

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y
ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: “Análisis de la Demoarquía para el Fortalecimiento del Gobierno Electrónico”

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

AUTORES: Mora Arteaga Angy Alejandra
Pinchao Toro Anderson Santiago
TUTOR: PhD. Pérez Parra Wladimir Alberto

Tulcán, 2023

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que los estudiantes Mora Arteaga Angy Alejandra y Pinchao Toro Anderson Santiago con el número de cédula 0402125405 y 0402085062 respectivamente han desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "Análisis de la Demoarquía para el Fortalecimiento del Gobierno Electrónico"

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. Pérez Parra Wladimir Alberto
TUTOR

Tulcán, marzo de 2023

AUTORÍA DE TRABAJO

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

Nosotros, Mora Arteaga Angy Alejandra y Pinchao Toro Anderson Santiago con cédula de identidad número 0402125405 y 0402085062 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.



Mora Arteaga Angy Alejandra

AUTORA



Pinchao Toro Anderson Santiago

AUTOR

Tulcán, marzo de 2023

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Nosotros Mora Arteaga Angy Alejandra y Pinchao Toro Anderson Santiago declaramos ser autores de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "Análisis de la Demoarquía para el Fortalecimiento del Gobierno Electrónico" y se exime expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



Mora Arteaga Angy Alejandra

AUTORA



Pinchao Toro Anderson Santiago

AUTOR

Tulcán, marzo de 2023

AGRADECIMIENTO

"Un viaje de mil millas empieza con el primer paso"

- Lao Tse

Le agradezco a Dios, a mi madre por brindarme la oportunidad de cumplir una meta más de tantas, a mi hermana y hermano por acompañarme en este trayecto, y a todas las personas de quienes adquirí conocimiento que me ayudó en mi formación tanto personal como profesional, como lo son mis amigos, docentes y compañeros.

Mora Arteaga Angy Alejandra

Expreso mi agradecimiento a Dios, por enseñarme que su tiempo es perfecto y mostrarme el camino correcto, de igual forma a mi familia por su apoyo incondicional y consejos, asimismo a mis amigos por enseñarme que cada reto se convertirá en una aventura y por último a los estimados docentes por enseñarme que cada desafío es superable si nos lo proponemos de corazón.

El día se vuelve productivo cuando aprendes algo nuevo

Pinchao Toro Anderson Santiago

DEDICATORIA

A mi madre, porque todo el esfuerzo dedicado ha sido en su nombre, puesto que ha sabido acompañarme y guiarme en el camino de la vida, con sus altos y bajos, a mi hermano y hermana por saber ayudarme cuando lo necesito, a mi sobrino por bríndame un montón de sonrisas y alegrías. Por último, me la dedico a mí misma, como recordatorio de todas las lecciones aprendidas, que de una u otra manera me han formado hasta ser la persona que soy y la que seré en un futuro, sin olvidar que *"Todo pasa por algo"*.

Mora Arteaga Angy Alejandra

"El único modo de hacer un gran trabajo es amar lo que haces"

Steve Jobs

Este logro académico se lo dedico a mi madre, mi padre y mi hermana, gracias por ser mi apoyo incondicional y enseñarme que con humildad, esfuerzo y sacrificio se logran grandes cosas.

Pinchao Toro Anderson Santiago

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.....	20
1.4.1. Objetivo General	20
1.4.2. Objetivos Específicos	20
1.4.3. Preguntas de Investigación.....	20
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	21
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	21
2.1.1. Antecedente 1	21
2.1.2. Antecedente 2	22
2.1.3. Antecedente 3	23
2.2. MARCO TEÓRICO.....	24
2.2.1. Definición de Gobierno.....	24
2.2.2. Evolución de la Democracia	29
2.2.3. Gobierno Electrónico	40
2.2.4. Administración Pública Electrónica	49
III. METODOLOGÍA.....	51
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO.....	51
3.1.1. Enfoque	51
3.1.2. Tipo de Investigación	52

3.2. HIPÓTESIS	53
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	54
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS.....	56
3.4.1. Métodos.....	56
3.4.2. Técnicas.....	56
3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO	57
3.5.1. Población y muestra	58
3.5.2. Instrumentos de investigación	59
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	60
4.1. RESULTADOS	60
4.1.1. Medios tecnológicos que brinda el gobierno electrónico del GAD de Montúfar en materia de e-servicios y e-transparencia.	60
4.1.2. Nivel de empoderamiento Montúfar	64
4.1.3. Causas y efectos del nivel de empoderamiento ciudadano para la formulación de propuestas que ayuden al fortalecimiento de la plataforma de Gobierno Electrónico en el GAD de Montúfar.	78
4.2. DISCUSIÓN.....	83
4.2.1. Medios tecnológicos que brinda el Gobierno electrónico del GAD de Montúfar en materia de e-servicios y e-transparencia	84
4.2.2. Nivel de empoderamiento Montúfar	85
4.2.3. Causa y efecto del nivel de empoderamiento ciudadano para la formulación de propuestas que ayuden al fortalecimiento de la plataforma del Gobierno electrónico en el GAD de Montúfar.....	87
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	90
5.1. CONCLUSIONES	90
5.2. RECOMENDACIONES	91
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	92
VII. ANEXOS.....	100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Relaciones de fuerza	29
Tabla 2. Comparación mediante los niveles de los procesos de potenciación y los resultados	32
Tabla 3. Semejanzas y diferencias Demoarquía y Poliarquía.....	34
Tabla 4. Vías de participación ciudadana	37
Tabla 5. Diferencias entre Demoarquía y democracia participativa.....	38
Tabla 6. Niveles de madurez del Gobierno Electrónico.....	41
Tabla 7. Definición y Operacionalización de Variables	54
Tabla 8. Población	58
Tabla 9. Muestra poblacional acorde a parroquias del GAD Montúfar	59
Tabla 10. Medios tecnológicos tangibles	61
Tabla 11. Medios tecnológicos intangibles	61
Tabla 12. Datos de los Entrevistados	62
Tabla 13. Entrevista 1	62
Tabla 14. Entrevista 2	63
Tabla 15. Ficha de observación.....	63
Tabla 16. Valorización del empoderamiento	65
Tabla 17. Semaforización del nivel de empoderamiento.....	65
Tabla 18. Nivel de empoderamiento de la Parroquia Chitan de Navarretes	66
Tabla 19. Nivel de empoderamiento de la Parroquia Piartal.....	67
Tabla 20. Nivel de empoderamiento de la Parroquia Fernández Salvador	68
Tabla 21. Nivel de empoderamiento de la Parroquia Cristóbal Colón	69
Tabla 22. Nivel de empoderamiento de la Parroquia La Paz	70
Tabla 23. Nivel de empoderamiento de la Parroquia San Gabriel.....	71
Tabla 24. Nivel de empoderamiento del Cantón Montúfar.....	72
Tabla 25. Nivel de empoderamiento del Cantón Montúfar por parroquias.....	73
Tabla 26. Herramientas tecnológicas	74
Tabla 27. Experiencia en plataformas virtuales	75
Tabla 28. Datos de los entrevistados.....	76
Tabla 29. Entrevista 1	77
Tabla 30. Entrevista 2	77
Tabla 31. Causas del nivel de empoderamiento.....	78

Tabla 32. Efectos del nivel de empoderamiento	80
Tabla 33. Propuestas para el fortalecimiento de la plataforma del GAD	81

