

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: **“Análisis de la gestión pública digital y su incidencia en la transparencia, del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar”**

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del
Título de Licenciada en Administración Pública

AUTORAS: Fuertes Vallejos Andrea Lizbeth

Mallama Moreno Karen Mishell

TUTOR: Ph.D. Marín Pérez Ángel Antonio

Tulcán, 2023.

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que las estudiante(s) Fuertes Vallejos Andrea Lizbeth y Mallama Moreno Karen Mishell con el número de cédula 040201420-3 y 040182848-8 respectivamente han desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "Análisis de la gestión pública digital y su incidencia en la transparencia, del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar"

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



PhD. Marín Pérez Ángel Antonio

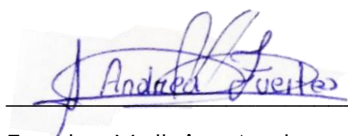
TUTOR

Tulcán, julio de 2023

AUTORÍA DE TRABAJO

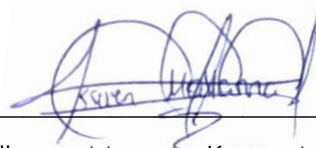
El presente Trabajo de Integración Curricular constituye un requisito previo para la obtención del título de Licenciada en la Carrera de administración pública de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial

Nosotras, Fuertes Vallejos Andrea Lizbeth y Mallama Moreno Karen Mishell con cédula de identidad número 040201420-3 y 040182848-8 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.



Fuertes Vallejos Andrea Lizbeth

AUTORA



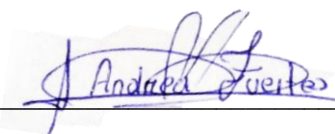
Mallama Moreno Karen Mishell

AUTORA

Tulcán, julio de 2023

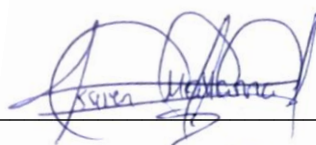
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Nosotras Fuertes Vallejos Andrea Lizbeth y Mallama Moreno Karen Mishell declaramos ser autor de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: “Análisis de la gestión pública digital y su incidencia en la transparencia, del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar” y se exime expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



Fuertes Vallejos Andrea Lizbeth

AUTORA



Mallama Moreno Karen Mishell

AUTORA

Tulcán, julio de 2023

AGRADECIMIENTO

A los pilares fundamentales que han sustentado mi vida y tienen mi gran admiración y respeto, por ser las personas que han luchado por superar las dificultades que se les han presentado siendo un ejemplo de perseverancia y superación, se lo debo a mi madre Sandra Rubí Vallejos Montenegro y mi padre Luis Eduardo Fuertes Coral que desde niña me han formado con valores de respeto, honestidad y responsabilidad que han prevalecido a lo largo de mi vida estudiantil y cotidiana para ser una persona de bien, ellos han sido el motor de lucha para lograr y alcanzar mis sueños pues sin ellos no sería quien soy, por su esfuerzo y sacrificio a pesar de las diversas adversidades que han a travesado para lograr darme las mejores oportunidades y nunca dejarme sola en mis logros y derrotas. Además, extendiendo mis más sinceros agradecimientos a todos los docentes que me han acompañado en el transcurso de mi formación, pues cada uno ha influenciado en mi vida. Además, agradezco a un gran compañero, amigo y confidente Andrés Escobar por estar a mi lado en las buenas y las malas.

Andrea Fuertes

En primer lugar, quiero expresar mi gratitud a mi Dios amado, por haber sido mi apoyo, mi fortaleza en momentos de impotencia y sobre todo por siempre darme su bendición día tras día. También agradezco a mis padres Alba Moreno y Héctor Mallama, por darme su apoyo constante, en cada proceso de mi vida académica, por siempre estar ahí acompañándome en mis momentos más difíciles, por inculcarme una vida llena de valores y respeto hacia los demás. Les doy gracias por ser buenos padres y un ejemplo a seguir. Gratificación a mis hermanos por ser esa fortaleza de jamás rendirme y seguir adelante cumpliendo mis metas. A mi novio Robin Hernandez, por ser parte fundamental en mi vida y por brindarme un apoyo inquebrantable mientras realizaba mi trabajo de investigación. Siempre ha estado ahí para mí en cada paso del camino. Gracias por ser mi guía y mejor amigo.

Karen Mallama

Le agradecemos la confianza, apoyo y dedicación a todos nuestros docentes de la carrera de Administración Pública, por ser partícipes de nuestra formación académica, en especial al MSc. Marcelo Cahuasquí y a nuestro tutor el PhD. Ángel Marín, por haber confiado en nosotras, y habernos brindando la oportunidad de ser los mentores en el proceso de nuestro trabajo de investigación y por habernos brindado sus conocimientos, consejos y sobre todo su amistad.

Karen Mallama y Andrea Fuertes

DEDICATORIA

A mi madre Sandra Vallejos y mi padre Luis Fuertes quienes lucharon por mi bienestar y son el motivo por el cual superarme cada día. A todas aquellas personas familiares y amigos que creyeron en mí y han estado en mis logros y derrotas.

Andrea Fuertes

AUTORA

Este trabajo de investigación se lo dedico a Dios, por siempre guiarme y bendecirme en cada faceta de mi vida, a mis padres Alba Moreno y Héctor Mallama por haberme brindado la oportunidad de estudiar y a futuro ser una profesional. A mi familia, a mi pareja y a todos los que confiaron en mi capacidad de lograr esta meta.

Karen Mallama

AUTORA

ÍNDICE

RESUMEN.....	12
ABSTRACT	13
INTRODUCCIÓN	14
I. EL PROBLEMA	16
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	18
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	18
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	19
1.4.1. Objetivo General.....	19
1.4.2. Objetivos Específicos	19
1.4.3. Preguntas de Investigación.....	20
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	21
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
2.2. MARCO TEÓRICO	28
2.2.1. Teoría de la Nueva Gestión Pública.....	28
2.2.2. Definición de gestión pública	31
2.2.3. Gestión pública digital	33
2.2.4. Definición de transparencia	39
2.3. MARCO LEGAL	46
2.3.1. Constitución de la República del Ecuador.....	46
2.3.2. Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública	47
2.3.3. Ley Orgánica de Empresas Públicas.....	49
2.3.4. Código Orgánico Administrativo.....	49

2.3.5. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización (COOTAD)	50
2.3.6. Ordenanza que conforma y regula el funcionamiento del Sistema de Participación Ciudadana y Control Social del Cantón Montúfar	51
III. METODOLOGÍA.....	53
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO	53
3.1.1. Enfoque.....	53
3.1.2. Tipo de Investigación	55
3.2. IDEA A DEFENDER	57
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	57
3.3.1. Definición de variables	57
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS.....	59
3.4.1. Método	59
3.4.2. Técnicas	60
3.4.3. Instrumentos	61
3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO	61
3.5.1. Población y Muestra	61
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	65
4.1. RESULTADOS	65
4.1.1. Encuestas.....	65
4.1.2. Entrevistas	80
4.2. DISCUSIÓN	99
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	116
5.1. CONCLUSIONES	116
5.2. RECOMENDACIONES.....	118
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	120
VII. ANEXOS.....	127

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	58
Tabla 2. Distribución de la muestra.....	63
Tabla 3. Ficha técnica entrevista al Ing. Aldemar Revelo, Técnico de Desarrollo Social del GAD de Montúfar.....	82
Tabla 4. Ficha técnica entrevista al Ing. Ernesto León, Jefe de Sistemas y Telecomunicaciones del GAD de Montúfar.....	87
Tabla 5. Ficha técnica entrevista al MSc. Mauricio Bastidas, Presidente del barrio "Santa Rosa".....	90
Tabla 6. Ficha técnica entrevista al MSc. Freddy Miranda, Docente de la Carrera de Administración Pública de la UPEC.....	95

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Conocimiento sobre plataformas digitales	65
Figura 2. Frecuencia sobre el uso de plataformas digitales.....	66
Figura 3. Conocimientos de los servicios públicos	67
Figura 4. Accesibilidad a las plataformas digitales	68
Figura 5. Utilización del servicio de predios/ Deudas	69
Figura 6. Motivos de inaccesibilidad.....	70
Figura 7. Frecuencia sobre la información.....	71
Figura 8. Medición de la contribución de la publicación de datos.....	72
Figura 9. Opinión de las personas con relación a la Transparencia del GAD de Montúfar.....	73
Figura 10. Opinión acerca de la información que se brinda en las plataformas digitales del GAD de Montúfar a la ciudadanía.....	74
Figura 11. Percepción acerca de la transparencia del GAD de Montúfar	75
Figura 12. Percepción acerca de la participación en la solución de problemas	76
Figura 13. Frecuencia sobre las solicitudes de información al GAD.....	77
Figura 14. Opinión acerca los resultados obtenidos de las solicitudes presentadas al GAD por parte de la ciudadanía	78
Figura 15. Frecuencia acerca de la motivación a participar en veedurías públicas por parte del GAD	79
Figura 16. Importancia de la rendición de cuentas.....	80

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC.....	127
Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas	129
Anexo 3. Modelo de encuesta aplicada.....	131
Anexo 4. Encuestas en la parroquia Cristóbal Colon, Chitan de Navarretes, La Paz, Piartal, Fernández Salvador y San Gabriel	132
Anexo 5. Modelo de entrevistas.....	134
Anexo 6. Entrevista a Técnico de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar.....	138
Anexo 7. Entrevista a Jefe de Tecnologías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar.....	139
Anexo 8. Entrevista al Presidente del Barrio "Santa Rosa" del Cantón Montúfar.....	140
Anexo 9. Entrevista a un docente experto en TICs de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi.....	141
Anexo 10. Servicios en línea desactualizados sin funcionamiento	142
Anexo 11. Evidencias de entrevistas.....	143

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se orientó en el análisis de la gestión pública digital y su incidencia en la transparencia, del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar. En la fundamentación teórica se examinan conceptos relacionados al tema de estudio, entre ellos: La Nueva Gestión Pública, gestión pública, gestión pública digital, tecnologías de la información y comunicación, accesibilidad digital, brecha digital, transparencia entre otros conceptos, los cuales fueron abordados para enriquecer la investigación. La metodología se enmarcó en un enfoque mixto, es decir un enfoque cuantitativo y cualitativo. Para el tipo de investigación se aplicó la bibliográfica, de campo, descriptiva y explicativa, con técnicas como: las encuestas que se realizó a los habitantes de las distintas parroquias del cantón Montúfar y las entrevistas realizadas a expertos, con el objetivo de conocer las distintas opiniones con relación al objeto de estudio. Además, con la aplicación de los instrumentos se pudo evidenciar que los resultados obtenidos no fueron tan positivos, en cuanto al uso y manejo de las TICs en página web institucional del GAD de Montúfar por parte de la población montufareña. Así mismo en el tema de transparencia se evidenció que aún sigue siendo escasa, por la falta de comunicación y sociabilización por parte del GAD con la población. Finalizando el trabajo de investigación se estableció que pese a que las tecnologías de la Información y comunicación se han incorporado en la mayoría de los procesos en la actualidad, en el GAD de Montúfar es muy bajo, pues a pesar de que estas herramientas lograrían una dinamización entre la relación de los ciudadanos y las instituciones públicas, las iniciativas de los mismos son carentes, pues una de las barreras que impide avanzar a la institución en temas tecnológicos y en el desarrollo de sus plataformas digitales son los insuficientes recursos económicos para obtener una infraestructura tecnológica más adecuada.

Palabras Clave: gestión pública digital, transparencia, tecnologías de la información y comunicación, página web institucional, plataformas digitales.

ABSTRACT

This research work was oriented to the analysis of digital public management and its impact on transparency in the Decentralized Autonomous Municipal Government of Montufar. The theoretical foundation examines concepts related to the topic of study, including: new public management, public management, digital public management, Information and Communication Technologies, digital accessibility, digital divide, transparency, among other concepts, which were addressed to enrich the research. The methodology was framed in a mixed approach, i.e. a quantitative and qualitative approach. For the type of research, bibliographic, field, descriptive and explanatory techniques were applied, with techniques such as: surveys conducted to the inhabitants of the different parishes of the Montufar canton and interviews with experts, in order to know the different opinions in relation to the object of study. In addition, with the application of the instruments, it became evident that the results obtained were not so positive in terms of the use and management of ICTs in the institutional website of the GAD of Montufar by the Montufar population. Likewise, on the issue of transparency, it became evident that it is still scarce, due to the lack of communication and socialization by the GAD with the population. Finalizing the research work, it is established that although the Information and Communication Technologies have been incorporated in most of the processes at present, in the GAD of Montufar is very low, because although these tools would achieve a dynamization between the relationship between citizens and public institutions, their initiatives are lacking, because one of the barriers that prevents the institution to advance in technological issues and in the development of its digital platforms are the insufficient economic resources to obtain a more adequate technological infrastructure.

Keywords: Digital public management, transparency, Information and Communication Technologies, institutional website, digital platforms.

INTRODUCCIÓN

El propósito de la presente investigación es analizar la gestión pública digital y su incidencia en la transparencia, del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar, pues en la actualidad la incorporación de las nuevas tecnologías de la información y comunicación en el sector público es incuestionable, las herramientas y beneficios que brindan al Estado y al ciudadano se han hecho evidentes un ejemplo de ello es la simplificación de trámites y procesos así también, el fomento de la transparencia y la participación ciudadana las cuales son consecuencias positivas de esta evolución sin embargo existen aún distintas barreras que no permiten la expansión de estas ventajas en cada territorio.

El uso de las plataformas digitales en las Administraciones Públicas, está establecido y vigente en la Ley Orgánica y Acceso a la Información Pública y la Constitución de la República del Ecuador, pues es un deber que las instituciones pertenecientes al sector público deben difundir la información a través de un portal de información o página web, así como los medios necesarios para brindar un acceso a la información de una manera clara y sencilla para los ciudadanos.

En el transcurso de la investigación se han involucrado teorías como la Nueva Gestión Pública para lograr una relación entre los diversos actores y las instituciones pues estas mencionan que las administraciones deben actuar de una forma eficiente y eficaz, por un lado, la ciudadanía se figura como los clientes y beneficiarios y las instituciones como un medio responsable de brindar bienes y servicios. Es por ello, que se muestran las diversas perspectivas que tienen los diversos actores involucrados en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar sobre el tema de la gestión pública digital y la incidencia de esta en la transparencia.

Es así que se presentan diferentes capítulos que ayudan a establecer la investigación: en primer lugar, el capítulo I muestra el problema identificado del estudio, partiendo de un contexto global, latinoamericano y nacional para descender al GAD de Montúfar y sus diferentes parroquias, es decir se realizó el método deductivo, además se puede observar el problema central y la importancia de la investigación para la sociedad, por último la implementación objetivos y preguntas de investigación que serán respondidos a través del estudio.

En segundo lugar, en el capítulo II se identificó las teorías y antecedentes que se utilizaron las cuales se obtuvieron de diversas fuentes de información como: tesis, libros

y artículos científicos que ayudan a sustentar de forma científica la investigación. Por otro lado, el marco teórico contempla temas de las dos variables gestión pública digital y transparencia pues se habla de contenidos como: Nueva Gestión Pública, gestión pública digital, modernización, transparencia, tipos de transparencia y difusión de la información pública entre otros.

En tercer lugar, el capítulo III se identificó la metodología de la investigación entre los elementos que lo conforman son los enfoques de investigación, tipos de investigación y operacionalización de variables donde se determinó: dimensiones, indicadores, técnicas e instrumentos. Además, la población identificada en este estudio y la muestra fue tomada de la Población Económicamente Activa (PEA) que conforma el cantón Montúfar.

En cuarto lugar, se muestra el capítulo IV en el que se observa el análisis de las diferentes encuestas implementadas en las parroquias que conforma el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar y los resultados obtenidos de las mismas. Por otro lado, se muestra en una tabla el análisis de las entrevistas realizadas las cuales tienen diferentes enfoques sobre la gestión pública digital y la incidencia en la transparencia pues se tomó perspectivas de: expertos, funcionarios públicos y representantes barriales obteniendo por medio de estos dos instrumentos la discusión.

Por último, en el capítulo V se identifica las conclusiones y recomendaciones que se obtuvieron durante la investigación sobre la gestión pública digital y en el tema de transparencia, fomentando estrategia que logren desarrollar más estos temas.

I. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Numerosos autores han señalado con énfasis los problemas a los que se enfrenta la Administración Pública desde su nacimiento y la preocupación por cambiar el modelo burocrático, esto contrasta con la realidad de que los modelos administrativos tradicionales no siempre fomentan la participación activa de la sociedad, lo que impide un claro compromiso de la Administración Pública con los objetivos y valores del servicio público. Estas disfunciones fomentaron el patrocinio, el clientelismo, la corrupción y otros comportamientos indeseables que surgieron de muchas maneras. La situación actual es la de una población más exigente y una Administración Pública con importantes problemas que han demostrado la necesidad de realizar cambios en la estructura administrativa que resuelvan, o al menos mitiguen estos problemas.

La incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación ha permitido a los ciudadanos conocer mejor sus derechos y acceder a los mecanismos de control y seguimiento de las instituciones. Por otro lado, la ciudadanía necesita ser vista como el centro del desarrollo, y se ha establecido que la capacidad de la ciudadanía para tomar decisiones es fundamental para generar cambios. Por eso el oscurantismo, la distorsión y la falta de información de las distintas instituciones no sustentan la legitimidad de los gobernantes.

En América Latina y el Caribe se evidencia un lento crecimiento y acrecentada incertidumbre sobre el futuro de los países latinoamericanos, la relación entre mercado, sociedad y Estado debido a los bajos niveles de organización y los altos niveles de desregulación, débil transparencia y acceso a la información e incapacidad técnica que no logran aun fortalecer la acción pública. Sin embargo, el afianzamiento democrático conllevaría a nuevos riesgos como mayor índice de corrupción y desigualdad, opacidad, discriminación, abusos y la demanda de las nuevas generaciones a exigir sus derechos y mayor capacidad de exigir el

cumplimiento de sus demandas en ámbitos de educación, salud, medio ambiente y calidad (Bitar, 2016).

En Ecuador según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (2021) los hogares ecuatorianos que tienen acceso a internet en el 2020 se ha incrementado con un 7,7% respecto al año 2019 a nivel nacional, pero la dicotomía entre el sector urbano y rural a un es muy elevado, a nivel urbano el 61,7% de la población tiene acceso a internet mientras que el sector rural solo cuenta con un 34,7% con una diferencia de un 27%. Como se evidencia la brecha digital en Ecuador es notoria. A pesar de que en varias instituciones públicas cuentan con portales web, paginas digitales y diferentes canales aun el analfabetismo tecnológico, el reducido acceso a internet y el mal uso de la tecnología ejemplifica la faceta caótica de la brecha digital (Criado y Gil, 2013).

Por otra parte, en el caso específico de Ecuador, existen rezagos significativos en cuanto al uso de las TIC y la infraestructura de comunicación. A pesar del avance tecnológico en acceso que se ha dado en los últimos años, esta realidad impacta en la tasa típica de crecimiento económico del país y con ello a la creación de puestos de trabajo para los jóvenes que se incorporan al mercado laboral según (Luque y Pavlov, 2020).

La brecha digital que existe en el Ecuador se amplía cada día, especialmente entre la población adulta que es la menos motivada en el uso de las tecnologías de la información y comunicación, por el desconocimiento al acceso tecnológico, los productos tecnológicos sobrevaluados, su difícil adquisición y su deficiente conectividad a internet. Haciendo que estas personas se encuentren limitadas, al acceso y a la transparencia que brindan las distintas instituciones públicas por sus páginas web.

Con respecto al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar dentro de la gestión pública digital y su incidencia en la transparencia, existen aún varios impedimentos que interrumpen la interacción entre la sociedad y la institución, que permitan disminuir las demandas sociales e involucrar a la ciudadanía en la toma de decisiones adentrándose a procesos transparentes y participativos. Además, existe desigualdad en la participación ciudadana y la toma de decisiones, debido a la brecha digital que se ha producido por los grandes cambios en los últimos años, lo cual ha hecho que las personas en situación de pobreza y vulnerabilidad no se

impliquen de forma directa en el acceso a las plataformas digitales, demostrando así un proceso ineficiente en la gestión pública digital y la transparencia de la institución.

También se puede evidenciar que el GAD de Montúfar si cuenta con una plataforma digital, sin embargo, una de las falencias es la falta de conocimiento, educación y cultura entre los muchos usuarios y ciudadanos, que no están acostumbrados al uso de estas tecnologías. Y por parte el GAD por que hace falta de difusión para que la gente pueda conocer y utilizar las nuevas tecnologías (Herrera y Madruñero, 2022).

También se considera que dentro del GAD las carencias en el uso y manejo de las TIC son notorias. Por ejemplo, el sitio web de la institución contiene información básica que no aborda completamente la gama de necesidades de los ciudadanos. También demuestra que los proveedores de servicios públicos encargados de difundir información a través de estos canales tecnológicos tienen una comprensión limitada de cómo administrar las redes sociales (Herrera y Madruñero, 2022).

Es decir que no hay una total transparencia en las TIC y en el acceso a la información por parte de los servidores públicos y por lo tanto la ciudadanía es la principal afectada, por lo que se encuentra limitada a informarse.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo incide la gestión pública digital en la transparencia, del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar?

1.3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación tiene como objetivo analizar la incidencia de la gestión pública digital en la transparencia, del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar.

La gestión pública digital abre puertas para mejorar la relación entre el ciudadano y la institución, eliminando la dicotomía yacente entre estos actores, además la incorporación de la tecnología de la información y comunicación permite que existan procesos más flexibles, óptimos y exista una mayor transparencia y acceso a la información. El cambio vertiginoso de la Administración Pública ante la modernización y la incorporación de las tecnologías de la información y comunicación, ha permitido que existan un acceso igualitario de la información, mejoramiento en la calidad de los servicios públicos y el acercamiento del

ciudadano a los procesos y proyectos de las instituciones públicas para la toma de decisiones.

Cabe mencionar, a medida que avanza la tecnología en la Administración Pública, cada vez más funciones se pueden realizar de forma remota y sin tener que desplazarse a un lugar específico, otorgando al público en general un nivel de accesibilidad que nunca antes había sido posible. En la actualidad podemos comunicarnos y tener reuniones completas con la administración desde el bienestar y privacidad de nuestro hogar. Así mismo, se podría decir que, a través de la gestión pública digital, se puede implementar un cómputo avanzado en la nube, es decir como un medio para almacenar, guardar, compartir y administrar información de una manera eficiente. La adopción de la nube en la Administración Pública permite convertir los registros físicos en digitales con una amplia gama de opciones de gestión y al mismo tiempo salvaguardar los datos de un uso indebido.

Es por ello que, al tratar sobre la gestión pública digital, se hace mención a un paradigma que involucra muchos aspectos que ayudan a la Administración Pública a dinamizar la relación entre Estado- sociedad a través de diferentes herramientas, una de ellas son las tecnologías de la información y comunicación que permite luchar con los males públicos como la desconfianza, deslegitimación y la poca respuesta a las problemáticas sociales actuales. Es por esto que, la importancia de la gestión pública digital en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar radica en recuperar la confianza ciudadana, mediante pilares que ayudan a construir nuevos canales de transparencia y acceso a la información e involucramiento para luchar contra la corrupción y el ocultismo de datos.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Analizar la gestión pública digital y su incidencia en la transparencia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Evaluar la gestión pública digital en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar, en el periodo 2020-2021.
- Indagar sobre los mecanismos de transparencia aplicados en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar, en el periodo 2020-2021.

- Determinar cuál es el efecto de la gestión pública digital en la transparencia en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar, en el periodo 2020-2021.

1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cuáles son los resultados de la gestión pública digital del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar, en el periodo 2020-2021?
- ¿Cuáles son los mecanismos de transparencia aplicados en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar para la ciudadanía, en el periodo 2020-2021?
- ¿Qué efecto se ha desarrollado en la transparencia mediante la gestión pública digital del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar, en el periodo 2020-2021?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

El presente capítulo se fundamenta de dos partes. En la primera sección, se plantea los antecedentes investigativos, los cuales son una guía fundamental dentro de una investigación, pues estos ayudan a que el lector pueda comprender las razones por las cuales se realiza este estudio. La segunda sección está compuesta por el marco teórico, que sirve de apoyo a través de las diversas concepciones y teorías encaminadas al estudio de la gestión pública digital y la transparencia en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar.

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

En la actualidad, la gestión pública digital es una herramienta fundamental que ha permitido el desarrollo de las instituciones públicas, porque con la innovación se ha mejorado la gestión de los datos, permitiendo brindar información transparente y veraz a la ciudadanía. Por tal motivo la investigación se sustenta en los siguientes antecedentes que están relacionados con la gestión pública digital y la transparencia.

PRIMER ANTECEDENTE

Tema: “Posmodernidad, gestión pública y tecnologías de la información y comunicación en la Administración Pública de Ecuador”

Autor: Xavier Barragán Martínez

Año de publicación: 2022

La investigación realizada por Barragán (2022) tiene como objetivo “analizar, desde una mirada posmoderna, el nuevo paradigma de la Administración Pública, las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC) y las innovaciones en la gestión pública de Ecuador” (p. 113). Con la finalidad de observar el desarrollo de Ecuador entorno a las Administraciones Públicas y su aprovechamiento de las organizaciones en las tecnologías de la información y comunicación vista desde varios enfoques. Por otro lado, las precisiones teóricas y conceptuales de en los cuales

se alinearon los investigadores son la: posmodernidad, gestión pública, nueva gestión pública (NGP) y gestión pública y las tecnologías de la información y comunicación en la posmodernidad.

Siguiendo la ruta de investigación de Barragán (2022) algunas de las precisiones teóricas en las que se sustentaron fueron la posmodernidad, citando a varios autores Criado (2021) en este contexto la Administración Pública se ha visto obligada a revolucionar el sector público desde la inserción de nuevas tecnologías de la información y comunicación hasta el desarrollo multidisciplinar de los servicios con una perspectiva ética con profesionalización e innovación para construir la Administración Pública Digital o inteligente.

La gestión pública en este proceso es un factor importante ya que hace referencia a la función administrativa del gobierno y sus distintos niveles que inmersa procesos y acciones eficientes para alcanzar objetivos y metas. Desde la antigüedad se ha buscado un modelo eficiente y efectivo que permita una gestión pública menos costosa según mencionan Barragán (2022) en su investigación "La gestión pública en su evolución ha integrado herramientas y técnicas que le permitan afrontar las crecientes necesidades y solicitudes de la ciudadanía, en especial, para afrontar los efectos de emergencias como la pandemia del covid-19" (p. 119).

Según Oszlak (2013, como se citó en Barragán, 2022, p. 120), añade que la "tecnología brinda la capacidad para planificar, programar, monitorear y evaluar resultados en casi cualquier área de la gestión. En la NGP la información es el insumo base para la implementación participativa de políticas basadas en la filosofía de Gobierno abierto" y por último la gestión pública y las TIC en la posmodernidad dentro de una sociedad de conocimiento.

Es importante mencionar, que la investigación realizada por Barragán (2022, p. 115) fue "analítico-documental y hace uso de fuentes secundarias" y para la recolección de datos el investigador opta por aplicar encuestas estructuradas es decir se realizó a 29 funcionarios ecuatorianos pertenecientes a distintas funciones del Estado una serie de preguntas cerradas.

Las aplicaciones desarrolladas van desde el control de ingreso y salida de personal, la gestión documental, el seguimiento y control de la gestión, seguimiento de causas, administración y seguimiento de convenios, uso de

herramientas de inteligencia de negocios y el uso de herramientas de gestión documental, entre otras Barragán. (2022, p. 125)

Una vez concluida la investigación Barragán (2022) obtienen los siguientes resultados “contribuir a la prestación de un mejor servicio a la ciudadanía, disponer de sistemas para el control de ingreso y salida de personal, la gestión documental, seguimiento y control de la gestión, seguimiento de causas, administración y rastreo de convenios” (p. 116).

SEGUNDO ANTECEDENTE

Tema: “Gobierno digital: pieza clave para la consolidación de Estados democráticos en los países del SICA”

Autor: Alberto Enríquez y Carlos Sáenz

Año de publicación: 2022

La investigación realizada por Enríquez y Sáenz (2022) tiene como objetivo:

Un análisis y una reflexión preliminares sobre el estado del arte, los avances y los aprendizajes en torno al gobierno digital por parte de los Estados de Centroamérica y la República Dominicana¹, en el marco de la pandemia de enfermedad por coronavirus (COVID-19), tomando en cuenta los desafíos que enfrentan para avanzar hacia modelos renovados de gestión pública y la configuración de Estados digitales, abiertos e inteligentes que permitan reimpulsar y fortalecer la democracia, así como liderar y promover sociedades del conocimiento. (p. 9)

Siguiendo la ruta de investigación de Enríquez y Sáenz (2022) algunas de las precisiones teóricas en las que se sustentaron fueron la gobernanza y la gestión pública. Hay que tener en cuenta que la transparencia y la rendición de cuentas no son suficientes, la participación ciudadana la confianza y la cooperación entre todos los actores involucrados como sociedad Estado y mercado deben involucrarse en la toma de decisiones y empoderamiento. De acuerdo con la CEPAL (2017, como se citó en Enríquez y Sáenz, 2022)

El emergente paradigma del gobierno abierto se postula como un enfoque renovado para la reforma del Estado y la modernización de la Administración Pública, a partir de una nueva forma de articular iniciativas relacionadas con la transparencia, la rendición de cuentas, la participación ciudadana y la

colaboración de diversos actores para la coproducción de valor público. (p. 15)

Entonces, cuando se trata de gobierno abierto, estamos entrando en una nueva era de innovación donde aumenta la transparencia y el acceso a la información, lo que facilita la apertura de datos. A partir de ello los ciudadanos tienen el derecho de exigir a sus demandantes que rindan cuentas a través de los distintos portales. Del mismo modo, el gobierno abierto brinda a los ciudadanos la oportunidad de participar activamente en el diseño y ejecución de políticas públicas y de apoyar la creación de espacios de colaboración e innovación entre diferentes actores. Es decir, entre las administraciones públicas, la sociedad civil y el sector privado para diseñar o producir valores públicos, sociales y urbanos (Enríquez y Sáenz, 2022).

Por otra parte, de acuerdo con Ramírez y Güemes (2012, como se citó en Enríquez y Sáenz, 2022), se hace mención que:

Las estrategias de gobierno electrónico, que descansan “en el uso y aplicación casi mecánica de las herramientas tecnológicas en los servicios públicos para mejorar procesos y servicios desde una perspectiva instrumental y eficientista, desde adentro hacia fuera, unilateral y generalmente ‘cerrada’ (donde el ciudadano sigue siendo un usuario/beneficiario final y un espectador pasivo de lo que le ofrece el aparato administrativo). (p. 16)

Efectivamente, este modelo de gobierno electrónico surge ante la necesidad de los ciudadanos al verse inmiscuidos en el tradicional modelo burocráticos, pues esta es una nueva etapa en donde la tecnología está en su mayor esplendor. En la actualidad las tecnologías de la información y comunicación han sido mayormente utilizadas por los seres humanos, logrando así que existan trabajos más colaborativos dentro de las instituciones públicas y mejorando la interacción con el ciudadano.

TERCER ANTECEDENTE

Tema: “La Transparencia de los Municipios de Ecuador en sus sitios web: metodología y resultados”

Autor: Pedro Molina Rodríguez Navas y Narcisa Jessenia Medranda Morales

Año de publicación: 2018

La investigación realizada por Rodríguez y Medranda (2018) tiene como dos objetivos fundamentales: “Adaptar la metodología Infoparticipa al caso de Ecuador, para

comprobar sus posibilidades de aplicación en el área iberoamericana como procedimiento de evaluación y mejora de la transparencia de las administraciones locales" (p. 151). Además, se manifiesta que "Evaluar la transparencia de las municipalidades de Ecuador, analizando la información que pùblicas en sus sitios web y aplicando para ello la metodología Infoparticipa" según (Rodríguez y Medranda, 2018, p. 151). La presente investigación se realiza para poner la metodología Infoparticipa en Ecuador a forma de adaptación ya que este modelo fue implementado en España.

