López (2023), Jefa del área de participación ciudadana, el gobierno electrónico es la innovación de la administración pública, que usa la tecnología para a través de la gestión fortalecer la transparencia y la inclusión de la ciudadanía y es aquí donde encontramos esa relación conjuntamente con el área de participación ciudadana que de igual manera trabajan para la inclusión y también para fortalecer la confianza de la información presentada en las plataformas por el GAD hacia la ciudadanía.

El efecto que ha tenido el gobierno electrónico en el área de participación ciudadana ha sido positiva pues con la aplicación y el uso de las diferentes herramientas que nos ofrece el gobierno electrónico se pueden agilizar la gestión de los servicios, además de actividades internas que a la vez ayudan a cumplir con los objetivos que se persigue en la institución, así también como manifiesta Edgar Guamá (2023), que el efecto del gobierno electrónico en el área es que nos ayuda a administrar datos recopilados como por ejemplo datos de barrios sectores y también datos de proyectos que vienen relacionados con la ciudadanía y el uso del capital humano financiero etc.

Como medidas para fomentar la integración y la participación de la ciudadanía a través del gobierno electrónico Edgar Guamá (2023), asistente administrativo del área de participación ciudadana. nos dice que la comunicación con la ciudadanía se basa en medidas de intercomunicación utilizando estas tecnologías para tener un contacto directo con la ciudadanía a través de portales web y poder brindar un mejor servicio.

### **Calidad de gestión en servicios públicos**

La seguridad de los datos e información de los ciudadanos no están protegidos en el sistema, en donde el municipio gestiona softwares que encripta en la información y garantizan la seguridad de datos y de la información de la ciudadanía, el papel que desempeña el gobierno electrónico es que lleva a cabo un proceso adecuado de implementación de tecnologías además de las plataformas que juegan un rol importante ya que involucra el uso racional coherente y preciso de las TIC`s.

Como iniciativas nos dicen que no se han implementado nuevos equipos de trabajo y tampoco se ha modernizado o actualizado de alguna manera las áreas de trabajo, así como el software que se usa las únicas formas de una buena inclusión y participación son los portales que es donde la ciudadanía puede acceder a través de las plataformas para interactuar directamente con el funcionario de la institución sin tener que acercarse a pedir información de manera presencial.

Se analizó las plataformas virtuales activas del municipio y tiene varias opciones para obtener servicios de rendición de cuentas y noticias relevantes, desactualizada conforme a la información de planes y proyectos de interés social y no cuenta con un asistente virtual que nos ayuda a solucionar inconvenientes con información que se requiere y no se presenta o se presenta de manera incompleta. Se determina la

falta de implementación de una sección donde la persona que requiere el servicio pueda aportar con ideas o puedan interactuar con los funcionarios públicos, además, se refleja también que los ítems que brindan la información son deficientes y en cuando a la inclusión, no se han creado foros virtuales para la intercomunicación entre la sociedad y la institución.

El gobierno electrónico puede fortalecer la transparencia y la participación a través de una buena implementación de este y la práctica del uso de estas tecnologías fomentando así la transparencia y la inclusión de la ciudadanía a una información veraz y confiable, dando como resultado una sociedad basada en la información, colaboración y conocimiento compartido con las instituciones.

## **4.2. DISCUSIÓN**

### **Gobierno Electrónico**

Bustos (2023), nos menciona que la implementación del gobierno electrónico es primordial para la mejora de la gestión de los servicios brindados en las áreas de trabajo, pero existen algunos desafíos que enfrentan dichas áreas y considera que el gobierno central no muestra interés por una buena implementación del gobierno electrónico en las instituciones locales y por ende el servicio no se lo realiza con las herramientas digitales modernas y adecuadas para tramites de gestión actuales. Hablando del gobierno electrónico y su incentivo a la implementación y mejora de las TIC's, aquí, Cadena (2023) resalta que, las TIC's influyen directamente a la inclusión de la ciudadanía y permite la integración de nuevas formas de llevar a cabo la gestión en la prestación de servicios y de igual manera a la adaptación a las plataformas virtuales y portales web, que permita comunicar por estos medios directamente con el personal del GAD, la ciudadanía en cambio muestra una inconformidad ante la implementación de plataformas virtuales y a la información presentada por otros medios virtuales, mostrando su desconfianza ante la información presentada por el GAD y a la falta de inclusión a la ciudadanía a ser partícipes de planes y proyectos que se lleva a cabo en la institución.

### **Dimensión externa**

La adaptación de las personas a las nuevas tecnologías es un tema muy importante y Cadena (2023) menciona que, la ciudadanía debe ser capacitada para hacer uso de nuevas tecnologías, tomando en cuenta que existen personas que se les dificulta la tecnología y prefieren quedarse en antiguas formas físicas para realizar trámites en

La institución, mientras que gracias a las encuestas se evidencia que la ciudadanía se muestra a favor de que el gobierno electrónico puede ser amigable para ellos y se pueden adaptar rápidamente a la innovación de nuevos servicios y a la creación de nuevos portales web, así mismo muestran inconformidad a la falta de implementación de nuevos equipos de trabajo por parte del municipio, ya que manifiestan que no son adecuados para tramites actuales y que las páginas actuales son difíciles de manejar y no se muestra la información necesaria para realizar un trámite o un servicio por resultado la desconfianza se fortalece en los ciudadanos a la información que maneja el GAD.