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Nivel de empoderamiento de la Parroquia Chitan de Navarretes.....	66
Figura 2. Nivel de empoderamiento de la Parroquia Piartal	67
Figura 3. Nivel de empoderamiento de la Parroquia Fernández Salvador.....	68
Figura 4. Nivel de empoderamiento de la Parroquia Cristóbal Colón.....	69
Figura 5. Nivel de empoderamiento de la Parroquia La Paz.....	70
Figura 6. Nivel de empoderamiento de la Parroquia San Gabriel	71
Figura 7. Nivel de empoderamiento del Cantón Montúfar	72
Figura 8. Nivel de empoderamiento de Montúfar por parroquias	73
Figura 9. Herramienta tecnológica utilizada para el empoderamiento ciudadano .	75
Figura 10. Experiencia en las plataformas virtuales del GAD	76
Figura 11. Causas del nivel de empoderamiento de Montúfar	79
Figura 12. Efectos del nivel de empoderamiento de Montúfar	80
Figura 13. Propuestas para el fortalecimiento de la plataforma virtual del GAD de Montúfar	82

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Presencia de internet al 2018	48
---	----

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC.....	100
Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas	102
Anexo 3. Entrevista 1	104
Anexo 4. Entrevista 2	106
Anexo 5. Encuesta	108
Anexo 6. Evidencia de aplicación de encuestas.....	110

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se elaboró con la finalidad de analizar como la Demoarquía podría fortalecer al Gobierno electrónico del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de Montúfar, el cual está conformado por las siguientes parroquias: San Gabriel, Chitan de Navarretes, Cristóbal Colón, Piartal, Fernández Salvador y La Paz. Se ha abordado temas tales como el gobierno en acción, paradigmas de la administración pública, evolución de la demoarquía, antecedentes históricos de la demoarquía, vías de participación ciudadana, gobierno electrónico, administración pública electrónica, entre otras definiciones necesarias para el soporte conceptual de esta investigación. Dentro de la metodología aplicada se utilizó un enfoque cualitativo y cuantitativo, en este mismo sentido se identifica que es una investigación de campo, exploratoria, descriptiva, explicativa, bibliográfica y de diseño no transversal, y por otro lado, se utilizó distintas técnicas para la obtención de resultados, empezando con dos entrevistas realizadas a los directores de Participación Ciudadana y TIC's, seguida de la encuesta realizada a la muestra poblacional del cantón, dando un total de 380 encuestados, complementando la información con la observación y la revisión bibliográfica. En el desarrollo de la investigación se identificó los tipos de medios tecnológicos con los que debería contar según la norma y con los que realmente cuenta el GAD, asimismo se determinó la existencia de un bajo nivel de empoderamiento en el cantón, registrando las causas y efectos que trae consigo. Además, se brindan propuestas que ayuden al fortalecimiento de la plataforma virtual. Finalmente, se generó conclusiones y recomendaciones, donde resalta el bajo empoderamiento y la desafección ciudadana, produciendo el deterioro de la democracia y la poca credibilidad de las instituciones públicas, por tal motivo, la ciudadanía debería tomar más conciencia para ir construyendo e impulsando especie de autogobiernos colaborativos, donde se proponga ideas modernizadoras para el cumplimiento de las demandas sociales.

Palabras claves: Demoarquía, fortalecimiento del gobierno electrónico, empoderamiento ciudadano, plataforma virtual, Autogobierno.

ABSTRACT

The present research work was conducted to analyze how the Demoarchy could strengthen the electronic Government of the Decentralized Autonomous Government (GAD) of Montúfar, which is made up of the following parishes: San Gabriel, Chitan de Navarretes, Cristóbal Colón, Piartal, Fernández Salvador and La Paz. Topics such as: government in action, public administration paradigms, evolution of the demoarchy, historical background of the demoarchy, ways of citizen participation, electronic government, electronic public administration, among other necessary definitions for the conceptual support have been addressed in this study. Regarding the applied methodology, a qualitative and quantitative approach was used. So that, it was applied the field, exploratory, descriptive, explanatory, bibliographical and non-cross-sectional research. On the other hand, two techniques were used to gather results: two interviews addressed to directors of Citizen Participation and ICT's and a survey to the population sample of the canton giving a total of 380 respondents. The information was supported with observation and literature review. In the development of the investigation, there were identified some types of technological means that the institution should have according to the norm and the ones which the GAD really counts with. Likewise, the existence of a low level of empowerment in the canton was determined. Also, there were registered the causes and effects that it arises. In addition, proposals are provided to help strengthen the virtual platform. Finally, conclusions and recommendations were written and it is evident the low empowerment and citizen disaffection causing the deterioration of democracy and little credibility of public institutions. Citizens should become more aware to build and promote a kind of collaborative self-government to propose modernizing ideas to meet social demands.

Keywords: Demoarchy, strengthening of electronic government, citizen empowerment, virtual platform, Self-government.

INTRODUCCIÓN

El principal objetivo de la presente investigación es analizar la Demoarquía para el fortalecimiento del Gobierno electrónico del GAD de Montúfar en el periodo 2019 – 2021, abarcando las 6 parroquias que conforman el cantón: San Gabriel, Chitan de Navarretes, Cristóbal Colón, Piartal, Fernández Salvador y La Paz. La Constitución de la República del Ecuador indica que el pueblo debe efectuar su derecho a la libre participación y ser el primer controlador y fiscalizador del poder gubernamental en todos sus niveles de gobierno.

En el Capítulo 1 se establece el problema de la investigación, iniciando desde la realidad latinoamericana, nacional, provincial para recaer en el cantón Montúfar y sus parroquias, empleando el método deductivo, posteriormente se formula el problema principal y se justifica la importancia de la investigación dando respuesta a las preguntas ¿Por qué? ¿Para qué? Y ¿Para quién?, más adelante se encuentran los objetivos y las preguntas de investigación que son el eje que direcciona el desarrollo de la investigación.

En el Capítulo II se identifican investigaciones, artículos y libros, que aportan a la investigación, además de la información que se fundamenta a través de teorías como la Hegemonía de Gramsci (1976), Poliarquía de Dahl (2009) y la teoría del empoderamiento de Rappaport (1981) y Zimmerman (2000), se cimienta en la ley suprema, la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, el Plan de Gobierno Electrónico, entras otras normativas.

En el Capítulo III, se encuentra elaborada la metodología que consta: el enfoque, tipo de investigación, operacionalización de las variables, de igual forma se especifica la población y muestra que se tomó en cuenta para el desarrollo de los resultados, identificando de la misma manera los instrumentos y técnicas utilizados para la recolección y análisis de la información, direccionada a las temáticas de Demoarquía y Gobierno electrónico.

En el Capítulo IV se identifica los resultados de la aplicación de los instrumentos de investigación, como lo son las encuestas, entrevistas y observación de campo, siendo ordenadas conforme a los objetivos propuestos, consecuentemente se encuentra el apartado de discusión, donde se realiza la triangulación en cuanto a la información recolectada de los instrumentos, la revisión bibliográfica y la observación de campo.

Finalmente, en Capítulo V se toma en cuenta las conclusiones y recomendaciones de los resultados obtenidos en la investigación, donde se identificó el bajo empoderamiento de la ciudadanía, las causas y efectos negativos que traen consigo el desinterés y desafección ante el GAD, recomendando así que la ciudadanía se empodere y sea participe del cambio y levantar su voz a la modernización.

I. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El eje central de todo gobierno democrático es la participación plena y activa del ciudadano en asuntos de interés público por medio de distintos instrumentos, uno de ellos es el gobierno electrónico, el cual usa herramientas tecnológicas indispensables para acercar el gobierno a la ciudadanía, "la brecha entre el gobierno que representa a la ciudadanía y sus representados va creciendo cada vez en mayor proporción" (Rodríguez, 2009, p. 66). Es necesario las relaciones bilaterales entre dichos actores a través de concesos políticos recurriendo al diálogo que permita una efectiva comunicación, tomando como punto de partida el empoderamiento ciudadano en materia de transparencia y servicios públicos, sin embargo, en la actualidad los habitantes se han acostumbrado a su realidad, sin verse en la obligación de cambiarla y generar desarrollo para crear un bienestar social.

En Latinoamérica los niveles de desconfianza de los ciudadanos ante su gobierno son altos, según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe - CEPAL (2018)

Aproximadamente el 80% de los ciudadanos latinoamericanos creen en la existencia de corrupción en las entidades públicas, significando que el porcentaje de confianza se halla deteriorado, yendo desde el 67% en 2010 al 55% en 2018. Debido a la desconfianza de la ciudadanía que va en crecimiento provoca una desconexión entre: gobierno y gobernados, haciendo que la presencia de riesgos sea más probable dentro del sistema social, generando descontento social.

Dicha desconfianza genera un bajo empoderamiento ciudadano que se encausa en la inevitable desafección hacia los procesos gubernamentales, provocando estancamiento social y a su vez que las problemáticas vayan en ascenso. Sin una ciudadanía empoderada el gobierno puede llegar a fracasar en el cumplimiento de sus competencias, priorizando asuntos que no significan la solución de las verdaderas necesidades de los habitantes, cayendo en un ciclo constante que no les permita desarrollarse plenamente.

A nivel nacional se considera un mecanismo de empoderamiento la participación dinámica de la ciudadanía, según la Constitución de la República del Ecuador (2008) manifiesta en el Art. 95 lo siguiente:

Art. 95.- Los ciudadanos, en forma individual y colectiva, participarán de manera protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos, y en el control popular de las instituciones del Estado y la sociedad, y de sus representantes, en un proceso permanente de construcción del poder ciudadano. La participación se orientará por los principios de igualdad, autonomía, deliberación pública, respeto a la diferencia, control popular, solidaridad e interculturalidad.

La participación de la ciudadanía en todos los asuntos de interés público es un derecho, que se ejercerá a través de los mecanismos de la democracia representativa, directa y comunitaria. (Art. 95)

Por lo tanto, se identificó que la realidad es muy distinta, encontrando un Estado donde denota la apatía del ciudadano hacia el aparataje burocrático, determinando así varios problemas, entre ellos se presentaron los siguientes: "1. Las leyes de participación ciudadana y control social no son aplicadas correctamente, lo cual representa el incumplimiento de la norma; 2. La existencia de un bajo empoderamiento ciudadano; 3. En la actualidad la forma en que se da la participación ciudadana se relaciona a las elecciones de gobierno de forma clientelar." (Paño y Cardona, 2018, p. 581). El principal problema que se abarcó en esta investigación es el bajo empoderamiento ciudadano desde la perspectiva de la demoarquía, expuesta por el autor Rafael Rodríguez en 2009, que recopiló los aspectos esenciales de la Teoría Gramsciana de la hegemonía, donde destacó la forma de relacionarse de dos grupos sociales siendo estos: los dominantes y dominados, priorizando las acciones de interés colectivo, planteada por Antonio Gramsci, por esta razón en la actualidad se identificó la falta de compromiso por parte de la ciudadanía dentro del gobierno electrónico para inmiscuirse en la modernización continua y progresiva del Estado y sus administraciones públicas, que ayuden a brindar mejores servicios y cerrar brechas políticas a través de los medios tecnológicos, permitiendo una plena demoarquía a nivel local, priorizando asuntos de transparencia e innovación pública.

El GAD de la Provincia del Carchi, implementó el uso de tecnología en su gestión “con el objetivo de fomentar e incentivar la participación ciudadana, se investigó tomando como objeto de estudio las razones por las cuales no se genera una participación de los ciudadanos, identificando las tres principales causas como lo son: la desmotivación, el desconocimiento y el desinterés de estos.” (Villarreal et al., 2019, pp. 18 - 19). Por ende, se afirma una vez más que el ciudadano es quien elige no ejercer sus derechos de participación, haciendo que el empoderamiento ciudadano sea bajo, demostrando que a pesar del esfuerzo del GAD las estrategias utilizadas no son completamente eficaces.

Dentro del gobierno electrónico del GAD Municipal de Montúfar se evidenció un bajo empoderamiento ciudadano, puesto que deja de lado los asuntos de interés colectivo provocando que el gobierno de Montúfar descuide el mantenimiento y actualización constante de la plataforma del GAD, causando que la plataforma se encuentre estática en materia de e-servicios y transparencia, y a su vez genera una mala interacción entre gobierno y ciudadano. Por esta razón, es necesaria la demoarquía como herramienta de innovación para lograr un autogobierno sustentable y eficaz, mejorando los servicios públicos y la transparencia que ayudan a solventar las necesidades y problemáticas de la sociedad, por ende, el rol ciudadano juega un papel muy importante en los procesos administrativos como pieza fundamental para fortalecer el e-Gobierno.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo ayudó el análisis de la Demoarquía al fortalecimiento del e-Gobierno en el GAD Municipal de Montúfar?

1.3. JUSTIFICACIÓN

Por medio de la presente investigación se identificó la importancia de estudiar una problemática constante, tomando como punto de partida la causa y efecto del bajo empoderamiento de la ciudadanía montufareña en asuntos de transparencia y servicios públicos, dicha investigación se basó en el fortalecimiento del gobierno electrónico a través de la creación, o la mejora de espacios o vías de participación óptimas, que permitan una interacción dinámica entre el ciudadano y el gobierno local de Montúfar, priorizando un alcance eficiente del Gobierno electrónico a través de la demoarquía, la cual menciona que “la demoarquía es la herramienta o

estrategia óptima para la obtención de una democracia creada de “abajo hacia arriba”, es decir desde los ciudadanos, la intención es destruir las formas de dominación ya existentes.” (Rodríguez, 2009, p. 71). Es decir, que la demoarquía plantea que, es el ciudadano quien debe tomar la iniciativa para mejorar dichos espacios o vías necesarias para la creación de un autogobierno que a su vez genere democracia.

A lo largo de los años se ha identificado que el ciudadano no cumple su rol de actor social de forma constante y proactiva, dejando deteriorar la democracia como instrumento de participación e interacción entre la ciudadanía y el GAD de Montúfar, a pesar de ser reconocidos legalmente como derechos constitucionales en la Constitución de la República de Ecuador (2008), Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP), Código Orgánico Administrativo (COA) y la Caja de herramientas para la promoción del derecho de acceso a la información pública y la transparencia en la gestión. Dentro del gobierno electrónico del GAD de Montúfar dicha desafección y desinterés del ciudadano es muy evidente, originando que los problemas sociales vayan en aumento y el estancamiento del desarrollo de la ciudadanía en general.

La investigación se la realizó con la finalidad de promover el empowered participatory governance (gobernanza participativa empoderada) dentro del gobierno digital del cantón Montúfar, es decir que buscó fomentar el empoderamiento ciudadano a través de una propuesta de cambio para generar una demoarquía dentro del gobierno local de Montúfar.