Una vez concluida la investigación Rodríguez y Medranda (2018) obtienen los siguientes resultados: En primer lugar, la metodología de infoparticipa no solo obtiene datos para realizar comparaciones, sino que mejora la percepción del ciudadano ante las administraciones mejorando su relación y comunicándose entre sí. Según Rodríguez y Medranda (2018) "La aplicación del proyecto en Ecuador ha permitido detectar las dificultades y los trabajos necesarios que hay que realizar para extender el proyecto a los países iberoamericanos, pero no se ha tratado tan solo de un test" (p. 167).

Continuadamente, para la construcción del marco teórico de esta investigación los autores se basaron en ciertas teorías y terminologías, que engloban al tema principal. Básicamente se realiza un estudio que va desde lo general a lo particular. (Manfredi, 2010, como se citó en Rodríguez y Medranda, 2018) mencionando que "La transparencia informativa es poner a disposición del público la recopilación de datos, documentos, formularios y otros registros que describen e ilustran las acciones del gobierno, el sistema y sus actores, instituciones y costumbres" (p. 145).

También se señala que toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento y expresión. Este derecho incluye la libertad de buscar, recibir y difundir información e ideas de cualquier persona sin importar límites, ya sea oralmente, por escrito, gráficamente o por cualquier otro método de su elección Organización (OEA, 1969, como se citó en Rodríguez y Medranda, 2018).

Así mismo se hace énfasis en la Ley Orgánica y Acceso a la Información Pública, donde según los autores consideran que esta ley establece que "la información pública pertenece a los ciudadanos y ciudadanas por igual" (LOTAIP 2004: art. 4).

La metodología que se utiliza en la investigación de este artículo es la Infoparticipa para evaluar la calidad y transparencia de la información pública local. Pues

básicamente esta metodología se organiza en torno a una herramienta clave: el Mapa Infoparticipa, un mapa interactivo que admite divulgar los resultados de las evaluaciones de las páginas web administrados por los gobiernos en todos los lugares del mundo. Hasta la actualidad este tipo de metodología ha sido utilizada en España, pero lo que se quiere es ponerla a prueba en el Ecuador, pues se presume que está prevista incorporarla a lo largo de 2017- 2018, en países como Ecuador y Colombia.

Los resultados de la evaluación de la transparencia de los sitios web de los municipios ecuatorianos con población mayor a 25.000 personas revelaron que la evaluación se realizó entre enero de 2016 y octubre del mismo año. Solo uno de estos 105 municipios obtuvo una calificación superior al 50%. Este municipio es Guayaquil, el más grande del país, pero apenas supera esa marca. Cabe señalar que Quito, la capital del país, no se queda atrás de esa nota, pero solo alcanza un 37,74% (Navas y Morales, 2018).

Se pudo constatar también que el 53% de los municipios obtuvieron calificaciones entre 25% y 50%, mientras que el 46% recibieron calificaciones inferiores al 25%. Con porcentajes tan pequeños es difícil ver diferencias, pero hay que señalar que ninguno de los municipios con más de 225.000 habitantes se sitúa por debajo del 25% según Navas y Morales (2018).

La metodología de evaluación de la transparencia de Infoparticipa fue desarrollada y probada en España, y fue conceptualizada con la idea de expandir el proceso a otras naciones.

La implementación del proyecto en Ecuador ha permitido identificar los desafíos y el trabajo que se debe realizar para expandirlo a los países de Iberoamérica, pero no ha sido sólo una prueba. Los resultados son ciertos en el caso estudiado, es decir, en el contexto nacional ecuatoriano.

La evaluación de los sitios web de los municipios más grandes del país reveló que la información brindada es claramente inadecuada en todas las situaciones y campos informativos. Si bien varios de los indicadores arrojan mejores resultados al tomar en cuenta que son los municipios más grandes del país, la información para cada uno de los bloques es obviamente inadecuada. A pesar de la existencia de una ley de transparencia, no toda la información se divulga y no se respetan principios básicos, como la necesidad de que la información sea fácilmente comprensible y accesible, lo que la hace inútil para incentivar la participación ciudadana en política.

CUARTO ANTECEDENTE

Tema: "Transparencia de la información pública en los Gobiernos Autónomos Municipales de la Provincia de Orellana"

Autora: Jessica Anabel Yautibug Guambo

Año: 2020

Este cuarto antecedente previo a la obtención de la licenciatura en comunicación social se lo designa como "Transparencia de la información pública en los Gobiernos Autónomos Municipales de la Provincia de Orellana", de la autora Guambo (2020). En esta investigación la autora hace énfasis en que la transparencia de la información pública que las instituciones ofrecen a la ciudadanía, permite conocer y controlar la adecuada gestión y administración de los fondos estatales por parte de las entidades financieras estatales y administrativas. Sin embargo, si la información que brindan las instituciones del régimen, carecen de calidad y autenticidad, las imprecisiones son mayores, revelando las falencias de transparencia de la administración y gestión estatal.

El antecedente anteriormente aludido plantea como principal objetivo determinar si los municipios de la provincia de Orellana están brindando o no una información abierta a la ciudadanía de la localidad. De igual manera se trata de identificar si la información que brindan estas administraciones estatales se sustenta en un marco de gestión pública local que en esencia admite la participación ciudadana en los quehaceres y cumplimientos que ejecutan los gobernadores para el desarrollo del Cantón.

Para la elaboración del marco teórico de la presente investigación, la autora se basó en teorías y en conceptualizaciones, que sustentan su estudio. Entre los principales autores que se citan dentro de esta investigación es a Medranda (2018) el cual menciona que básicamente "la transparencia tuvo su origen en la arcaica China y Grecia, donde su principal objetivo era establecer normas y leyes que fuesen cumplidas por la ciudadanía y a la vez estas generen beneficio a la comunidad" (p. 51).

De igual manera se cita a la LOTAIP (2004) haciendo alusión a la información pública como herramienta de participación, en donde en su artículo 7 se alude que las instituciones públicas tienen la responsabilidad de transmitir la información pública a la ciudadanía, la misma que debe ser efectiva, clara y transparente.

Este estudio cuenta con un enfoque metodológico mixto, cualitativo y cuantitativo, debido a que parte de un análisis general de los indicadores de Infoparticipa utilizados en estudios previos para evaluar la información de los sitios web, y al mismo tiempo, recopilar datos de encuestas realizadas a los vecinos de Orellana, Joya de los Sachas y Loreto (Guambo, 2020).

Por otra parte, los resultados obtenidos acerca de los sitios web municipales de Orellana, Joya de los Sachas, Loreto y Aguarico demuestran falta de transparencia porque los datos presentados no pueden satisfacer completamente la solicitud de información y no pueden ser actualizada. Y pues como resultado, no hay signos de transparencia y calidad de la información en los sitios web así lo afirma Guambo (2020).

También dentro de los resultados se puede comprobar la información que brindan las páginas web es muy escasa. Por lo tanto, la transparencia que brindan los gobernantes en esta localidad es muy débil. Así mismo, los ciudadanos de Fco. De Orellana, Joya de los Sachas y Loreto, manifiestan que la información que se transmite en las páginas web es mínima y por eso ello existe una inconformidad por parte de la ciudadanía.

La importancia de la información veraz en toda gestión se interioriza con la transparencia de la información pública en los gobiernos provinciales, cantonales y parroquiales, ya que, mediante los procesos abiertos de comunicación y gestión, se puede robustecer el compromiso cívico de los vecinos en cada zona.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Teoría de la Nueva Gestión Pública

Cuando se emprende en el tema de la Nueva Gestión Pública, se debe remontar a los años 80 en la cual esta obtuvo su mayor nivel de apogeo, como una vía de control de la Administración Pública la cual buscaba que la misma se maneje de manera más rápida, eficiente y eficaz. La Nueva Gestión Pública fue una respuesta a un modelo tradicional de la administración que no lograba satisfacer las demandas ciudadanas y problemas surgentes que no podían ser aliviados. Así mismo, la crisis social que se produjo en el siglo XX provocó la pérdida de legitimidad y credibilidad del sector público como proveedor del Estado de bienestar al ciudadano.

Bajo esta inferencia, la existencia de dos formas de organización que eran relativamente opuestas se evidenciaron en la década de 1970 las cuales se dividieron

en las siguientes: 1) mercado y 2) burocracia, así como lo afirma Cejudo (2011), la NGP se puso en marcha en base al contexto social, económico y político de la época en la cual la corriente e ideas economicistas estaban en auge, pues este era un entorno favorable en la posición del mercado y una percepción desconfiada hacia el Estado, el exceso y presencia de la burocracia fue criticada por los gobiernos en diferentes campañas, en argumentación con la explicación anterior una de las metas de la NGP es derrocar los males que no satisfacían las necesidades de los ciudadanos, el objetivo de la gestión pública se encaminó en un enfoque y acercamiento al mundo privado empresarial pues el mercado en contraposición del Estado se colocó de manera positiva, lo que permitió ver al ciudadano como cliente y al Estado como servidor de acuerdo con Altaba (2009). Esto sugiere que la NGP busca superar la crisis vinculada con el modelo burocrático a través de la incorporación de técnicas del mercado, el sector público es un proveedor de bienes y servicios los cuales deben brindarse de manera eficiente por lo cual este modelo se basa en los resultados, calidad, eficiencia y eficacia y la medición de los mismos factores amparados en la teoría economista.

Así mismo, la NGP ha establecido dos principios que de acuerdo con Barragán (2019) se basan en primer lugar en el mercado procedente de la economía y en segundo lugar un enfoque a la gestión privada. Así también lo refiere Aguilar (2013) la relación entre el Estado y el mercado es el origen de la NGP. En referencia a lo citado anteriormente la NGP busca por medio de prácticas gerenciales y métodos privados luchar contra los males burocráticos que aquejan a la Administración Pública, las jerarquías, procedimientos lentos y un gran aparato burocrático son un ejemplo de estos. Por la misma razón a través de la obtención de resultados, mejora continua y un cambio de pensamiento para transformar las Administraciones Públicas se ha afirmado que “la nueva gestión pública coloca al Estado en el terreno del tratamiento privado de las relaciones sociales, tanto entre sus organizaciones como entre los individuos” (Guerrero, 2008, p. 167).

2.2.1.1. Nueva Gestión Pública y Transparencia

La transparencia está relacionada estrechamente con la Administración Pública, ya que es una cualidad de un Estado y su gobierno ser abierto y honesto en la divulgación de la información y sus acciones así también lo argumenta Yautibug (2020) que indica que la transparencia “ha desempeñado un papel muy relevante en la sociedad, ya que brinda la posibilidad, de informar y crear un carácter más

democrático en los ciudadanos respecto a la administración de los fondos públicos realizados por los gobernantes y representantes políticos" (p. 7).

En el caso ecuatoriano se cuenta con la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública que establece diferentes principios para garantizar el acceso a la información. A partir de esta ley según Jara y Cedeño (2019):

En el marco de la Nueva Gestión Pública en Ecuador, se emprendió en la última década un proceso de organización sobre la base de un esquema que contaba con la definición de una matriz de competencias, determinación de modelo de gestión, estructura organizativa y estatuto por procesos, en la que se establecieron los papeles de cada organismo en relación con sus facultades y atribuciones a fin de facilitar la coordinación. (p. 212)

Lo cual apunta a las reformas que se dieron en el país ecuatoriano con la aprobación de una nueva constitución en el año del 2008 por parte de la Asamblea Nacional en el periodo presidencial del expresidente Rafael Correa el cual obtuvo una estabilidad política en el país. En el periodo se obtuvieron aspectos relevantes en cambios constitucionales y la acción pública.

2.2.1.2. La Nueva Gestión Pública y las TICs

La implementación de las tecnologías de la información y comunicación y el uso a nivel mundial y en países industrializados ha posibilitado el aumento de la productividad y se ha incorporado en los procesos de la Administración Pública que la han obligado a estas a entender desde otro enfoque al ciudadano y la forma de la gestión pública que logre entender las necesidades las que brinden procesos más eficientes y eficaces basándose en un sistema de gestión de la calidad y buenas prácticas de atención al ciudadano.

Además, el uso de las tecnologías de la información y la comunicación adoptada en la función pública y en relación con la NGP según Ávila (2014):

El enfoque de Nueva Gestión Pública que los gobiernos modernos han adoptado y en donde se pone de manifiesto la importancia de la calidad en el servicio a través de factores como la transparencia y la eficiencia, así como la importancia de la evaluación y la opinión de la

ciudadanía o población usuaria de los servicios gubernamentales. (párr. 7)

En Ecuador la incorporación de las TICs no ha sido desapercibida pues se observa un avance en el gobierno dentro de sus distintos niveles según Jara y Cedeño (2019) “los instrumentos técnicos homologados (aplicativas digitales, páginas web, manuales, etc.), sistemas informáticos (Quipux–sistema de gestión documental, GPR–sistema de gestión de planificación de gobierno por resultados, PTC–portal de trámites ciudadanos, Red Socio Empleo), espacios públicos, infocentros” (p. 217), las plataformas digitales e incorporación de las TIC es una herramienta que favorece el acceso a la información y la transparencia en los procesos.

2.2.2. Definición de gestión pública

Al hablar de gestión pública se refiere a la labor eficiente que realizan las Administraciones Públicas con los recursos de un país, con el objetivo de dar contestación a la demanda ciudadana, de igual manera garantizar la mejora del país. Según Galán (2020) alude que “La gestión pública es el conjunto de operaciones y procesos dirigidos específicamente a llevar a cabo la administración de los recursos de organizaciones o entidades públicas” (párr. 1).

La gestión pública se cristaliza a través de las instituciones gubernamentales para formular e implementar políticas en donde se puedan distribuir los bienes y servicios para de esta manera hacer cumplir las normas para regular las funciones de gobierno. Sumado a esto, se puede decir que la gestión pública en la sociedad es crucial porque permite la creación de sociedades más igualitarias y justas y es aquí donde nos debemos dar cuenta del gran rol que esta tiene. Una de sus funciones principales es la capacidad de dar una respuesta eficaz a las demandas de los ciudadanos, así como la capacidad de proporcionar acciones adecuadas y eficaces.

Además, según el Instituto Peruano de Asuntos Públicos Política y Gobierno (2022) considera que se deben utilizar procedimientos, prácticas y metodologías en conjunto con las instituciones administrativas y las organizaciones cívicas para de esta manera asegurar que se implementen las políticas públicas adecuadas.

2.2.2.1. Evolución de la gestión pública

Para Rojas (2021) es cierto que la gestión pública ha cambiado a lo largo de los años. Weber propone la forma "burocrática" de Administración Pública como respuesta a la arbitrariedad, el nepotismo y la necesidad de una mayor precisión en los procedimientos. Es posible decir que Weber pretendía que este modelo reconociera el aparato público como una estructura organizada, es decir, una estructura donde existiera jerarquía y se basaría en la especialización y división del trabajo. Sin embargo, como era de esperarse este modelo tenía sus deficiencias entre ellas estaba que no era flexible, era extremadamente rígido y sobre todo no se pudo ajustar a un ambiente cambiante y a las constantes demandas de la ciudadanía.

Ante estas deficiencias del modelo burocrático surgió la Nueva Gestión Pública como respuesta al fracaso de este anterior modelo. Por el contrario el modelo de la NGP adopta particularidades de la administración privada para encaminar los procesos de gobierno hacia una gestión pública más efectiva, enfocada en los resultados y en el "cliente" e incorpora nuevos instrumentales como la planificación estratégica, el uso de las TIC y la evaluación del desempeño y también se preocupa por priorizar la descentralización. Si bien es cierto con este modelo se pudo contribuir más a la gestión pública, sin embargo, no se ha logrado lo suficiente lo afirma Rojas (2021).

2.2.2.2. La gestión pública y sus funciones

Se entiende que la gestión pública es un conjunto de procedimientos los cuales son predestinados para gestionar los recursos que son derivados de Instituciones, entidades u organismos públicos. Además, para la Universidad Internacional de la Rioja (UNIR) (2021) la gestión pública posee una serie de funciones que la definen como tal, entre ellas se puede mencionar las siguientes:

- El desarrollo e implementación de las políticas públicas pertinentes, cuya ejecución y evaluación se realizan de manera vinculada entre el gobierno, el sector privado y las organizaciones ciudadanas.
- Asumir la responsabilidad de identificar problemas o necesidades actuales en sus comunidades que deben abordarse
- Apuntar hacia un nivel específico de eficiencia en la gestión de los recursos.
- Redistribuir los recursos de manera equilibrada, teniendo en cuenta que las entidades públicas muchas veces obedecen a motivaciones económicas y políticas.

- Promover un incremento económico que optimice el bienestar del país y, en consecuencia, las condiciones de vida de sus ciudadanos.

Para que los recursos de un país sean gestionados de manera eficiente, es necesario que las instituciones, entidades y organismo cumplan de manera obligatoria con las funciones que se le otorgue a cada una de las mismas. De la misma manera el gobierno debe interactuar constante mente con la ciudadanía para conocer sus problemáticas y otorgar soluciones.

2.2.3. Gestión pública digital

Con la incorporación de las tecnologías de la información y comunicación es preciso que exista una transformación digital en la gestión pública, pues a través de esta las organizaciones puede implementar estrategias que les permita conocer sus capacidades digitales y de esta manera satisfacer las necesidades de la población.

Según Tamayo (2020) considera que es importante señalar que el transcurso mediante el cual las organizaciones restauran sus métodos y estrategias de trabajo se conoce como *transformación digital en la gestión pública*. Este proceso se realiza para mejorar la efectividad y calidad de los servicios, reducir costos, aprovechar una dinámica de avances tecnológicos continuos, y fortalecer las relaciones entre las organizaciones y sus integrantes.

Para que exista una buena gestión pública digital en la sociedad; es importante que esta cuente con factores esenciales tales como:

En primer lugar, se debe contar con acceso a internet, para que de esta manera todo el mundo tenga la posibilidad de acceder a la misma. Pues como se ha evidenciado en la sociedad, no todos tiene esta oportunidad y es importante considerar que la gente necesita acceder.

En segundo lugar; debe existir responsabilidad social de las empresas y organizaciones en el entorno digital. Las empresas y las organizaciones deben asumir la responsabilidad de la transformación digital. Lo que significa que deben estar conscientes de lo que tienen que hacer e implementar para que se evidencie la transformación digital, es decir estar en constantes cambios e innovación.

En tercer lugar, se debe tener un objetivo claro y hacer que los organizadores y delegados trabajen para lograrlo mediante la promulgación de regulaciones apropiadas, es decir que la forma en que se aplican las leyes debe cambiar.

En cuarto lugar, debe existir principalmente la seguridad y adaptabilidad a los cambios. Lo que significa que las organizaciones deben estar preparadas y tener la capacidad de adaptarse a los cambios que se den dentro de las mismas.

En quinto lugar, se debe contar con sistemas de identificación y accesos confiables, inclusivos y abiertos. Para de esta manera lograr con éxito el acceso universal a los servicios y bienes digitales para todos los ciudadanos.

Y finalmente se debe saber cómo se intercambia la información y los datos. El desafío es encontrar una manera de compartir datos sin dejar de respetar la privacidad.

2.2.3.1. Transformación digital en la Administración Pública

Es importante tener en cuenta que en la actualidad la Administración Pública se está beneficiando de la transformación digital y las nuevas tecnologías, fomentando nuevas formas de comunicación entre ciudadanos y organizaciones.

La transformación digital en la Administración Pública es una peculiaridad que fructifica las ventajas de las nuevas tecnologías como vía para conectar con la ciudadanía y la administración. Para que esto pueda funcionar, los funcionarios públicos deben estar familiarizados con las tácticas correctas y herramientas adecuadas del lugar de trabajo digital. La relación entre la tecnología y el mercado laboral se ha estrechado en los últimos años. En consecuencia, la transición a una administración pública digital es parte de una evolución natural de las habilidades de comunicación y gestión de un gobierno (SYLDE, 2022).

Para que se evidencie la transformación digital en la Administración Pública, el principal objetivo que debe tener un gobierno digital es hacer que las políticas y servicios públicos de calidad sean más accesibles para los ciudadanos en cualquier momento, en cualquier lugar y sin costo alguno según SYLDE (2022).

2.2.3.2. Modernización de la gestión pública

Modernizar significa evolucionar a la gestión pública tradicional, apuntando a un gobierno con la capacidad de mejorar la calidad y eficiencia de la administración, para satisfacer la demanda ciudadana. Para Tamayo (2020) considera que:

El proceso de modernización de la gestión pública se basa en un modelo de gestión que pone los resultados a disposición de la ciudadanía y en la gestión del cambio. Por ello, la Política Nacional de Modernización del Sector Público

tiene la visión de un Estado moderno, centrado en el ciudadano, eficaz, unitario, descentralizado, incluyente y abierto. (párr. 7)

Es decir que el proceso de la modernización consiste en brindar una gestión eficaz en los servicios públicos, en donde el ciudadano debe ser tomado como el principal benefactor de este proceso.

De acuerdo con Tamayo (2020) También debe ser necesario especular dos escenarios que deben convergir. Entre ellos menciona los siguientes:

El primero es un sistema de organismos gubernamentales que gestiona sus recursos de forma digital, agiliza las operaciones y logra la eficiencia en sus servicios. El segundo es el uso de las tecnologías de la información y la comunicación por parte de los ciudadanos, permitiéndoles acceder a los servicios públicos a través de internet y resultando en eficiencia en la prestación de los servicios. (párr. 8)

Cabe señalar en la actualidad toda entidad estatal cuenta con una plataforma digital en donde se publica toda la información que el ciudadano requiere saber y también se les da la oportunidad de consultar o acceder a cualquier servicio público, para agilizar procesos burocráticos. Sin embargo, no todos los ciudadanos tienen la oportunidad de acceder a estas plataformas digitales, en algunos casos se da por desconocimiento de las TIC y en otros casos por no contar con acceso a internet. Por eso es tan importante que se implemente una modernización en gestión pública, en donde se incluya a toda la ciudadanía y se les dé la oportunidad de ser partícipes de este proceso.

Cabe recalcar que con la modernización de la gestión pública también se da la oportunidad de generar incentivos a las entidades del Estado, pues básicamente a través de la misma estas entidades tiene la oportunidad de mejorar de manera constante su funcionamiento, en cuanto a la prestación de servicios, bienes y sus regulaciones, teniendo como su mayor prioridad a la ciudadanía.

2.2.3.2.1. Modernización administrativa

La modernización administrativa tiene que ver con las constantes innovaciones que las instituciones u organizaciones realizan en la gestión pública, con la incorporación y el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), para la mejora continua en la prestación de servicios a la ciudadanía. Es decir que, a través de la

modernización de las administraciones, se garantiza una prestación de servicios más ágil, rápido y de calidad a las personas.

Adicionalmente, en el 2022, Novales considera que la Administración Pública debe poner siempre al frente de la gestión pública a las personas y empresas que utilizan sus servicios. La administración debe estar al servicio de los ciudadanos, no al suyo propio. Contrariamente al enfoque tradicional, que se limita a ver al ciudadano como un administrador o, en el mejor de los casos, como un simple usuario, la consideración del ciudadano como cliente es el fundamento de una concepción moderna de la gestión de los asuntos públicos.

Así mismo para Novales (2022) afirma que, desde esta perspectiva, un ciudadano debe tener la libertad y la capacidad de elegir aquellos proveedores de servicios públicos que, en la mayor medida posible, adaptarse a sus circunstancias en lugar de ser sólo un receptor pasivo de una asignación administrativa.

2.2.3.3. Tecnologías de la información y comunicación internas

Las llamadas tecnología de la información y la comunicación son aquellos instrumentos y recursos que suelen ser utilizados para encausar, administrar y difundir información mediante los diversos componentes tecnológicos como computadoras, teléfonos, televisores, etc. (Universidad Latina de Costa Rica, 2020).

Además, para Martínez (2020) menciona que, con las tecnologías de la información y comunicación, se puede acceder a internet, presentar, almacenar y transmitir información. Esto lo podemos hacer porque ella está activa con mayor frecuencia en todas las facetas de nuestra vida diaria, como la vida social y académica. No es necesario ser un experto para usar las TICS porque no hay restricciones y se pueden manejar fácilmente.

Lo emocionante de estas tecnologías, es que se puede usar para conectarse rápidamente, permutar información con personas que se encuentran lejos. Gracias a TICS, noticias, videos, películas, canciones, amistades, crónicas y más están a solo unos clics de recorrido. Lo que significa que la sociedad ahora más que nunca tiene la oportunidad de hacer uso de las TICS para acercarse a su familia que no está cerca, a través del envío de mensajes o video llamadas por; Facebook, WhatsApp, Instagram, Teams, etc.

Con el pasar del tiempo el uso de las TIC ha incrementado gradualmente y se pudo evidenciar que durante la pandemia del Covid-19, los medios y servicios tecnológicos se utilizaron en su gran mayoría.

2.2.3.3.1. Accesibilidad digital

Para la Universidad de Burgos (2020) La accesibilidad es un requisito fundamental que se debe efectuar en todos los entornos, servicios, bienes, herramientas, dispositivos construidos y virtuales para que todas las personas puedan utilizarlos de forma autónoma, tangible, cómoda y equitativa. Este requisito debe cumplirse en base a los principios del diseño universal.

La accesibilidad digital se refiere a que todos y todas poseen la responsabilidad de contribuir en la participación, sin generar discrepancia o una brecha digital en el acceso y en la utilización de la tecnología. Es decir que a través de la accesibilidad digital los ciudadanos tienen el derecho a acceder a las diferentes plataformas digitales y a utilizar los medios electrónicos para cualquier actividad que tenga que ver con la era digital, ya sea para informarse, comunicarse, investigar, conocer, aprender, etc.

Así mismo se puede decir que el objetivo de la accesibilidad digital es garantizar que las personas con discapacidad y las que no la tienen puedan usar sitios web, sus herramientas, contenido y una variedad de tecnologías. Es decir que la accesibilidad debe estar disponible para todos y todas sin evadir este derecho a las personas, pues de esta manera se va a lograr que la ciudadanía acceda de manera fácil a los distintos sitios web para informarse de acontecimientos de suma importancia.

2.2.3.3.2. Brecha digital

Según el autor Aguilar (2022) considera que no hay una sola ruptura digital. En muchas características importantes, la brecha digital separa a quienes tienen acceso a Internet de quienes no lo tienen. Pero la brecha digital tiene varias facetas e incluye elementos como accesibilidad, igualdad, calidad y relevancia.

Las causas de la brecha digital se pueden clasificar en función de una variedad de criterios. Por ejemplo, el alto costo de la adopción de TIC dificulta que estas tecnologías se utilicen en países menos desarrollados donde la supervivencia diaria es la principal preocupación. En este caso, estamos hablando de una brecha económica digital (ATICO34, 2021).

Según a lo que se menciona básicamente se entiende que en los países menos desarrollados existe en su gran mayoría brechas digitales económicas, ya que en ciertos casos el uso de la misma suele ser costosa. Como se sabe en los países menos desarrollados cohabita la pobreza, por lo tanto, difícilmente estas personas que se encuentran vulnerables podrán acceder a estos servicios tecnológicos.

También se podría decir que existe una brecha digital geográfica, la cual está caracterizada por la ubicación. Pues este tipo de brecha digital es la que impide a la ciudadanía de las zonas rurales acceder a internet, ya que cuentan con poca cobertura o no tienen cobertura para internet o el acceso a las TIC es muy restringido. Mientras que, por otro lado, en las zonas urbanas hay muchas más oportunidades para acceder a ellas desde casa en áreas metropolitanas, incluidas escuelas, parques, bibliotecas y puntos de acceso Wifi (ATICO34, 2021).

Otra de las causas que se puede mencionar de la brecha digital es la brecha digital geográfica. Cabe mencionar este es un problema que hasta la actualidad se ha visto reflejado en el Ecuador y en si en toda la sociedad, sobre todo en las zonas más alejadas de la ciudad, donde los menos beneficiados por este servicio son las personas más vulnerables. Ante esta problemática que aún sigue prevaleciendo el gobierno del Ecuador debería implementar políticas públicas a favor de estas comunidades e integrar a todos en la igualdad al acceso de este servicio.

2.2.3.4. Gestión pública inteligente

La gestión pública inteligente para Ortega (2016) básicamente tiene que ver con una administración pública del futuro, es decir aquella gestión pública cambiante e innovadora. La administración inteligente será aquella que sea capaz de adaptarse a los cambios en su estructura y procedimientos, incluyendo la gestión de grandes cantidades de datos (Big Data) y la reorganización de sus estrategias de uso de la información. Para que puedan aprender de sus propios errores e incluir decisiones más precisas y orientadas a objetivos.

Por otro lado, para los autores Díaz y Cuellar (2007) los múltiples aportes que se han realizado en los últimos años en el ámbito de la gestión exigen una perspectiva integradora que va más allá de la descripción de instrumentales y pretende dar un nuevo enfoque. La sociedad y, en consecuencia, las Administraciones Públicas están experimentando cambios significativos en este momento.

En base a los criterios de los antes mencionados autores, lo que se logra entender es que, a la gestión pública inteligente, será considerada como una gestión de la era digital, en donde todo lo que hoy se hace de manera burocrática con trámites lentos, difíciles y caros, pasaran a ser más flexibles, rápidos, ágiles a través del uso de las TIC a mayor escala. Las Administraciones Públicas deben adaptarse a las necesidades y a las constantes demandas de los ciudadanos, para de esta manera ofrecer una gestión cambiante y transformadora.

2.2.4. Definición de transparencia

Este pilar es muy fundamental, ya que a través del mismo se puede fomentar la transparencia en la administración y gestión de los servicios públicos, así como también se basa en la ética del buen uso de los recursos y bienes de un país. Según el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS) (s.f.) considera que la transparencia "Es la característica de una gestión o proceso, basada en valores éticos fundamentales universales como la honestidad, integridad, responsabilidad y eficacia" (párr. 2).

Así mismo el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS) (s.f.) añade que "La transparencia se traduce en principios y acciones claras destinadas a garantizar el acceso a información clara y oportuna para la ciudadanía, sobre las acciones, recursos y decisiones que se toman en las instituciones públicas y privadas" (párr. 2).

Añadiendo se puede argumentar que, todas las entidades públicas deben ser transparentes al momento de brindar información a la ciudadanía, acerca de las acciones que estas están realizando. Deben tener la capacidad de garantizar que toda la información que sea destinada para la población sea muy clara, veraz y pertinente, para que la ciudadanía pueda comprender que labores están realizando; el gobierno, los prefectos, los alcaldes, los presidentes de las juntas parroquiales, etc.

2.2.4.1. Importancia de la transparencia

Vásquez (2019) añade que la transparencia se trata de la implementación de habilidades, métodos y resultados, los cuales deben estar a disposición del ciudadano con claridad y sin nada que ocultar. Hablar de transparencia significa algo más que crear una barrera contra el abuso de poder y la corrupción; también significa que cada habitante tiene derecho a la información sobre lo que sus gobiernos están haciendo con el dinero de sus gravámenes. La transparencia tiene

como objetivo optimar las relaciones entre el gobierno y los ciudadanos y fomentar un entorno de confianza por encima de todo.

Por lo tanto, es muy importante que las instituciones tanto públicas como privadas sean transparentes, ya que cuando se es transparente con la gente, se crea un vínculo de confianza entre el ciudadano y las instituciones, ya que a través de la misma se asegura de que no se origine ninguna actividad conexas con la corrupción.

La información sobre la gestión debe ser veraz, oportuna, completa y actualizada; también requiere acciones que faciliten la comprensión del lector. Toda la información que se cree, transforme o almacene debe incluirse en todas las fases de las actividades, sin más restricciones que las expresamente descritas en las leyes que protegen la privacidad y seguridad de los datos personales, así como los derechos e intereses básicos (Gilli, 2017).

2.2.4.1.1. Valores de la transparencia

León (2015) añade que ser transparentes implica hablar con la verdad, ser claros en lo que se dice y se hace, ser evidentes y ambiguos. El mantenimiento de la transparencia implica obligaciones, claridad y un sacrificio importante. La información proporcionada debe ser precisa, libre de prejuicios y extraída de la evidencia y el sentido común. Debe ejercerse con responsabilidad, con fuerza y sin confundirlo nunca con un asunto personal. Está conectado con los principios éticos, la moral pública, honestidad, honor, lealtad y confianza, entre otras cosas. La transparencia debe ser valorada, comprometida y una forma consistente de relacionarse con los equipos de trabajo.