Para Bustos (2023), los funcionarios prefieren hacer uso de herramientas tecnológicas propias y dejar a un lado las otorgadas por la institución ya que manifiestan que presentan fallas a la hora de realizar una gestión, así mismo la ciudadanía muestra su inconformidad debido a que la mayoría manifiesta que el sistema presenta fallas a la hora de obtener un servicio o de informarse de planes y proyectos institucionales.

### **Dimensión Interna**

La ciudadanía se muestra apático frente a la implementación de las TIC´s ya que más de la mitad de encuestados manifiestan que no existe una buena implementación de las TIC´s en las áreas de trabajo y Bustos (2023) afirma que, no existe una debida implementación del gobierno electrónico por la falta de interés del gobierno central que es el encargado de solucionar problemas de innovación y de gestión en los sistemas de información que utiliza el GAD.

Rodríguez, 2019 afirma que las TIC´s han modificado la manera en que las personas nos comunicamos y compartimos información a través de la informática, el internet y la tecnología desarrollada con esta finalidad, a la vez, la ciudadanía menciona que utiliza los medios cotidianos para informarse, pero necesitan plataformas virtuales que contengan detalladamente la información que ellos buscan o necesitan y en caso de no resolver sus demandas integrar un asistente virtual activo en caso de no encontrar respuesta.

### **Dimensión Promoción**

Para Vega, (2022), la promoción es como las áreas de trabajo se presentan y se muestran a la ciudadanía y tiene como objetivos específicos el informar, persuadir y recordar a tu público objetivo sobre los servicios que maneja tu área de trabajo, institución o empresa, es uno de los recursos de marketing más importantes que debes tener en cuenta para el buen funcionamiento de una empresa o negocio, así mismo,

la ciudadanía menciona que, con el gobierno electrónico se agilizan las actividades de gestión de información y también la calidad del servicio, para esto mencionan que el personal si está capacitado para hacer uso de estas tecnologías, para esto se toma en cuenta el aporte de Mejía (2019), que manifiesta que se necesita talento humano especializado para aprovechar estas herramientas. Para el sector privado, la demanda de estos especialistas ya es tremendamente difícil de satisfacer, así que imagínense lo difícil que es para el sector público, donde los salarios suelen ser más bajos.

Para López (2023), la desconfianza que existe en la ciudadanía se debe a la falta de implementación de un buen sistema de gobierno electrónico en las áreas de trabajo por parte del gobierno central, esta opinión fue refutada por Fernando Bustos que mencionaba la falta de intervención tecnológica en las áreas de trabajo y por ende la ciudadanía mencionan los fallos que existe en la presentación de información y en la gestión de esta.

### **Gestión de servicios en área de participación ciudadana.**

La mayoría de encuestados manifiestan que el municipio no hace uso de los portales o plataformas virtuales para que la ciudadanía pueda participar, además aseguran la gran mayoría de que la información presentada por parte de la institución no es transparente, lo cual López (2023), manifiesta que constantemente el área de participación ciudadana está buscando una buena práctica de administración y de gestión pública y de esta manera fomentar la transparencia y la inclusión de la ciudadanía con el fin de impulsar una sociedad informada , colaborativa y de conocimiento.

La ciudadanía se muestra desconforme respecto que manifiestan que el GAD no es de puertas abiertas para la inclusión y participación ciudadana, también descontentos por la falta de información de planes y proyectos llevados a cabo en el GAD y que son de interés social, mientras que Guamá (2023), manifiesta que por medio de los portales virtuales existentes pueden participar directamente en las acciones que se manejan en la institución, tomando en cuenta que los foros no son alimentados constantemente por los funcionarios así que no son confiables para los ciudadanos.

## **Gestión de información**

Para López (2023), el gobierno electrónico es la innovación de la administración pública, que usa la tecnología para a través de la gestión fortalecer la transparencia y la inclusión de la ciudadanía y para Naser & Concha (2011), en cambio es una nueva forma de hacer gobierno que busca generar confianza mejorando la gestión pública de manera ética, responsable y sujeta a control social. Así mismo, promueve el involucramiento de la ciudadanía en el que hacer público para la generación de cambios sociales con un principio de corresponsabilidad.

Para Guamá (2023), el efecto que ha tenido el gobierno electrónico en el área de participación ciudadana ha sido positiva pues con la aplicación y el uso de las diferentes herramientas que nos ofrece el gobierno electrónico se pueden agilizar la gestión de los servicios, además de actividades internas que a la vez ayudan a cumplir con los objetivos que se persigue en la institución, en cambio la ciudadanía se muestra inconforme con la implementación del gobierno electrónico actual y demandan mejoras a los sistemas para mejorar el servicio público.

Como medidas para fomentar la integración y la participación de la ciudadanía a través del gobierno electrónico, Guamá (2023), asistente administrativo del área de participación ciudadana nos dice que, la comunicación con la ciudadanía se basa en medidas de intercomunicación utilizando estas tecnologías para tener un contacto directo con la ciudadanía a través de portales web y poder brindar un mejor servicio, los cuales según la ciudadanía son difíciles de acceder y no muestran la información transparente y completa.

### **Calidad de gestión en servicios públicos.**

Guamá (2023), menciona que, la seguridad de los datos no es muy confiable debido al falta de inversión para la actualización en la red, así que, constantemente encriptan la información que tienen para dar seguridad y proteger la información obtenida de la ciudadanía, y tampoco se han tomado iniciativas para implementar un mejor gobierno electrónico que conlleve incentivos como equipos de trabajo y actualizaciones a los sistemas y software utilizados por la institución lo que evidencia la desconfianza que existe entre la ciudadanía con la institución.