Los principales beneficiarios de esta investigación fueron los ciudadanos montufareños, ya que por medio de la herramienta propuesta se espera poder generar que la ciudadanía sea quien tome las riendas del cambio de mentalidad y se inmiscuya en la toma de decisiones, exigiendo mejores servicios y transparencia en la plataforma virtual del GAD, misma que deberá ser incluyente, innovadora y de transcendencia pública, logrando que la interacción entre gobierno y ciudadano sea más dinámica y eficiente, y que a su vez provoque un efecto positivo a la democracia de manera general

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Analizar la Demoarquía para el fortalecimiento del Gobierno electrónico del GAD Municipal de Montúfar, en el periodo 2019 - 2021.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar los medios tecnológicos que brinda el Gobierno electrónico del GAD de Montúfar en materia de e-servicios y e-transparencia.
- Determinar el nivel de empoderamiento ciudadano en el GAD de Montúfar.
- Enlistar las causas y efectos del nivel de empoderamiento ciudadano para la formulación de propuestas que ayuden al fortalecimiento de la plataforma de Gobierno electrónico en el GAD de Montúfar.

1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cuáles fueron los medios tecnológicos que brinda el gobierno electrónico del GAD de Montúfar en materia de e-servicios y e-transparencia?
- ¿Cuál fue el nivel de empoderamiento ciudadano en el GAD de Montúfar?
- ¿Cuáles fueron las causas y efectos del empoderamiento ciudadano que ayudaron a la formulación de propuestas para el fortalecimiento de la plataforma del Gobierno Electrónico en el GAD de Montúfar?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Antecedente 1

El primer antecedente de la presente investigación fue el artículo científico titulado “¿Qué es la demoarquía? Ontología y complejidad en la democracia” de la *International Journal of Political Thought*, elaborado por Rodríguez (2009) el cual aborda la temática de la demoarquía, partiendo desde la contrahegemonía como la concepción y nacimiento de este nuevo paradigma teórico, empoderamiento ciudadano y el autogobierno planteado por el teórico Neomarxista Antonio Gramsci en la búsqueda de una mejor calidad de vida y la participación proactiva de la ciudadanía en todos los procesos de interés común, desarrollando su investigación en el análisis del contexto histórico de la demoarquía, fundamentos, condicionantes etimológicos y metodológicos para alcanzar una democracia dinámica, además de concluir que la demoarquía es la práctica emancipadora, que lograría la construcción de un autogobierno sustentable y justo.

La siguiente es una parte esencial del artículo en cuestión

La demoarquía es producto de tal contrahegemonía. Es una práctica que altera las relaciones de dominación establecidas sobre la base de principios y verdades trascendentes. Sitúa la filosofía en el plano de lo concreto; como una búsqueda en la mejora de las condiciones de vida de la gente. Su fundamento es esa reacción ante la injusticia de la que hablaba y la necesidad de buscar vías prácticas y alternativas que faciliten la inclusión, el respeto y la participación de la ciudadanía en la construcción de su sociedad y por ende de su futuro (Rodríguez, 2009, p. 81).

En conclusión, es posible evidenciar la problemática de la investigación, exponiendo el accionar que deben realizar los ciudadanos para conseguir una verdadera

democracia, la cual se obtiene a través del mismo ciudadano a la hora de participar activamente en asuntos de interés público, y exigir mayor transparencia y mejores servicios, contribuyendo tanto a los usuarios como a la gestión del gobierno. Las prácticas de demoarquía pueden ser aplicadas por los ciudadanos en los espacios ya creados por el gobierno, produciendo que la participación y el empoderamiento ciudadano sean los causantes de encaminar el desarrollo del sector público en beneficio de la sociedad.

2.1.2. Antecedente 2

Como segundo antecedente investigativo se tomó en cuenta el artículo científico titulado “Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno” de la revista indexada Scielo, elaborado por Carvajal, González, A. y González, B. (2020), dicha investigación abarca la temática del e-Gobierno de Chile, enfocándose en la implementación de estrategias que faciliten la movilización de información y servicios mediante el uso de las tecnologías de la Información y comunicación (TIC).

Esta investigación se ha centrado en los factores que determinan el desarrollo del gobierno electrónico en las municipalidades chilenas de las cinco regiones con mayor población del país. Los hallazgos tienen una relevancia teórica y metodológica y consecuencias de política pública. La relevancia teórica está vinculada a la evidencia que respalda la existencia de una realidad heterogénea a nivel subnacional que contrasta con el desarrollo digital gubernamental a nivel central (pp. 120-121).

El gobierno electrónico de Chile se encuentra liderando el correcto uso de dichos implementos tecnológicos a través de la democracia digital, siendo referente y categorizado como uno de los mejores a nivel latinoamericano por sus e-servicios, transparencia, y capacidad organizacional estrictamente comprometida a los cambios digitales y tecnológicos a nivel local conllevando a un desarrollo pleno, tomando como eje esencial la participación, colaboración y trabajo especializado a través de estrategias eficaces para fortalecer los puntos débiles de otras administraciones, dichas propuestas son: Infraestructura tecnológica moderna, voluntad social y política, reestructuración de los procesos de gestión y buena gobernanza, por esta razón la investigación se enfoca en ver la realidad de Chile y su gobierno electrónico capaz de incluir y fomentar su cumplimiento.

Dicha investigación realizada en Chile se encaminó a analizar 188 municipios, ayudando a identificar la profundidad y análisis empleados proyectando datos exactos del e-Gobierno en la actualidad, la base metodológica aporta a la investigación ya que se utilizó la recolección de datos a través de un análisis estadístico y descriptivo de los datos obtenidos, con un único objetivo, el cual es medir el nivel de eficiencia, desarrollo y del confianza de la ciudadanía hacia los servicios del gobierno electrónico en cada una de sus municipalidades a nivel nacional, En conclusión los hallazgos encontrados en cada una de las municipalidades deajo gran expectativa de cambio y en algunas otros la oportunidad de alcanzar con éxito la calidad y confianza, brindando nuevas líneas de análisis para aportar al fortalecimiento y desarrollo del gobierno electrónico en las distintas municipalidades de estudio a través de nuevas estrategias e iniciativas ciudadanas.

2.1.3. Antecedente 3

Como último antecedente investigativo se identificó el libro de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi titulado "Administración pública electrónica - Un modelo para las parroquias rurales del Carchi" realizada por Almeida (2021) direccionada a fortalecer la academia de la carrera de administración pública, planteando un modelo para mejorar la infraestructura demócrata de los gobiernos electrónicos de las 11 parroquias de la provincia del Carchi, relacionando la gestión y la implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), para el uso correcto de la participación resolviendo problemas necesarios, puntuales y de interés colectivo.

Tomando en cuenta sus líneas de acción y cumplimiento de sus objetivos enfocándose directamente a la creación de un modelo direccionado a mejorar las administraciones públicas rurales, su capacidad organizativa, institucional, servicios, trámites, transparencia y participación ciudadana, mediante la innovación tecnológica como herramienta modernizadora de cambio, generando ideas que lograrían el fortalecimiento del gobierno electrónico y su funcionalidad institucional más rápida, segura y eficiente.

Dentro de los resultados obtenidos del presente antecedente se rescata los puntos más relevantes que aportaron a la investigación como es el bajo nivel de participación por razones de desafección ciudadana y desinterés, además la aportación de ideas innovadoras basados en la modernización de los gobiernos

parroquiales y adaptación a las nuevas tendencias tecnológicas, para evitar el retroceso o estancamiento y mejorar la interacción entre la ciudadanía y el gobierno. A través de esto el autor plantea la creación y reestructuración de algunos de los mecanismos de participación actuales para su empleo correcto desde el marco de la Nueva Gestión Pública (NGP) y la Administración Pública Electrónica.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Definición de Gobierno

El gobierno es el ente gobernante además de ser la agencia de direccionamiento del Estado, su principal objetivo se resume en dirigir a la sociedad a través de sus instituciones y organizaciones administrativas que cumplen con su cometido de acción al conducir y coordinar el ejercicio de todo su aparataje burocrático, dejando de lado el cumplir con las expectativas y requerimientos de la sociedad, por esta razón es complicado la construcción del gobierno de la sociedad ya que los asuntos de interés hacen que sea imposible llegar a un Estado de bienestar efectivo, de igual forma que debe existir un gobierno que dirija de la mano con la ciudadanía para identificar y atacar los principales problemas que aquejan la seguridad, bienestar y libertad (Aguilar, 2020, p. 4).