Cuando se asocia el término *Transparencia* con la gestión que se realiza en los asuntos públicos, básicamente se vincula con la creación de políticas, labores, acciones y comportamientos para que a través de los mismos se permita tener un acceso libre a toda la información que se publique en los diferentes portales de las instituciones.

2.2.4.2. Tipos de transparencia

Principalmente se debe tener en cuenta que la transparencia es un tema que actualmente ocupa por primera vez un espacio importante en los canales de comunicación. Es por ello que es importante conocer cuáles son los tipos de transparencia existentes y cuáles son sus funciones, pues es necesario distinguir entre

ellos para hacer valer cada afirmación y comprender la lógica subyacente detrás de cada uno.

2.2.4.2.1. Transparencia activa

Según el autor Alorza (2012) añade que especialmente en este tipo de transparencia la administración está obligada a publicar la información. Además, debería verse como una rutina de trabajo administrativo, en mi opinión. Dicho de otra manera, todo lo que produce la administración tiene que ser claro, fácil de encontrar y observable. Pues básicamente el Internet es donde se puede encontrar la transparencia activa, donde la información no falta, aunque habrá que encontrar más canales para llevar la información pertinente a ambos lados de la brecha digital.

2.2.4.2.2. Transparencia pasiva

Adicionalmente Alorza (2012) considera que se define como el derecho del ciudadano a obtener la información pública solicitada. El famoso derecho de acceso a la información pública es algo de lo que la gran mayoría de las instituciones públicas de algunos países de América Latina carece, a diferencia del gran porcentaje de ciudadanos europeos. La transparencia pasiva es costosa ya que requiere una solicitud, procesamiento de información, y la entrega según cada caso. Por ello, especialmente es necesario diseñar un procedimiento sencillo y eficaz.

2.2.4.2.3. Transparencia colaborativa

Se define como la obligación de la administración de poner a disposición los datos en bruto y el derecho del público a procesar esos datos para producir nueva información. De esta forma, la Administración Pública da su informe económico mientras que el ciudadano puede realizar su propia valoración, que puede no ser casual. Además, este tipo de transparencia puede introducir conceptos de responsabilidad cívica y autocontrol como resultado (Alorza, 2012).

2.2.4.3. Transparencia y gestión pública

Al vincular transparencia y gestión pública se hace referencia a todo proceso o acción que brinda información al ciudadano. Según (Blas et al., 2020) "transparencia se vincula a la gestión públicos, se relaciona con la adopción de políticas, lineamientos, acciones y procesos que posibilitan el acceso libre a toda la información. Además, la transparencia es fundamental en el frente de lucha contra la corrupción" (p. 5).

La gestión pública transparente ocupa el deber de responder a las genuinas demandas sociales, comprometiéndose a informar y confirmar el desempeño de esta tarea, se requieren instrumentos que manifiesten la efectiva perspicacia y complacencia de las necesidades de la población, siempre aplicando los principios de honestidad y legalidad.

La transparencia en la gestión pública es en última instancia una opción política mediada por procedimientos cuyas etapas y requisitos permiten el acceso a la información para posibilitar el control ciudadano y, de esta manera, dar sentido a los sistemas democráticos. La transparencia incluye la consistencia del sistema legal, así como de las acciones administrativas, que debe tener las cualidades de claridad y accesibilidad. (Gilli, 2017, párr. 21)

Es decir que tanto la transparencia como la gestión pública van de la mano y están vinculadas entre sí, ya que por un lado la transparencia se enfoca en que la información sea transmitida a la ciudadanía con mayor veracidad y que el ciudadano pueda acceder con mayor facilidad a esta información. Por otro lado, la gestión pública es la encargada de dar respuestas a las demandas de sus ciudadanos.

2.2.4.3.1. Más transparencia, más democracia

La transparencia en la Administración Pública suele vincularse a un gobierno más abierto y confiable para los ciudadanos. En la actualidad y en muchos países de América Latina y el Caribe recuperar la transparencia debe ser uno de los objetivos fundamentales para la recuperación de la confianza en el sector público para luchar contra la corrupción, el ocultismo y la deslegitimación. Según Grau (2006), "la transparencia es, de hecho, un recurso clave para que la ciudadanía pueda desarrollar una influencia directa sobre la Administración Pública" (p. 25). En este sentido todos los poderes públicos ejecutivo, legislativo y judicial tienen la obligación a implementar más mecanismos de transparencia que recuperen la credibilidad de las instituciones públicas, así como también en lo ciudadanos.

Adicionalmente se puede decir que la transparencia puede ayudar a fortalecer otros mecanismos de gobernabilidad democrática y mejorar la calidad democrática de las decisiones y políticas públicas. La importancia de la información como resguardo de la democracia parece incuestionable, aun cuando se tenga en cuenta la necesidad de responsabilizar a todos los involucrados en los asuntos públicos. La transparencia puede verse realmente

como un recurso para la rendición de cuentas de la Administración Pública, que es otra forma de reflejar su relación con la democracia. (Grau, 2006, p. 25)

2.2.4.4. Transparencia y acceso a la información pública

En la actualidad la incorporación de las nuevas tecnologías de la información y comunicación han permitido un acercamiento de los ciudadanos a las instituciones públicas, acercando el monitoreo de recursos públicos y distintos procesos a través de plataformas digitales.

Según Velasco (2020) es necesario que esta información sea clara y precisa para que se cumpla el supuesto de que el acceso a la información permite a los ciudadanos valorar más adecuadamente la labor del gobierno. Sin embargo, muchas veces los empleados se quejan de que sus actividades no se pueden medir y que, en consecuencia, la difusión de datos que reflejan de manera inexacta sus actividades puede resultar en evaluaciones inexactas de la cantidad de esfuerzo realizado.

Para el autor menciona que "El principio esencial del gobierno republicano es que la administración debe registrar y documentar sus acciones. Pero si el público no puede acceder a la documentación y registros de nuestras acciones, se pierde el propósito de esta obligación" (Spano, 2021, p. 134).

En tal sentido se podría decir que para que exista transparencia, el gobierno debería comunicar por todos los medios necesarios de manera constante a la ciudadanía sobre las acciones que está realizando, para que las personas puedan informarse y enterarse de lo que se está haciendo con los recursos del país, como por ejemplo lo que el ex presidente Rafael Correa hacía todos los sábados en las sabatinas, en donde básicamente él informaba de todo lo que está realizando, las obras que está haciendo y cuanto está destinando para cada una de ellas. Pues cuando un gobierno comunica a la ciudadanía lo que está realizando, recupera la confianza y la credibilidad de las personas.

2.2.4.4.1. Valor instrumental de la transparencia en el acceso a la información pública

Para la Organización de los Estados Americanos (OEA) (2013) el acceso a la información es un derecho que la sociedad lo ejerce y el Estado lo garantiza, pues el autor considera que "Es una herramienta que tiene importantes implicaciones para

el fortalecimiento de la gobernabilidad democrática y la autodeterminación individual y colectiva (en particular, la autodeterminación democrática)" (p. 15).

Al brindar el acceso a la información debemos ser transparentes, hablar con la verdad, ser claros en lo que decimos y hacemos, ser evidentes y ambiguos.

El mantenimiento de la transparencia implica obligaciones, claridad y un sacrificio importante. La información proporcionada debe ser precisa, libre de prejuicios y extraída de la evidencia y el sentido común. Debe ejercerse con responsabilidad, con fuerza y sin confundirlo nunca con un asunto personal. Está conectado con los principios éticos, la moral pública, honestidad, honor, lealtad y confianza, entre otras cosas. La transparencia en los negocios debe ser valorada, comprometida y una forma consistente de relacionarse con los equipos de trabajo (León, 2015).

2.2.4.4.2. Difusión de la Información pública

Puede decirse que la difusión de información pública, también distinguida como transparencia o relaciones públicas activas, es un elemento fundamental mediante el cual las Administraciones Públicas, ponen información a disposición de los ciudadanos, habitualmente a través de Internet en las diferentes plataformas digitales.

Difusión de la Información Pública será de conformidad con el artículo 118 de la Constitución Política de la República y demás entidades enumeradas en el numeral 1 de esta Ley, en el cual, todas las instituciones del Estado que integran el sector público están obligadas a observar la transparencia en la gestión administrativa y pondrán a disposición del público la siguiente información a través de un sitio o portal de información, así como a través de otros canales establecidos por dicha institución Ley Organica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) (2004).

Todas las instituciones del Estado tienen la obligación de transparentar su gestión y darla a conocer por las diversas plataformas digitales, así como también difundirla y comunicarla por todos los demás canales pertenecientes a cada institución pública. Además, se considera que de manera obligatoria las instituciones del Estado deben difundir información de: sus estatutos organizacionales, sus objetivos, el directorio completo, sus remuneraciones, que servicios brinda la institución y cuáles son los horarios de atención, planes, proyectos y programas que se encuentran en ejecución por parte de la institución, mecanismos de rendición de cuentas, entre otros.

2.2.4.4.3. Publicidad de la Información

Según Sánchez (2018) la publicidad informativa es el tipo de publicidad destinada a mostrar los hechos o acontecimientos más importantes o aquellos que son necesarios. Esta información se presenta con detalles claros y generalmente es verificable y manejable.

La publicidad de la Información es un principio que todas las instituciones del Estado deben aplicar. Pues como se sabe el Estado es el encargado de garantizar el derecho a acceder a la información pública de todos y todas.

Según el artículo 1 de la LOTAIP dentro de sus principios generales considera que toda la información que tenga su origen o esté bajo el control de instituciones, organismos y entidades, así como de las personas físicas con derechos jurídicos públicos o privados que, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica de la Asesoría Jurídica Superior del Estado, son partícipes o custodios del Estado respecto del objeto de la información; sindicatos y otras organizaciones de servicios para instituciones estatales; e instituciones de educación superior Ley Organica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) (2004).

Como anteriormente se mencionó las instituciones, entidades y organismos que son parte del Estado tienen la obligación de brindar a la ciudadanía una información detallada, clara, actualizada, veraz y oportuna, y sobre todo brindar el acceso a la misma. El publicar información actualizada y de gran relevancia a la ciudadanía, demuestra que la institución es transparente en sus acciones.

2.2.4.4.4. Presentación de informes

El informe se utiliza especialmente para presentar y mostrar los resultados conseguidos de estudios relevantes que fueron comprobados por el autor del informe. Además, ocasionalmente puede incluir sugerencias para soluciones a problemas.

Todas las instituciones públicas, personas físicas con derechos públicos o privados, y demás entidades enumeradas en el artículo 1 de esta Ley, deberán presentar un informe anual sobre el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública a la Defensoría del Pueblo a más tardar el último día hábil del mes de marzo de cada año Ley Organica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) (2004).

Es decir que todas las instituciones públicas y privadas tienen la obligación de presentar los informes cada año a la defensoría del pueblo, pues esto se lo hace con el fin de verificar si dicha institución cumplió o no con lo estipulado en la ley acerca del derecho al acceso a la información pública. La Defensoría del Pueblo está disponible para apoyar e instruir a los servidores públicos de todo el país con el fin de alentarlos y motivarlos a cumplir con esta obligación legal e impulsar la transparencia en la gestión pública.

2.2.4.4.5. Rendición de Cuentas

Se considera que la rendición de cuentas es aquella que debe rendirse de manera participativa, oportuna, adecuada, transparente y veraz, con información apropiada y precisa y con un lenguaje claro. La rendición de cuentas se realizará por lo menos una vez al año, y será bien publicitada y abierta a todos los sectores sociales relacionados.

Por otra parte, se demuestra que la rendición de cuentas es un proceso mediante el cual los actores de la gestión y Administración Pública están obligados a realizar cada año, para conocer las acciones realizadas u omitidas, así como de los resultados obtenidos en el desempeño de las funciones que legalmente les correspondían delegada en ellos. Este mecanismo se convierte en una herramienta para la mejora continua de la gestión pública, así como en un instrumento de apoyo a la transparencia y la democracia cuando se encuentra debidamente institucionalizado en el sector público (Murgueytio, 2021).

Adicionalmente Murgueytio (2021) agrega que la rendición de cuentas por parte de las instituciones o autoridades en el Ecuador se realiza por escrito y se incluye en el sistema nacional de rendición de cuentas en un informe sujeto a discusión pública. Este último método es un sistema electrónico puesto en marcha por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social para agilizar y garantizar el acceso de los ciudadanos a la referida información pública.

2.3. MARCO LEGAL

2.3.1. Constitución de la República del Ecuador

La Constitución de la República del Ecuador (2008), en el Art. 18, manifiesta que todas las personas e individuos de manera propia o colectiva, tienen como principal derecho estar informados, investigar, recoger, difundir una información clara, veraz y oportuna, que sea verídica y no se encuentre manipulada ni distorsionada acerca

de los acontecimientos y conocimientos de interés general, y sobre todo con responsabilidad consecutiva.

La Constitución de la República del Ecuador (2008) menciona que hay que garantizar el acceso a la información pública cuando esta ha sido impugnada es decir la petición o solicitud fue respondida negativamente, expresa o tácticamente a pesar de lo anterior mencionada se tendrá acceso a la información, además se menciona que la acción al acceso a la información debe ser proporcionada de forma completa y fidedigna. Por otro lado, También puede plantearse si la objeción se basa en la clasificación confidencial, restringida, secreta o de otro tipo de la información. El carácter exclusivo de la información deberá declararse antes del requerimiento de la autoridad competente y de conformidad con la ley.

De igual manera en la sección quita, acción de habeas data de la presente Constitución en el Art. 92 se añade que toda persona, como derechos propios o como actor legalizado tendrá derecho a acceder a documentos, archivos de datos personales o a ciertos informes sobre sus bienes de las entidades públicas y privadas, también tendrá derecho a saber que se está realizando con los mismos, cuál es su objetivo, finalidad, etc. Además, se pueden publicar ficheros de datos personales o de gestores bancarios, la información se conservará con el permiso de los propietarios o la ley.

El acceso a la información pública es un derecho que tienen todos los ciudadanos y un deber de todas las instituciones públicas brindar la información que se solicita garantizando los derechos de las personas, pue la Constitución de la República ampara estas afirmaciones en los diversos artículos antes mencionados, el acceso a información pública es de carácter público la cual tiene que ser transparente y no estar distorsionada sino ser clara y real.

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

La presente ley en su Art. 1 considera dentro de los principios de publicidad de la información pública que el acceso a la información pública debe ser un derecho que todos los ciudadanos y ciudadanas deben tener por parte del Estado, es decir que el Estado debe garantizar que los ciudadanos puedan acceder de manera libre a la información que las instituciones publican en sus diversas páginas web (Ley Organica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP), 2004).

La (Ley Organica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP), 2004, p. 2) menciona en su Art.2 que:

La presente ley garantiza y norma el ejercicio del derecho fundamental de las personas a la información conforme a las garantías consagradas en la Constitución Política de la República, Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, Convención Interamericana sobre Derechos Humanos y demás instrumentos internacionales vigentes, de los cuales nuestro país es signatario.

Además, la Ley Organica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP), (2004) en el Art. 5 de la misma ley se menciona que:

La información pública es todo documento en cualquier forma que se encuentre en poder de las instituciones públicas y de personas jurídicas que se refiere esta Ley, contenidos, creados u obtenidos por ellas, que se encuentren bajo su responsabilidad o se haya producido con recursos del Estado. (p. 3)

Así mismo también en el art. 7 de esta ley se establece que la información pública debe ser difundida de manera transparente y obligatoria por las instituciones del Estado que integran o forman parte del sector público, tal y como el art. 118 de la Constitución Política de la República del Ecuador y el art. 1 de la presente ley lo manifiestan (Ley Organica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP), 2004).

Es decir que el libre acceso a la información pública es un derecho de todos y todas, por eso es muy importante que las instituciones, entidades y organismo publiquen una información clara, veraz, precisa, entendible y precisa para la ciudadanía, pues de esta manera la población se informa de acontecimientos, sucesos, acciones e incluso de las actividades que el gobierno, los prefectos, alcaldes y los presidentes parroquiales realizan durante su gestión, al existir una información transparente se está combatiendo con la corrupción.

Añadiendo en el GAD de Montúfar en su página web oficial dentro del portal transparencia se alude al art. 7 de la ley de transparencia, haciendo énfasis a que la información debe ser difundida a través de una página web o buscar otros medios que se considere necesarios para que la ciudadanía pueda acceder e informarse. Además, se considera importante que la información que se publique a la ciudadanía debe ser clara, actualizada y sobre todo obligatoria.

2.3.3. Ley Orgánica de Empresas Públicas

Así mismo dentro de la Ley Orgánica de Empresas públicas dentro de su art. 45 se menciona que los sistemas de información que poseen las diversas empresas públicas tienen como obligatoriedad divulgar y proporcionar la información en sus diferentes sitios web con la que estas cuenten. La información que debe ser difundida para que la ciudadanía pueda conocer lo que las instituciones públicas están realizando. Por ejemplo, como el mismo artículo lo menciona, se debe brindar información de todo tipo como: el informe de la rendición de cuentas de los administradores, informaciones contables, financiera, presupuestaria, entre otras (Ley Orgánica de Empresas Públicas (LOEP), 2009).

En resumido, las empresas públicas deben tener la capacidad de divulgar la información a la ciudadanía de manera transparente, para que se esta manera no exista un ocultamiento de la información acerca de las acciones que estas están llevadas a cabo. Además, las empresas públicas tienen la obligación de atender a la ciudadanía, brindar todo tipo de dato y estar al pendiente en lo que se necesite para quienes lo soliciten. Para que la información proporcionada por las empresas públicas sea transparente, debe ser difundida, por escrito y por los diferentes portales y plataformas digitales.

2.3.4. Código Orgánico Administrativo

En lo que corresponde al Código Orgánico Administrativo con relación a la transparencia se menciona en su Art. 12 en lo que tiene que ver con el principio de transparencia se alude a que las personas tendrán derecho a acceder a la información pública que las instituciones les proporcionen, donde el ciudadano podrá encontrarse con registros, expedientes y archivos administrativos con forme se encuentra estipulado en la presente ley y en su código (Código Orgánico Administrativo (COA), 2017).

Lo que significa que las personas al acceder a la información que proporcionen cada una de las instituciones, tendrán la oportunidad de visualizar documentos o datos que sean de su interés. A través de ello se estará dando la oportunidad de que la ciudadanía busque y encuentre expedientes personales muy importantes.

Adicional el Código Orgánico Administrativo (COA), (2017) en el "Art.13 Principio de evaluación se menciona que las Administraciones Públicas deben crear y propiciar

canales permanentes de evaluación de la satisfacción de las personas frente al servicio público recibido" (p. 4).

Y por último el Código Orgánico Administrativo (COA), (2017) en su "Art. 34. se hace mención del acceso a los servicios públicos en donde se manifiesta que las personas tienen derecho a acceder a los servicios públicos, conocer en detalle los términos de su prestación y formular reclamaciones sobre esta materia" (p. 6).

Con relación a los artículos 13 y 34 del COA lo que se trata de mencionar es que las instituciones públicas deben contar con diferentes medios de evaluación en dependencia a los servicios públicos, para que de esta manera la población pueda a través de dicha evaluación considerar que tan satisfecha se encuentra frente a los servicios prestados por las instituciones públicas. Pues a partir de ello las instituciones pueden verificar en que se está fallando y de esta manera mejorar y brindar un servicio de calidad a los ciudadanos. Así mismo los ciudadanos tienen el derecho de exigir e inclusive de reclamar por un servicio de eficiente y de calidad a las instituciones públicas.

2.3.5. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización (COOTAD)

El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización (COOTAD) posee diferentes competencias y atribuciones que se establecen en el Ecuador en referencia a la organización político- administrativa de los distintos niveles para impulsar un desarrollo nacional garantizando los derechos y la buena prestación de servicios.

Según el COOTAD (2019), el fortalecer el sistema, el objetivo es crear las condiciones necesarias los gobiernos autónomos descentralizados utilizan sus poderes con eficacia, paralelamente se desarrollará la participación, las relaciones intergubernamentales y la transparencia. Un proceso continuo de fortalecimiento institucional mediante programas de fortalecimiento, asistencia técnica, formación y educación en materia de planificación, hacienda pública, gestión, servicios públicos, tecnología, etc. En relación con la transparencia, el COOTAD establece en sus diferentes artículos distintos parámetros para garantizar este derecho de acuerdo con el artículo 151 menciona que los GAD en sus diferentes niveles deben ejercer sus funciones, atribuciones y competencias de una manera eficiente y eficaz esto debe

conseguirse a través de la articulación intergubernamental definir metas y objetivos a través de la transparencia.

Por otro lado, las instituciones públicas acogidas según el (COOTAD, 2019), deben ser transparentes en lo referente a las finanzas públicas de las mismas en sus distintos niveles para alcanzar un buen vivir en la población, así como se menciona en el artículo 164 las finanzas públicas de los gobiernos en todos los niveles serán adecuadas sostenibles, responsables y transparentes para lograr una vida mejor para las personas para tener una estabilidad económica. Los GAD seguirán normas fiscales, gestión de los recursos públicos, las deudas y la cooperación de conformidad con la ley, las finanzas públicas están reguladas e incluidas en procedimientos efectivos para garantizar la rendición de cuentas e informar a los ciudadanos sobre el uso y manejo de los recursos financieros.

Según el COOTAD (2019), los recursos económicos que transfieren, generan y recaudan los gobiernos autónomos descentralizados son recursos públicos. Los gobiernos autónomos descentralizados que reciben o transfieren bienes o recursos públicos deberán adoptar procedimientos que aseguren la transparencia, el acceso a la información, la rendición de cuentas y el control público sobre el uso de los recursos.

2.3.6. Ordenanza que conforma y regula el funcionamiento del Sistema de Participación Ciudadana y Control Social del Cantón Montúfar

El presente decreto es una reforma dictada de conformidad con lo dispuesto en el artículo 57 del COOTAD, que establece que los Gobiernos Autónomos Descentralizados tendrán la facultad de expedir decretos, ordenanzas, resoluciones y alianzas de Estado. En el primer capítulo de la ordenanza mencionada, se indica que tiene por objeto establecer, normalizar y gestionar el funcionamiento del Sistema de Participación Democrática/Control Social de los Ciudadanos del Cantón Montúfar, respetando los principios y normas legales que rigen la materia (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar, s.f.).

En relación a la transparencia, en esta ordenanza según el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar (s.f.), se estipulan algunos objetivos a cumplir, entre ellos el objetivo del literal f), en el cual se señala que se deben "Implementar mecanismos permanentes de transparencia, rendición de cuentas y control social, sobre la gestión, implementación de las políticas públicas municipales, así como de

las entidades públicas y de los servicios que proveen las entidades privadas" (párr. 34). Es decir que, a través de la implementación de estos mecanismos de transparencia, se logrará que la ciudadanía esté al tanto en relación a la gestión que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montufar está llevando a cabo, así como también, esto permitirá que la ciudadanía participe de manera activa en la toma de decisiones incrementando así la confianza ciudadana.

III. METODOLOGÍA

La presente investigación que se realizó para el trabajo de titulación, principalmente se la integro por un ámbito administrativo y jurídico, al contar con temas tales como: gestión pública digital y transparencia. Siguiendo este mismo enfoque se utilizó técnicas cualitativas como cuantitativas, consiguiendo de esta manera que la investigación se retroalimente de manera eficiente.

Acotando, para este trabajo de titulación se recopiló y buscó información verídica, repositorios, revistas, consiguiendo así realizar un análisis sobre la gestión pública digital y su incidencia en la transparencia del GAD de Montúfar.

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

La modalidad que se utilizó para este trabajo de titulación será una investigación mixta, es decir aquella que integra enfoques cualitativos y cuantitativos, los cuales sirvieron para profundizar la investigación. Además, para obtener una información completa en el desarrollo de la investigación, se realizó la aplicación de encuestas y entrevistas.

3.1.1. Enfoque

3.1.1.1. Cualitativo

Por ende, en este estudio el primer enfoque que se utilizó es el cualitativo, el cual según Sánchez (2019) menciona que se entiende como "un proceso sistemático de utilización de palabras, textos, discursos, gráficos, dibujos e imágenes" (p. 104). Además, la investigación cualitativa se enfocó en métodos de investigación que permitieron analizar y explorar el complejo mundo de la experiencia de vida desde un punto de vista la persona que lo padece. Es decir que dentro de este enfoque fue importante aplicar las entrevistas para conocer la perspectiva de las personas a entrevistar con relación al tema de estudio.

Mientras tanto para el autor Medina (2012) añade que "los métodos cualitativos son humanistas, porque al estudiar a las personas cualitativamente, llegamos a

conocerlas en lo personal y a experimentar lo que ellas sienten en sus luchas cotidianas en la sociedad o en las organizaciones" (párr. 9).

Adicionalmente, dentro de este enfoque, en esta investigación se utilizó la entrevista, ya que fundamentalmente es una técnica que fue utilizada para recopilar información completa sobre un tema en particular. También fue utilizada para sustentar la hipótesis que ha sido planteada en nuestra investigación.

Además, dentro del enfoque cualitativo se pudieron aplicar técnicas que sirvieron para la recolección de datos a través de las entrevistas, notas de campo, la observación directa, análisis documental, historias de vida, anécdotas, entre otras. Así mismo de igual manera se puede decir que hay instrumentos de medición para la investigación cualitativa, los cuales se mencionan a continuación: guía u orientación para la entrevista, cuestionario o guía de preguntas, guía de observación, lista de chequeo, etc.

3.1.1.2. Cuantitativo

Como el segundo enfoque utilizado en la investigación fue el cuantitativo, porque la investigación aplicada puede obtener información cuantificable. Pues este enfoque recopila datos y los analiza para responder a las preguntas de la encuesta, además tiene como objetivo probar una hipótesis basada en mediciones numéricas.

Por consiguiente, según Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen al enfoque cuantitativo, como aquel que "Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación" (p. 7). Pues se caracteriza por ser de carácter objetivo y medible. Así coincide Monje (2011) "Su constatación se realiza mediante la recolección de información cuantitativa orientada por conceptos empíricos medibles, derivados de los conceptos teóricos con los que se construyen las hipótesis conceptuales" (p. 13).

Además, dentro de la investigación se utilizó herramientas para la recolección y análisis de datos a través de la aplicación estadística de la población y muestra donde se representó la población que será analizada y observada aplicando así mejores técnicas de recolección y que brinden información primordial en la investigación. Por otro lado, se utilizó la aplicación de fórmulas como la formula finita a través de datos estadísticos para la obtención de la muestra.

Por otro lado, se utilizaron programas estadísticos informáticos como el software (SPSS) que ayudaron a realizar un análisis estadístico más eficiente con diversas funciones y herramientas como gráficas, tablas y aplicación de fórmulas de un gran número de datos. Así mismo, en la obtención de los resultados que se logró recolectar en la aplicación de encuestas se realizó un análisis de los datos.

3.1.1.3. Mixto

El desarrollo de la investigación utilizó un enfoque mixto el cual se define según Guelmes y Nieto (2015) es "el enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en una misma investigación o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento, y justifica la utilización de este enfoque" (p. 24). Lo que significa que en la presente investigación se utilizó estos dos enfoques, ya que cada uno de ellos cuenta con características necesarias que deben ser aprovechadas en el estudio.

3.1.2. Tipo de Investigación

Para la realización del presente trabajo se aplicó cuatro tipos de investigación las cuales son las siguientes:

3.1.2.1. Documental o Bibliográfica

En primera instancia se utilizó la investigación documental o bibliográfica, la cual según el autor Arias (2020) discurre que "La investigación documental es aquella que obtiene la información de la recopilación, organización y análisis de fuentes documentales escritas, habladas o audiovisuales" (p. 1). Para la presente investigación se utilizó este tipo de investigación, ya que por medio de la misma se recopiló información de diversas fuentes bibliográficas, revistas, libros y otro tipo de documentos que sirvió para la construcción del marco teórico y el adquirir nuevos conocimientos con relación al tema de investigación.

Por lo tanto, este tipo de investigación es importante aplicarla en la investigación debido a que a través de la misma se puede explorar a mayor profundidad el tema en el cual se está indagando, para que de esta manera se logre obtener mayor información que permita adquirir nuevos conocimientos y corregir posibles problemas que puedan presentarse durante la investigación.

3.1.2.2. De campo

De igual forma, se utilizó la investigación de campo, la cual recoge datos directamente de la realidad y admite obtener una investigación inmediata sobre una situación. Este tipo de investigación es necesaria para llevar a cabo otras como la investigación exploratoria, correlacional o de métodos mixtos. De hecho, el paso posterior al establecimiento de las hipótesis suele ser en el método hipotético-deductivo (el que se utiliza en economía). Una vez que se es consciente de lo que se está buscando, hay que recopilar datos, lo que requiere un trabajo de campo Arias (2020).

Este tipo de investigación se la utilizó en esta investigación porque, ayudó con la obtención de los datos emanados de la observación, encuestas y entrevistas que se realizarán al analizar la situación actual en la que se encuentra el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar, en el tema de la gestión pública digital y en la transparencia.

3.1.2.3. Descriptiva

También, se utilizó la investigación descriptiva, pues para Mejía (2020), considera que esta se encarga de describir la población, el entorno o el fenómeno en el que se centra su investigación. Sin dar prioridad a la pregunta "por qué", además tratan de proporcionar información sobre el qué, cómo, cuándo y dónde del problema de investigación. Como su nombre lo indica, este método de investigación "describe", no explica.

Es decir que, originalmente este tipo de investigación solo se centra en analizar la situación de una población, sin la necesidad de conocer a fondo que es lo que sucede en la misma. Además, esta investigación tuvo como principal objetivo la identificación de clasificaciones, divisiones, frecuencias, etc.

3.1.2.4. Explicativa

Así mismo, se utilizó la investigación explicativa, la cual se encarga de estudiar a profundidad los anómalos exactos novedosos o poco estudiados. El objetivo de esta investigación fue proveer ilustraciones pertinentes sobre ellos Arias (2020).

Esta investigación tuvo como principal objetivo el explicar los acontecimientos de algún tema en específico, es decir nutrir con mayor conocimiento acerca de algo que se conoce poco o de algo que no se tiene ningún conocimiento. Esta

investigación explica detalladamente un fenómeno, pues el investigador tiene la obligación de partir de una idea general, para que de esta manera pueda llegar a lo que este está buscando.

3.1.2.5. Exploratoria

Por último, se hizo uso de la investigación exploratoria, la cual es aquella que se basa en brindar una visión general del tema de investigación que se está considerando, que muchas veces se desconoce Morales (2015).

Este tipo de investigación por lo general suele ser más flexible a diferencia de otro tipo de investigaciones y se interesa por conocer temas los cuales ya han sido estudiados anteriormente. Es por ello que antes de realizar una investigación, lo primero que se tiene que hacer es explorar, para no tener problemas a futuro.

3.2. IDEA A DEFENDER

La gestión pública digital incide en la transparencia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.3.1. Definición de variables

Variable independiente: La variable independiente según Hernández, Fernández y Baptista (2014) es “la que se considera como supuesta causa en una relación entre variables, es la condición” (p. 130).

Variable dependiente: La variable dependiente según Hernández, Fernández y Baptista (2014) es “el efecto provocado por dicha causa se le denomina variable dependiente (consecuente)” (p. 130).

3.3.2. Operacionalización de variables

Variable independiente: Gestión pública digital

Variable dependiente: Transparencia

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento
Independiente Gestión pública digital	La gestión pública digital permite que el Estado incorpore mecanismos de control, seguimiento y evaluación de las intervenciones estatales, con la finalidad de tener una plataforma de mejora continua de sus servicios, se cuente con información en línea de los avances de la gestión de las entidades, se tenga información precisa de la situación de los procesos y procedimientos de la entidad.	Acciones institucionales externas	Porcentaje de eficiencia y eficacia en los servicios en línea brindados por la institución	Encuesta	Cuestionario
		TICS INTERNAS	Infraestructura tecnológica	Entrevista	Guía de preguntas abiertas
		Acciones institucionales de promoción	Número de acceso a la plataforma institucional	Encuesta	Cuestionario
		Accesibilidad	Nivel de accesibilidad a servicios en línea	Encuesta	Cuestionario
		Brecha digital	Número de ciudadanos que tienen acceso a internet.	Encuesta	Cuestionario
Dependiente: Transparencia	El término "acceso a la información" se refiere al conjunto de	Difusión de la Información Pública	Nivel de transparencia de la institución	Encuesta	Cuestionario

<p>métodos utilizados para ubicar, clasificar, modificar y acceder a la información almacenada en un sistema, incluidas bases de datos, bibliotecas, archivos e Internet.</p>	<p>Publicidad de la Información</p>	<p>y su página web</p> <p>Nivel de eficiencia y eficacia de la página web</p>	<p>Encuesta</p>	<p>Cuestionario</p>
	<p>Presentación de Informes</p>	<p>Número de informes anuales implementados en el GAD</p>	<p>Entrevista</p>	<p>Guía de Preguntas abiertas</p>

La tabla 1 describe las variables dependiente e independiente con sus respectivas dimensiones, indicadores, técnicas e instrumentos para el tema “Análisis de la gestión pública digital y su incidencia en la transparencia, del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar”.