La ciudadanía muestra interés en la creación de plataformas virtuales de fácil acceso y mencionan que se informan mediante páginas web que no son muy confiables como por ejemplo las redes sociales y demandan la implementación de páginas y portales web que estén bien estructurados con la información necesaria para que

puedan participar en planes y proyectos institucionales y de esta manera fomentar la inclusión a la información, y así fortalecer esa confianza entre el ciudadano y las áreas de trabajo del municipio.

Frente a lo manifestado con la ciudadanía y los funcionarios del GAD, el Plan nacional de desarrollo menciona que la creciente presencia web del gobierno a través de internet ha vuelto más vulnerable la gestión del Estado, y es aquí donde la Ciberseguridad juega un papel importante para reducir los riesgos concernientes a internet y sobre todo aumentar la confianza de los ciudadanos en el uso de los servicios en línea y de medios de gestión digitales.

Las plataformas virtuales carecen de opciones para otorgar un buen servicio debido a la falta de mantenimiento de las páginas y de implementación de opciones que colaboren a resolver problemas de la ciudadanía, para esto Cadena (2023), nos habla de una deficiente implementación de gobierno electrónico y el poco interés de los gobiernos centrales para solucionar esta problemática de la brecha digital, y se evidencia en la transparencia de la información presentada y la queja de la ciudadanía quienes manifiestan su desconfianza con el servicio que se otorga mediante estas plataformas de gestión.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. CONCLUSIONES

- El gobierno electrónico tiene el potencial de mejorar en gran medida la forma en que el gobierno lleva a cabo su administración y cómo trata de conseguir el bienestar de sus ciudadanos, siendo de esta forma el gobierno electrónico mucho más que una herramienta para mejorar los servicios no únicamente en el área de participación ciudadana, sino también en todas las demás áreas. No se trata de la automatización de los procedimientos administrativos que ya existen, se trata más bien de una modernización no solo conceptual, también operativa.
- En este capítulo se pretende dar respuesta al tema planteado, así como aportar para la resolución del problema, si bien como problemática se pudo notar las diferentes deficiencias que presenta la aplicación del gobierno electrónico como los diferentes equipos obsoletos, las plataformas ineficientes y con falta de información, etc. Existen instrumentos nacionales que exigen una implementación adecuada de gobierno electrónico, en este caso la creación de normas o reformas referentes al gobierno electrónico no solo dependen de que sean expedidas, si no que para tener un efecto positivo como se lo desea, también se debe apropiarse a la ciudadanía.
- También se pudo dar respuesta a los objetivos específicos planteados y a las preguntas de investigación, determinando así la situación actual de gobierno electrónico, en una etapa inicial donde se ha comenzado a digitalizar la información e involucrar un poco más a la ciudadanía a través de diferentes mecanismos de participación. La utilización y ejecución del gobierno electrónico y las tecnologías de la información y comunicación en torno a la gestión y prestación de servicios en el área de Participación Ciudadana del GAD de Tulcán, ha tenido una repercusión positiva, puesto que las diferentes herramientas tecnológicas, ayudan de forma significativa en la gestión del GAD.

- La adopción del gobierno electrónico permite de manera general, utilizar las herramientas que nos ofrecen las tecnologías de la información y comunicación en los diferentes procesos del gobierno, y los diferentes servicios que brinda el Estado a los ciudadanos, siendo el acceso a la información pública, la realización de trámites, la participación ciudadana, la transparencia y la rendición de cuentas, los puntos más relevantes que llevan a la organización a adoptar este modelo de gobierno electrónico.
- La implementación de plataformas virtuales para el desarrollo y gestión de servicios a la ciudadanía, en el área de Participación ciudadana del GAD municipal de Tulcán ha sido un punto importante ya que, si bien se han creado mecanismos para que la ciudadanía pueda participar, es a través de las plataformas virtuales que el gobierno autónomo descentralizado puede brindar información para que la sociedad civil pueda estar informándose e inclusive vigilando y evaluando el actuar responsable de la institución. De esta forma el efecto que ha tenido la implementación de las diferentes plataformas virtuales para la prestación de servicios en torno al área de participación ciudadana se puede observar que es positivo ya que con dicha implementación de las plataformas obliga a la institución a ser más inclusiva, actualizada y más transparente, ya que la ciudadanía puede hacer uso de estos portales web para estar más en interacción y comunicación con los funcionarios y la institución en sí.
- La incidencia que ha tenido el gobierno electrónico dentro de la gestión de servicios en el área de participación ciudadana del gobierno autónomo descentralizado municipal de la ciudad de Tulcán en los años 2022-2023, se puede decir que el gobierno electrónico no se trata simplemente en hacer que el servicio que presta el gobierno autónomo descentralizado sea digital, sino más bien es mejorar la gestión interna de la administración pública para otorgar un mejor servicio, logrando así facilitar el acceso a la información y también asegurar la transparencia dentro del gobierno, y entonces por ende se podría aumentar la confianza pública y fortalecer la participación ciudadana.