2.2.1.1. Gobierno en Acción

El gobierno en acción es la capacidad del gobierno en conformar y desarrollar una plena administración en naturaleza y soberanía del poder de la sociedad dentro del Estado, el cual se conforma y constituye como ley que rige la equidad, eficiencia y rapidez. Al pasar el tiempo este modelo fue adaptado y mejorado en su accionar permitiendo mejorar procesos y estableciendo bases solidificadas y robustas en la organización evitando la corrupción, caos y malas prácticas administrativas. Por ende, para llegar a un Estado en equilibrio se debe cursar una serie de periodos que permitan consolidar un gobierno popular y este se logró confrontando el absolutismo y su erradicación, finalmente constituir la base política del pueblo y el gobierno permitiéndole la participación y organización administrativa eficiente (Woodrow, 1887, pp. 290 - 292).

2.2.1.2. Administración Pública

La administración pública es el conjunto de organismos públicos cuya función principal es el ejercer el papel activo del gobierno a través del poder político, enfocados en el desarrollo de propósitos que buscan el bienestar colectivo, de tal forma que la sociedad sea el eje principal de la organización y centro de debate de las decisiones, por ende las administraciones ejecutan de manera eficiente nuevos modelos, procesos de calidad y el constante desarrollo en la prestación de servicios públicos (Pérez, 2016, p. 15). Por esta razón se identifican cuatro paradigmas de la administración pública, destacando el último paradigma para recaer en los tipos de gobernanza, los cuales se encuentran encaminados en la relación existente entre actores sociales y gubernamentales.

A. Paradigmas de Administración Pública

A lo largo de la historia, la Administración Pública ha sufrido una gran variedad de cambios tanto de forma como de fondo, produciendo la creación de distintos paradigmas que se acoplan a la necesidad y realidad del momento en su ámbito de aplicación y concepción, por esta razón se origina y se adaptan una serie de modelos y paradigmas híbridos para hacer frente a las distintas problemáticas, sin embargo existen cuatro modelos o paradigmas más relevantes, siendo estos Patrimonial, Burocrático, Nueva Gestión Pública y por último la Gobernanza (Ramió, 2018).

1. Patrimonial

El modelo administrativo patrimonial se basó principalmente en la concentración del poder en los estratos altos de la sociedad, primando el interés individual y lucrativo de los señores feudos, dejando al Estado maniatado a las exigencias y decisiones de la clase alta, predominando y manipulando el control del mercado y la clase trabajadora, de tal manera que deja a la vista la falta de compromiso con la participación, democracia y el interés colectivo de la sociedad, adueñados de las prácticas desequilibradas del buen manejo y funcionamiento de la sociedad. Dejando por fuera todas las clases sociales a merced de la realeza generando caos, inestabilidad y desequilibrio estatal (Weber, 2002, p. 111).

2. Burocrático

En la historia de la Administración Pública se encuentra el modelo burocrático, el cual según Weber (2002) es tomado como una forma de dominación, sin embargo, esta dominación tiene la particularidad de ser legal, es decir que el gobierno a través de un cuadro administrativo burocrático ejerce su poder, el modelo burocrático toma muy en cuenta la base legal regida a la normativa y reglamentos de la organización, por ende el dirigente debe tener en cuenta que debe realizar sus competencias por legalidad, ya sea que este se haya apropiado, designado o elegido por elección popular. Además, en el texto de su autoría denominado "Economía y Sociedad" menciona que la burocracia es una necesidad al momento de que exista organización dentro de la sociedad, siendo caracterizada por el racionalismo, la división y limitación de competencias y poderes, y por último con una jerarquía organizacional bien marcada, esto con la intención de mejorar los procesos públicos al ser llevados con una supuesta mayor eficacia y contando con mayor liderazgo, no obstante con el capitalismo este tipo de procesos solo beneficiaba a aquellos que eran dueños del capital (pp. 175 - 176).

Sin embargo, el modelo burocrático es relacionado con la ineficiencia, puesto que aunque los procesos se lleven a cabo a través de la división de trabajo para ser eficaces, no cuentan con la optimización de recursos para ser eficientes, haciendo que se derrochen recursos estatales, que los procesos sean más largos y por ende que el usuario requiera de más tiempo para finalizar cualquier proceso, mismos que se volvían lentos y tediosos, con ello se evidencia que dentro del modelo las entidades públicas no buscaban velar por los intereses del ciudadano sino por los intereses propios o de un grupo reducido de personas (Boy et al., 2020, p. 68).

3. Nueva Gestión Pública

La Nueva Gestión Pública (NGP) es una herramienta indispensable para intentar el libre acceso al acercamiento consolidado con el ciudadano a través de sus instituciones tomando como eje principal la prestación de servicios con calidad a nivel local y nacional, de esta forma se evidencia el claro desafío que enfrenta la administración pública actual para mantener la plenitud y eficiencia en la práctica profesional de sus administraciones y aparatos estatales, dejando mucho que desear dentro de su instrumentalización como tal, denotando su débil fortalecimiento en reestablecer la confianza de la ciudadanía al momento de adquirir y exigir servicios

de calidad, esta nueva concepción de un Estado robusto y estrictamente desarrollado es la clara evidencia que el eje central es la ciudadanía, con medianos rasgos de participación en el e-Gobierno y sus plataformas digitales de interacción colectiva (De la Garza Montemayor, Ramírez, e Ibáñez, 2018).

4. Gobernanza

La gobernanza es el simple manejo del control y el poder público que posee como Estado para garantizar la plena participación de las partes implicadas en las demandas sociales volviéndose un Estado cooperativo, colaborativo y abierto a la opinión de distintos actores sociales siendo esta un instrumento muy indispensable para fomentar consensos, acuerdos y tratados para la correcta dirección y vigilancia de los recursos públicos, de esta forma es importante mantener un diálogo abierto y bilateral entre los actores implicados los cuales se generan a través de la formulación, aprobación y evaluación políticas públicas y privadas que ayuden a mantener un pleno equilibrio económico, social y político entre el Estado a través de sus instituciones públicas, la sociedad civil mediante: colectivos, organizaciones e instituciones y la parte privada como lo es el mercado (Fernández, 2018).

- Tipos de gobernanza

Dentro del paradigma de la gobernanza los autores Aguilar, Castellanos, y Sánchez (2018) plantean tres tipos de gobernanza, los cuales son definidos a continuación:

- i. Gobernanza por el gobierno: El actor que toma las riendas de dirección es únicamente el Gobierno, además de ser tomado como regulador y controlador del comportamiento social y de esta manera manejar de manera efectiva la solución a problemáticas como el desorden, los conflictos, las precariedades, entre otros (p. 32).
- ii. Gobernanza por Autogobierno: Contrario al primero, en este caso es la sociedad quien toma las riendas de organización para solventar de manera pacífica las necesidades y problemáticas, a través del empoderamiento ciudadano, en el presente tipo de gobernanza la sociedad se regula a si misma y ejerce su poder de participación y controlador para lograr cumplir con los objetivos en asuntos de interés colectivo, mejorando su calidad de vida exigiendo la optimización de recursos y servicios (pp. 32 - 33).