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

Para esta investigación se utilizó los siguientes métodos:

3.4.1. Método

3.4.1.1. Deductivo

Para el autor Westreicher (2020) alude que el método deductivo implica sacar una conclusión basada en una premisa o conjunto de suposiciones que se toman como verdaderas. Es decir que este método va de lo más general, hasta llegar a lo más particular.

Pues este enfoque es utilizado en investigaciones, ya que las indagaciones se las hace desde una perspectiva universal, es decir desde algo global, para de esta manera poder llegar a una investigación más pequeña, más singular. Es por eso que en esta investigación se hace un estudio a nivel internacional, nacional, provincial, hasta llegar a lo cantonal en donde está concentrado este estudio. Además, este enfoque permite dar una mirada global a un tema, enfocándose en un punto específico de la investigación que comenzó con la gestión pública digital y cómo incide en la

transparencia para que pueda obtener una imagen clara de cómo se está avanzando allí.

3.4.1.2. Inductivo

Según Dávila (2006) el método inductivo permite a los investigadores construir conclusiones generales de hechos o eventos recopilados mediante la observación y reunión de datos, dejando de lado la especulación. Además, los expertos recomiendan que no influya los prejuicios o ideas del investigador para obtener una conclusión de lo particular a lo general. Este método para la investigación permitirá dar una mirada desde el ciudadano y su realidad, además de cómo se percibe la realidad en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar a través de la observación y recolección de datos donde podremos llegar a una conclusión sobre la gestión pública digital y su incidencia en la transparencia.

3.4.1.3. Analítico

Rodríguez y Pérez (2017) mencionan que el método analítico es un proceso que ayuda a las ciencias sociales y naturales, además, ayuda a descomponer un tema en un todo en sus partes, cualidades y subtemas con sus múltiples características, propiedades y componentes. Para la presente investigación es sumamente importante este método porque a través del mismo se puede recopilar información del problema que se va a investigar, para de esta manera analizar, profundizar y poder comprender todo el contexto de esta problemática y de los subtemas.

3.4.1.4. Sintético

Según (Rodríguez y Pérez, 2017) mencionan que el método analítico, pero a diferencia de este la síntesis es una operación que permite integrar las diferentes partes o cualidades que se analizó al observar un hecho o un evento que establece mentalmente la combinación de las características a partir del análisis para comprender lo que se sintetiza. Este método es indispensable en la construcción de toda investigación, pues este permite que dicho estudio tenga coherencia y esté relacionado con las dos variables sin salirnos del tema.

3.4.2. Técnicas

Las principales técnicas usadas para la recolección de información, las cuales brindaran ayuda para lograr la verificación de las diferentes variables: gestión pública digital y transparencia se conforman de la siguiente manera:

3.4.2.1. Encuesta

La encuesta según Arias (2021), es una herramienta que permitirá obtener información y recolectar datos sobre la gestión pública digital y su incidencia en la transparencia mediante la interrogación a los ciudadanos además de que las encuestas nos permitirán aproximarnos a la realidad mediante la interacción con el ciudadano así mismo, según Hernández (2012) se utiliza además para: "recolectar información de personas respecto a características, opiniones, creencias, expectativas, conocimiento, conducta actual o conducta pasada" (p. 27).

3.4.2.2. Entrevista

En segundo lugar, la entrevista estructurada a funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar es una técnica que facilita al investigador observar la realidad por parte de la institución a través de preguntas que permitan obtener información confiable. Por otro lado, según Llumiquinga (2014) menciona que la entrevista es "una interacción en la cual se exploran diferentes realidades y percepciones, donde el investigador intenta ver las situaciones de la forma como la ven sus informantes, y comprender por qué se comportan de la manera en que dicen hacerlo" (p. 84).

3.4.3. Instrumentos

Según Arias (2021) los instrumentos al utilizar serán el cuestionario y la guía de cuestionario. Como se mencionó anteriormente las técnicas que ayudan a verificar las diferentes variables son la encuesta a la cual se la vincula con el instrumento del cuestionario en el que se redactaran una serie de preguntas con un orden lógico que esté relacionado con las variables a estudiar aplicadas a los ciudadanos. Por otro lado, la entrevista será realizada a través del instrumento de la guía de cuestionario que serán preguntas previamente preparadas para buscar que el entrevistado conteste de forma precisa sin divagar y desviarse del tema obteniendo validez y confiabilidad.

3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

3.5.1. Población y Muestra

3.5.1.1. Población

El ciudadano tiene un rol fundamental en el análisis de la gestión pública digital y su incidencia en la transparencia, del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal

de Montúfar, por lo cual esta muestra toma en cuenta a los ciudadanos pertenecientes al cantón Montúfar, provincial del Carchi, según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) la población total del mismo es de 30.511 de la cual se escogerá la Población Económicamente Activa (PEA) que está conformada por el 50.9% de la población total donde se integran las diferentes parroquias del Cantón Montúfar como lo son: San Gabriel, Cristóbal Colon, Chitan de Navarretes, La Paz, Piartal. Para la determinación de la muestra es necesario el uso de la fórmula de población finita tomando como referencia la población del censo del año 2010 elaborado por el INEC.

Se utilizará una población aproximada de 15.530 habitantes que conforma la población económicamente activa, teniendo como objeto de estudio el análisis la gestión pública digital y su incidencia en la transparencia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar

Tomando en cuenta que:

N= Tamaño de la población.

σ^2 = Desviación de la población.

Z= Nivel de confianza.

e^2 = Error muestral

Paramentos y valores

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

Cálculo:

$$n = \frac{15530 * (1.96)^2 * 0.50 * 0.50}{(15530 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{14.915,01}{38,82 + 0,96}$$

$$n = \frac{14.915,01}{39,78}$$

$$n = 374,93$$

$$n = 375$$

3.5.1.2. Tamaño de la muestra

La investigación se realizará en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar donde se aplicará el muestreo estratificado para la obtención de información que permita conocer la percepción de la ciudadanía de las diferentes parroquias del cantón Montúfar mediante la aplicación de encuestas y entrevistas.

Tabla 2. Distribución de la muestra

Parroquias GAD Montúfar	Número de habitantes	% Porcentaje	Numero de Encuestas
San Gabriel	10.794	69,50%	264
Cristobal Colón	1.474	9,49%	35
Chitan de Navarrete	332	2,13%	7
Fernández Salvador	642	4,13%	16
La Paz	1.717	11,07%	40
Piartal	571	3,68%	13
Total	15.530	100%	375

3.5.1.3. Unidad de análisis

Para el cálculo de la muestra se tomarán en cuenta a los ciudadanos que conforman la población económicamente activa, que están más involucrados en los servicios y tramites electrónicos que brinda la plataforma del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar y que acceden a medios electrónicos para tener transparencia y acceso a la información donde se evalué a la institución. Además, gracias al cálculo de la muestra se pueden identificar a 375 ciudadanos que serán encuestados los cuales son más recurrentes a asistir a la institución a realizar

trámites y acceso a servicios a través de plataformas, atención telefónica y ventanillas, así como el uso de tecnologías de la comunicación y la información para agilizar tramites.

3.5.1.4. Validación de instrumentos

Se aplicó treinta encuestas piloto con el propósito de conocer la percepción de la ciudadanía, en la cual se realizó la encuesta, donde se obtuvieron las siguientes observaciones:

- **¿Usted conoce que son las plataformas digitales?**

De las treinta personas escogidas, dieciséis personas indicaron que la pregunta tiene un lenguaje técnico es decir que más del 50% de las personas encuestadas no comprenden la pregunta.

- **¿Es fácil para usted acceder a las plataformas digitales del GADM de Montúfar para tramitar los servicios públicos en línea?**

En la pregunta número cuatro, el 26% de las personas encuestadas señaló que las opciones de respuesta no están conformes con la pregunta, mientras que el 74% no tuvo observaciones.

- **¿Cuál es el motivo por el cual usted no accede a los servicios públicos en línea que ofrece el GADM de Montúfar?**

En la pregunta número seis, de las 30 personas encuestadas 14 que representa el 47% de las personas mencionaron que existen más motivos por el cual ellas no acceden a los servicios públicos en línea, por ejemplo: el desinterés, no necesita, no tiene medios por el cual acceder como celular de alta gama, computadora entre otros.

- **¿Cuál es su percepción en referencia a la información que el GADM de Montúfar brinda a la ciudadanía en su plataforma digital?**

La palabra percepción en esta pregunta es una observación del 64% de las personas encuestadas, las cuales manifestaron que no es entendible y es un término técnico que no manejan.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Encuestas

Una vez aplicado los instrumentos de la recolección de información, se continuó con la percepción ciudadana aplicada en las diferentes parroquias rurales pertenecientes al cantón Montúfar como son: La Paz, San Gabriel, Piartal, Chitan de Navarrete y Fernández Salvador en temas de gestión pública digital y su incidencia en la Transparencia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar.

1. ¿Cuánto usted conoce acerca de las plataformas digitales y páginas web como: Facebook, WhatsApp, Instagram, Twitter?

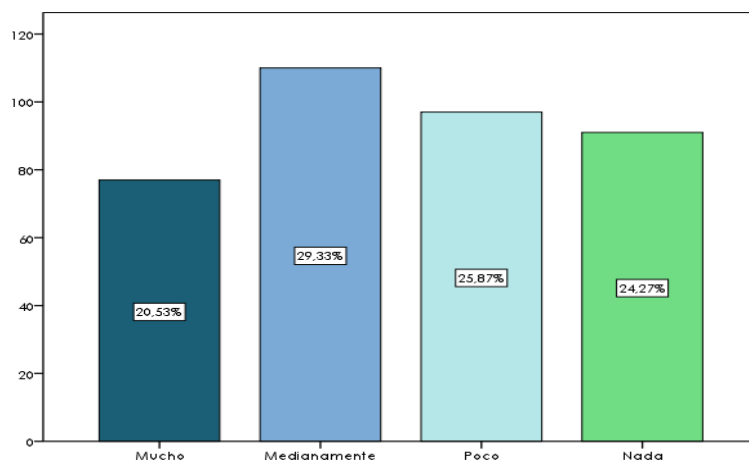


Figura 1 Conocimiento sobre plataformas digitales
Fuente: encuestas realizadas en el GAD Montúfar 2023

Acerca de cuanto conoce la ciudadanía sobre las plataformas digitales como páginas web, Facebook, Instagram, Twitter se recopiló la siguiente información: se evidencia que los niveles de medición positivos y negativos no varían demasiado y se demuestra que la ciudadanía está dividida, pues en los niveles positivos se observa que un 49,86% de la población conoce o tiene noción de lo que son las plataformas digitales mientras que el 50,14% conoce muy poco o nada de las plataformas. Por

otro lado, se observó en la recopilación de encuestas que la población con un intervalo mayor de 45 a 74 años tiene poco conocimiento del mismo, mientras que los ciudadanos con edad de 18 a 34 años tienen una mayor noción de las mismas, en la cual se evidencia la gran brecha digital y desconocimiento de los ciudadanos. A pesar de que las plataformas digitales son una herramienta que ayuda a acceder a distintos servicios e información y facilitan diversas tareas estas no son socializadas o accesibles por diferentes motivos.

2. ¿Con que frecuencia usted ha utilizado las plataformas digitales de GAD de Montúfar?

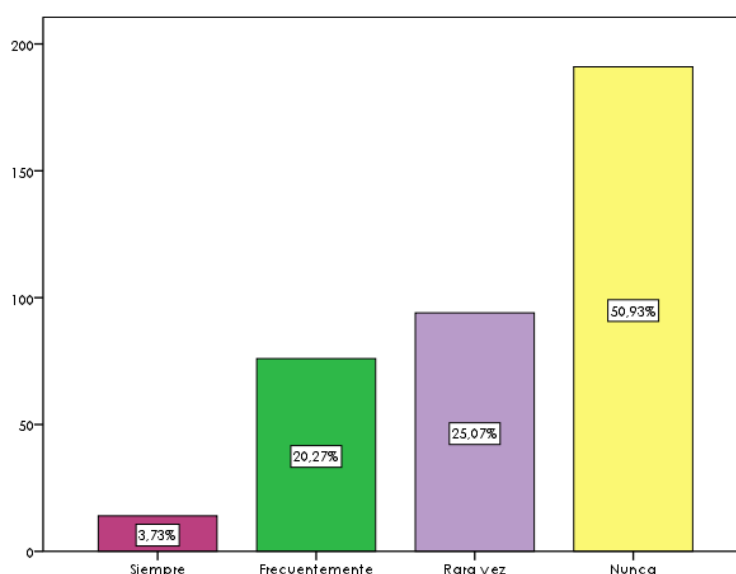


Figura 2. Frecuencia sobre el uso de plataformas digitales
Fuente: encuestas realizadas en el GAD Montúfar 2023

A diferencia de la primera pregunta en la cual se observaba que casi la mitad de la población utiliza las plataformas digitales o tiene noción de las mismas, en la presente pregunta se observa que la mayoría de la población a pesar de que utilizan plataformas digitales muchos de ellos nunca han utilizado las plataformas digitales del GAD de Montúfar como lo es la página web donde se ofrecen diferentes servicios, pues esta herramienta es poco socializada y utilizada, por otro lado, en las demás opciones de respuesta la ciudadanía menciona que una de las plataformas que más utilizan es la de Facebook, ya que, observaban publicaciones del GAD de Montúfar en diversos temas como los culturales, obras y convenios que realizan los mismo, pero en los niveles de medición esta pregunta tiene tendencia negativa pues las opciones

nunca y rara vez ocupan el 76% de la población encuestada es indiferente a las plataformas digitales del GAD de Montúfar.

Es por ello que, se evidencio que a pesar de que el GAD de Montúfar cuente con distintas plataformas digitales como: Sitio web, Facebook y twitter, no brinda y ayuda a que el ciudadano tenga una mayor transparencia y participación en las mismas o se acerquen los distintos servicios al ciudadano pues la mayoría de los mismos nunca han utilizado estas herramientas que podrían ayudar a agilizar varios procesos.

3. ¿Cuánto usted conoce acerca de los servicios públicos en línea que ofrece el GAD de Montúfar?

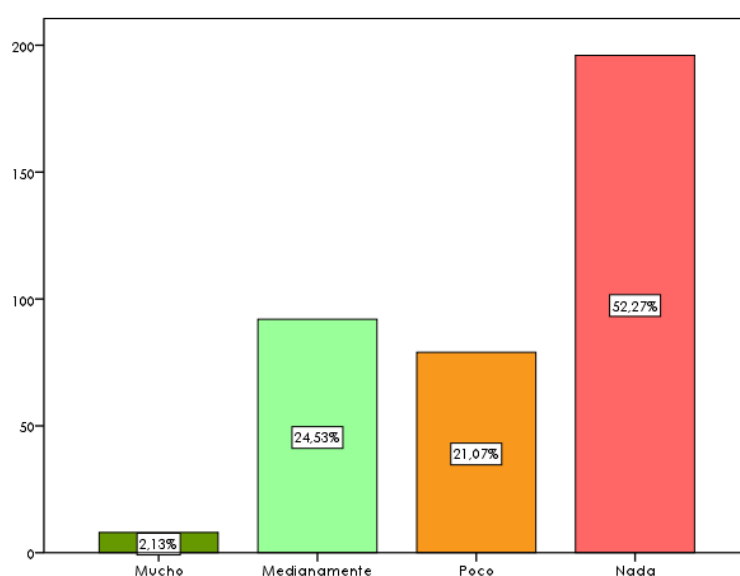


Figura 3. Conocimientos de los servicios públicos
Fuente: encuestas realizadas en el GAD Montúfar 2023

Como se mencionó anteriormente la mayoría de los ciudadanos no utiliza mucho las plataformas digitales que son parte del GAD de Montúfar, por ende al recopilar la información se observa que la mayoría no conoce acerca de los servicios que ofrece el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar como los siguientes: Turnos de matriculación, entregas a domicilio y turnos en línea, por lo cual, aunque estos estén disponibles en el sitio web no ayudan a acercar a los ciudadanos a la institución, además la población menciona que no ha existido la socialización de estos servicios y los que medianamente han ingresado al mismo mencionan su inconformidad.

Por lo cual, debe haber un mayor cumplimiento con la socialización y orientación a los ciudadanos con referencia a los sitios web que posee el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar, para poder acercar los servicios al ciudadano, abaratar los procesos, agilizar y optimizar los mismos. Además de que la mayoría no tiene facilidad para acceder al mismo y presentan dificultada para manejar la página.

4. ¿Qué tan fácil o difícil es para usted acceder a las plataformas digitales del GAD de Montúfar para tramitar los servicios públicos en línea?

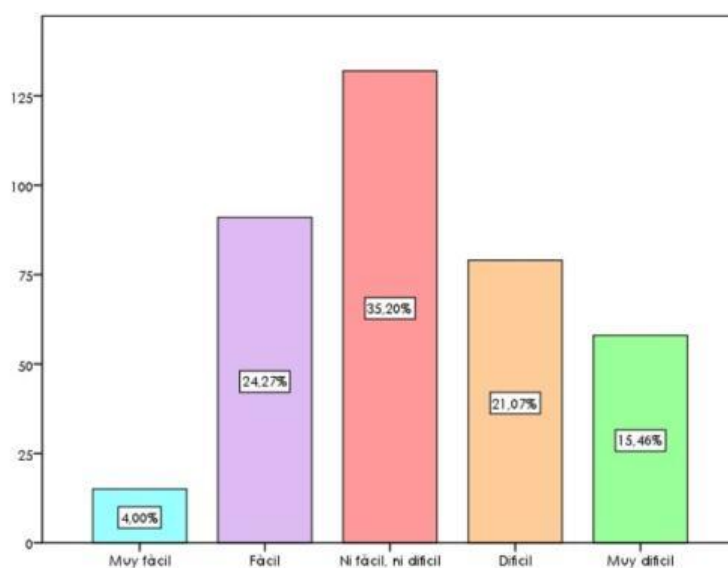


Figura 4. Accesibilidad a las plataformas digitales
Fuente: encuestas realizadas en el GAD Montúfar 2023

En la presente pregunta se observó una respuesta neutral pues como se supo evidenciar en las demás preguntas no se tenía demasiado conocimiento sobre las plataformas digitales y aún menos en los servicios que ofrece el GAD de Montúfar es por eso que se obtuvo este resultado pues al no saber utilizar estas herramientas no podían saber si era fácil o difícil ingresar a las mismas. Además, las personas más empoderadas con estas herramientas supieron manifestar que les resultaba fácil o muy fácil acceder entre estas respuestas se observan a personas con intervalos de 18 a 34, mientras que, es difícil acceder a estas en un intervalo de 44 a 64 años.

Además, los resultados en las zonas rurales tenían una tendencia negativa pues al no tener mucho conocimiento sobre las plataformas digitales, para la mayoría de los mismos era muy difícil o difícil ingresar por la interfaz del sitio web, por otro lado, la

mayoría de la población tenía mayor accesibilidad y facilidad en la plataforma digital de Facebook la cual era la más conocida por la población.

5. ¿Con que frecuencia usted ha utilizado la plataforma en línea del GAD de Montúfar para tramitar servicios de predios/ Deudas?

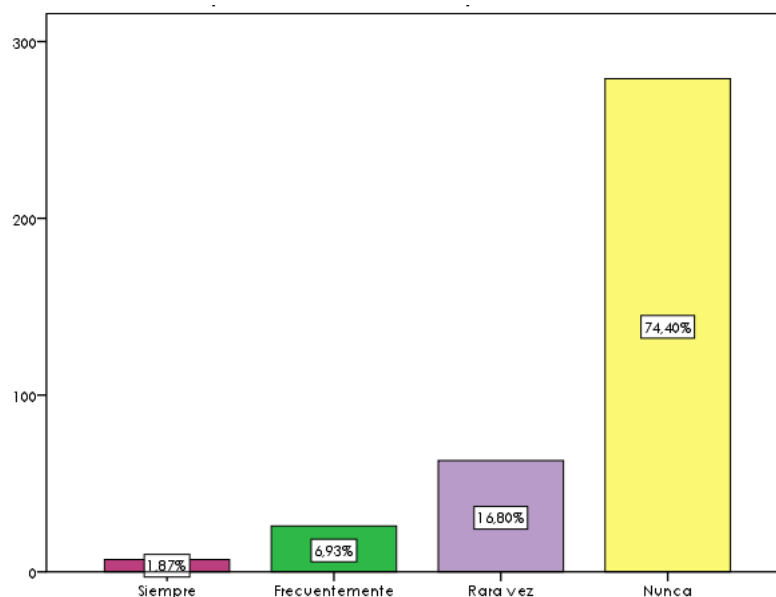


Figura 5. Utilización del servicio de predios/ Deudas
Fuente: encuestas realizadas en el GAD Montúfar 2023

La mayoría de la población no ha accedido a los servicios públicos en línea que el GAD de Montúfar ofrece pues se evidencia que de las 375 encuestas aplicadas un porcentaje alto nunca ha utilizado el servicio de predios y deudas, es por eso que se evidencia que existe una escasa socialización de los servicios que se brindan, además los ciudadanos que han utilizado este servicio mencionan que el mismo es lento y esta desactualizado pues solo se puede consultar de años pasados como el 2021 y que ahora es obsoleto.

Por otro lado, a pesar de que este servicio es una herramienta muy importante y útil para la ciudadanía el 44,40% de los mismos nunca han utilizado el mismo.

6. ¿Cuál es el motivo por el cual usted no accede a los servicios públicos en línea que ofrece el GAD de Montúfar?

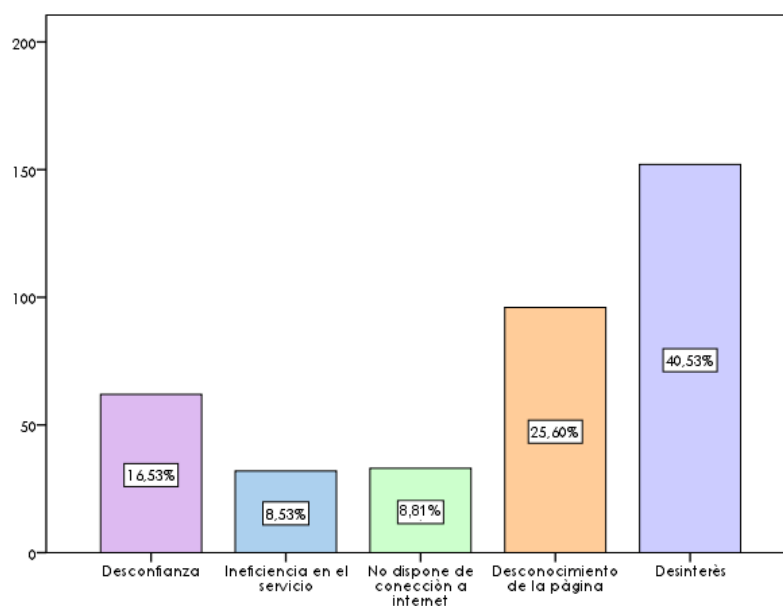


Figura 6. Motivos de inaccesibilidad

Fuente: encuestas realizadas en el GAD Montúfar 2023

La presente pregunta ha sido de mucha relevancia en nuestra investigación pues se observó que la población más joven optó por la opción de respuesta como el desinterés pues mencionaban que no han necesitado utilizar estos servicios, mientras que, la población con un rango de edad más alto mencionaba que su mayor motivo era la desconfianza y el desconocimiento de la página. Por último, en la misma se observó la evidente brecha digital que existe y algunos otros factores importantes para la misma.

7. ¿Qué le parece a usted la información que el GAD de Montúfar brinda a la ciudadanía en su plataforma digital?

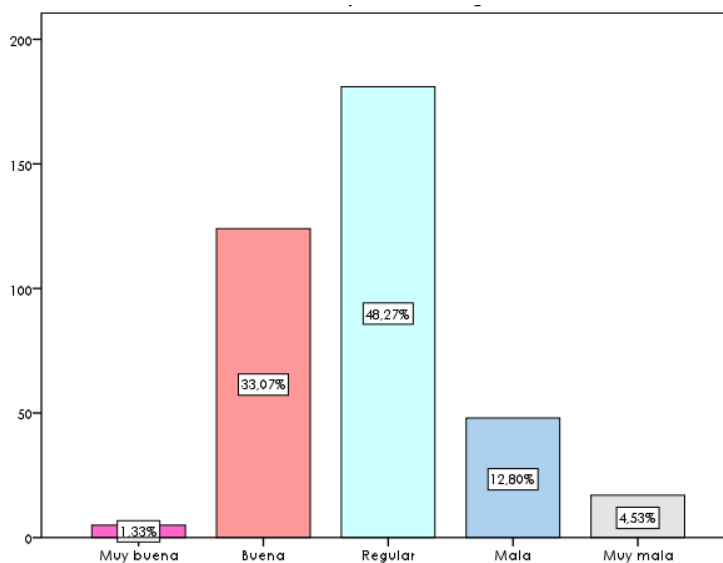


Figura 7. Frecuencia sobre la información
Fuente: encuestas realizadas en el GAD Montúfar 2023

Como se mencionó anteriormente la mayoría de los ciudadanos aludido que utilizaba la plataforma digital de Facebook en la cual se indicó que la información que brindaba el GAD de Montúfar era regular y buena en su mayoría, ya que, obtenían información de diferentes tipos como el cultural, proyectos, convenios y obras. Además, se manifestó que esta plataforma digital era muy activa y actualizada.

Es por ello que se observa en la figura que la mayoría de la población encuestada contestó que la información brindada por el GAD en las plataformas digitales es regular con un 48,27% sin embargo, estos resultados responden a las redes sociales como Facebook donde se observa una mayor publicación de información sobre la gestión diaria que se realiza. Por otro lado, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar no ha socializado eficientemente la página web institucional, pues a través de observación directa con los encuestados se expuso el desconocimiento que las personas tenían sobre esta.

8. ¿Está usted de acuerdo que, con la publicación de datos de las entidades públicas, contribuye en la mejora de la transparencia de la información?

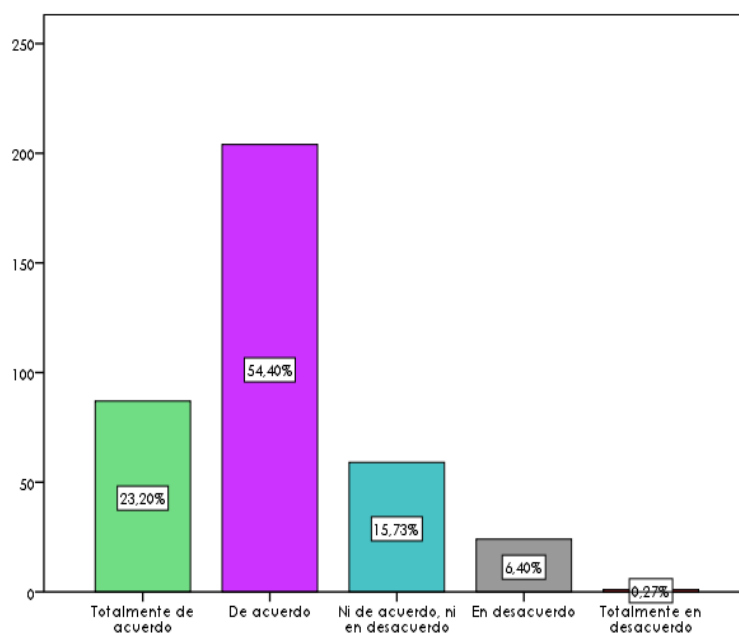


Figura 8. Medición de la contribución de la publicación de datos
Fuente: encuestas realizadas en el GAD Montúfar 2023

Los ciudadanos en su mayoría mostraron que están de acuerdo con que el GAD de Montúfar publique los datos, además manifestaron que es una parte fundamental para la transparencia de la información, por otro lado, el 29,20% de la población menciona que está totalmente de acuerdo, es así que la población reacciona positivamente a la misma. Mientras que la minoría de la población no estuvo de acuerdo por la desconfianza que tienen a la institución.

Es decir que, con los resultados obtenidos a través de las encuestas realizadas a la población montufareña, se puede determinar que la publicación de datos por parte de las entidades públicas es muy importante, pues a través de ello permite que las instituciones sean más transparentes con la ciudadanía al momento publicar la información. Pues de esta manera se ayuda a recuperar la confianza ciudadana en la institución.

9. ¿El GAD de Montúfar transparenta su gestión a través de portales digitales?

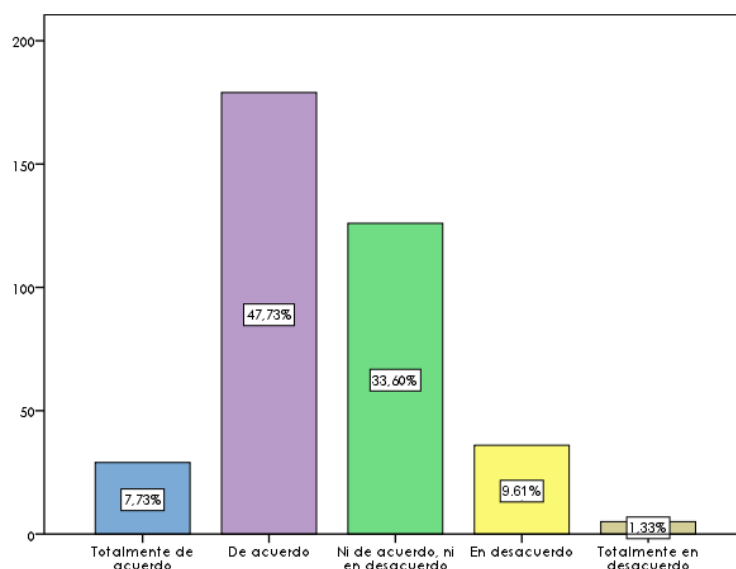


Figura 9. Opinión de las personas con relación a la Transparencia del GAD de Montúfar

Fuente: encuestas realizadas en el GAD Montúfar 2023

En este gráfico se muestra la opinión de las personas con relación a la transparencia que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar realiza en sus portales digitales. De acuerdo con lo antes mencionado en su mayor porcentaje de las personas encuestadas, mencionaron que se encuentran de acuerdo, sin embargo, un menor porcentajes de los encuestados aludían que se encuentran en desacuerdo y en total desacuerdo, porque los ciudadanos encuestados manifiestan que el GAD de Montúfar solo pública cosas irrelevantes en sus portales digitales.

Por tanto, se considera que el GAD de Montúfar efectivamente si es trasparente en sus plataformas digitales, sin embargo, debe ser importante que las autoridades de la misma institución pública, se encarguen de que esta transparencia siga prevaleciendo, es decir seguir publicando constantemente en todas sus diferentes plataformas digitales las actividades que se están realizando

10. ¿La información que se pública en la plataforma digital es accesible y clara para la ciudadanía?