## 5.2. RECOMENDACIONES

- El GAD municipal de Tulcán a través del área de participación ciudadana, debe crear un plan para fortalecer la inclusión, participación y acceso, mediante la implementación de un nuevo modelo de gobierno electrónico que prime a la ciudadanía y mejore la gestión que llevan a cabo los servidores, ya que se determina que la situación actual de gobierno electrónico en el área de participación ciudadana es deficiente y no es aceptable tanto para los funcionarios como para la ciudadanía, es así que, el gobierno central debe hacer énfasis en mejorar los sistemas digitales, así como lo manifestaron los funcionarios en las áreas de gestión, haciendo énfasis en que se debería de implementar de mejor manera el gobierno electrónico con todo lo que refiere a computadoras y dispositivos tecnológicos que hacen posible la gestión de las áreas para poder mejorar la gestión de servicios del área de participación ciudadana y de las demás áreas de trabajo del GAD del cantón Tulcán.
- El gobierno central debe de modernizar e implementar nuevos equipos de trabajo y debe capacitar a los funcionarios para el uso de estos, el uso de las TIC's es indispensable para alcanzar una buena gestión, así mismo, las TIC's son un elemento muy importante dentro de la gestión de información y de la intercomunicación tanto dentro del GAD como con la ciudadanía por lo que se debería renovar los recursos tecnológicos que hacen posible la inclusión ciudadana por medio de las TIC's, por otro lado, se han implementado portales web, pero no han hecho posible lograr la confianza de la ciudadanía debido a fallos en el sistema y en la información presentada acerca de los planes y proyectos que se están llevando a cabo en la institución y que la ciudadanía por medio de esta área se informa y participa.
- El GAD de Tulcán debe implementar nuevas formas para participar por medio de las plataformas virtuales, foros, páginas web, para esto, es necesario implementar páginas que sean de fácil acceso y que contenga la información necesaria para que sea presentada a la ciudadanía y de igual manera se debe de implementar un software seguro, donde se toma en cuenta que la información personal que maneja el GAD no es muy segura y no es aceptable para una buena gestión desde el punto de vista de los entrevistados, además de que la ciudadanía también manifiesta su desconfianza en los portales web, en la información de las plataformas y demás páginas, para eso, es importante

que se tome en cuenta la correcta implementación del gobierno electrónico en la gestión de servicios para que ayuden a solucionar el problema de la brecha digital en las instituciones y la desconfianza hacia ellas. Además de la implementación de chats virtuales y foros para fortalecer la opinión pública y un asistente virtual que esté presente las 24hrs para que se pueda participar a cualquier hora del día y así mismo se pueda estar siempre informado de las acciones institucionales.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Plúa Rosa . (2022). Gobierno electrónico e innovación en el Gobierno Autónomo Descentralizado. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3959/1/PROYECTO%20DE%20TESIS%20ROSITA%20GUTIERREZ.pdf>
- Aida Manrique López. (2018). Teoría de la gestión y diseño. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-62762016000100006](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762016000100006)
- Aida Manrique López. (2019). Teoría de la gestión y diseño. Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-62762016000100006](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762016000100006)
- Antonio Tomalá. (2019). Las plataformas virtuales para fomentar la participación. Saberes del Conocimiento. Obtenido de <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/899/1622>
- Arias, E. R. (01 de Enero de 2021). Técnicas de investigación. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-descriptiva.html>
- AUXILIADORA CASTRO. (2019). APLICACIÓN DE LAS TIC'S EN LA GESTIÓN PÚBLICA. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10049/1/UPS-GT000892.pdf>

Badillo. (2020). participacion ciudadana a traves del gobierno electronico. Obtenido de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1690-75152007000300003](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1690-75152007000300003)

Badillo, L. F. (09 de Septiembre de 2009). LEY ORGANICA DEL CONSEJO DE PARTICIPACION CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL. Obtenido de <https://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2016/12/Ley-Org-CPCCS.pdf>

Barrezueta, H. D. (03 de Octubre de 2018). LEY PARA LA OPTIMIZACIÓN Y EFICIENCIA DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS. Obtenido de <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/ley-de-optimizacio%CC%81n-de-tramites-administrativos.pdf>

Barrezueta, H. d. (07 de Febrero de 2023). LEY ORGÁNICA PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y AUDIOVISUAL. Obtenido de <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2023/02/7e52b3d7-0ba5-4c58-a474-00e19fcbe127.pdf>

Bustos, F. (26 de Abril de 2023). El gobierno electrónico en la gestión de servicios del área de participación ciudadana del GAD de Tulcán. (S. Romo, Entrevistador)

Cadena, J. (02 de Mayo de 2023). El gobierno electrónico en la gestión de servicios del área de participación ciudadana del GAD de Tulcán. (S. Romo, Entrevistador)

Centro Latinoamericano de administración para el desarrollo. (01 de Junio de 2007). CARTA IBEROAMERICANA DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO. Obtenido de <https://clad.org>: <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Gobierno-Electronico.pdf>

Claudia Rodríguez. (diciembre de 2019). Uso de las TIC para favorecer la gestión pública. Obtenido de

[https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/626577/Claudia\\_Rodr%C3%ADguez\\_Barrera\\_.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/626577/Claudia_Rodr%C3%ADguez_Barrera_.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Congreso Nacional. (18 de Mayo de 2004). LEY ORGANICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA. Obtenido de

<https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/LOTAIP.pdf>

Contreras, P. (21 de Junio de 2019). <https://aulavirtual.upec.edu.ec>. Obtenido de