- iii. **Gobernanza por Co-Gobierno:** Se puede decir que es la combinación de los dos tipos de gobernanza anteriores, ya que en el presente caso son los dos actores quienes a través del diálogo y la cooperación mútua demuestran su interdependencia, buscando el equilibrio que ayude a generar un pleno desarrollo, permitiéndole perseguir metas en común, cada una de las partes desarrollan su rol con sus respectivas competencias dejando en evidencia la necesidad de cooperación mútua necesaria para alcanzar los objetivos propuestos (p. 33).

Dentro de la Gobernanza existe un nuevo planteamiento denominado la Nueva Gobernanza Pública, la cual hace mención de la existencia de responsabilidades de las dos partes en cuanto a la relación de Gobierno y ciudadano, donde el Gobierno debe atender las necesidades de los ciudadanos y a su vez el ciudadano debe ser consciente de sus prioridades y exigir al Estado a través de su participación la creación de planes, programas y proyectos que potencialicen las funciones del Estado para que asuma su rol de autoridad con mayor precisión y eficacia, mejorando la transparencia y el servicio prestado por el mismo, generando un equilibrio de poder y un entorno de desarrollo, sin embargo, a este desequilibrio se le denomina una falla de la sociedad debido a la baja participación de la ciudadanía, la desafección frente a los asuntos gubernamentales y la apatía en cuanto a la incapacidad de la ciudadanía al resolver problemáticas y elegir el facilismo por medios ilegales (Aguilar, Castellanos, y Sánchez, 2018).

Los fallos sociales se deben a su vez por la adaptación a la realidad en la que viven las sociedades en la actualidad, siendo atacadas por la globalización mercantil, las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y el predominio del capital, los cuales generan efectos en los campos de producción, laborales, comerciales, administrativos y en cuanto a las relaciones sociales, los cuales dejan en evidencia su individualismo y el debilitamiento en los vínculos sociales generando dentro del sector público grietas que no permiten al Gobierno realizar sus funciones de manera óptima y por ende el descontento de la misma sociedad (Aguilar, Castellanos, y Sánchez, 2018).

2.2.2. Evolución de la Demoarquía

2.2.2.1. Antecedentes Históricos

A. Teoría de la Hegemonía: Gramsci

La demoarquía se basa principalmente en el pensamiento de Gramsci para poder alcanzar su objetivo principal, el cual es la creación de una democracia más sólida, Antonio Gramsci postula su teoría basándose en las relaciones de poder, pensamiento, y comportamiento entre los actores que conforman la sociedad, donde se encuentra la Hegemonía, la cual trabaja con dos grupos de gran importancia siendo estos los dominados y los dominantes, la relación que estos grupos mantienen es explicada a continuación.

Por ahora es posible fijar dos grandes “planos” superestructurales; el que puede llamarse de la “sociedad civil”, es decir, del conjunto de los organismos vulgarmente llamados “privados”, y el de la “sociedad política o Estado”, que corresponden, respectivamente, a la función de “hegemonía” que el grupo dominante ejerce en toda la sociedad y a la de “dominio directo” o de mando, que se expresa en el Estado y en el gobierno “jurídico”. (Gramsci, 1976, p. 102)

Es posible decir que la Hegemonía trata de hacer que un pensamiento, comportamiento o ideología sea socialmente aceptado o normalizado por todos los individuos que forman parte de una sociedad, imponiendo dichos elementos. La Hegemonía es relacionada fuertemente con la dominación, la cual se ejerce desde un grupo social hacia uno o más grupos, donde se diferencia dos grupos sociales, el uno será quien tenga el poder y el segundo que estará desde cierta perspectiva bajo el poder del grupo dominante, a esto Gramsci (1967) le denomina como “relación de fuerza” en donde identifica dos momentos de estudio.

Tabla 1. Relaciones de fuerza

Relaciones de fuerza	
Relación de fuerzas sociales	En este primer momento se identifica la existencia de grupos sociales divididos acorde a su funcionalidad en la sociedad dentro de los sistemas de producción, estas fuerzas sociales se relacionan con la forma en la que se estructura la sociedad de manera objetiva, es decir que estudia la realidad social e ideológica, para a través de su análisis poder generar desarrollo (Gramsci, 1967).

Relación de fuerzas políticas

En el segundo momento se genera una evaluación en cuanto al nivel de autoconciencia, autogobierno e igualdad hegemónica ha sido obtenida por cada uno de los grupos sociales existentes en un sistema social (Gramsci, 1967).

Fuente: Elaboración propia en base a Gramsci (1967, p. 89)

En el segundo momento se encuentra también una sucesión de situaciones que hacen comprensible de mejor manera la hegemonía, en un primer momento se menciona al grado económico-corporativo en el cual se menciona que dentro de cada grupo social se entienden y empatizan con cada uno de los integrantes pertenecientes al mismo ámbito o nivel, sin embargo no es necesario que exista empatía entre individuos pertenecientes a distintos ámbitos, como por ejemplo, productores con productores y mercaderes con mercaderes, pero no obreros con mercaderes; en el segundo grado se manifiesta la existencia de un acuerdo de intereses por parte de los integrantes de un grupo social, pero netamente por el interés económico en común de los individuos pertenecientes a dicho grupo; el tercer grado o momento ya se genera un indicio de dominación, ya que aquí los intereses de un grupo se pueden llegar a transformar en los mismos intereses de los grupos que se encuentran bajo este jerárquicamente, ya que los objetivos corporativos salen de los límites de un solo grupo, es en este último momento que se evidencia la hegemonía ya que el pensamiento, ideología o comportamiento de un grupo social se impone ante la de otros grupos después de una disputa de intereses (Gramsci, 1967, pp. 89 - 90).

En materia de democracia y de manera general en los países es el Estado al cual se lo toma como el grupo dominante, puesto que es quien - tomando en cuenta los intereses de los subgrupos – debe formar y crear su propio ambiente de desarrollo, generando condiciones que le permitan ejercer sus funcionalidades y competencias para avanzar. Es decir que de cierta manera el Gobierno ejerce su poder e impone sus reglas, ideologías, normas y formas a los subgrupos quienes serían los dominados, en este caso los grupos sociales de los ciudadanos, pero este poder se ve afectado o limitado por los intereses de dichos grupos, al encontrarse en un equilibrio social algunos cambios en contra de los intereses generales o la existencia de un sobre paso de límites significaría el origen de choques de intereses (Gramsci, 1967, p. 90).

Cuando un grupo social no tiene hegemonía quiere decir que el apoyo del organismo social es inexistente, por ende, se entiende que existe dominación dentro del mismo generando más brechas sociales en la ciudadanía. A esto se le conoce

como retroceso hegemónico el cual genera dos situaciones distintas, la primera sería la creación de una crisis originada por el mal direccionamiento del grupo de autoridades al mando, lo cual ocasiona la desconfianza social en sus distintos niveles y la ejecución de acciones revolucionarias; y la segunda sería la separación de lo político y lo social haciendo que el Estado se transforme en un Estado restrictivo (Rodríguez y Seco, 2007).