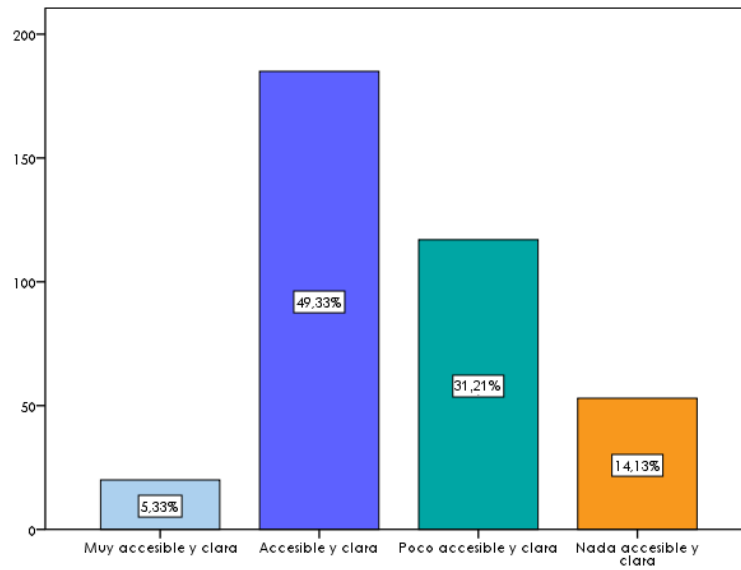


Figura 10. Opinión acerca de la información que se brinda en las plataformas digitales del GAD de Montúfar a la ciudadanía
Fuente: encuestas realizadas en el GAD Montúfar 2023

La transparencia es fundamental, es por eso que las instituciones públicas que publican en sus diversas plataformas digitales la información, debe ser clara y accesible para la ciudadanía, para que de esta manera la población pueda comprender las acciones que se están llevando a cabo, o las actividades que el alcalde está realizando con el presupuesto que ha sido asignado. De acuerdo con ello, en esta pregunta, de las 375 personas encuestadas 185 respondieron que la información que el GAD de Montúfar pública en sus plataformas digitales es accesible y clara, sin embargo, casi a la par de las personas encuestadas, 117 consideraron que la información es poco accesible y clara.

De acuerdo con lo antes mencionado se da a entender que la información que el GAD de Montúfar pública en sus plataformas digitales si es accesible y clara para la mayoría de las personas, sin embargo, hay bajos porcentajes en los cuales se puede evidenciar que existen opiniones contrarias, lo que significa que para algunas personas la información que el GAD brinda a la ciudadanía si es clara, pero para otro no lo es, por motivos de desinterés.

11. ¿El GAD de Montúfar es transparente en su gestión?

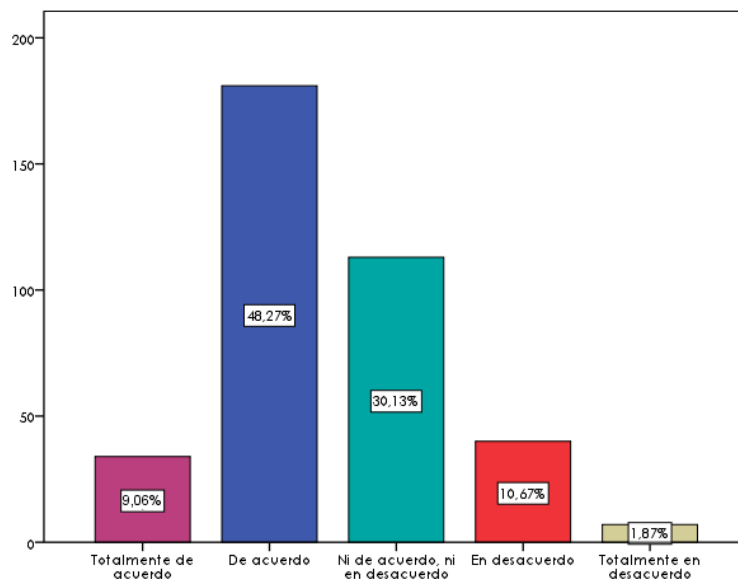


Figura 11. Percepción acerca de la transparencia del GAD de Montúfar

Fuente: encuestas realizadas en el GAD Montúfar 2023

La transparencia es un pilar fundamental de los gobiernos municipales, porque a través de la misma los ciudadanos se informan y conocen como se debe tomar decisiones, en que se está invirtiendo los fondos públicos e incluso bajo qué criterios actúa el alcalde. Con relación a ello en esta pregunta se evidencia que en su gran totalidad de las y los ciudadanos encuestados responden que están de acuerdo en que el GAD de Montúfar es transparente en su gestión, sin embargo, en una menor totalidad de los encuestados medita que están en desacuerdo y en total desacuerdo.

Adicionalmente se constata que esta pregunta se relaciona con la pregunta N°9, porque se habla de la transparencia de la gestión del GAD Montúfar y de la transparencia de la gestión del mismo en sus plataformas digitales. Lo que significa que se obtiene casi las mismas respuestas en las dos preguntas. Es decir que el GAD efectivamente es transparente tanto en su gestión, como en sus plataformas digitales, estos resultados se obtuvieron de acuerdo con las respuestas de los encuestados.

12. ¿El GAD de Montúfar incentiva la participación en la solución de problemas a través de capacitaciones, reuniones o talleres?

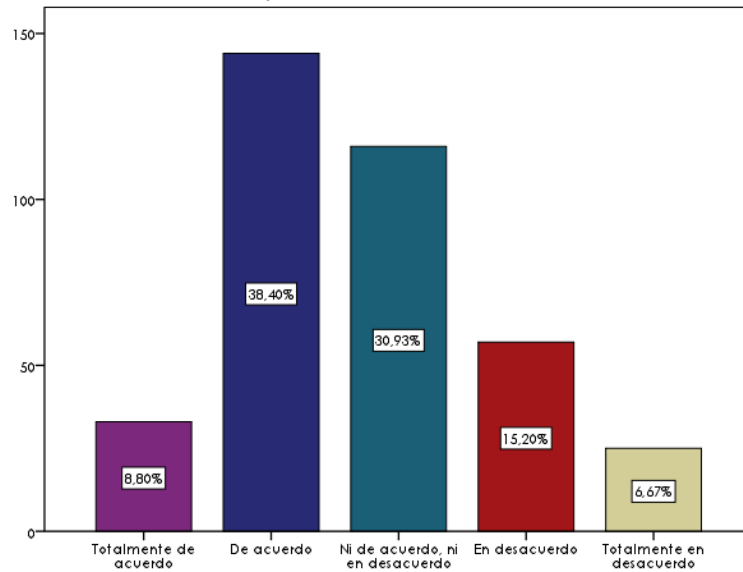


Figura 12. Percepción acerca de la participación en la solución de problemas
Fuente: encuestas realizadas en el GAD Montúfar 2023

La participación ciudadana es un derecho que está consagrado en la Constitución de la República del Ecuador, por lo tanto, todas y todos tenemos derecho a ser partícipes en la toma de decisiones en el desarrollo de políticas públicas y en la solución de problemas. Por tanto, cuando existe participación ciudadana se está mejorando la democracia y la relación de los ciudadanos con el gobierno. Posterior a ello, en este gráfico se constata que el mayor porcentaje de la población encuestada responde que está de acuerdo, en concordancia a la pregunta antes mencionada, mientras que un menor porcentaje responde que está en desacuerdo y en total desacuerdo, la justificación de las personas que responden que están en desacuerdo es porque manifiestan que el GAD de Montúfar simplemente solo realiza reuniones, mas no capacitaciones o talleres.

13. ¿Con que frecuencia usted ha solicitado al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar información?

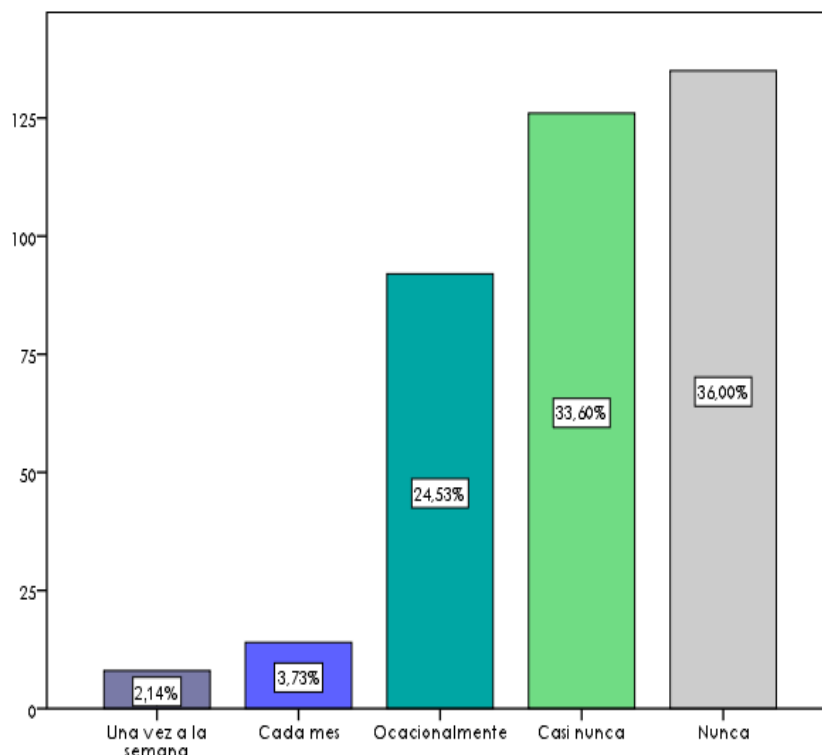


Figura 13. Frecuencia sobre las solicitudes de información al GAD
Fuente: encuestas realizadas en el GAD Montúfar 2023

El acceso a la información pública es un derecho fundamental, porque permite que las y los ciudadanos busquen y reciban información de temas de su interés. Cuando las entidades públicas brindan una información transparente a la ciudadanía, se robustece la participación ciudadana. En cuanto a esta pregunta en la recolección de datos de todos los encuestados se obtuvo que la gran mayoría de las personas responden que nunca han solicitado información al GAD de Montúfar y en su minoría responde que ocasionalmente, cada mes y una vez a la semana han solicitado información. Este resultado es inesperado, ya que se sobreentiende que la ciudadanía si debería solicitar información a las instituciones. Pues, este resultado nos da a entender que no existe una vinculación entre la ciudadanía y el GAD.

14. ¿Cuál ha sido el resultado de su solicitud al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar?

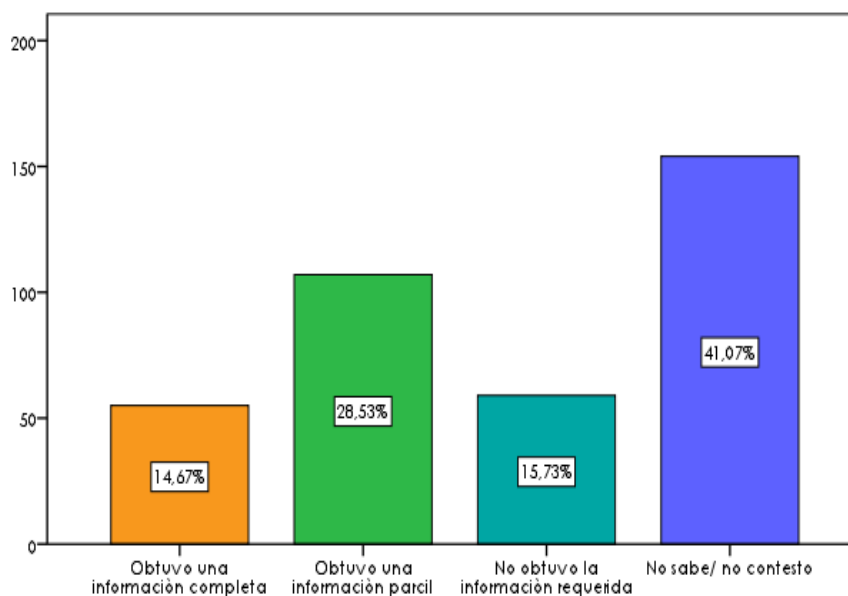


Figura 14. Opinión acerca los resultados obtenidos de las solicitudes presentadas al GAD por parte de la ciudadanía

Fuente: encuestas realizadas en el GAD Montúfar 2023

Esta pregunta está vinculada a la pregunta N°13 porque con relación a la información que la ciudadanía solicita al GAD de Montúfar y al resultado de la misma, mayoritariamente la población contesta que no sabe por ello no contesta y, por otro lado, minoritariamente la ciudadanía responde que no obtuvo la información requerida o que obtuvo una información parcial y otros una información completa. Es decir que la gran mayoría de las personas prefieren no responder a la pregunta antes mencionada y en su minoría considera que la información brindada por la institución no es tan completa en algunos casos.

Es un derecho por parte de la ciudadanía de acceder a la información pública que ellos requieran sobre el GAD de Montúfar y así mismo debe ser deber por parte de la institución de dar acceso a esta información a través de sus distintas plataformas digitales, así como también mediante diferentes canales de comunicación.

15. ¿Con que frecuencia el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar ha incentivado a los ciudadanos a que participen en veedurías públicas respecto a la acción que realizan en la ciudad?

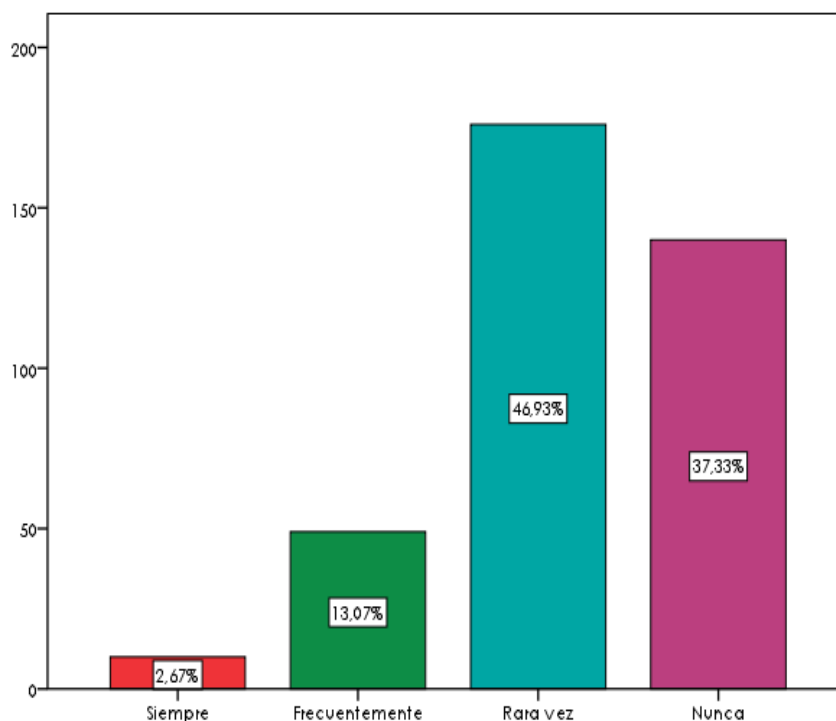


Figura 15. Frecuencia acerca de la motivación a participar en veedurías públicas por parte del GAD

Fuente: encuestas realizadas en el GAD Montúfar 2023

Las veedurías públicas son mecanismos en los cuales los ciudadanos participan para evidenciar o controlar lo que las instituciones realizan con los recursos públicos. Respecto a lo antes mencionado en esta pregunta en un elevado porcentaje de las personas encuestadas responde que rara vez el GAD de Montúfar incentiva a que los ciudadanos participen en veedurías públicas, con relación a la acción que se realiza en la ciudad, mientras que por el contrario en un menor porcentaje responde que frecuentemente y siempre. Es decir que el si el GAD de Montúfar por lo general las veedurías públicas las realiza rara vez, lo cual implica que la ciudadanía no esté tan al tanto de las acciones que este realiza.

16. ¿Qué tan importante es para usted, que exista la rendición de cuentas como mecanismo de transparencia para fortalecer la participación ciudadana?

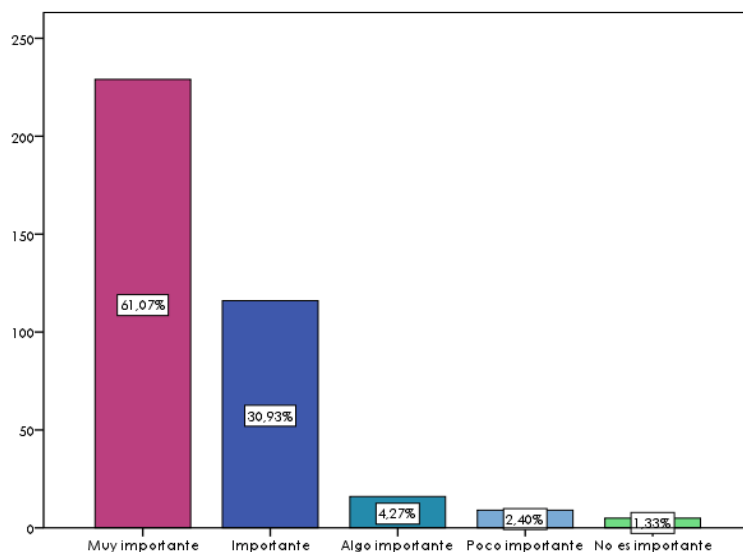


Figura 16. Importancia de la rendición de cuentas
Fuente: encuestas realizadas en el GAD Montúfar 2023

En base a esta última pregunta de la encuesta realizada, se evidencia que la mayor totalidad de las personas consideran que la rendición de cuentas es muy importante, ya que a través de esta se permite fortalecer la participación ciudadana. Por el contrario, la menor totalidad de las personas encuestadas considera que es algo importante, poco importante y no importante la rendición de cuenta.

4.1.2. Entrevistas

Para la elaboración de las entrevistas, se involucrarán a cuatro entrevistados, de los cuales estarán distribuidos de la siguiente manera: se tomarán en cuenta a dos funcionarios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar. El primero será un conector de las TICS y el segundo será de Participación ciudadana. Para las entrevistas restantes se ha visto la necesidad de involucrar a actores que se encuentren fuera del GAD. El tercer actor será un experto en TICS y el cuarto será un presidente barrial. Estas entrevistas se las realizara a cuatro personas diferentes dentro y fuera del GAD, para conocer las distintas percepciones que tienen cada uno de los mismos.

Tabla 3. Ficha técnica entrevista al Ing. Aldemar Revelo, Técnico de Desarrollo Social del GAD de Montúfar

<p>Perfil</p> <p>Nombre: Aldemar Revelo</p> <p>Cargo: Técnico de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar</p> <p>Título: Ingeniero en Administración Pública de Gobiernos Seccionales</p> <p>Experiencia: 10 años trabajando en el sector público como parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar, participe de proyectos en temas de: transparencia, elaboración de presupuesto participativo, rendición de cuentas, proyectos sociales con relación a jóvenes, niños y personas con discapacidad.</p>		
Pregunta	Respuesta	Análisis
<p>1. ¿Cuáles son las distintas iniciativas que el GAD de Montúfar tiene para aumentar la calidad democrática en las plataformas digitales para la participación de los ciudadanos?</p>	<p>El Municipio de Montúfar lo que utilizamos generalmente es la página web que tiene la municipalidad que está alimentada con información sobre noticias de lo que la gestión pública de la municipalidad está realizando, la información más relevante hay se la pública, pero la página en si como para ayudar a que la ciudadanía esté más informada la utilizan la de Facebook, la fan page que tiene el municipio esa es la que más está alimentada de información, la más actualizada.</p>	<p>En cuanto a las dimensiones expuestas como las acciones institucionales externas que realiza el GAD de Montúfar se puede mencionar que: El uso de plataformas digitales como su página web y redes sociales son canales utilizados para emitir mensajes, noticias y acciones realizadas sobre la gestión pública de la municipalidad, sin embargo todavía carece de una estrategia comunicativa bilateral ya que aún los ciudadanos son receptores de un mensaje en la página web perteneciente a la municipalidad, necesita aun de iniciativas que fomenten la participación de los</p>

		ciudadanos en el proceso de la toma de decisiones a través de las plataformas digitales.
2. ¿Cómo se prepara y adapta el GAD de Montúfar para orientar los servicios a las necesidades de los ciudadanos en torno a la participación y toma de decisiones de los ciudadanos?	<p>Cumpliendo con las dos normativas legales existente en temas de transparencia, en temas de participación ciudadana, rendición de cuentas.</p> <p>Por medio de trípticos informamos a la ciudadanía del sobre el tema de lo que es la silla vacía cuando puede participar, informamos mediante trípticos lo que es el sistema de participación ciudadana para que también puedan participar, les informamos sobre lo que es los consejos barriales, les informamos de esta situación mediante trípticos no y también el por las redes sociales también se les informa no, las acciones que está realizando el municipio y también de las sesiones de concejo que se realizan cada semana para que también sean partícipes de esas reuniones a fin de que hagan uso de la silla vacía.</p>	<p>Entorno a la dimensión de Difusión de la Información Pública correspondiente a la variable dependiente de la transparencia se menciona que el GAD de Montúfar adapta y prepara a la ciudadanía cumpliendo las normativas legales vigentes en torno a transparencia, participación ciudadana y rendición de cuentas, sin embargo no se involucra aun las tecnologías de la información y comunicación pues utilizan instrumentos de comunicación como el tríptico para informar sobre mecanismos como la silla vacía, consejos barriales y el sistema de participación sin embargo las plataformas digitales aún siguen siendo un mecanismo poco utilizado, donde no se ha podido lograr que por medio de los mismo los propios ciudadanos puedan participar, interpelar e involucrarse en la toma de decisiones por medio de las nuevas tecnologías.</p>

<p>2.1. ¿Cómo hacen ustedes para que ellos interactúen a través de su página o a través de las redes sociales?</p>	<p>Bueno en la toma de decisiones ellos no se los ha hecho por medio de las páginas o redes sociales para que ellos participen a veces en encuestas no porque nos hemos visto en el año 2020 hicimos un tema de levantamiento de la consulta ciudadana por redes sociales y no hubo la participación deseada que nosotros queríamos, le queríamos que se amplié no, tuvimos la participación como de unas 12 o 15 personas</p>	<p>A pesar de los distintos beneficios que acarrea la presencia de las plataformas digitales a la Administración Pública el tema de la brecha digital y la desconfianza ciudadana sigue siendo un gran obstáculo que el GAD de Montúfar y varias instituciones deben combatir, pues a pesar de que se realicen iniciativas si no existe el acceso a la sociedad de la información y a estas nuevas herramientas tecnológicas se impide el desarrollo y las posibilidades de que los servicios, la participación ciudadana y transparencia se acerquen más al ciudadano a través de estas plataformas digitales.</p>
<p>3. ¿Cuáles y como se ofertan los bienes y servicios a través de las TICs del GAD de Montúfar hacia los ciudadanos?</p>	<p>Bueno en este tema se ofertan en la página web los servicios que la municipalidad dispone y también se les informan que ciertos servicios pueden pagarles por plataformas virtuales ya no, entonces el municipio ya tiene hecho un convenio con Facilito tiene hecho un convenio con unas entidades financieras y entonces los servicios básicos también se pagan por esas plataformas, entonces también en la página web del municipio también dicen el pago de los impuestos para todos los servicios básicos</p>	<p>El uso de las tecnologías de la información y comunicación en la prestación de bienes y servicios en el GAD de Montúfar se han realizado a través de la página web, donde se mencionó que existe la colaboración entre varias instituciones públicas y privadas para acercar los diferentes servicios al ciudadano como: el pago de los servicios básicos e impuestos. Aun así, a pesar de los distintos servicios y convenios realizados por la municipalidad, los bienes y servicios no se ofertan en gran magnitud, pues no se observan iniciativas y estrategias para dar a conocer estos mismo. Por último las acciones</p>

	<p>por nuestras plataformas y entonces en eso hemos logrado un poquito más de hacer de que el tema de la digitalización de los servicios de pago de los servicios y hasta eso nos hemos avanzado el resto hemos avanzado mucho</p>	<p>institucionales de promoción entorno a los bienes y servicios son muy bajas en el GAD de Montúfar y existe aún el desconocimiento de los mismos por parte de los ciudadanos.</p>
<p>4. ¿Qué mecanismos de rendición de cuentas y de fomento a la transparencia de la gestión pública ofrece el GAD de Montúfar?</p>	<p>En tema de rendición de cuentas la municipalidad es cada semana también informa por medio del medio de comunicación Carchi al día que aquí existe en el cantón, informa de las actividades que están implementando no la municipalidad tanto en obras servicios y gestión, asimismo por la plataforma de Facebook también se informa de que la gestión que ha hecho el señor Alcalde.</p> <p>El tema de rendición de cuentas lo hacemos también de acuerdo lo que nos dice la Ley Orgánica de participación ciudadana que cada año la municipalidad debe rendir cuentas a sus mandantes y eso también lo hacemos año tras año de acuerdo con los</p>	<p>En cuanto a la transparencia en la dimensión de Prestación de Informes se evidencia que el GAD de Montúfar informa a la ciudadanía de su gestión a través de las redes sociales y la página web que es actualizada diariamente, además se visualiza la colaboración de medios de comunicación como lo es Carchi al día considerado un medio digital, impreso y radial, aun así el acceso igualitario de esta información brindada a través de las nuevas tecnologías de la información y comunicación todavía no está al alcance de toda la ciudadanía .</p> <p>Por otro lado, el fomento de la transparencia por parte del GAD de Montúfar se rige a las normativas vigentes, sin embargo, no existe innovación para buscar diferentes alternativas de rendición de cuentas y transparencia en el cual se busque garantizar el acceso a la ciudadanía.</p>

	lineamientos de esta institución de transparencia.	
5. ¿Cómo se difunde, capacita y entrena por parte del GAD de Montúfar a la ciudadanía para el uso efectivo de las plataformas digitales?	Este tema nosotros no lo hemos realizado, nos hemos quedado, no hemos hecho, nosotros les hemos informado de lo de que existen las redes sociales existe la página web institucional que puedan ellos hacer uso no, pero entrenados para el manejo de esta de esas plataformas no los hemos entrenado no.	En la actualidad las tecnologías de la información y comunicación son una herramienta muy importante y ha ocupado un sinnúmero de espacios, sin embargo, la dificultad del acceso a las mismas, la desigualdad en el acceso a las tecnologías por diferentes factores como el económico, social, de género y geográfico sigue siendo una barrera muy grande por la cual luchar sin embargo, el GAD de Montúfar debe implementar estrategia que ayuden a reducir la brecha digital y permitan el acceso a los ciudadanos, por otro lado, las capacitaciones entorno al uso de las plataformas digitales son primordiales para que la ciudadanía tenga más facilidad de acceder a los servicios, noticias y acciones que realiza la institución, para desarrollar una mayor participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones y acercar así mismo los bienes y servicios del GAD de Montúfar.
6. ¿Cuáles son los mecanismos de transparencia que se están	Nosotros lo único que hemos estado aquí implementando para fomentar el tema de transparencia es en sí el uso de los ciudadanos de la silla vacía no entonces ahí se	En cuanto a los mecanismos de transparencia que está implementando GAD de Montúfar, las acciones que están realizando son mínimas y no existen estrategias innovadoras que utilicen las tecnologías de la información

<p>implementando en el GAD de Montúfar para que la ciudadanía participe de manera activa en la toma de decisiones?</p>	<p>transparentan las cosas las acciones la ciudadanía puede opinar sobre los asuntos públicos, en temas de transparencia también hemos optado para que la ciudadanía se informe con el link de transparencia de la municipalidad que mes a mes está actualizado en esta función no y el tema de rendición de cuentas generalmente con esto la ciudadanía se transparenta, la gestión que está haciendo la municipalidad</p>	<p>y comunicación que logren involucrar a la ciudadanía de forma activa en la toma de decisiones.</p>
---	---	---

Tabla 4. Ficha técnica entrevista al Ing. Ernesto León, Jefe de Sistemas y Telecomunicaciones del GAD de Montúfar

<p>Perfil Nombre: Ernesto León Cargo: Jefe de Sistemas y Telecomunicaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar Título: Ingeniero de Sistemas</p>		
Pregunta	Respuesta	Análisis
<p>1. ¿Qué estrategias implementa el GAD de Montúfar para asegurar el</p>	<p>Bueno nosotros como municipalidad hemos implementado redes de comunicación con todos los ciudadanos esto lo hemos logrado a través de la implementación de zonas wifi</p>	<p>Una de las estrategias implementadas en el GAD de Montúfar para el acceso tecnológico a los ciudadanos ha sido la implementación de zonas wifi gratuitas en las diferentes parroquias, sin embargo, esta aun no es una</p>

<p>acceso tecnológico a los ciudadanos?</p>	<p>gratuitas para que tengan acceso a la plataforma Municipal y accedan a los servicios que presta la institución, es así que nosotros tratamos de que los ciudadanos tengan acceso a los servicios. También como uno de nuestros principios es el de optimizar los recursos y el de apertura nuevos servicios de mejor calidad y una comunicación más fluida.</p>	<p>herramienta eficiente que brinde ayuda contra la lucha de la desigualdad tecnológica, ya que existen distintos factores por los cuales los ciudadanos no pueden acceder a la tecnología, ni a los servicios que ofrece la municipalidad como el no tener dispositivos tecnológicos, analfabetismo digital y el uso tecnológico. Es por eso que se deberían replantear e incrementar estrategias para luchar contra la brecha digital.</p>
<p>2. ¿Qué acciones realiza el GAD de Montúfar para garantizar la seguridad de la información su credibilidad y actualización continua?</p>	<p>Aseguramos la información con recursos de nube privada, una infraestructura que nos ayuda a garantizar la seguridad de la información. Por otra parte, como municipalidad y en nuestros sistemas, plataformas digitales y redes sociales una de las herramientas que usamos es el de restringir el acceso a la información mediante el uso de un Firewall a usuarios no deseados, evitar que se degrade el sistema.</p>	<p>La seguridad de la información y la confianza ciudadana en los diferentes servicios que se brindan en línea aún es muy escasa, además las plataformas digitales deben ser amigables con los ciudadanos para que puedan acceder a ellas y siempre estar actualizadas, sin embargo, los datos deben ser accesibles para todos y brindar a la ciudadanía una capacitación sobre la utilización de estas plataformas digitales y la disponibilidad de información que aumente la confianza y la credibilidad.</p>
<p>3. ¿Cuáles y como se ofertan los bienes y servicios a través de las</p>	<p>Los servicios se ofertan a través de la página web institucional a través de otros canales de comunicación como son convenios con Bancos, Cooperativas y otras instituciones y</p>	<p>A pesar de que los bienes y servicios se ofertan a través de la página web aún existe un alto grado de analfabetismo en la ciudadanía de las plataformas digitales que tiene el GAD de Montúfar, es por eso que</p>

<p>TICs del GAD de Montúfar hacia los ciudadanos?</p>	<p>con herramientas que permitan proporcionar sin problemas las interacciones con los cliente.</p>	<p>se debe brindar información sobre estas herramientas digitales y cómo manejarlas para lograr una interacción con los ciudadanos.</p>
<p>4. ¿Qué mecanismos de rendición de cuentas y de fomento a la transparencia de la gestión pública ofrece el GAD de Montúfar?</p>	<p>Utiliza el mecanismo de información para los ciudadanos como es la LOTAIP en donde se encuentra toda la información que se lleva acabo como trasparencia de la información hacia los ciudadanos como deber y responsabilidad de explicar a la ciudadanía.</p>	<p>Los mecanismos de rendición de cuentas y de fomento a la transparencia que utiliza el GAD de Montúfar se rigen a la normativa vigente como la LOTAIP, desafortunadamente la información que se brinda en la página web aun es confusa y poco accesible para los ciudadanos, además no se utilizan los medios necesarios para difundir y acercar la información al ciudadano.</p>
<p>5. ¿Cómo se difunde, capacita y entrena por parte del GAD de Montúfar a la ciudadanía para el uso efectivo de las plataformas digitales?</p>	<p>En este tema las plataformas digitales facilitan la ejecución de tareas con ayuda de un programa en un mismo lugar además se difunde a través de las redes sociales y desde la página web institucional.</p>	<p>Entorno a la accesibilidad que tiene el ciudadano se observa que carecen de esta, pues no se difunde, capacita o entrena a la ciudadanía en el manejo de las plataformas digitales como tal, además el manejo y uso de estas debe ser primordial aun así solo se informa de la existencia de una página web y redes sociales. Por lo cual, se deben acercar estos servicios a todas las parroquias ya sean urbanas o rurales a través de las capacitaciones.</p>

<p>6. ¿Cuáles son los mecanismos de transparencia que se están implementando en el GAD de Montúfar para que la ciudadanía participe de manera activa en la toma de decisiones?</p>	<p>Con la implementación del sistema de información Local SIL que ayuda a que la ciudadanía este bien informada y con transparencia de todos los procesos que se lleva a cabo en la institución Municipal a parte de instrumentos de planificación a igual que los planes de ordenamiento territorial.</p>	<p>Una de las estrategias es la implementación del sistema de información Local SIL que ayuda a la planificación y gestión pública, sin embargo, debe existir mayores estrategias que acerquen la información al ciudadano para que este informado y logre involucrarse en el proceso de toma de decisiones y participe en los asuntos públicos.</p>
---	--	--