[https://aulavirtual.upec.edu.ec/moodle/pluginfile.php/214257/mod\\_resource/content/1/Lectura\\_tipos%20participaci%C3%B3n.pdf](https://aulavirtual.upec.edu.ec/moodle/pluginfile.php/214257/mod_resource/content/1/Lectura_tipos%20participaci%C3%B3n.pdf)

ESTATUTO ORGANICO. (2023). Obtenido de "MUNICIPIO DE TULCÁN":

<https://www.gmtulcan.gob.ec/repositorio/2021/administrativo/ESTATUTO%20ORGANICO%202021%20-%20GAD%20TULCAN.pdf>

Freire, E. E. (02 de Septiembre de 2019). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte. Obtenido de

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-)

[86442019000400171#:~:text=Definici%C3%B3n%20Operacional%20%2D%20Proceso%20en%20la,caracter%C3%ADsticas%20subdivididas%20de%20la%20variable.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000400171#:~:text=Definici%C3%B3n%20Operacional%20%2D%20Proceso%20en%20la,caracter%C3%ADsticas%20subdivididas%20de%20la%20variable.)

GISBERT CERVERA. (2020). Las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la gestión de servicios. Obtenido de

[https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/8937/TESIS\\_TGF.pdf](https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/8937/TESIS_TGF.pdf)

- Glaser. (Abril de 2020). Teoría fundamentada. Obtenido de [https://www.elsevier.es/es-revista-revista-colombiana-psiquiatria-379-articulo-teoria-fundamentada-S0034745018300891#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20fundamentada%20\(TF\)%20es,un%20proceso%20de%20constante%20comparaci%C3%B3n.](https://www.elsevier.es/es-revista-revista-colombiana-psiquiatria-379-articulo-teoria-fundamentada-S0034745018300891#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20fundamentada%20(TF)%20es,un%20proceso%20de%20constante%20comparaci%C3%B3n.)
- Guamá, E. (20 de Abril de 2023). El gobierno electrónico en la gestión de servicios del área de participación ciudadana del GAD de Tulcán. (K. Maldonado, Entrevistador)
- Guevara et al. (2021). Nuevas formas de relacionarse: plataformas virtuales. [https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36443/39100.](https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36443/39100)
- Jazmín Del Pezo Izaguirre. (Julio de 2021). Gobierno Electrónico; un acercamiento a la realidad ecuatoriana. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6128437>
- John Boyd. (2020). Las TIC y el gobierno electrónico en el sector público . Obtenido de <https://www.scielo.br/j/tinf/a/vVyTHpYxJ75cNxrry79kqjK/?lang=es>
- Karl Albrecht. (2020). Experiencias andinas de gobierno electrónico. Obtenido de <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/44875.pdf>
- López, D. (28 de Abril de 2023). El gobierno electrónico en la gestión de servicios del área de participación ciudadana del GAD de Tulcán. (K. Maldonado, Entrevistador)
- NIETO, F., & SOMUANO, F. (30 de Octubre de 2019). [https://aulavirtual.upec.edu.ec/moodle/pluginfile.php/214259/mod\\_resource/content/1/tipos%20de%20participaci%C3%B3n%20en%20la%20acci%C3%B3n%20colectiva.pdf](https://aulavirtual.upec.edu.ec/moodle/pluginfile.php/214259/mod_resource/content/1/tipos%20de%20participaci%C3%B3n%20en%20la%20acci%C3%B3n%20colectiva.pdf)

Olmos Saldívar. (2021). Mejora de los procesos a través de las plataformas virtuales.

Obtenido de <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/899/1622>

Ortega, R. S. (1 de Febrero de 2018). <https://www.ecotec.edu.ec>. Obtenido

[https://www.ecotec.edu.ec/material/material\\_2018F1\\_ECO465\\_01\\_106342.pdf](https://www.ecotec.edu.ec/material/material_2018F1_ECO465_01_106342.pdf)

Oswaldo Sisalema. (18 de mayo de 2022). Importancia del gobierno electrónico.

Obtenido de <https://institutojubones.edu.ec/ojs/index.php/societec/article/view/238>

paez. (2020). Participación ciudadana a través del Gobierno. Obtenido de

[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1690-75152007000300003](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1690-75152007000300003)

Pastor, J. (12 de Marzo de 2019). <https://aulavirtual.upec.edu.ec>. Obtenido

de [https://aulavirtual.upec.edu.ec/moodle/pluginfile.php/221632/mod\\_resource/content/1/Jovenes%2C%20globalizaci%C3%B3n%20y%20movimientos.pdf](https://aulavirtual.upec.edu.ec/moodle/pluginfile.php/221632/mod_resource/content/1/Jovenes%2C%20globalizaci%C3%B3n%20y%20movimientos.pdf)

Plan nacional de desarrollo. (05 de Febrero de 2018). UN PLAN NACIONAL DE

GOBIERNO ELECTRÓNICO EN BENEFICIO DE TODOS. Obtenido de [https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/PNGE\\_2018\\_2021sv2.pdf](https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/PNGE_2018_2021sv2.pdf)

Prieto, G. (18 de Marzo de 2022). <https://loftonsc.com/blog>. Obtenido de

<https://loftonsc.com/blog>: <https://loftonsc.com/blog/consultoria-estrategica/la-importancia-de-la-planeacion-estrategica-en-las-organizaciones/#:~:text=Ventajas%20de%20la%20planificaci%C3%B3n%20estrat%C3%A9gica&text=Facilita%20la%20toma%20de%20decisiones,s%C3%AD%20y%20c%C3%B3mo%20p>