Dichas prácticas denominadas como “retroceso hegemónico” también se pueden considerar como Contrahegemonía, ya que esta nace de la hegemonía, son actos que como menciona Gramsci son realizados cuando no se genera una hegemonía completa, es aquí donde el grupo dominado por decisión propia decide levantarse sobre el grupo que los domina, a lo largo de la historia se mencionan levantamientos político-militares creados a base de conflictos o choques de intereses. Como en la Revolución Francesa, donde se evidenciaba que, aunque el Estado se encontraba fundido en una grave crisis financiera existían grupos sociales privilegiados que se imponían sobre otros, los cuales tenían una realidad deplorable y a la cual no podían sumirse aún más, por ello los grupos privilegiados llamados burgueses que eran la clase dominante tuvieron que caer por mano de la clase dominada que era el proletariado para poder ordenar la situación en la que se encontraba dicho Estado (Gramsci, 1967, pp. 93 - 94).

B. Teoría del Empoderamiento: Rappaport y Zimmerman

El empoderamiento es una de las bases principales para el surgimiento de la demoarquía, puesto que habla acerca de cómo los ciudadanos son quienes toman el papel principal del direccionamiento de sus vidas a través del direccionamiento de las decisiones gubernamentales para mejorar su calidad de vida. “la potenciación es el proceso por el cual, las personas, organizaciones y comunidades adquieren control y dominio (mastery) de sus vidas.” (Rappaport, 1981, como se citó en Musitu y Buelga, 2004, p. 7). Este fenómeno generalmente es una manifestación de los disgustos de los ciudadanos ante problemáticas encontradas en su realidad social, donde los ciudadanos movidos por dichas problemáticas buscan la manera de hacerse escuchar y actuar en favor de la creación de planes, programas y proyectos que ayuden a solventar o solucionar los presentes problemas.

el empoderamiento implica que no concebimos a las personas como niños con necesidades o simples ciudadanos con derechos que deben ser

defendidos por un agente externo, sino como seres humanos integrales que tienen necesidades y derechos, que son capaces de tomar el control sobre sus propias vidas. Una ideología del empoderamiento implica la creencia de que personas y grupos locales son capaces de resolver problemas paradójales y multifacéticos en mayor medida que los expertos externos que aplican políticas y programas en forma centralizada, ya que una variedad de personas encuentra una variedad de soluciones. (Rappaport, 1984, como se citó en Silva y Loreto, 2004, p. 30).

El empoderamiento habla acerca de la libertad y derecho que tienen las personas de escoger o elegir al momento de encontrarse en disyuntivas que requieran de dichas decisiones, dentro del sector público se refiere al derecho de participación que tiene cada ciudadano en cuanto a asuntos de interés público, es decir que el ciudadano se empodera al momento de ayudar y opinar en la toma de decisiones escogiendo y definiendo lo que le ayudará y beneficiará a corto, mediano o largo plazo, mejorando la realidad en la que este se encuentra.

Según Zimmerman (2000) como se citó en Silva y Loreto (2004) es necesario identificar, analizar y comparar el empoderamiento en sus distintos niveles de forma rigurosa y analítica, además permite la forma más idónea en el que se genera un empoderamiento más eficiente y dinámico, de esta manera se identifica 3 niveles que ayudan al proceso de participación ciudadana: individual, organizacional y comunitario.

Tabla 2. Comparación mediante los niveles de los procesos de potenciación y los resultados

Niveles de análisis	Proceso de potenciación (empowering)	Resultados de la potenciación (empowered)
Individual	El trabajo en equipo fortalece y potencializa la adquisición de nuevas habilidades, para el desenvolvimiento ciudadano con respecto a la toma de decisiones que será vital para el manejo correcto de los recursos públicos.	Con la ayuda de las habilidades adquiridas se genera una participación plena tomando un sentido control en las administraciones públicas, a través de criterios críticos fortaleciendo un comportamiento de empoderamiento.
Organizacional	La responsabilidad se asume en oportunidades de participación colectiva en la toma de decisiones generando un mayor apego por intereses colectivos y robusteciendo su	Formar estructuras políticas del pueblo para el pueblo, con decisiones y propuestas concisas de interés colectivo, generando redes de

	liderazgo y conciencia crítica colectiva.	trabajo, mayor influencia política y buen manejo de los recursos.
Comunitario	El sentido se establece a través de su participación de interés comunitario en el uso y manejo de sus recursos, tolerancia a la diversidad a través de estructuras mediadoras.	Como resultado del presente tipo de empoderamiento se generan alianzas organizacionales, las cuales cuentan con el liderazgo en conjunto y la adaptación de capacidades participativas para la obtención de intereses comunes.

Fuente: Elaboración propia en base a Zimmerman (2000) como se citó en Musitu y Buelga (2004)

Los niveles de empoderamiento generan un proceso democrático, dinámico y estable, ayudando a fortalecer la confianza ciudadana y agilidad en los procesos burocráticos a través de sus distintos niveles de empoderamiento, además la importancia de dichos niveles son relevantes para garantizar la democracia conjuntamente con el Gobierno local de turno, de tal forma que los procesos, actividades y programas se realicen con una articulación impecable entre la sociedad civil como son: organizaciones, comunidades y asociaciones y el Gobierno local. Mejorando la calidad del e-servicio y e-transparencia, de este modo es indispensable la cooperación de ideas, insumos, recursos y apoyo estatal para llevar a cabo una democracia más sólida, robusta y fuerte con estructuras cimentadas en responsabilidad, respeto, liderazgo y trabajo en equipo.

C. Demoarquía y Poliarquía

Cuando se habla de demoarquía es fundamental topar el tema de democracia, puesto que su finalidad es conseguir una democracia plena, el autor Robert Dahl plantea dentro de su teoría un ideal de la democracia, en donde todas las opiniones ciudadanas son tomadas en cuenta por el gobierno y sus autoridades sin distinción o favoritismo. Por ello menciona que "el gobierno democrático se caracteriza fundamentalmente por su continua aptitud para responder a las preferencias de sus ciudadanos, sin establecer diferencias políticas entre ellos." (Dahl, 2009, p. 13). Es decir que el Estado debe poder solventar las demandas sociales, dando prioridad a sus ciudadanos, otorgándoles el poder de elegir a través de la voz y el voto.

Dentro de esta teoría se identifica que la democracia es conocida como poliarquía, la cual es considerada como un régimen próximo a alcanzar la democracia de manera completa, esta se genera de manera representativa que conlleva también

a la participación del ciudadano, es decir que si no existe una alta representatividad y una alta oportunidad de debate público este se queda en una “hegemonía cerrada”, donde no se toma en cuenta más que la opinión de los mandantes, por consiguiente se puede llegar a generar el intercambio de ideas tanto de manera directa por medio del debate, o de manera indirecta por medio de los representantes políticos, desde esas dos maneras se puede generar un régimen democrático idealizado (Dahl, 2009).

Al comprender el concepto de poliarquía se puede realizar un contraste entre esta teoría y el objeto de estudio denominado demoarquía, dando a conocer que el interés en común entre estos dos planteamientos es llegar a generar democracia en el entorno que es aplicada, es decir el Estado. Sin embargo, la poliarquía desde cierta perspectiva mide la democracia a través de 20 criterios en los regímenes gubernamentales, y es en base a dichos criterios en donde Robert Dahl identifica que tan poliárquico es un régimen, por otro lado, la demoarquía mide la democracia en base al empoderamiento de la ciudadanía al momento de exigir sus derechos y un gobierno que pueda solventar sus necesidades persiguiendo sus intereses. A continuación, se identifica las diferencias y semejanzas entre la Demoarquía y Poliarquía.