Tabla 5. Ficha técnica entrevista al MSc. Mauricio Bastidas, Presidente del barrio "Santa Rosa"

<p>Perfil</p> <p>Nombre: Mauricio Alirio Bastidas Benavides</p> <p>Cargo: Presidente del Barrio Santa Rosa y gerente del "Comercial Guapos"</p> <p>Título: Graduado como Ingeniero de la carrera de Administración de empresas en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, con una maestría en la Universidad de Barcelona.</p> <p>Experiencia: Caracterizado como un empresario, emprendedor, comerciante, concejal, vicealcalde, director de la empresa pública de movilidad, presidente del barrio y gerente de la compañía "Guapos".</p>
--

Pregunta	Respuesta	Análisis
<p>1. ¿Por qué es importante que exista una relación entre las autoridades del barrio con la ciudadanía, al momento de la toma de decisiones?</p>	<p>Cuando se elige autoridades que van a administrar los recursos del pueblo y el futuro de la patria chica, entonces desde la planificación de quien toma la batuta o llega al cargo de autoridad tiene que estar conectado directamente con los dirigentes de los barrios de las comunidades y las parroquias, de igual manera con las organizaciones, ya que es la única forma de poder compartir y saber las necesidades fundamentales que existe en cada uno de los territorios.</p>	<p>Concordando con esta pregunta, efectivamente el GAD debe estar siempre relacionado directamente con las autoridades del barrio al momento de tomar una decisión, ya que a partir de ello se puede llegar a conocer la realidad en la que se encuentra la ciudadanía que habita en ese barrio, es decir cuáles son sus necesidades, que es lo que les falta, que problemas existe, etc. Pues solo de esta manera se puede llegar a un consenso y tomar una decisión, caso contrario, si el GAD no se involucra con las autoridades, sería un total fracaso.</p>
<p>2. ¿Qué método ha utilizado como autoridad para involucrar a la ciudadanía en la toma de decisiones en su comunidad?</p>	<p>Generar dinámicas, generar actividades, en las cuales nos involucra a todos y a través de ello hemos logrado consolidar las obras. Pues hubo una experiencia muy bonita aquí en nuestro barrio, a partir de que se generó hace 2 años un una lluvia Fuerte, las causa de este desastre que se ,generó a las familias del</p>	<p>En cuanto a la contestación del presidente, se considera que el método empleado por el mismo ha sido eficiente, porque ahora se puede evidenciar que gracias al apoyo del presidente con el barrio de Santa Rosa y gracias al trabajo en conjunto, ahora los habitantes de este barrio pueden gozar de las obras que los beneficia.</p>

	<p>barrio hizo de que nosotros nos unamos y justamente hoy vamos a inaugurar unas obras, que es el resultado de la lucha de un barrio unido.</p>	
<p>3. ¿Cada cuánto tiempo se realizan veedurías públicas en su parroquia por parte del GAD de Montúfar y cuales han sido los resultados?</p>	<p>A ver dentro del tema yo creo que las autoridades sabiendo que hay una normativa, y cada año hay que hacer la rendición de cuentas, ellos cumplen más bien, pero cumplen por lo que la ley les exige, mas no por interés de ellos llegan a los barrios o comunidades para consensuar y planificar.</p> <p>No más bien esa parte yo creo que siempre en campaña se ofrece mucho y a la hora de cumplimiento no se hace nada.</p>	<p>De acuerdo con ello, lo que se dio a deducir es que el GAD de Montúfar simplemente se basa en lo que está estipulado en la normativa de transparencia, es decir que la rendición de cuentas y las veedurías se las realiza, porque la ley les exige y no por si mismos. Lo que significa que a ellos no les interesa rendir cuentas de lo que se está haciendo a la ciudadanía y que si lo hacen es solo por cumplir con la ley.</p>
<p>4. ¿Qué opinión tienen sobre los mecanismos de rendición de cuentas y de fomento a la transparencia de la gestión pública que ofrece el GAD de Montúfar?</p>	<p>Ese es otro tema, que va alineado al interés de quién va a dar la rendición de cuentas. El que va a dar la rendición de cuentas, prepara el escenario, es más en este tiempo en la administración actual, ellos enviaban un oficio preguntando a la colectividad de qué quieren que rinda cuentas y mandaba un oficio consultando ¿de qué sugieren que</p>	<p>Esta pregunta tiene una relación con la anterior, pues se considera que, en cuanto a mecanismos de rendición de cuentas, solo se ha dado cumplimiento porque existe una normativa legal, es decir que solo se lo hace por la normativa y no por la ciudadanía. Además, solo se rinden cuentas de un tema en específico y no en</p>

	<p>rinda cuentas?, cuando lo lógico el proponente tiene que ser él. El administrador debe salir a los medios de comunicación a dar la rendición de cuentas para que la ciudadanía, desde el conocimiento del territorio cuestione haga las preguntas y si la autoridad tiene claro sobre lo que ha hecho y ha hecho bien responda con asertividad.</p>	<p>general como debería de ser. Entonces se considera que en tema de rendición de cuentas el GAD de Montúfar no es tan transparente.</p>
<p>5. ¿Se ha difundido, capacitado y entrenado por parte del GAD de Montúfar a la ciudadanía para el uso efectivo de las plataformas digitales?</p>	<p>No se lo hace, más bien sí sabemos que hay una página porque, la ley de transparencia exige que se difunda lo que se está haciendo, pero nunca se lo ha hecho de decir salir a los barrios y decir esta es la página que tenemos; más bien en discurso ¡entrarán a la página!, pero más no dar una capacitación, dar una charla de exploración donde al usuario o la gente que ustedes conocen que el nivel de educación en el sector rural es bajo.</p> <p>Entonces, sobre ese tema no se lo hace y no hay socialización.</p>	<p>Con relación a esta pregunta, lo que se pudo comprender es que en definitiva no se ha difundido, ni mucho menos capacitado a la ciudadanía en temas de plataformas digitales. Claro que el GAD de Montúfar cuenta con una plataforma digital, sin embargo, no se ha evidenciado el interés de la ciudadanía en esta plataforma, por un lado, esto se debe a la falta de comunicación por parte del GAD en los temas tecnológicos a las personas adultas y por otro por la falta de innovación y actualización de la misma.</p>

<p>6. ¿Cuál es la efectividad de los mecanismos de transparencia que tiene el GAD de Montúfar para que la ciudadanía participe de manera activa en la toma de decisiones?</p>	<p>En el buen sentido, pues cuando recién se hablaba de la reforma a la Constitución en el 2008, la colectividad estaba como quien dice empoderada y decían hoy si va haber transparencia, hoy sí va a haber rendición de cuentas, la colectividad va a estar sabiendo lo que se hizo y lo que se dejó de hacer y por qué no se hizo; obras que son de envergadura y son de interés en territorio. Pero la verdad que hoy la gente como que se ha cansado, dicen rendición de cuentas ya no cree y podemos darnos cuenta que en todas las instituciones quién asiste son los funcionarios de cada institución que en otro caso diríamos la rendición de cuentas es para la misma familia, los mismos trabajadores.</p> <p>Es por ello que la gente igual, hace caso omiso no le interesa. La autoridad con su gente hace la rendición de cuentas, firman y eso es todo, no hay más.</p>	<p>En esta pregunta el Presidente del Barrio, dio a entender que básicamente la Transparencia del GAD de Montúfar en cuanto a la rendición de cuentas no es tan efectiva como tal, ya que la ciudadanía no asiste a ver la rendición de cuentas, porque los únicos que están invitados a la misma son los mismos funcionarios del municipio y mas no el ciudadano. Lo que significa que las autoridades hacen entre ellos lo que les compete. Entonces ante esta situación la gente se siente desmotivada y poco le interesa participar en la toma de decisiones.</p>
--	---	---

Tabla 6. Ficha técnica entrevista al MSc. Freddy Miranda, Docente de la Carrera de Administración Pública de la UPEC

<p>Perfil</p> <p>Nombre: Freddy Ramón Miranda Pichucho</p> <p>Cargo: Docente de la carrera de Administración Pública en la Universidad Politécnica Estatal del Carchi</p> <p>Título: Graduado como ingeniero comercial, administración y gestión de empresas en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, con maestría en Finanzas empresariales (ESPE) y maestría en Gobierno y Gestión pública en la Universidad de Valparaíso Chile.</p> <p>Experiencia: Docente de la Maestría en Administración Pública (PUCE), Docente en la carrera de Administración Pública (UPEC), Docente en la Facultad de Ciencias Administrativas (UTC), Docente de Planificación Estratégica; formulación, evaluación y Gestión de proyectos; procesos; tributación, contabilidad en la Escuela de Perfeccionamiento de Aerotécnicos.</p>		
Pregunta	Respuesta	Análisis
<p>1. ¿Por qué es tan importante el uso de las TICs, dentro de una institución pública?</p>	<p>Como Aguilar lo plantea claramente donde dice que la utilización de las técnicas de información y comunicación, son elementales dentro de lo que es la modernización misma de la Administración Pública y por eso se hace necesario e imprescindible la utilización de estas tecnologías de información y comunicación, para tratar incluso de acercar a la ciudadanía a lo que son los niveles de gobierno.</p>	<p>Es decir que el hablar de la las TICs en la actualidad, es un tema muy relevante, ya que tiene que tener que ver con la innovación de las instituciones en la entrega y prestación de servicios. Y en cuanto a su importancia, se puede decir que cuando existe una innovación en las instituciones públicas en la prestación de servicios, a los ciudadanos se les facilita el acceso a los mismo. Lo que significa que el ciudadano, sus trámites los realiza desde casa y en línea, sin necesidad de acudir a la Institución.</p>

<p>2. ¿Cómo deberían ofertarse los bienes y servicios a través de las TICs hacia los ciudadanos?</p>	<p>El cómo se debería ofertarse los bienes y servicios va al sentido de innovación, pero ya que tenga que nacer de la iniciativa mismo de cada uno de los niveles de gobierno, pero en si a dónde apuntaría principalmente sería a tratar de satisfacer ahí ni siquiera a ese ciudadano si no a ese cliente y sobre todo buscar la confianza de la ciudadanía.</p>	<p>Concordando con la respuesta, para que los bienes y servicios puedan ofertarse, en primer lugar, se los debería innovar a través de las TICs, para después brindar esos servicios a la ciudadanía. Pero no sería una tarea fácil, ya que como bien se sabe actualmente la ciudadanía desconfía de las instituciones, es decir ya no cree. Entonces para poder ofertar esto bienes y satisfacer las necesidades del ciudadano, lo que se tendría que hacer es brindar confianza a la ciudadanía y esto solo se lo lograría a través de la vinculación y el dialogo de los diferentes niveles de gobierno con la población.</p>
<p>3. ¿Cómo se debe difundir, capacitar y entrenar a la ciudadanía para el uso efectivo de las plataformas digitales?</p>	<p>A través de medios masivos, a través de utilizar asociaciones, a través de la misma participación ciudadana de esos actores de participación ciudadana, para que se logre difundir.</p> <p>Tratar de llamar a buscar el sentido de socialización talvez a través de talleres, a través de los mismos presidentes, los responsables de los mecanismos de participación ciudadana, para que ellos sean los encargados de transmitir.</p>	<p>Este es un tema que desde nuestra perspectiva no se lo hace, porque con relación a la pregunta cinco que se le realizo a un presidente barrial, se supo manifestar que no hay una socialización como tal acerca del tema de las plataformas digitales. Pues se ha evidenciado que no existe interés tanto por parte del GAD, como el de la ciudadanía.</p>
<p>4. ¿Cuáles son las deficiencias</p>	<p>Como deficiencia mismo dentro de nuestro de nuestro país y aterrizado aquí a lo que ustedes</p>	<p>Efectivamente, una de las principales deficiencias de las TICs que se ha podido evidenciar en algunas</p>

<p>actuales de las TICs en la prestación de servicios en línea que se ofrece a la ciudadanía y como superarlas?</p>	<p>tienen que ver a los GADs municipales, dentro de lo que es la provincia del Carchi, es esa desconfianza, esa falta de comunicación, esa falta de socialización en todos los cambios que se van dando y que busque tener la confianza ciudadana. Y otro tema es el analfabetismo digital, porque, no difundimos, no capacitamos a las personas en el uso mismo de las tecnologías.</p> <p>Yo veo la mejor solución en el sentido es de socialización a través de los actores sociales, ahí cuando hablo de actores sociales; hablo de los representantes de las asociaciones, representantes de varios representantes, presidentes de juntas parroquiales. Para que a través de ellos se empiece a hacer la difusión</p>	<p>instituciones públicas ha sido la desconfianza por parte de la ciudadanía, otra es la falta de innovación y actualización. Por ejemplo: el GAD de Montúfar es cierto que cuenta con una plataforma digital y hace uso de sus páginas web, sin embargo, se ha evidenciado que, en la misma plataforma digital, no está actualizada, en cuanto a temas de transparencia y los servicios en línea se encuentran deshabilitados. Entonces para poder superar estas deficiencias, en primer lugar, debería existir una socialización entre el GAD y la ciudadanía.</p>
<p>5. ¿Cómo se debería usar y administrar las plataformas digitales de una institución para que esta brinde</p>	<p>Bueno y ahí volvería nuevamente lo que es la participación ciudadana e incluiría algo más que es la transparencia. En cuanto a cómo tengo que usar y administrar estas plataformas, eso ya viene desde la misma gestión, desde ellos buscar esa seguridad, Es tratar de ellos mismos, a través de sus direcciones de tecnología de información y</p>	<p>Desde luego, se supone que los GAD deberían ser los responsables de que se administren de manera igualitaria sus plataformas digitales. Es decir, tratar de brindar las mismas oportunidades para todos los ciudadanos. Pero para poder lograrlo se requiere que el GAD tome esa iniciativa y sobre todo que se tenga como centro de atención al ciudadano, pues solo así se</p>

<p>información a la ciudadanía de manera igualitaria?</p>	<p>comunicación que tienen todos los GAD, tratar de diseñar y sino adquirir. Y para generar o llegar a esto que ustedes dicen de una manera igualitaria, es complicadísimo no, pero igual es papel del mismo GAD.</p>	<p>lograra que exista transparencia de la información de manera igualitaria.</p>
<p>6. ¿Cuáles son las estrategias que podrían contribuir a la reducción de la brecha digital para obtener un mayor acceso a la información por parte de la ciudadanía?</p>	<p>Para mí una de las estrategias es la misma socialización y búsqueda de capacitación. Otra es tratar de segmentar e ir por grupos.</p> <p>Pero para mí, para romper el sentido de brecha digital o para romper ese analfabetismo digital, el tema es socialización y capacitación, no hay otra y la idea es, que como gobiernos autónomos o como el gobierno central, se busque los mecanismos para poder volverlos más eficientes. Incluso, una de las estrategias podría ser el tema de que, dentro del uso mismo de las tecnologías de información y comunicación, para la entrega de servicios, para el pago de esos mismos servicios o para buscar información, deberían ser muy dóciles para la ciudadanía.</p>	<p>La brecha digital es un tema que hasta la actualidad sigue prevaleciendo y sobre todo en la población que habita en las zonas rurales. En tal sentido, concordando con la respuesta, lo que se puede decir es que, para tratar de reducir esta desigualdad digital, lo que los GADs y sobre todo el GAD de Montúfar tendría que hacer para que la ciudadanía acceda a la información a través de las TICs, es capacitar a la población en temas de plataformas digítale; dando a conocer las ventajas y desventajas que tienen el uso de las mismas. Pero en donde más se tendría que socializar es en las zonas más alejadas del Cantón.</p>

4.2. DISCUSIÓN

Para la elaboración de la discusión se tomará en cuenta aspectos fundamentales para su desarrollo. Iniciando se responderá a cada una de las preguntas de investigación planteadas en el presente estudio, integrando marco teórico, marco legal, encuestas, entrevistas y finalmente se hará un análisis personal de cada una las mismas.

1. ¿Cuáles son los resultados de la gestión pública digital, del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar, en el periodo 2020-2021?

Teoría de la Nueva Gestión Pública

Con relación a la Teoría de la Nueva Gestión Pública, se puede decir que esta fue una respuesta al modelo tradicional que existían en la Administración Pública. Ya que en aquel entonces el modelo tradición que cohabitaba no lograba cumplir con todas las expectativas del ciudadano, es por ello que ante esta grave crisis que se estaba viviendo surge la NGP para derrocar esos males y modernizar la burocracia. La NGP se encuentra vinculada a algunos elementos fundamentales entre ellos el mercado y la burocracia. Pues como según Altaba (2009) mencionaba que el mercado permitió que el ciudadano fuera visto como cliente, mientras que el mercado veía al ciudadano como un servidor. Es decir que lo que se buscaba era reducir esa burocracia y que existiera mayor eficiencia y eficacia por parte de las Administraciones Públicas, para satisfacer a los ciudadanos.

Sin embargo, de acuerdo con los resultados de las encuestas realizadas se pudo evidenciar lo contrario. Pues la NGP surgió para reducir la burocracia y dar mayor eficiencia, eficacias y satisfacer a los ciudadanos. Además, a través de las respuestas recolectadas se comprobó que la modernización de las instituciones a través de las tecnologías aún no se ha efectuado en su totalidad, pues no se ha logrado acercar los servicios públicos al ciudadano de una manera eficiente, además, la gran mayoría de la población manifestó la poca difusión y conocimiento acerca de las plataformas digitales que tiene la institución.

Gestión pública digital

Por otro lado, en base a la gestión pública digital, se puede decir que es la incorporación de la era digital en las Administraciones Públicas. Para el autor Tamayo (2020) menciona que la gestión pública digital es el transcurso mediante el cual las organizaciones restauran sus métodos y estrategias de trabajo se conoce como *transformación digital en la gestión pública*. Este proceso se realiza para mejorar la efectividad y calidad de los servicios, reducir costos, aprovechar una dinámica de avances tecnológicos continuos, y fortalecer las relaciones entre las organizaciones y sus integrantes.

Por ende, es innegable que la gestión pública digital es una nueva forma de transmitir, dinamizar e integrar los resultados de las Administraciones Públicas hacia los ciudadanos a través de nuevas herramientas tecnológicas es así que "con el uso adecuado de las TIC se puede mejorar la gestión pública, así como también la manera como se relaciona con los ciudadanos y las empresas" según (Arcentales y Gamboa, 2019, p. 10). Sin embargo, la gestión pública digital en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar y la incidencia que tiene en la transparencia es un tema que enmarca diversas perspectivas, la relación que tiene el GAD con los ciudadanos y las empresas se enmarcan rígidamente en la ley.

Tecnologías de la información y comunicación internas

Las TICs engloban todos los aspectos de la digitalización y el fácil acceso a los mismos. Es por ello que el autor Martínez (2020) menciona que, con las tecnologías de la información y comunicación, se puede acceder a internet, presentar, almacenar y buscar información inmediata. Esto lo podemos hacer porque las TICs están presentes con mayor frecuencia en todas las facetas de nuestra vida diaria, como la vida social y académica. No es necesario ser un experto para usar las TICs porque no hay restricciones y se pueden manejar fácilmente.

Claro está que las tecnologías de la información y comunicación han logrado adentrarse en la vida cotidiana de la mayoría de la sociedad actual y se halla implícita en varios aspectos de la misma. Pues, de acuerdo con las encuestas realizadas con relación a la información que el GAD de Montúfar brinda a la ciudadanía en sus plataformas digitales, se obtuvo resultados en mayor porcentaje favorables y no tan favorables, ya que la gran mayoría de las personas encuestadas

supo manifestar que la información que se presenta en las plataformas digitales es regular y otro porcentaje de los encuestados menciona que es buena.

Entre algunas de las opiniones por las cuales la ciudadanía consideraba que la información brindada por el GAD de Montúfar en sus plataformas digitales era regular, era porque se decía que en donde más el GAD estaba activo y actualizado era solo las redes sociales como Facebook, ya que efectivamente ahí sí se brindaba información acerca de las actividades que se están realizando como, por ejemplo: actividades culturales, proyectos, inauguración de obras. Sin embargo, en cuanto a la plataforma digital como su sitio web, se manifestó que no hay información actualizada ni relevante además del gran desconocimiento que existe de esta.

Adicional a ello, la mayor parte de la población considero que esta información que el GAD de Montúfar pública en sus plataformas digital es accesible y clara, sin embargo, casi a la par de las personas encuestadas respondieron que era poco accesible y clara. Estas oposiciones surgieron porque el mayor porcentaje que respondió que era accesible y clara eran personas jóvenes conocedoras de estas plataformas digitales. Es decir, aquellas que se encuentran inmersas en el mundo de las TICs, por el contrario, casi a la par, otro grupo de personas encuestadas en el Cantón respondió que era poco accesible y clara, ya que opinaban que en algunos casos no accedían a la información por motivos de desinterés, porque no contaban con conexión a internet y en otros porque desconocían de estas plataformas digitales y no estaban capacitados para acceder a las mismas, esta última opinión coincidía más en la población de adultos mayores pues se evidencia el analfabetismo digital que aún prevalece en el cantón.

De acuerdo con lo antes mencionado se puede argumentar que efectivamente las TICs en la actualidad son instrumentos muy importantes, pues uno de los motivos por los cuales tomo mayor relevancia fue tras la pandemia del COVID-19 hace casi tres años la cual obligó a la mayoría de la población, instituciones y empresas a utilizar e inmiscuirse en estas herramientas tecnológicas, además las duras restricciones en las que se coexistía fue un factor clave para la incorporación de las tecnologías de la información en el día a día. Si bien en la actualidad se utilizan estas tecnologías de información y comunicación, se puede decir que con relación al GAD de Montúfar no se han visto reflejadas en su totalidad. Pues por parte del GAD no existe un interés de capacitar e involucrar a toda la ciudadanía en temas relacionados a las TICs y los beneficios a los cuales pueden acceder.

Accesibilidad digital

Para la (Universidad de Burgos, 2020) la accesibilidad es un requisito fundamental que se debe efectuar en todos los entornos, servicios, bienes, herramientas, dispositivos construidos y virtuales para que todas las personas puedan utilizarlos de forma autónoma, tangible, cómoda y equitativa. Lo que significa que a través de la accesibilidad digital los ciudadanos tienen el derecho a acceder a las diferentes plataformas digitales y a utilizar los medios electrónicos para cualquier actividad que tenga que ver con la era digital, ya sea para informarse, comunicarse, investigar, conocer, aprender, etc.

De acuerdo con las encuestas realizadas en el Cantón Montúfar con relación al uso de las plataformas digitales del GAD de Montúfar, se logró obtener que la mayoría de la población a pesar de que utilizan plataformas digitales muchos de ellos nunca han utilizado las plataformas digitales relacionadas al mismo GAD como lo es la página web donde se ofrecen diferentes servicios en línea, porque esta herramienta es poco socializada y utilizada. Es por ello que en la pregunta relacionada a la accesibilidad de las plataformas digitales para tramitar los servicios públicos en línea, la mayor parte de los encuestados considero que acceder a estas plataformas digitales no era ni fácil ni difícil, pues como se pudo evidenciar en que en las demás preguntas no se tenía demasiado conocimiento sobre las plataformas digitales y aún menos en los servicios que ofrece el GAD de Montúfar es por eso que se obtuvo este resultado pues al no saber utilizar estas herramientas no podían saber si era fácil o difícil ingresar a las mismas. Pero también existió un alto porcentaje de encuestados que respondió que era fácil acceder a estas plataformas digitales, entre estas respuestas se observaron a personas con intervalos de entre 18 a 34 años, lo que significa que la mayoría que respondió así eran jóvenes. A pesar de ello, también se logró recolectar resultados negativos ya que se consideraba que era difícil y muy difícil acceder a estas plataformas digitales, opiniones dadas mayormente por parte de los adultos mayores y de los habitantes de zonas rurales, al no tener mucho conocimiento sobre las plataformas digitales, para la mayoría era muy difícil o difícil ingresar por la interfaz del sitio web.

Por tanto, está claro que la accesibilidad digital es un atributo universal, lo que significa que todos y todas tenemos la oportunidad y el derecho de acceder a la misma sin ningún tipo de desigualdad, promoviendo la inclusión social. A pesar de ello, los resultados a los cuales se llegó a través de las encuestas, no fueron tan

positivos, pues lo que se evidencio es que la mayor parte de la población no tiene tanto conocimiento acerca de las plataformas digitales, es por eso que la población no accede a las mismas. Pues por parte de GAD de Montúfar no existe una iniciativa de capacitar a la población en la utilización de las plataformas digitales. Además, se puede mencionar que la accesibilidad es universal e igualitaria para todos y todas, y no se ve reflejada en la vida real.

Brecha digital

Por otra parte, en base a la brecha digital, según el autor Aguilar (2022) considera que no hay una sola ruptura digital. En muchas características importantes, la brecha digital separa a quienes tienen acceso a Internet de quienes no lo tienen. Pero la brecha digital tiene varias facetas e incluye elementos como accesibilidad, igualdad, calidad y relevancia.

Para los autores Ochoa y Vásquez (2022), aluden que la brecha digital es el resultado de varios factores, entre ellos: el primero tiene que ver con el nivel socioeconómico, el segundo con la capacitación de personas en temas de digitalización, el tercero es un factor geográfico, por las diferencias entre zonas urbanas y rurales, el cuarto limitante es el Idioma, ya que el idioma más popular en Internet es el inglés y el español, lo que facilita la obtención de la información necesaria, el quinto se basa en el género, por la escasa participación de la mujer en la sociedad de la información y el último es la edad, ya que existe una diferencia en el uso de la tecnología entre los individuos autóctonos y los inmigrantes digitales.

Este es un tema que aun en la actualidad sigue prevaleciendo y con las encuestas realizadas para esta investigación se llegó a los siguientes resultados: En torno a la primera pregunta sobre el conocimiento de las plataformas digitales y páginas web como: Facebook, WhatsApp, Instagram, Twitterse, se evidenció que los niveles de medición positivos y negativos no varían demasiado y se demuestra que la ciudadanía está dividida, pues en los niveles positivos se observa que un 49,86% de la población conoce o tiene noción de lo que son las plataformas digitales mientras que el 50,14% conoce muy poco o nada de las plataformas. Por otro lado, se observó en la recopilación de encuestas que la población con un intervalo mayor de 45 a 74 años tiene poco conocimiento del mismo, mientras que los ciudadanos con edad de 18 a 34 años tienen una mayor noción de las mismas, en la cual se evidencia la gran brecha digital y desconocimiento de los ciudadanos.

De igual manera, en base a la pregunta de la inaccesibilidad a los servicios en línea que ofrece el mismo GAD, se obtuvo que la mayor parte de la población constató que no accede a estos servicios en línea por desinterés, pues se observó que la población más joven optó por esta respuesta, pues mencionaban que no han necesitado utilizar estos servicios, mientras que, la población con un rango de edad más adulta, mencionaba que su mayor motivo era la desconfianza y el desconocimiento de la página. Por último, en la misma se comprobó que existía la evidente brecha digital, correspondiente a las respuestas obtenidas de las parroquias rurales del Cantón.

Pues a pesar de que las plataformas digitales son una herramienta que nos permite acceder a distintos servicios e información y facilitan diversas tareas, estas no son socializadas por las autoridades del GAD, por lo tanto la población tiene desconocimiento acerca de los que estas plataformas brindan. Pues la población que más se encuentra al tanto de la tecnología son los jóvenes, sin embargo a ellos no les interesa acceder a la información o a los servicios que se brindan en las distintas plataformas del GAD. Además, otro de los problemas por los cuales aun existe esta brecha digital, es porque prevalece el analfabetismo digital, sobre todo en los adultos mayores, así como también en aquellas zonas donde carecen de acceso a internet.

Ley Orgánica de Empresas Públicas

Por otro lado, según la Ley Orgánica de Empresas Públicas menciona en su artículo 45 el deber de las empresas públicas de mostrar información sobre los procesos y rendición de cuentas de las instituciones, los cuales deben de ser divulgados en sus sitios web, sin embargo, son herramientas muy poco utilizadas y conocidas por la mayoría de los ciudadanos, en la cual se observan factores determinantes por el cual no acceden a los servicios públicos y la difusión de la información entre ellos el desinterés y el desconocimiento de la existencia de los mismos, según la entrevista dirigida a Aldemar Revelo, técnico de desarrollo social del GAD de Montúfar se expone que no se ha logrado una interacción eficiente entre los ciudadanos y las plataformas digitales, por consiguiente no brinda un mecanismo de transparencia y comunicación activa entre la institución y los ciudadanos aunque las páginas web sean poco relevantes una de las herramientas con mayor acogida han sido las redes sociales.

En la actualidad el papel de las redes sociales en la Administración Pública según Salvador, Valencia y Cruz, (2020, p. 76) "se han adentrado en la vida diaria de las gestiones públicas de una forma ligera y progresiva durante la última década, constituyendo un fenómeno popular, político y tecnológico que está cambiando la manera en la que interactúa la gente" en síntesis con lo antes señalado se observó una relación positiva entre el GAD de Montúfar y la ciudadanía pues una de las herramientas más utilizadas por estos dos actores es la red social Facebook, donde se encuentran noticias en temas culturales, gestión y comunicación, además es una de las plataformas más actualizadas y alimentadas diariamente por la institución, no obstante, estos medios no incentivan un proceso bilateral de la comunicación pues el ciudadano queda como un mero receptor de un mensaje en el cual se observa un poco involucramiento en el quehacer público.

Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública

En el GAD de Montúfar, según los resultados obtenidos se menciona que, la institución se rige al artículo 7 y 12 de la LOTAIP, donde la información presentada en el link de transparencia se actualiza en un 100% mes a mes, por otra parte, esto no concuerda con lo presentado actualmente en la página web pues la información brindada no tiene una actualización mínima, así mismo muchos de los ítems y servicios presentados no se desempeñan de la mejor manera pues existen servicios a los cuales no se puede ingresar o están desactualizados como se corrobora en el (Anexo 8).

Además, la (LOTAIP) en su artículo 7 menciona que la información brindada en los sitios web institucionales debe ser publicados de una manera en la que el ciudadano pueda ser informado correctamente y sin confusiones es decir que, la interfaz de la página debe ser amigable con los ciudadanos, es así que, según la (Figura 10) la accesibilidad de la página es mayormente neutral pero la mayoría de la información que se publica es accesible y clara para la mayoría de los ciudadanos encuestados.

Código Orgánico Administrativo

Así mismo, según el Código Orgánico Administrativo en su artículo 13 menciona que las Administraciones Públicas deberán crear y propiciar canales que permitan al ciudadano evaluar la satisfacción de los servicios brindados, pero según Mauricio Bastidas representante barrial menciona que no se ha dado una capacitación de cómo utilizar los diversos canales de comunicación que tiene el GAD de Montúfar,

además de la eminente preocupación por el nivel de educación que tiene el sector rural y la escasas de socialización de estas herramientas tecnológicas.

Con relación a las entrevistas dirigidas a diversos actores se obtienen los siguientes resultados sobre la gestión pública digital en el GAD de Montúfar por consiguiente según Aldemar Revelo, una de las estrategias que realiza la institución, es el manejo de la página web institucional y las redes sociales como Facebook sin embargo, se evidencia que no se ha logrado aumentar la calidad democrática pues la participación ciudadana continua siendo escasa pues la institución sigue siendo un mero emisor de información, acopladas a las diversas leyes y normativas sin embargo, no existe innovación e iniciativas que ayuden a recuperar la confianza ciudadana y el involucramiento de las mismas en el proceso de la toma de decisiones en el quehacer público, además la interacción entre el GAD de Montúfar y los ciudadanos no se realiza aun a través de la página web y las redes sociales. Por último, se obtiene una relación directa con el argumento de Mauricio Batidas en el tema de la difusión y capacitación de las plataformas digitales pues no se ha realizado por parte del GAD de Montúfar un entrenamiento a la ciudadanía sobre el uso efectivo de las plataformas digitales.