Prieto, R. (07 de Marzo de 2019). <https://aulavirtual.upec.edu.ec>. Obtenido de [https://aulavirtual.upec.edu.ec/moodle/pluginfile.php/221632/mod\\_resource/content/1/Jovenes%2C%20globalizaci%C3%B3n%20y%20movimientos.pdf](https://aulavirtual.upec.edu.ec/moodle/pluginfile.php/221632/mod_resource/content/1/Jovenes%2C%20globalizaci%C3%B3n%20y%20movimientos.pdf)

Queretaro. (Junio de 2020). GOBIERNOS EFICIENTES Y EFICACES. Obtenido de [https://imco.org.mx/pub\\_indices/2020/06/01/v-gobiernos-eficientes-y-eficaces-2/](https://imco.org.mx/pub_indices/2020/06/01/v-gobiernos-eficientes-y-eficaces-2/)

Quiroa, M. (13 de Marzo de 2019). <https://economipedia.com>. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/planificacion-estrategica.html>

Quiroa, M. (07 de Septiembre de 2020). <https://economipedia.com>. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/analisis-interno-de-una-empresa.html>

Sibum, H. (08 de Marzo de 2018). <https://www.deutschland.de>. Obtenido de <https://www.deutschland.de/es/topic/economia/el-mercado-laboral-aleman-los-diez-datos-mas-importantes>

Strikovsky. (2020). Participación ciudadana a través del Gobierno. Obtenido de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1690-75152007000300003](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1690-75152007000300003)

Vega, D. L. (13 de Febrero de 2022). <https://clickbalance.com>. Obtenido de <https://clickbalance.com/blog/la-estrategia-de-promocion-como-herramienta-de-marketing/#:~:text=La%20promoci%C3%B3n%20es%20una%20herramienta,de%20una%20empresa%20o%20negocio.>

Viviana, M. (21 de Marzo de 2018). <https://ia-latam.com>. Obtenido de <https://ia-latam.com>: <https://ia-latam.com/etica-ia-latam/>

## VII. ANEXOS

### Anexo 1 Acta de predefensa



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

### ACTA

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

ESTUDIANTE:	Romo Mejía Richarth Sliven	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0401911953
PERIODO ACADÉMICO:	2023A		
PRESIDENTE TRIBUNAL	MSC. Adrián Alexander Valverde Obando	DOCENTE TUTOR:	MSC. Brayan Alexis Villarreal Chiriboga
DOCENTE:	MSC. Jofre Mike Coral Erazo		
TEMA DEL TIC:	"El gobierno electrónico y su incidencia en el área de participación ciudadana del gobierno autónomo descentralizado del cantón Tulcón".		

No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	8,00	Reformar el objetivo 3
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8,00	Considerar la Gobernanza, el gobierno abierto los pilares, considerarla ley de datos públicos
3	METODOLOGÍA	8,00	Eliminar los rangos de edad solo considerar uno de manera general, considerar el método analítico, deductivo, sintético, tipos de investigación: de campo
4	RESULTADOS	8,00	Gráficos relacionados con la muestra no coinciden
5	DISCUSIÓN	8,00	
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	8,00	Colocar el sujeto de la recomendaciones. Considerar algo concreto.
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	8,00	Mostrar dominio y seguridad, exponer de manera clara del tema, alternar la exposición.
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	8,00	Mejorar redacción normas APA, ortografía, considerar las ppt de la institución y no colocar mucho texto

Obteniendo una nota de: 8,00 Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores 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 viernes, 21 de julio de 2023

  
MSC. Adrián Alexander Valverde Obando  
PRESIDENTE TRIBUNAL

  
MSC. Brayan Alexis Villarreal Chiriboga  
DOCENTE TUTOR

  
MSC. Jofre Mike Coral Erazo  
DOCENTE



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDDEFENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

ESTUDIANTE:	MaldonadoSuárez Kevin Orlando	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0401684659
PERIODO ACADÉMICO:	2023A		
PRESIDENTE TRIBUNAL	MSC. Adrián Alexander Valverde Obando	DOCENTE TUTOR:	MSC. Brayan Alexis Villarreal Chiriboga
DOCENTE:	MSC. Jofre Mike Coral Erazo		
TEMA DEL TIC:	"El gobierno electrónico y su incidencia en el área de participación ciudadana del gobierno autónomo descentralizado del cantón Tulcán".		

No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	8,00	Reformar el objetivo 3
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8,00	Considerar la Gobernanza, el gobierno abierto los pilares, consideraría ley de datos públicos
3	METODOLOGÍA	8,00	Eliminar los rangos de edad solo considerar uno de manera general, considerar el método analítico, deductivo, sintético, tipos de investigación: de campo
4	RESULTADOS	8,00	Gráficos relacionados con la muestra no coinciden
5	DISCUSIÓN	8,00	
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	8,00	Colocar el sujeto de la recomendaciones. Considerar algo concreto.
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	8,00	Mostrar dominio y seguridad, exponer de manera clara del tema, alternar la exposición.
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	8,00	Mejorar redacción normas APA, ortografía, considerar las ppt de la institución y no colocar mucho texto

Obteniendo una nota de: 8,00 Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores 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 viernes, 21 de julio de 2023