En segundo lugar, Ernesto León, Jefe de Sistemas y Telecomunicaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar menciona que una de las iniciativas para brindar un acceso tecnológico a la ciudadanía es la implementación de zonas wifi gratuitas, sin embargo, según Icaza, Campoverde, Verdugo y Arias, (2019) "La implantación de las TIC en un territorio está basada en tres pilares fundamentales: la infraestructura, la formación de la población en el uso de la tecnología y los servicios ofertados a través de ella" (p. 397), es decir que la implementación de zonas wifi no es una herramienta suficiente que ayude a un acceso igualitario a las tecnologías pues el analfabetismo tecnológico en las zonas rurales sigue siendo una barrera para acceder a los servicios en línea brindados en las plataformas digitales del GAD de Montúfar.

La ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información

La ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP), tiene como objetivo garantizar el derecho a los ciudadanos a la información para permitir un control social, sin embargo, de acuerdo con los resultados de las encuestas y entrevistas, desde una perspectiva ciudadana, de expertos y de la propia institución

se tiene obtienen diversos criterios. En primer lugar, la entrevista realizada desde una perspectiva ciudadana se evidencia que el GAD de Montúfar no difunde, capacita o entrena a la ciudadanía en el uso de las plataformas digitales comprobando que no se garantiza el derecho a acceder a las fuentes de información según el artículo 81 de la Constitución Política de la República, por consiguiente, los mecanismos de transparencia que se ejecutan en el GAD de Montúfar son a través de su página web y las diferentes leyes de acceso a la información pública, pero no existe difusión de la misma a la ciudadanía pues la mayoría de la población encuestada no conoce sobre los servicios públicos en línea que ofrecen el GAD en la página web, además las capacitaciones y veedurías públicas brindadas son las requeridas y establecidas en la ley sin embargo no existe la iniciativa para lograr difundir la existencia de las plataformas digitales.

2. ¿Cuáles son los mecanismos de transparencia más utilizados en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar para la ciudadanía, en el periodo 2020-2021?

Transparencia

Un factor importante en las Administraciones Públicas es sin lugar a dudas la transparencia que alude al acceso de la información pública para garantizar que las acciones públicas sean claras, así como lo menciona (Neira, Barbei, González y Zinno, 2018) "define la transparencia como la cualidad de un gobierno, empresa, organización o persona de ser abierta en la divulgación de información, normas, planes, procesos y acciones" (p. 5). Es decir que los resultados de la institución deben estar a disposición de la ciudadanía, deben presentarse de una forma clara y sencilla para que de esta manera se logre fortalecer y fomentar la confianza ciudadana en las Administraciones Públicas.

Sin embargo, la mayoría de la población encuestada mencionó que la información brindada en las plataformas digitales es regular, por ende, se puede afirmar que la claridad de los procesos en la toma de decisiones en el GAD de Montúfar no es mayormente eficiente. Para que exista eficiencia, estos deben generar una transparencia informativa en la cual se ponga a disposición procesos, datos y documentos que muestren el accionar de la entidad. Además, la transparencia está fuertemente vinculada con el acceso a la información y la rendición de cuentas es

así que las plataformas digitales son una gran herramienta, pero aun, el acceso a estas en la población de del Cantón Montúfar es muy limitada.

Apertura de datos públicos

Por otro lado, la opinión sobre la apertura de datos públicos por parte de las instituciones para mejorar la transparencia es fundamental y la mayoría de los encuestados están de acuerdo con esta afirmación, pues una de los beneficios de esta herramienta es que "permite ingresar al territorio institucional del gobierno para conocer las diferentes esferas de su desempeño, con la generación de datos que corresponden a los que elaboran las políticas públicas para beneficio de la sociedad" (Aguilera, 2018, p. 113), en consecuencia, la transparencia para el ciudadano es un pilar fundamental, sin embargo el GAD de Montúfar no ha logrado crear estrategias e iniciativas para brindar y difundir la información en distintos canales y que estos permitan el acceso a todos los ciudadanos.

En la actualidad la incorporación de la tecnología de la información y la comunicación en diferentes ámbitos es incuestionable, es por ello que el involucramiento de las mismas en el sector público se ha visto reflejadas en la gestión y como esta es transparentada a través de diversas plataformas digitales, es por ello que en el GAD de Montúfar se arrojaron resultados positivos en cuanto a su transparencia a través de portales digitales pues los encuestados están de acuerdo en que la gestión de la municipalidad es transparente a través de portales digitales, sin embargo se observó que la mayoría de los ciudadanos se refieren o utilizan mayormente las redes sociales como Facebook donde logran visualizar noticias acerca de convenios, procesos y obras que realiza la institución debido a esto la página web donde se encuentran los servicios, documentos y procesos tiene un porcentaje menor de manejo de igual manera no se interactúa o conoce acerca de la misma y sus diversos beneficios.

La pregunta que fue realizada en torno a las iniciativas por parte del GAD de Montúfar de realizar capacitaciones, reuniones y talleres para la solución de problemas tuvo una acogida positiva pues la mayoría de la población encuestada está de acuerdo con que se realizan, sin embargo, se pudo observar que la mayoría de los ciudadanos no asisten a las mismas a pesar de los llamados por parte de la institución por temas de desconfianza, desinterés y falta de tiempo

A parte de ello, según la LOTAIP en su artículo 4 inciso b) menciona que las instituciones públicas deben garantizar el acceso a la información, pues la información pública pertenece a los ciudadanos, sin embargo, la mayoría de la población mencionó que al requerir información se obtuvo una información parcial o no se obtuvo la información requerida, sin embargo al observar, la población que solicita información es muy poca pues el 36% de los encuestados nunca han accedido a este derecho concluyendo con que la desconfianza, desinterés e insatisfacción ciudadana es muy grande.

Veedurías Públicas

Por parte del GAD de Montúfar según los datos recolectados en las encuestas se obtienen que rara vez o nunca la institución ha incentivado a la ciudadanía a que participe en las veedurías públicas en argumentación con esta declaración el entrevistado Mauricio Bastidas sugiere que la institución solo trata de cumplir con lo mínimo requerido en la ley y no existe iniciativas para rendir cuenta a la ciudadanía en el cual se empodere a la misma y exista un proceso bilateral entre la institución y los ciudadanos a pesar de que estos mecanismos son considerados muy importantes por la mayoría de los encuestados.

Rendición de cuentas

Por otro lado, es importante considerar que la rendición de cuentas es un mecanismo de fundamental para que exista transparencia en las Instituciones públicas. Es por ello que para el autor Murgueytio (2021) considera que la rendición de cuentas es un proceso mediante el cual los actores de la gestión y Administración Pública están obligados a rendir cuentas de las acciones realizadas u omitidas, así como de los resultados obtenidos en el desempeño de las funciones que legalmente les correspondían delegada en ellos. Este mecanismo se convierte en una herramienta para la mejora continua de la gestión pública, así como en un instrumento de apoyo a la transparencia y la democracia cuando se encuentra debidamente institucionalizado en el sector público.

Pues de acuerdo con las encuestas recolectadas en base a la importancia de la rendición de cuentas se obtuvo la gran mayoría de la población consideró que es muy importante, pues los encuestados opinaban que de esta manera el GAD tiende a ser más transparente en la información que se le brinda a la ciudadanía.

Constitución de la República del Ecuador

De acuerdo con la Constitución de la República del Ecuador (2008), en el Art. 18, manifiesta que todas las personas e individuos de manera propia o colectiva, tienen como principal derecho estar informados, investigar, recoger, difundir una información clara, veraz y oportuna, que sea verídica y no se encuentre manipulada ni distorsionada acerca de los acontecimientos y conocimientos de interés general, y sobre todo con responsabilidad consecutiva.

De acuerdo con la entrevista realizada al Ingeniero Aldemar Revelo, Técnico de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar, con relación a la pregunta sobre las distintas iniciativas que el GAD de Montúfar tiene para aumentar la calidad democrática en las plataformas digitales para la participación de los ciudadanos, se obtuvo como respuesta que el Municipio de Montúfar lo que utiliza es la página web, la cual está alimentada con información sobre noticias de lo que la gestión pública de la municipalidad está realizando. Además, mencionaba que se publica la información más relevante, pero para ayudar a que la ciudadanía este más informada se utiliza Facebook y la fan page que tiene el municipio en donde se encuentra la información más actualizada.

En cuanto a las dimensiones expuestas como las acciones institucionales externas que realiza el GAD de Montúfar : El uso de plataformas digitales como su página web y redes sociales son canales utilizados para emitir mensajes, noticias y acciones realizadas sobre la gestión pública de la municipalidad, sin embargo todavía carece de una estrategia comunicativa bilateral ya que aún los ciudadanos son receptores de un mensaje en la página web perteneciente a la municipalidad, necesita aun de iniciativas que fomenten la participación de los ciudadanos en el proceso de la toma de decisiones a través de las plataformas digitales. Esto significa que a pesar de que se informe a la ciudadanía a través de las plataformas digitales sobre las gestiones que se está realizando, no se está siendo tan transparentes, porque no se fomenta la participación de la ciudadanía. Pues lo que se puede ver es que ellos solo informan a la ciudadanía de temas de su incumbencia y no toman en los temas que la población requiere saber.

Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública

En el art. 7 de esta ley se establece que la información pública debe ser difundida de manera transparente y obligatoria por las instituciones del Estado que integran o forman parte del sector público, tal y como el art. 118 de la Constitución Política de

la República del Ecuador y el art. 1 de la presente ley lo manifiestan (Ley Organica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP), 2004).

En base a lo antes mencionado en la entrevista que se realizó al técnico de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar, se obtuvo como resultado que se cumple con dos normativas legales existente en temas de transparencia, en temas de participación ciudadana, rendición de cuentas. Adicionalmente, se decía que se informa a la ciudadanía por medio de trípticos sobre lo que es la silla vacía, cuando se puede participar, se informa acerca de lo que es el sistema de participación ciudadana, para que la población pueda participar y se informa sobre que es los consejos barréelas. Y finalmente el entrevistado mencionaba que a través de las redes sociales se informa las acciones que el municipio está realizando.

Con relación a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en base al artículo 7, lo que se puede argumentar es que el GAD de Montúfar en parte si cumple con lo que se encuentra establecido en la ley, ya que se difunde la información Pública por distintos canales, uno de ellos son los trípticos y a través de Facebook, pero mas no a través de la propia plataforma digital con la que cuenta en GAD. Esto significa que las plataformas digitales aún siguen siendo un mecanismo poco utilizado, donde no se ha podido lograr que por medio de los mismos los propios ciudadanos puedan participar, interpelar e involucrarse en la toma de decisiones por medio de las nuevas tecnologías.

Ley Orgánica de Empresas Públicas

Dentro de la Ley Orgánica de Empresas públicas dentro de su art. 45 se menciona que los sistemas de información que poseen las diversas empresas públicas tienen como obligatoriedad divulgar y proporcionar la información en sus diferentes sitios web con la que estas cuentan. La información que debe ser difundida para que la ciudadanía pueda conocer lo que las instituciones públicas están realizando. Por ejemplo, como el mismo artículo lo menciona, se debe brindar información de todo tipo como: el informe de la rendición de cuentas de los administradores, informaciones contables, financiera, presupuestaria, entre otras (Ley Orgánica de Empresas Públicas (LOEP), 2009).

En base a esta ley de acuerdo con la entrevista realizada, la respuesta a la que se llegó con relación a los mecanismos de rendición de cuentas que ofrece el GAD de

Montúfar es que: en temas de rendición de cuentas la municipalidad cada semana informa por el medio de comunicación Carchi al día, las actividades que se están implementando, como por ejemplo obras, servicios y gestión. De igual manera se mencionaba que a través del Facebook se informa de la gestión del señor Alcalde.

Así mismo el entrevistado aludía que el tema de rendición de cuentas lo hacen de acuerdo con lo que está establecido en la Ley Orgánica de Participación Ciudadana, es decir cada año. Cada año la municipalidad debe rendir cuentas a sus mandantes y eso se afirmaba que lo hacen año tras año de acuerdo con los lineamientos de la institución de transparencia.

En cuanto a la transparencia en la dimensión de Prestación de Informes se evidencia que el GAD de Montúfar informa a la ciudadanía de su gestión a través de medios radiales, televisivos, redes sociales y la página web que es actualizada diariamente.

Por el contrario, otra entrevista que se le realizó al presidente del barrio Santa Rosa, con relación a rendición de cuentas mencionó que: las autoridades cumplen con lo que está establecido en la ley de rendir cuentas cada año, pero que se lo hacía solo porque la ley les exige y mas no por interés de ellos.

A pesar de que el entrevistado considera que se informa a la ciudadanía a través de las redes sociales, páginas web y que la información de rendición de cuentas es actualizada y que se lo hace año tras año. Sin embargo, al entrarnos a la página web institucional del mismo GAD se evidencia lo contrario, ya que, en temas de rendición de cuentas, se presenta una información que data de los años 2017 y 2018 y mas no de años actuales como debería de ser. Claro está que a través de Facebook si lo hacen de manera más actualizada que en su plataforma digital. Esto significa que el GAD de Montúfar, como tal no cumple en su totalidad con lo que dice la Ley Orgánica de Empresas públicas dentro de su art. 45.

De igual manera en referencia a la pregunta de difusión y capacitación en el uso efectivo de las plataformas digitales por parte del GAD de Montúfar, se obtuvo como resultado de que ese tema no lo han realizado, simplemente se le ha informado a la población acerca de que existe la página web institucional y que ellos pueden hacer uso de la misma, pero capacitarlos para el manejo de esas plataformas no se lo ha hecho.

Ante esta situación lo que se puede decir es que el GAD de Montúfar debe implementar estrategia que ayuden a reducir la brecha digital y permitan el acceso

a los ciudadanos, por otro lado, las capacitaciones entorno al uso de las plataformas digitales son primordiales para que la ciudadanía tenga más facilidad de acceder a los servicios, noticias y acciones que realiza la institución, para desarrollar una mayor participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones y acercar así mismo los bienes y servicios del GAD de Montúfar.

Código Orgánico Administrativo

Así mismo en el Código Orgánico Administrativo (COA), (2017) en su "Art. 34. se hace mención del acceso a los servicios públicos en donde se manifiesta que las personas tienen derecho a acceder a los servicios públicos, conocer en detalle los términos de su prestación y formular reclamaciones sobre esta materia" (p. 6).

Con relación al art. 34 del (COA) y a la entrevista realizada al funcionario público del mismo GAD, se obtuvo como resultado que los bienes y servicios se los ofertan a través de plataformas digitales. Además, el entrevistado manifestó que los servicios básicos se pagan por las mismas plataformas y que se ha logrado avanzar en el tema de la digitalización a través del pago de servicios en línea.

En desacuerdo con lo antes mencionado se puede decir que es cierto que los servicios se los ofertan a través de la página institucional del GAD de Montúfar, pero, aun así, se ha evidenciado que en la página existe una ineficiencia en cuanto a la prestación de servicios en línea, pues al ingresar a la misma en el apartado de servicios, ninguna de las opciones funciona, por ejemplo, el ítem de predios y deudas. Adicionalmente se puede verificar que esta página no se encuentra en su totalidad actualizada e innovada y por tanto el GAD de Montúfar, no estaría cumpliendo con lo que se establece en el art. 34 de (COA).

3. ¿Qué avances se han desarrollado en la transparencia mediante la gestión pública digital, del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar, en el periodo 2020-2021?

La incidencia que tienen las plataformas digitales entorno a la transparencia del GAD de Montúfar aún siguen siendo escasas, así lo afirma Aldemar Revelo, Técnico de Desarrollo Social de la institución, una de las barreras que impide avanzar a la institución en temas tecnológicos y en el desarrollo de sus plataformas digitales son los insuficientes recursos económicos para obtener una infraestructura tecnológica más adecuada, además los escasos recursos humanos capacitados en temas de

gobierno abierto, gestión pública digital y el uso de las tecnologías pues a un se observa un bajo nivel de digitalización en los servidores públicos.

Añadiendo, para el entrevistado Freddy Miranda considera que entre las deficiencias existentes en cuanto a la TICs, es el analfabetismo digital, pues no existe una capacitación a la ciudadanía, lo cual genera desconfianza y falta de comunicación lo que impide que no exista una implementación de una gestión pública digital eficiente. Una de las mejores soluciones para tratar de disminuir ese analfabetismo digital, sería la socialización, a través de ciertos factores sociales como: los representantes de asociaciones, presidentes de juntas parroquiales, presidentes barriales, etc. Pues solo a través de estos actores se lograría hacer la difusión en temas tecnológicos.

Es así que los avances en el desarrollo de la gestión pública digital según la Naser y Concha (2011) pueden medirse a través de su madurez pues se observa que el GAD de Montúfar ya ha logrado pasar la etapa emergente en el cual se brinda información básica a través del internet y se ha colocado en la etapa ampliada en la cual se interactúa a través de sitios web y medios más sofisticados, sin embargo existen aún tres etapas fundamentales que debe pasar la institución para lograr que los ciudadanos ya no tenga fronteras o impedimentos para el acceso a los servicios en línea y a la información.

Además, en argumentación con lo antes mencionado el entrevistado Mauricio Bastidas señala que el GAD de Montúfar solo brinda información sobre la existencia de una página web, sin embargo, no existe una capacitación, charlas y socialización a los ciudadanos para el uso efectivo de las plataformas digitales y menciona la eminente preocupación por el bajo nivel de digitalización que existe en las zonas rurales por el bajo nivel de educación.

En base a lo antes mencionado y con relación a la respuesta del entrevistado Freddy Mirando, considera que como estrategia lo que el GAD de Montúfar podría hacer es socializar y capacitar a la población en estos temas de digitalización, para de esta manera reducir la brecha digital. Otra de las posibles estrategias que el plantea es el tratar de segmentar e ir por grupos, es decir recurrir a las poblaciones que requieran más de esta socialización, como, por ejemplo: las zonas rurales. Por último, también considera que se debería brindar a la ciudadanía servicios más dóciles, en la búsqueda de información, a través de las TICs.

Por otro lado, en las encuestas realizadas el 50,93% de la población encuestada menciona que nunca ha utilizado las plataformas digitales del GAD de Montúfar es por ello que no se ven avances significativos en el desarrollo de transparencia mediante la gestión pública digital pues a través de las plataformas digitales no se ha logrado difundir los servicios públicos en línea ni la gestión de la institución pública, esto se logra evidencia en las entrevistas realizadas pues según Mauricio Bastidas el GAD no difunde, capacita o entrena a la población entorno a plataformas digitales. Además, los servicios públicos en línea que ofrece el GAD de Montúfar no están bien difundidos en la población según Aldemar Revelo, Técnico de Desarrollo Social de la institución menciona que tienen distintos convenios con entidades financieras, Facilito y se puede realizar el pago de servicios básicos a través de la página web, sin embargo, la mayoría de la población encuestada menciona que no conocen nada sobre los servicios públicos en línea que ofrece el GAD de Montúfar con un 52,27% teniendo una tendencia negativa.

Según el COOTAD en el artículo 165 menciona que las instituciones tienen el deber de transparentar la información entorno a las finanzas públicas de forma transparente para que la ciudadanía sepa sobre el uso y manejo de los recursos públicos y puedan acceder a esta información y según la LOTAIP las instituciones públicas deben difundir la información a través de todos los medios necesarios según el artículo 7. Sin embargo, la frecuencia con que la ciudadanía utiliza las plataformas digitales para tramitar servicios como predios y deudas no son utilizados pues un 74,40% de la población nunca ha utilizado estos servicios.

Además, en argumentación con lo antes mencionado se observa que un 25,60% de la población tiene desconocimiento de la página es por ello que no acceden a los servicios públicos en línea, además el 15,53% de la población no accede a las plataformas digitales por desconfianza es así que en argumentación a este criterio el entrevistado Freddy Miranda sugiere que existe una ciudadanía desmotivada y desconfiada es por ello que el GAD debe de tomar iniciativas para mejorar este vínculo y ayudar a la población socializando las plataformas digitales y brindando información sobre el buen manejo de las mismas.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- La Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública estipula que todas las instituciones del Estado que conforman el sector público deben difundir la información a través de la página web y los medios necesarios, sin embargo, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar en los resultados obtenidos, se evidencia que la gestión pública digital tiene muy poco avance en el tema de la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación pues no se ha logrado integrar igualmente a todos los ciudadanos en el acceso a la información y servicios públicos a través de estas herramientas así mismo, la brecha digital que acecha el desarrollo de la modernización pública no permite que exista un proceso dinámico entre los diversos actores. Además, la poca difusión y capacitación de las plataformas digitales que tiene el GAD de Montúfar no ofrece un panorama alentador para que se acerquen los servicios públicos al ciudadano.
- El accionar de las instituciones públicas deben de estar regidas y acogidas en las leyes estipuladas como la Constitución de la República, normas, ordenanzas y códigos, es así que a través de las perspectivas de los diferentes entrevistados se concuerda que el GAD de Montúfar en temas de transparencia y acceso a la información pública se rige por la normativa vigente como la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, sin embargo no se logra un avance en la difusión y uso de las plataformas digitales pues solo hacen o cumplen lo requerido en la ley y no buscan crear iniciativas innovadoras para lograr un desarrollo.
- A pesar de que las tecnologías de la información y comunicación se ha incorporado en la mayoría de los procesos en diversos ámbitos en el GAD de Montúfar, este proceso es muy bajo pues a pesar de que estas herramientas

lograrían una dinamización entre la relación de los ciudadanos y las instituciones públicas las iniciativas de los mismos son carentes, aun se utilizan mecanismos de transparencia y participación ciudadana como la silla vacía, veedurías públicas, audiencias públicas y rendición de cuentas pero no se involucra mayoritariamente estos procesos en la digitalización pues la institución en tema de plataformas digital es un mero emisor de mensajes que no permite una comunicación bilateral de la información e interacción.

- Uno de los factores comunes en los diversos actores investigados es la existencia de la desconfianza ciudadana en las instituciones públicas, pues se observa una desconexión en el vínculo Estado- Sociedad por la falta de respuesta ante las demandas y la poca satisfacción de los ciudadanos en los servicios públicos recibidos por las instituciones este caso no se aísla del GAD de Montúfar pues los resultados obtenidos son el poco involucramiento de los ciudadanos en el quehacer público y la débil iniciativa por parte de la institución de recuperar la confianza de sus habitantes.

5.2. RECOMENDACIONES

- Se recomienda al GAD de Montúfar realizar capacitaciones a la ciudadanía sobre el uso y manejo de las plataformas digitales que tiene la misma, para el empoderamiento e involucramiento en el quehacer público, para incentivar la participación ciudadana a través de estas herramientas tecnológicas, realizadas por el técnico de participación ciudadana, con el involucramiento de actores sociales como: la academia, representantes barriales y la ciudadanía, además segmentar a la población para lograr un desarrollo más eficiente de la difusión de estas herramientas y su uso efectivo, pues las personas mayores a 45 años tienden a tener un mayor analfabetismo digital y deben ser capacitados con métodos diferentes, además aproximarse a las diferentes zonas rurales no solo con la implementación de redes wifi gratuita, sino que formen a la ciudadanía en temas de digitalización.
- Al GAD de Montúfar mejorar la interfaz de la página web institucional, mediante el diseñador gráfico y el técnico de informática, para que esta sea más amigable con la ciudadanía, además de que los ítems y servicios brindados estén actualizados y sean fáciles y sencillos de encontrar para las personas a través de la Unidad de Sistemas y Telecomunicaciones. Por otro lado, al GAD de Montúfar se recomienda buscar herramientas didácticas y estrategias de marketing que ayuden a difundir como se utilizan las plataformas digitales y muestren los beneficios de acceder a los servicios en línea. Además, crear herramientas como trípticos que sean una guía para el uso y manejo adecuado de la página web para las personas mayores a 45 años.
- Realizar por parte del GAD de Montúfar campañas que permitan el involucramiento de los jóvenes en la toma de decisiones a través de la Unidad de Educación Cultura y Deportes de talleres recreativos y socializaciones continuas en los diversos planteles educativos que permitan despertar el interés de la ciudadanía y que se empodere a la juventud desde una edad temprana, además de que se brinde información sobre el uso de la página web para que esta información sea transmitida a los demás miembros de las familias.
- Coordinar con la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y ONGs como Cede-Carchi, ChildFund y la Federación de Asociaciones Comunitarias del

Carchi, FEDACC y así lograr elaborar un proyecto de vinculación donde se integre a la carrera de Computación en primera fase sobre el uso, manejo y capacitación de las TICS en donde se involucre a la población de las zonas rurales y urbanas, para que a través del mismo se eduque a las personas en cuanto a la utilización efectiva de estas tecnologías. Por otro lado, se integre a la carrera de Administración Pública en la segunda fase en la cual se socialice las herramientas digitales como medio para controlar y divulgar la información para la adecuada utilización de las páginas institucionales pertenecientes a las instituciones públicas y de las redes sociales como canal para incentivar la participación ciudadana. Así como también, los beneficios que brinda la incorporación de las nuevas tecnologías en la sociedad.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, J. (3 de marzo de 2022). *¿Qué es la brecha digital?*. Internet Society. <https://www.internetsociety.org/es/blog/2022/03/que-es-la-brecha-digital/>
- Aguilar, L. (2013). El gobierno del gobierno. *Instituto Nacional de Administración Pública*, 9-143. A.C.<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/1010/1/EI%20gobierno%20del%20gobierno.pdf>
- Aguilera, R. (2018). La transparencia y la formación de ciudadanía en un gobierno local: Oportunidades y restricciones en Jalisco. *Centro de Estudios Políticos*, (43), 112-136.
- Alorza. (28 de marzo de 2012). *Tres tipos de transparencia*. Administraciones en red. <https://eadminblog.net/2012/03/28/tres-tipos-de-transparencia/>
- Altaba, E. (2009). *LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA Y LA GESTIÓN POR COMPETENCIAS* [Tesis de Doctorado, Universitat Rovira I Virgili]. <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/8818/TESIS.pdf?sequence=1>
- Arcentales, R. y Gamboa, J. (2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. *Espiraes revista multidisciplinaria de investigación científica*, 3(26), 10.
- Arias, E. (9 de diciembre de 2020). *Investigación documental*. economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-documental.html>
- Arias, E. (10 de diciembre de 2020). *Investigación de campo*. economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-de-campo.html>
- Arias, E. (9 de diciembre de 2020). *Investigación explicativa*. economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-explicativa.html>
- Arias, J. (2021). Técnicas e instrumentos de investigación científica. Para ciencias administrativas, aplicadas, artísticas, humanas. *ENFOQUES CONSULTING EIRL*, 10-165.

- ATICO34. (2 de febrero de 2021). *Brecha digital. Definición, causas y consecuencias*. Grupo Atico34. <https://protecciondatos-lopd.com/empresas/brecha-digital/>
- Ávila, D. (2014). El uso de las TICs en el entorno de la nueva gestión pública mexicana. *Andamios* 11 (24). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-00632014000100014
- Barragán, X. (2019). *Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador* [Tesis de Doctorado, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional UASB-DIGITAL.
- Barragán, X. (2022). Posmodernidad, gestión pública y tecnologías de la información y comunicación en la Administración pública de Ecuador. *Revista de políticas y problemas públicos*, 7(14), 113-131.
- Bitar, S. (2016). Las nuevas tendencias mundiales y el futuro de América Latina. *Serie Gestión Pública*, (85).5-56. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40788/1/S1600740_es.pdf
- Blas, F., Quispe, Y., Morillo, S. y Contreras, J. (2020). La transparencia en la gestión pública municipalidad de Villa el Salvador- 2020. *Formación docente- Revista Iberoamericana de educación*, (1). <file:///C:/Users/ESCRITORIO/Downloads/109-Article%20Text-503-1-10-20211130.pdf>
- Cejudo, M. (2011). Nueva gestión pública. *Siglo xxi editores*. 10, 19-20. https://practicasprofesionales.ula.edu.mx/documentos/ULAONLINE/Maestria/MAP/MGT582/Semana_2/Estudiante/MGT582_E_Nueva_Gestion.pdf
- Código Orgánico Administrativo (COA). (7 de julio de 2017). *Código Orgánico Administrativo*. <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2020/11/COA.pdf>
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD). (31 de diciembre de 2019). *Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización*. <https://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/cootad.pdf>
- Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS). (s.f.). *Transparencia*. Consejo de Participación Ciudadana y Control Social. <https://www.cpccs.gob.ec/transparencia-y-lucha-contra-la-corrupcion/transparencia/>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Asamblea Nacional del Ecuador*. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Criado, I. y Gil, R. (2013). Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas Estado actual y tendencias futuras en América Latina. *scielo*, 3-48. <https://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v22nspe/v22nspea1.pdf>

- Criado, J., Campos, C., Salvador, M., Cotino, L., Escapa, L., et al. (2021). Repensando la Administración pública. Administración digital e innovación pública. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.
- Dávila, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Laurus*, 12, 180-205. <https://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf>
- Díaz, A. y Cuéllar, E. (2007). Gestión Pública Inteligente. *Ministerio de Administraciones Públicas (AEVAL)*, 1-31.
- Enríquez, A. y Sáenz, C. (2022). Gobierno digital: pieza clave para la consolidación de Estados democráticos en los países del SICA. *Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)*, (196), 7-91. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47811/1/S2200164_es.pdf
- Galán, J. S. (01 de noviembre de 2020). *Gestión pública*. economipedia <https://economipedia.com/definiciones/gestion-publica.html>
- Gilli, J. J. (1 de marzo de 2017). *TRANSPARENCIA COMO OBJETIVO DEL DESARROLLO SOSTENIBLE*. Universidad Nacional de La Plata. <https://www.redalyc.org/journal/5116/511653847004/html/>
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar. (s.f.). *LA REFORMA A LA ORDENANZA QUE CONFORMA Y REGULA EL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y CONTROL SOCIAL DEL CANTÓN MONTÚFAR. GAD MONTÚFAR*. <https://gadmontufar.gob.ec/documents/4%20REF.%20OR.%20PARTICIPACI%203%93N%20CIUDADANA.pdf>
- Guambo, J. A. (2020). Transparencia de la información pública en los gobiernos autónomos municipales de la provincia de Orellana. *Ciencias Administrativas*, (9), 43-49. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/18795/1/UPS-TTQ018.pdf>
- Guelmes, E. y Nieto, L. (2015). Algunas reflexiones sobre el enfoque mixto de la investigación pedagógica en el contexto cubano. *Revista Universidad y sociedad*. 7(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202015000100004
- Guerrero, M. (2008). La Nueva Gestión Pública: un Modelo Privatizador del Proceder del Estado Alcances y Consecuencias. *Instituto de Administración Pública del Estado de México*, (503), 7-221. <https://iapem.edomex.gob.mx/editorial/revistas/2008LLNGPUNMPPEAC.pdf>
- Grau, N. (2006). La transparencia en la gestión pública ¿Cómo construirle viabilidad?. *Estado, gobierno, gestión pública: Revista Chilena de Administración Pública*. (8), 22-44. <file:///C:/Users/ESCRITORIO/Downloads/DialnetLaTransparenciaEnLaGestionPublica-2315250.pdf>
- Hernández, O. (2012). *Estadística Elemental para Ciencias Sociales (Tercera ed.)*. San José, Costa Rica: Universidad de Costa Rica

- Hernández, S., Fernández C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. México. McGRAW-HIL.
- Herrera, L. y Madruñero, D. (2022). ANÁLISIS DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC) EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA, EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MONTÚFAR. *SATHIRÍ*, 1-19.
- Icaza, D., Campoverde, G., Verdugo, D. y Arias, P. (2019). El analfabetismo tecnológico o digital. *Polo del Conocimiento*, 4(2), 393-406.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (abril de 2021). *Indicadores de tecnología de la información y comunicación*. INEC. https://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Estadisticas_Sociales/TIC/2020/202012_Boletin_Multiproposito_Tics.pdf
- Instituto Peruano de Asuntos Públicos Política y Gobierno. (15 de mayo de 2022). *¿Cuáles son las funciones de la gestión pública?*. IPAPPG. <https://ipappg.edu.pe/blog/gestion-publica-que-es-y-cual-es-su-funcion/>
- Jara, I. y Cedeño, J. (2019). *Transparencia y Nueva Gestión Pública en Ecuador*. ResearchGate. https://www.researchgate.net/publication/337781949_Transparencia_y_Nueva_Gestion_Publica_en_Ecuador
- León, J. P. (10 de agosto de 2015). *Transparencia: un valor organizacional*. Vitrina Solidaria <http://www.vitrinasolidaria.org/escaparate/10/82015/transparencia-un-valor-organizacional>
- Ley Orgánica de Empresas Públicas (LOEP). (19 de mayo de 2009). *Ley Orgánica de Empresas Públicas*. <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2017/05/LEY-ORGANICA-DE-EMPRESAS-PUBLICAS.pdf>
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP). (2004). *LEY ORGANICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA*. LEXIS. <https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/LOTAIP.pdf>
- Ley Organica de Transparencia y Acceso a la Informacìon Pùblica (LOTAIP). (18 de mayo de 2004). *LEY ORGANICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA*. Educacion Superior. <https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/LOTAIP.pdf>
- Luque, A. y Pavlov, R. (2020). Impacto de la tecnología en la sociedad: el caso de Ecuador. *CPI*, 40-47.
- Llumiquinga, J. (2014). *Incidencia del Derecho Constitucional de Participación Ciudadana en las Funciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Rumiñahui, periodo 2011- 2013* [Tesis de Posgrado, Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/4152>