MSC. Adrián Alexander Valverde Obando  
PRESIDENTE TRIBUNAL

MSC. Brayan Alexis Villarreal Chiriboga  
DOCENTE TUTOR

MSC. Jofre Mike Coral Erazo  
DOCENTE



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

<b>ABSTRACT- EVALUATION SHEET</b>				
<b>NAME: Maldonado Suarez Kevin Orlando y Romo Mejia Richarth Stiven</b>				
<b>DATE: 26 de julio de 2023</b>				
<b>TOPIC: "El Gobierno Electrónico y su incidencia en la gestión del área de participación ciudadana del gobierno autónomo descentralizado del cantón Tulcán"</b>				
<b>MARKS AWARDED QUANTITATIVE AND QUALITATIVE</b>				
<b>VOCABULARY AND WORD USE</b>	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1 Vera Játiva Edwin Andrés,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>WRITING COHESION</b>	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>ARGUMENT</b>	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>CREATIVITY</b>	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>SCIENTIFIC SUSTAINABILITY</b>	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>TOTAL/AVERAGE</b>	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED	<b>TOTAL 9,5</b>		



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DELCARCHI FOREIGN  
AND NATIVE LANGUAGECENTER**

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

**Autor: Maldonado Suarez Kevin Orlando y Romo Mejia Richarth Stiven**

**Fecha de recepción del abstract:** 26 de julio de 2023

**Fecha de entrega del informe:** 26 de julio de 2023

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 9,5 por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



Firmado electrónicamente por:

**EDISON BOANERGES  
PENAFIEL ARCOS**

Ing. Edison Peñafile Arcos MSc  
Coordinador del CIDEN

	<p style="text-align: center;"><b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI.</b> <b>Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía</b> <b>Empresarial.</b> <b>Carrera de Administración Pública.</b></p>	
---	---	---

**El gobierno electrónico y su incidencia en el área de participación ciudadana del gobierno autónomo descentralizado del cantón Tulcán.**

**Objetivo:**

El objetivo de esta encuesta es recopilar información de la ciudadanía que aporte a nuestra investigación: "El gobierno electrónico y su incidencia en el área de participación ciudadana del gobierno autónomo descentralizado del cantón Tulcán"; sus respuestas servirán como fuente de investigación académica.

**DESARROLLO DE LA ENCUESTA**

**Datos Demográficos:**

**Edad:** Edad en años

**Género:** Masculino  Femenino  LGBT+

**Etnia:** Indígena  Mestizo  Blanco  Montuvio   
Afroecuatoriano  Otros:

**Lugar de Residencia:**

**Instrucciones:** Lea detenidamente cada pregunta y responda señalando la opción que más se acerque a lo que usted opina o prefiere con relación a su experiencia. Los datos serán utilizados con fines netamente académicos. Se agradece de antemano su cooperación.

Glosario. -

**TIC's:** Es la abreviatura de Tecnologías de la Información y la Comunicación, hace referencia a el conjunto de tecnologías desarrolladas en la actualidad para una información y comunicación más eficiente.

**Gobierno electrónico:** Es el uso de dispositivos tecnológicos de comunicación, como computadoras e Internet para proporcionar servicios públicos a ciudadanos y otras personas en un país o región.

**Gestión área de participación ciudadana:** Es la gestión de información donde se toma en cuenta la intervención de la ciudadanía en la toma de decisiones respecto al manejo de los recursos y las acciones que tienen un impacto en el desarrollo de su comunidad.

**Plataforma Virtual:** Es un programa que engloba diferentes tipos de herramientas tecnológicas destinadas a diferentes fines.

Preguntas	Nunca	Casi Nunca	Indiferente	Casi siempre	Siempre
<b>Gobierno electrónico</b>					
Dimensión externa					
1. El sistema electrónico es amigable y puedo adecuarme rápidamente a las nuevas tecnologías de la municipalidad para mejorar el servicio hacia los usuarios.					
2. El Municipio adecua los equipos para hacer un uso eficiente del gobierno electrónico y las TIC para los trámites que debo hacer.					
3. El sistema de gobierno no presenta fallas al momento de realizar una labor					
Dimensión interna					
1. Los servicios y trámites prestados por la municipalidad han mejorado con el uso de las TIC.					
2. La comunicación es más fluida con la Municipalidad con el uso de las TIC.					
3. Me comunico a través de los diferentes canales de comunicación de la municipalidad para participar y hacer trámites.					
Dimensión promoción					
Percibo que con el gobierno electrónico se agilizan los procesos, y el personal está capacitado para adoptar el nuevo modelo de gobierno electrónico.					
4. Percibo que el uso de las TIC ha mejorado la seguridad de la información digital de la ciudadanía.					
5. Considero que el uso de las Tic mejorará la eficiencia en el uso de recursos.					
6. Con el uso de las TIC disminuirán las largas esperas y colas en la Municipalidad.					

Preguntas	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>Gestión de servicios-Área participación ciudadana</b>					
1. La municipalidad hace uso de portales web para que la ciudadanía pueda participar y tener conocimiento de planes leyes u ordenanzas.					
2. Se fomenta el diálogo con la población, a través de los portales digitales y la información que se gestiona por parte de los gobiernos locales es transparente.					
3. Los medios digitales permiten que la información que se gestiona por parte de los gobiernos locales sea transparente para la población.					
4. Considera que la municipalidad informa sobre cómo participar en las decisiones que ayuden a la población.					
5. Considera que la participación ciudadana, contribuye al cumplimiento de las metas programadas en el presupuesto.					
6. Se siente satisfecho de participar en las reuniones de participación ciudadana.					
7. Considera que la gestión de la municipalidad es de puertas abiertas a la población con formas de inclusión e integración digital que fortalezcan la relación entre el gobierno y la ciudadanía.					

Anexo 5 Entrevista al área de participación ciudadana

	<p align="center"> <b>UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI.</b>  <b>Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial.</b>  <b>Carrera de Administración Pública.</b> </p>	<p align="center"> <b>Formulario 001</b>  <b>Entrevista N°</b> </p>
<p> <b>Nombre del entrevistado:</b> ..... <b>Ocupación:</b> .....  <b>Edad:</b> ..... <b>Género:</b> <b>Masculino (...)</b> <b>Femenino (...)</b>  <b>Fecha:</b> .....  <b>Objetivo:</b> Conocer la opinión de cada uno de los entrevistados, que permita obtener datos para la respectiva investigación “El Gobierno electrónico y su incidencia en el área de participación ciudadana del gobierno autónomo descentralizado del cantón Tulcán”; sus respuestas servirán como fuente de investigación académica, gracias por su colaboración.  <b>Indicaciones:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La información suministrada será de absoluta confidencialidad.</li> </ul> </p>		
<p>1. ¿Cuál es su definición de gobierno electrónico y cómo se relaciona con la gestión del Área de participación ciudadana?</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>2. ¿Cuál es el efecto que ha tenido la aplicación del gobierno electrónico en el Área de participación ciudadana?</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>3. ¿Qué medidas se están tomando para fomentar la participación y la integración de la ciudadanía a través del gobierno electrónico?</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>4. ¿Cómo se garantiza la transparencia y la protección de datos personales en el gobierno electrónico?</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>5. ¿Cuál es el papel del gobierno electrónico para un acceso adecuado a las plataformas virtuales y la información pública?</p> <p>.....</p> <p>.....</p>		

6. ¿Qué iniciativas existen para ampliar el acceso a la tecnología y garantizar la inclusión digital en la participación e integración de la ciudadanía a través del gobierno electrónico?

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

7. ¿Cómo puede el gobierno electrónico fortalecer la transparencia, comunicación y colaboración entre los ciudadanos y las autoridades?

.....  
.....



## UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

F.C.I.I A.E. E

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



**Proyecto:** El gobierno electrónico y su incidencia en la gestión de servicios del área de participación ciudadana del gobierno autónomo descentralizado de Tulcán.

**Objetivo:** Conocer cómo ha incidido el gobierno electrónico en la gestión de servicios del área de participación ciudadana del gobierno autónomo descentralizado de Tulcán.

### ENTREVISTA

Dirigido a:

1. ¿Cómo se ha venido tratando el tema de gobierno electrónico, conforme se lo ha implementado en el área de participación ciudadana en el GAD de Tulcán?
2. ¿Cree usted que con la mejora de las TIC`s en las áreas de trabajo nos van a ayudar a agilizar la gestión de los servicios?
3. ¿Según su experiencia, como cree que se ha venido trabajando la gestión de servicios en las plataformas virtuales?
4. Que estrategias cree usted que se podrían implementar para poder tener una gestión rápida y que integre a todas las personas a ser partícipes de los servicios que se llevan a cabo en el área de participación ciudadana.
5. ¿Según su criterio cree que es necesario que se implementen charlas para que la gente conozca los servicios que brinda el área y como poder utilizar las herramientas virtuales?

Anexo 7 Oficio para realizar la entrevista a la jefatura de participación ciudadana del GAD municipal de Tulcán

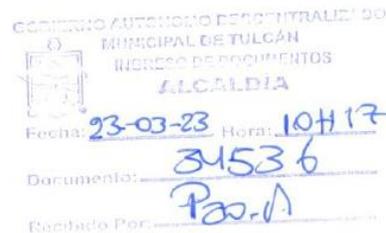
Tulcán, 23 de marzo de 2023

MSc.

Cristian Benavides

**ALCALDE DEL CANTÓN TULCÁN**

Presente.



**De nuestra consideración:**

Por medio del presente nos permitimos saludarlo y a la vez solicitarle de la manera más comedida nos permita realizar una entrevista a la **Jefatura de Participación Ciudadana del GAD Municipal de Tulcán**; con el fin de realizar una investigación a cerca de la incidencia del Gobierno Electrónico en dicha Jefatura; al ser egresados de la Carrera de Administración Pública de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

Por la favorable atención desde ya le damos nuestros eternos agradecimientos.

**Atentamente:**

Stiven Romo

CI. 040191195-3

Kevin Maldonado

CI. 040168465-9

Cel. 0967829929

Anexo 8 Oficio para realizar la entrevista a la jefatura de TIC`s (Tecnologías de la información y comunicación) del GAD municipal de Tulcán

Tulcán, 28/04/2023

MSC: Cristian Benavides

**Alcalde del Cantón Tulcán**

Presente

**De nuestra consideración:**

Por medio del presente nos permitimos saludarlo y a la vez solicitarle de la manera más comedida nos permita realizar una entrevista a la **Jefatura de TIC`s (Tecnologías de Información y Comunicación) del GAD Municipal de Tulcán**; con el fin de realizar una investigación sobre como las TICs han influido en la gestión y prestación de servicios hacia la ciudadanía; al ser egresados de la Carrera de Administración Pública de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

Por la favorable atención desde ya le damos nuestros eternos agradecimientos

Atentamente



Stiven Romo

Cl. 040191195-3

Kevin Maldonado

Cl. 040168465-9

Cel. 0967829929