- Martínez, J. (26 de diciembre de 2020). ¿QUÉ SON Y PARA QUÉ SIRVEN LAS TICS?. ECDISIS. <https://ecdisis.com/que-son-y-para-que-sirven-las-tics/>
- Medina, M. (2012). *Enfoque cualitativo*. Eumed. https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/mirm/enfoque_cualitativo.html
- Medranda, N. (19 de septiembre de 2018). *Aproximaciones Teóricas de la Transparencia en la Información Pública Local de los Gad Municipales del Ecuador*. <https://pure.ups.edu.ec/es/publications/theoretical-approximations-of-transparency-in-the-local-public-in>
- Mejía, T. (27 de agosto de 2020). *Investigación descriptiva: características, técnicas, ejemplos*. lifeder. <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
- Monje, C. (2011). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA Y CUALITATIVA*. Guía didáctica. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Morales, N. (2015). *Investigación exploratoria: tipos, metodología y ejemplos*. <https://www.lifeder.com/investigacion-exploratoria>.
- Murgueytio, J. (2021). MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS: ANÁLISIS DEL MARCO JURÍDICO VIGENTE EN ECUADOR. *Derechos y Justicia*, 2-10.
- Naser, A. y Concha, G. (2011). El gobierno electrónico en la gestión pública. *CEPAL*, (73), 5-33.
- Navas, P. M., y Morales, N. M. (2018). LA TRANSPARENCIA DE LOS MUNICIPIOS DE ECUADOR EN SUS SITIOS WEB: METODOLOGÍA Y RESULTADOS. *América Latina Hoy*, 80, 143-169. <https://doi.org/10.14201/alh201880143169>
- Neira, G., Barbei, A., González, P. y Zinno, F. (2018). Transparencia en la gestión pública: revisión de la literatura y cumplimiento normativo. *Centro de Estudios en Contabilidad Internacional*, (52), 1-11.
- Novales, A. (1 de enero de 2022). *Modernización de la Administración Pública*. Policy Paper. <https://www.ucm.es/icei/file/fpp2022-01-modernizacion-de-la-administracion-publica?ver>
- Ochoa, D., y Vásquez, E. (5 de octubre de 2022). *Impacto en la brecha digital, tras la implementación de una estación celular rural en Ecuador*. *Visionario Digital*. <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/2374>
- Organización de los Estados Americanos. (mayo de 2013). *“El Acceso a la Información Pública, un Derecho para ejercer otros Derechos”*. Canada. <https://www.oas.org/es/sap/dgpe/concursoinformate/docs/cortosp8.pdf>
- Ortega, R. R. (diciembre de 2016). *Gestión pública inteligente, innovación e información: oportunidades y riesgos del Big data administrativo*. Secretaría de Estado de Presupuestos y Gastos. ief.es/docs/destacados/publicaciones/revistas/pgp/86_09.pdf

- Rojas, M. (24 de diciembre de 2021). *Gestión pública: ¿cómo ha evolucionado?*. La clase ejecutiva. <https://www.claseejecutiva.uc.cl/blog/articulos/gestion-publica-evolucion/>
- Rodríguez, A. y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*, (82), 179-200. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Rodríguez, P. y Medranda, N. (2018). LA TRANSPARENCIA DE LOS MUNICIPIOS DE ECUADOR EN SUS SITIOS WEB: METODOLOGÍA Y RESULTADOS. *América Latina Hoy*, (80), 143-169. <https://doi.org/10.14201/alh201880143169>
- Salvador, E., Valencia, O. y Cruz, C. (2020). LAS REDES SOCIALES DIGITALES EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE MÉXICO. *Tsafiqui, Revista Científica en Ciencias Sociales*, (15), 75-88.
- Sánchez, J. (24 de febrero de 2018). *Publicidad informativa*. economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/publicidad-informativa.html>
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *SCIELO*, 13. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162019000100008
- Spano, T. P. (2021). El principio de transparencia de la gestión pública en el marco de la teoría del buen gobierno y la buena administración. *Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales y Políticas*, 10, 123-149.
- SYDLE. (21 de diciembre de 2022). *Transformación Digital en la Administración Pública: 5 Tecnologías Esenciales*. Transformación Digital. <https://www.sydle.com/es/blog/transformacion-digital-en-la-administracion-publica-62a9e7ad73f2f35ffe1290e2/>
- Tamayo, E. G. (2020). *La gestión pública y la transformación digital*. Universidad Continental. <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-gestion-publica-y-la-transformacion-digital>
- Universidad de Burgos. (14 de diciembre de 2020). *La Accesibilidad Digital: una responsabilidad y una obligación*. Blog del Centro de Enseñanza Virtual. <https://www3.ubu.es/ubucevblog/la-accesibilidad-digital-una-responsabilidad-y-una-obligacion/>
- Universidad Latina de Costa Rica. (9 de julio de 2020). *¿Qué son las TIC y para qué sirven?*. Ulatina. <https://www.ulatina.ac.cr/articulos/que-son-las-tic-y-para-que-sirven>
- Universidad Internacional de la Rioja (UNIR). (2021, 7 de mayo). *¿Qué es la gestión pública?* La Universidad en Internet. <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/gestion-publica/>
- Vásquez, J. C. (2019). *Plan Nacional de Integridad Pública y Lucha contra la Corrupción*. Función de Transparencia y Control Social. <https://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=2629&tipo=doc#:~:text>

=La%20integridad%20y%20la%20transparencia,de%20las%20demandas%20sociales%20de

Velasco, E. (2020). ¿Puede la nueva gestión pública fortalecer la transparencia gubernamental?: el caso de la gestión del desempeño. *Revista De Gestión Pública*, 2(2), 383-404.
<https://micologia.uv.cl/index.php/rgp/article/view/2315/2274>

Yautibug, J. (2020). *Transparencia de la información pública en los Gobiernos Autónomos Municipales de la Provincia de Orellana*. [Tesis de Posgrado, Universidad Politécnica Salesiana] Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Westreicher, G. (19 de mayo de 2020). *Método deductivo*. economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/metodo-deductivo.html>

VII. ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC



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 PREDENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

ESTUDIANTE:	ANDREA LIZBETH FUERTES VALLEJOS	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0402014203
PERIODO ACADÉMICO:	2023 A		
PRESIDENTE TRIBUNAL	MSC. HADA ESTHER SOLÓRZANO ROBINSON	DOCENTE TUTOR:	PHD. ÁNGEL ANTONIO MARÍN PÉREZ
DOCENTE:	MSC. ADRIAN ALEXANDER VALVERDE OBANDO		
TEMA DEL TIC:	"Análisis de la gestión pública digital y su incidencia en la transparencia, del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar"		
No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	9.50	
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9.67	
3	METODOLOGÍA	9.50	Colocar los métodos en la exposición
4	RESULTADOS	9.50	
5	DISCUSIÓN	9.50	
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	9.17	Colocar el sujeto de cumplimiento de recomendación
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	9.50	Utilizar vocabulario profesional
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	9.50	

Obteniendo una nota de: **9.48** 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, 7 de julio de 2023

MSC. HADA ESTHER SOLÓRZANO ROBINSON
PRESIDENTE TRIBUNAL

PHD. ÁNGEL ANTONIO MARÍN PÉREZ
DOCENTE TUTOR

MSC. ADRIAN ALEXANDER VALVERDE OBANDO
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 PREDEFENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR


ESTUDIANTE:	KAREN MISHELL MALLAMA MORENO	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0401828488
PERIODO ACADÉMICO:	2023 A		
PRESIDENTE TRIBUNAL	MSC. HADA ESTHER SOLÓRZANO ROBINSON	DOCENTE TUTOR:	PhD. ÁNGEL ANTONIO MARÍN PÉREZ
DOCENTE:	MSC. ADRIAN ALEXANDER VALVERDE OBANDO		
TEMA DEL TIC:	"Análisis de la gestión pública digital y su incidencia en la transparencia, del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar"		

No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	9,50	
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9,67	
3	METODOLOGÍA	9,50	Colocar los métodos en la exposición
4	RESULTADOS	9,50	
5	DISCUSIÓN	9,50	
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	9,17	Colocar el sujeto de cumplimiento de recomendación
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	9,50	Utilizar vocabulario profesional
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	9,50	

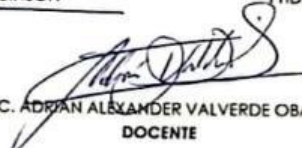
Obteniendo una nota de: **9,48** Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

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, 7 de julio de 2023**


 MSC. HADA ESTHER SOLÓRZANO ROBINSON
 PRESIDENTE TRIBUNAL


 PhD. ÁNGEL ANTONIO MARÍN PÉREZ
 DOCENTE TUTOR


 MSC. ADRIAN ALEXANDER VALVERDE OBANDO
 DOCENTE

Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: Mallama Moreno Karen Mishell y Fuertes Vallejos Andrea Lizbeth				
DATE: 22 de junio de 2023				
TOPIC: "Análisis de la gestion pública digital y su incidencia en la transparencia del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montpufar"				
MARKS AWARDED		QUANTITATIVE AND QUALITATIVE		
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1 Vera Játiva Edwin Andrés,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED		TOTAL 9,5	



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

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Mallama Moreno Karen Mishell y Fuertes Vallejos Andrea Lizbeth
Fecha de recepción del abstract: 22 de junio de 2023
Fecha de entrega del informe: 22 de junio 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



EDISON BOANERGES
PEÑAFIEL ARCOS

Ing. Edison Peñafiel Arcos MSc
Coordinador del CIDEN

Anexo 3. Modelo de encuesta aplicada

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



Carrera de Administración Pública

Objetivo: La presente encuesta es parte de una investigación que tiene como objetivo recopilar información real sobre la Gestión pública digital y su incidencia en la transparencia, del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar. El uso de las respuestas proporcionadas en este medio será de uso exclusivo para temas académicos, resguardando la integridad de nuestros encuestados y a la vez agradecemos por su colaboración.

Datos generales

Género:

- Masculino
 Femenino
 LGTBI

Edad:

- 18 a 24
 25 a 34
 35 a 44
 45 a 54
 55 a 64
 65 a 74

Parroquia:

- San Gabriel
 Chitan de Navarrete
 Cristóbal Colon
 Piartal
 La Paz
 Fernández Salvador

Gestión Publica Digital

1. ¿Cuánto usted conoce acerca de las plataformas digitales y páginas web como: Facebook, WhatsApp, Instagram, Twitter?

<input type="checkbox"/>	1. Mucho
<input type="checkbox"/>	2. Medianamente
<input type="checkbox"/>	3. Poco
<input type="checkbox"/>	4. Nada

2. ¿Con que frecuencia usted ha utilizado las plataformas digitales de GADM de Montufar?

<input type="checkbox"/>	1. Siempre
<input type="checkbox"/>	2. Frecuentemente
<input type="checkbox"/>	3. Rara vez
<input type="checkbox"/>	4. Nunca

3. ¿Cuánto usted conoce acerca de los servicios públicos en línea que ofrece el GADM de Montúfar?

<input type="checkbox"/>	1. Mucho
<input type="checkbox"/>	2. Medianamente
<input type="checkbox"/>	3. Poco
<input type="checkbox"/>	4. Nada

4. ¿Qué tan fácil o difícil es para usted acceder a las plataformas digitales del GADM de Montúfar para tramitar los servicios públicos en línea?

<input type="checkbox"/>	1. Muy fácil
<input type="checkbox"/>	2. Fácil
<input type="checkbox"/>	3. Ni fácil, ni difícil
<input type="checkbox"/>	4. Difícil
<input type="checkbox"/>	5. Muy difícil

5. ¿Con que frecuencia usted ha utilizado la plataforma en línea del GADM de Montufar para tramitar servicios de predios/ Deudas?

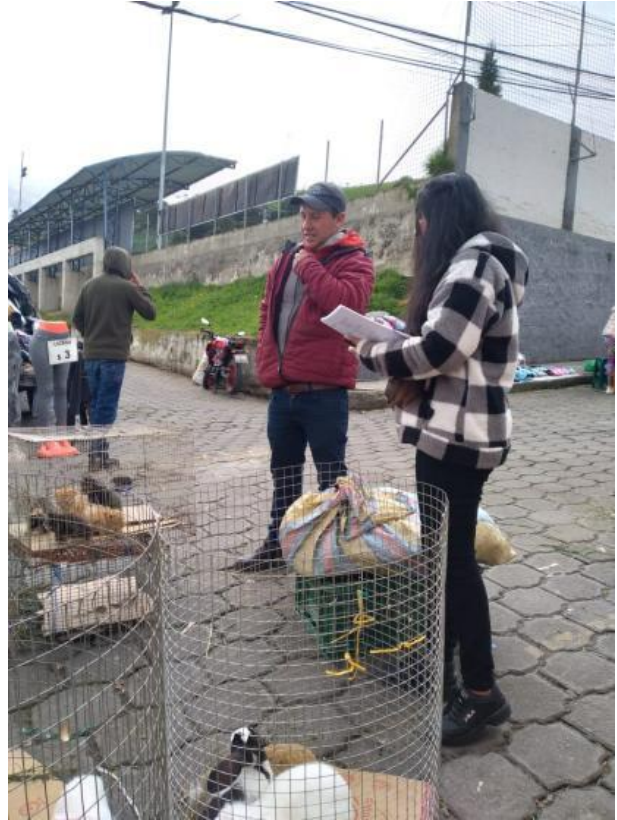
<input type="checkbox"/>	1. Siempre
<input type="checkbox"/>	2. Frecuentemente
<input type="checkbox"/>	3. Rara vez
<input type="checkbox"/>	4. Nunca

6. ¿Cuál es el motivo por el cual usted no accede a los servicios públicos en línea que ofrece el GADM de Montúfar?

<input type="checkbox"/>	1. Desconfianza
<input type="checkbox"/>	2. Ineficiencia en el servicio
<input type="checkbox"/>	3. No dispone de conexión a internet
<input type="checkbox"/>	4. Desconocimiento de la página
<input type="checkbox"/>	5. Desinterés

Anexo 4. Encuestas en la parroquia Cristóbal Colon, Chitan de Navarretes, La Paz, Piartal, Fernández Salvador y San Gabriel





Anexo 5. Modelo de entrevistas

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**



ENTREVISTA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: ANÁLISIS DE LA GESTIÓN PÚBLICA DIGITAL Y SU INCIDENCIA EN LA TRANSPARENCIA, DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE MONTÚFAR.

Objetivo: La presente entrevista es parte de una investigación que tiene como objetivo recopilar información real sobre la gestión pública digital y su incidencia en la transparencia, del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar. El uso de las respuestas proporcionadas en este medio será de uso exclusivo para temas académicos, resguardando la integridad de nuestros entrevistados y a la vez agradecemos por su colaboración.

Entrevistado:.....

Cargo:.....

Fecha:.....

1. ¿Qué estrategias implementa el GAD de Montúfar para asegurar el acceso tecnológico a los ciudadanos?
2. ¿Qué acciones realiza el GAD de Montúfar para garantizar la seguridad de la información su credibilidad y actualización continua?
3. ¿Cuáles y como se ofertan los bienes y servicios a través de las TICs del GAD de Montúfar hacia los ciudadanos?
4. ¿Qué mecanismos de rendición de cuentas y de fomento a la transparencia de la gestión pública ofrece el GAD de Montúfar?
5. ¿Cómo se difunde, capacita y entrena por parte del GAD de Montúfar a la ciudadanía para el uso efectivo de las plataformas digitales?
6. ¿Cuáles son los mecanismos de transparencia que se están implementando en el GAD de Montúfar para que la ciudadanía participe de manera activa en la toma de decisiones?

Firma

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



ENTREVISTA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: ANÁLISIS DE LA GESTIÓN PÚBLICA DIGITAL Y SU INCIDENCIA EN LA TRANSPARENCIA, DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE MONTÚFAR.

Objetivo: La presente entrevista es parte de una investigación que tiene como objetivo recopilar información real sobre la gestión pública digital y su incidencia en la transparencia, del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar. El uso de las respuestas proporcionadas en este medio será de uso exclusivo para temas académicos, resguardando la integridad de nuestros entrevistados y a la vez agradecemos por su colaboración.

Entrevistado:.....

Cargo:.....

Fecha:.....

1. **¿Cuáles son las distintas iniciativas que el GAD de Montúfar tiene para aumentar la calidad democrática en las plataformas digitales para la participación de los ciudadanos?**
2. **¿Cómo se prepara y adapta el GAD de Montúfar para orientar los servicios a las necesidades de los ciudadanos en torno a la participación y toma de decisiones de los ciudadanos?**
3. **¿Cuáles y como se ofertan los bienes y servicios a través de las TICs del GAD de Montúfar hacia los ciudadanos?**
4. **¿Qué mecanismos de rendición de cuentas y de fomento a la transparencia de la gestión pública ofrece el GAD de Montúfar?**
5. **¿Cómo se difunde, capacita y entrena por parte del GAD de Montúfar a la ciudadanía para el uso efectivo de las plataformas digitales?**
6. **¿Cuáles son los mecanismos de transparencia que se están implementando en el GAD de Montúfar para que la ciudadanía participe de manera activa en la toma de decisiones?**

Firma

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



ENTREVISTA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: ANÁLISIS DE LA GESTIÓN PÚBLICA DIGITAL Y SU INCIDENCIA EN LA TRANSPARENCIA, DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE MONTÚFAR.

Objetivo: La presente entrevista es parte de una investigación que tiene como objetivo recopilar información real sobre la gestión pública digital y su incidencia en la transparencia, del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar. El uso de las respuestas proporcionadas en este medio será de uso exclusivo para temas académicos, resguardando la integridad de nuestros entrevistados y a la vez agradecemos por su colaboración.

Entrevistado:.....

Cargo:.....

Fecha:.....

7. **¿Por qué es importante que exista una relación entre las autoridades del barrio con el GAD de Montúfar, al momento de la toma de decisiones?**
8. **¿Qué método ha utilizado como autoridad para involucrar a la ciudadanía en la toma de decisiones en su comunidad?**
9. **¿Cada cuánto tiempo se realizan veedurías públicas en su parroquia por parte del GAD de Montúfar y cuales han sido los resultados?**
10. **¿Qué opinión tienen sobre los mecanismos de rendición de cuentas y de fomento a la transparencia de la gestión pública que ofrece el GAD de Montúfar?**
11. **¿Se ha difundido, capacitado y entrenado por parte del GAD de Montúfar a la ciudadanía para el uso efectivo de las plataformas digitales?**
12. **¿Cuál es la efectividad de los mecanismos de transparencia que tiene el GAD de Montúfar para que la ciudadanía participe de manera activa en la toma de decisiones?**

Firma

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



ENTREVISTA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: ANÁLISIS DE LA GESTIÓN PÚBLICA DIGITAL Y SU INCIDENCIA EN LA TRANSPARENCIA, DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE MONTÚFAR.

Objetivo: La presente entrevista es parte de una investigación que tiene como objetivo recopilar información real sobre la gestión pública digital y su incidencia en la transparencia, del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar. El uso de las respuestas proporcionadas en este medio será de uso exclusivo para temas académicos, resguardando la integridad de nuestros entrevistados y a la vez agradecemos por su colaboración.

Entrevistado:.....

Cargo:.....

Fecha:.....

1. ¿Por qué es tan importante el uso de las TICs, dentro de una institución pública?
2. ¿Cómo deberían ofertarse los bienes y servicios a través de las TICs hacia los ciudadanos?
3. ¿Cómo se debe difundir, capacitar y entrenar a la ciudadanía para el uso efectivo de las plataformas digitales?
4. ¿Cuáles son las deficiencias actuales de las TICs en la prestación de servicios en línea que se ofrece a la ciudadanía y como superarlas?
5. ¿Cómo se debería usar y administrar las plataformas digitales de una institución para que esta brinde información a la ciudadanía de manera igualitaria?
6. ¿Cuáles son las estrategias que podrían contribuir a la reducción de la brecha digital para obtener un mayor acceso a la información por parte de la ciudadanía?

Firma

Anexo 6. Entrevista a Técnico de Desarrollo Social del Gobierno Autónomo
Descentralizado Municipal de Montúfar.

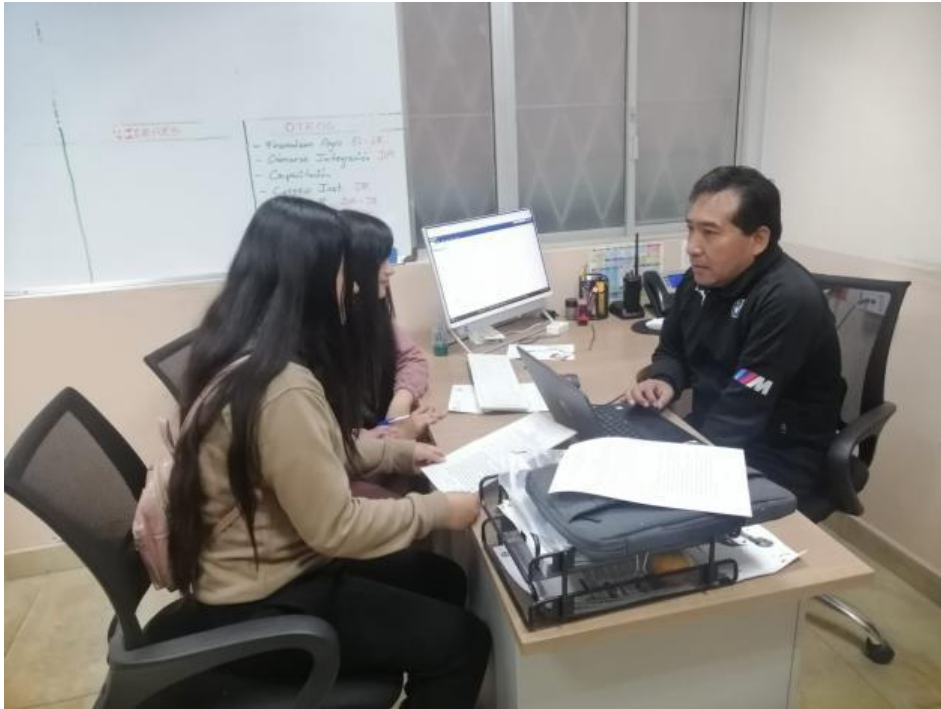


Fecha de la entrevista: 04/05/2023

Nombre del entrevistado: Ing. Aldemar Revelo, Técnico de Desarrollo Social

Nombre de los entrevistadores: Andrea Fuertes y Karen Mallama estudiantes de la
Carrera de Administración Pública.

Anexo 7. Entrevista a Jefe de Tecnologías del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar.



Fecha de la entrevista: 05/05/2023

Nombre del entrevistado: Ing. Ernesto León, Jefe de Tecnologías

Nombre de los entrevistadores: Andrea Fuertes y Karen Mallama estudiantes de la Carrera de Administración Pública.

Anexo 8. Entrevista al Presidente del Barrio "Santa Rosa" del Cantón Montúfar



Fecha de la entrevista: 05/ 05/ 2023

Nombre del Entrevistado: Mauricio Alirio Bastidas Benavides, Presidente del Barrio de Santa Rosa.

Nombre de los Entrevistadores: Andrea Fuertes y Karen Mallama estudiantes de la Carrera de Administración Pública.

Anexo 9. Entrevista a un docente experto en TICs de la Universidad Politécnica Estatad del Carchi



Fecha de la entrevista: 08/ 05/ 2023

Nombre del Entrevistado: Freddy Miranda

Nombre de los Entrevistadores: Andrea Fuertes y Karen Mallama estudiantes de la Carrera de Administración Pública.

Anexo 10. Servicios en línea desactualizados sin funcionamiento

+593 62 290 123 +593 62 290 124 info@gadmontufar.gob.ec

MONTUFAR EL CORAZÓN DE LA TIERRA

INICIO CANTÓN MUNICIPIO ESTRUCTURA TRANSPARENCIA SERVICIOS CONTACTOS

CONSULTA DE PREDIOS 2021

Ingrese su número de cédula o RUC (sólo números)

CONSULTAR

- La información aquí mostrada se actualiza diariamente.
- Los datos que se visualizan no incluyen el cálculo de: años anteriores, descuentos, recargos e intereses.



Not Found

The requested URL was not found on this server.

Apache/2.4.38 (Ubuntu) Server at gadmontufar.gob.ec Port 443

MONTUFAR EL CORAZÓN DE LA TIERRA

INICIO CANTÓN MUNICIPIO ESTRUCTURA TRANSPARENCIA SERVICIOS CONTACTOS

RENDCIÓN DE CUENTAS

2017 2018

EL PROCESO

- Primera Fase**
 - Planificación y facilitación del proceso desde la asamblea ciudadana.
- Segunda Fase**
 - Evaluación de la gestión y redacción del informe de rendición de cuentas.
- Tercera Fase**
 - Publicación pública y evaluación de los resultados de los informes territoriales.

VER VIDEO



Anexo 11. Evidencias de entrevistas

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



ENTREVISTA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: ANÁLISIS DE LA GESTIÓN PÚBLICA DIGITAL Y SU INCIDENCIA EN LA TRANSPARENCIA, DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE MONTÚFAR.

Objetivo: La presente entrevista es parte de una investigación que tiene como objetivo recopilar información real sobre la Gestión pública digital y su incidencia en la transparencia, del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar. El uso de las respuestas proporcionadas en este medio será de uso exclusivo para temas académicos, resguardando la integridad de nuestros entrevistados y a la vez agradecemos por su colaboración.

Entrevistado: *Ing. Aldemar Reveles C.*
Cargo: *Técnico de Desarrollo Social*
Fecha: *4-05-2023*

1. ¿Cuáles son las distintas iniciativas que el GADM de Montufar tiene para aumentar la calidad democrática en las plataformas digitales para la participación de los ciudadanos?
2. ¿Cómo se prepara y adapta el GADM de Montufar para orientar los servicios a las necesidades de los ciudadanos en torno a la participación y toma de decisiones de los ciudadanos?
3. ¿Cuáles y como se ofertan los bienes y servicios a través de las TICs del GADM de Montúfar hacia los ciudadanos?
4. ¿Qué mecanismos de rendición de cuentas y de fomento a la transparencia de la gestión pública ofrece el GADM de Montufar?
5. ¿Cómo se difunde, capacita y entrena por parte del GADM de Montufar a la ciudadanía para el uso efectivo de las plataformas digitales?

6. ¿Cuáles son los mecanismos de transparencia que se están implementando en el GADM de Montufar para que la ciudadanía participe de manera activa en la toma de decisiones?


Firma



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



**ENTREVISTA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: ANÁLISIS DE LA
GESTIÓN PÚBLICA DIGITAL Y SU INCIDENCIA EN LA TRANSPARENCIA,
DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE
MONTÚFAR.**

Objetivo: La presente entrevista es parte de una investigación que tiene como objetivo recopilar información real sobre la Gestión pública digital y su incidencia en la transparencia, del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar. El uso de las respuestas proporcionadas en este medio será de uso exclusivo para temas académicos, resguardando la integridad de nuestros entrevistados y a la vez agradecemos por su colaboración.

Entrevistado: *Bastidas Bonaventura Flavio Alvaro*
Cargo: *PROPIETARIO "COMERCIAL GUARÓ"*
Fecha: *05/05/2023*

1. ¿Por qué es importante que exista una relación entre las autoridades del barrio con la ciudadanía, al momento de la toma de decisiones?
2. ¿Qué método ha utilizado como autoridad para involucrar a la ciudadanía en la toma de decisiones en su comunidad?
3. ¿Cada cuánto tiempo se realizan veedurías públicas en su parroquia por parte del GADM de Montúfar y cuales han sido los resultados?
4. ¿Qué opinión tienen sobre los mecanismos de rendición de cuentas y de fomento a la transparencia de la gestión pública que ofrece el GADM de Montúfar?
5. ¿Se ha difundido, capacitado y entrenado por parte del GADM de Montúfar a la ciudadanía para el uso efectivo de las plataformas digitales?
6. ¿Cuál es la efectividad de los mecanismos de transparencia que tiene el GADM de Montufar para que la ciudadanía participe de manera activa en la toma de decisiones?

Bastidas Bonaventura Flavio Alvaro
Firma

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

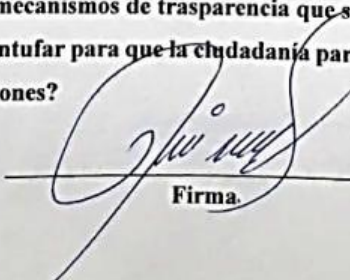


ENTREVISTA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: ANÁLISIS DE LA GESTIÓN PÚBLICA DIGITAL Y SU INCIDENCIA EN LA TRANSPARENCIA, DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE MONTÚFAR.

Objetivo: La presente entrevista es parte de una investigación que tiene como objetivo recopilar información real sobre la Gestión pública digital y su incidencia en la transparencia, del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar. El uso de las respuestas proporcionadas en este medio será de uso exclusivo para temas académicos, resguardando la integridad de nuestros entrevistados y a la vez agradecemos por su colaboración.

Entrevistado: ERNESTO LEÓN P.
Cargo: JEFE DE TECNOLOGÍAS
Fecha: 5 de Mayo de 2023

1. ¿Qué estrategias implementa el GADM de Montufar para asegurar el acceso tecnológico a los ciudadanos?
2. ¿Qué acciones realiza el GADM de Montufar para garantizar la seguridad de la información su credibilidad y actualización continua?
3. ¿Cuáles y como se ofertan los bienes y servicios a través de las TICs del GADM de Montúfar hacia los ciudadanos?
4. ¿Qué mecanismos de rendición de cuentas y de fomento a la transparencia de la gestión pública ofrece el GADM de Montufar?
5. ¿Cómo se difunde, capacita y entrena por parte del GADM de Montufar a la ciudadanía para el uso efectivo de las plataformas digitales?
6. ¿Cuáles son los mecanismos de transparencia que se están implementando en el GADM de Montufar para que la ciudadanía participe de manera activa en la toma de decisiones?


Firma



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



**ENTREVISTA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: ANÁLISIS DE LA
GESTIÓN PÚBLICA DIGITAL Y SU INCIDENCIA EN LA TRANSPARENCIA.
DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE
MONTÚFAR.**

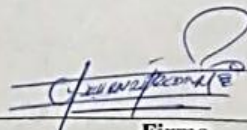
Objetivo: La presente entrevista es parte de una investigación que tiene como objetivo recopilar información real sobre la Gestión pública digital y su incidencia en la transparencia, del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar. El uso de las respuestas proporcionadas en este medio será de uso exclusivo para temas académicos, resguardando la integridad de nuestros entrevistados y a la vez agradecemos por su colaboración.

Entrevistado: *Freddy Miranda*.....

Cargo: *Deputado*.....

Fecha: *08/05/2023*.....

1. ¿Por qué es tan importante el uso de las TICs, dentro de una institución pública?
2. ¿Cómo deberían ofertarse los bienes y servicios a través de las TICs hacia los ciudadanos?
3. ¿Cómo se debe difundir, capacitar y entrenar a la ciudadanía para el uso efectivo de las plataformas digitales?
4. ¿Cuáles son las deficiencias actuales de las TICs en la prestación de servicios en línea que se ofrece a la ciudadanía y como superarlas?
5. ¿Cómo se debería usar y administrar las plataformas digitales de una institución para que esta brinde información a la ciudadanía de manera igualitaria?
6. ¿Cuáles son las estrategias que podrían contribuir a la reducción de la brecha digital para obtener un mayor acceso a la información por parte de la ciudadanía?


Firma