Tabla 3. Semejanzas y diferencias Demoarquía y Poliarquía

Demoarquía y Poliarquía	
Diferencias	Semejanzas
La Poliarquía se mide por 20 ítems los cuales se determinan que tal poliárquico (democrático) es un régimen, en cambio la Demoarquía se mide en base al empoderamiento ciudadano.	Aspira la construcción de una democracia plena.
En la Poliarquía el gobierno toma en cuenta la opinión de todos los ciudadanos por igual, en cambio en la Demoarquía el gobierno cumple con las demandas que exige la ciudadanía.	Construir una sociedad más justa, a través de las demandas sociales.
El enfoque de la Poliarquía se basa en el gobierno de muchos en cambio el enfoque de la Demoarquía se fundamenta en el gobierno de la gente.	La demoarquía y poliarquía comparten los mismos desafíos, aspiran dejar de ser idealizaciones de las buenas prácticas, y se apliquen de tal forma que se consiga una democracia consolidada.
La Poliarquía desde cierta perspectiva se basa en un sistema político en donde el régimen actual además de aceptar la opinión de los ciudadanos, acepta la opinión de la oposición,	El ciudadano no se ve influenciado en ningún aspecto para la toma de sus decisiones, siendo

<p>con el fin de obtener una democracia plena e igualitaria sin distinciones, mientras que la Demoarquía se basa en un autogobierno ciudadano, identificando la autonomía de la ciudadanía a través de su empoderamiento dentro del gobierno, haciendo que la opinión ciudadana sea el hilo conductor del direccionamiento estatal.</p>	<p>capaz de dar su verdadera opinión sin miedo a represalias.</p>
---	---

Fuente: Elaboración propia en base a Dahl (2009) y Rodríguez (2009).

2.2.2.2. Desarrollo de la Demoarquía

A. Surgimiento de la Demoarquía

El nacimiento del concepto demoarquía, es fruto de la contrahegemonía con varios aportes acerca del poder que tiene la clase trabajadora en su entorno social y el resultado de las disputas planteando evitar el interés particular y primar el interés colectivo o general, de tal forma dicha teoría ayuda a la mejora de su concepción original, planteando así una mayor participación de la ciudadanía convirtiéndola en una sociedad mucho más fuerte y robusta con ideas de cambio. Además, con propuestas de lucha en contra de la dominación tradicional buscando una igualdad de decisión en asuntos de interés político, cultural, social y cultural, ayudando a la restauración y reconstrucción de la democracia desde la clase trabajadora (Rodríguez, 2009, p.81).

B. Concepto de la Demoarquía

La demoarquía es la práctica eficiente, eficaz, correcta y definida de una democratización dinámica entorno a la participación-decisión creada con total equilibrio entre el gobierno local y la ciudadanía, contribuyendo a la construcción de bases fuertes y robustas que fomenten la potencialización de la democracia a través del fortalecimiento de vías y espacios que ayuden a un mejor alcance, interacción y colaboración mutua, ayudando a la solución de problemas de forma sustancial y apegadas a la realidad, en asuntos de interés colectivos e individuales, incentivando el gobierno de las personas representando prácticas emancipadoras que ayuden la aplicación del autogobierno sostenible, cumplimiento con objetivos de participación en lugares óptimos y diversos, jugando un papel muy importante dentro del gobierno local y dejando en claro la emancipación, participación y empoderamiento de la ciudadanía reflejando el cambio radical en las estructuras del aparataje

gubernamental, estrategias y mecanismos fomentando una mejor interrelación de actores de forma directa (Rodríguez, 2005, p. 176).

Además la demoarquía, se la consibe como una escuela de la democracia, donde se construye la idea transformadora y dinámica de entender su complejidad y forma de cumplimiento, sumergiendose en grandes cambios políticos,sociales y estructurales de forma constante. Además fomentando cambios reformadores en ámbitos generales, tal práctica se la construye con la emancipación de la ciudadanía generando criterios e ideas innovadoras,que ayuden a una mejor comunicación y toma de decisiones conjuntas atra vez de la proactividad de la gente sumandose a los cambios democráticos reformadores.

C. Importancia de la Demoarquía

Es importante identificar que la demoarquía es un conjunto de prácticas del ciudadano que pretende encaminar la participación ciudadana como pilar fundamental de demandas sociales eficientes que ayuden a solventar las necesidades y problemas, exigiendo la mejora en la prestación de servicios públicos, transparencia y participación a nivel local, fortaleciendo el aparataje burocrático tomado de la mano con las ciudadanía, de esta forma se convierte en un trabajo en equipo solidificado en el empoderamiento y emancipación de los actores involucrados como lo son: colectivos barriales, culturales, asociaciones, clubes, comunidades y organizaciones entre otros (Rodríguez, 2009, p. 70).

Por otra parte, su importancia radica en la participación del ciudadano al cumplir con su rol, de manera normativa según la Constitución de la República del Ecuador (2008) menciona que "El pueblo es el mandante y primer fiscalizador del poder público, en ejercicio de su derecho a la participación." (Art. 204). Es decir que a través de la aplicación del derecho a participar que le otorga la ley suprema al ciudadano este puede controlar y regular el poder que tienen sus autoridades, por lo tanto, es posible decir que la demoarquía se encuentra apoyada por el presente artículo, ya que habla acerca de cómo el pueblo puede levantarse y exigir el cumplimiento de las funciones del Estado, por ejemplo, exigiendo mejores servicios y mayor transparencia.

Es importante mencionar que el concepto de demoarquía es crucial para el desarrollo de la investigación, ya que toma como eje principal de cambio al ciudadano, puesto que a través de su empoderamiento pretende crear o fortalecer

mecanismos o vías de participación de tal forma que sea el quien se emancipe y elija las formas de participar que le permita generar un cambio radical a su realidad, por esta razón no se eligió a la democracia participativa ya que el gobierno diseña y modifica las formas de participación imponiendo un orden a los ciudadanos al momento de participar.

D. Función de la Demoarquía

Las función esencial de la demoarquía es fortalecer las prácticas que conlleva la democracia fomentando la participación, emancipación y empoderamiento de la ciudadanía través de estrategias que ayuden a la construcción de un autogobierno que se rijan en un plano vertical que las decisiones, necesidades, voz y demandas se las haga desde la ciudadanía hacia el gobierno local sin entorpecimiento de procesos y de forma eficiente, de esta manera la ciudadanía y el gobierno harían un trabajo conjunto para la toma de decisiones haciendo eficaz la gobernanza participativa empoderada en asuntos de interés público, servicios y transparencia (Rodríguez, 2009, p. 71).

E. Vías de Participación Ciudadana

Las vías y espacios de participación ciudadana son muy esenciales para tener una democratización sostenible autodefiniéndose necesaria para cumplir con una demoarquía eficiente que ayuden a cumplir propuestas y objetivos de gobierno bajo la tutela del mismo Estado y la ciudadanía empoderada.

Tabla 4. Vías de participación ciudadana

Vía 1	Crear colectivos barriales y urbanos	La primera se encamina a que tengan una cosmovisión de emancipación, enaltecer sus decisiones y peticiones con el gobierno local, de tal forma que la organización de los distintos colectivos haga más eficiente la comunicación e interacción mutua
Vía 2	Crear o fortalecer estructuras políticas	Como segunda vía se considera que aprueben la participación, compromiso y empoderamiento ciudadano como eje central de la pronta reestructuración, tanto físicas como digitales, las formas de fomentar el activismo ciudadano ayudándolos a cambiar su desinterés cultural y desafición en asuntos públicos

Fuente: Elaboración propia en base a Rodríguez (2005, pp. 27 - 33)

Sin embargo para la creación o fortalecimiento de estas vías es necesario entender que en toda relación del sector público intervienen distintos factores, mismos que

ayudan al buen funcionamiento de la administración pública, uno de los más importantes es la confianza, dicha confianza significa el cierre de brechas sociales entre gobierno y ciudadano, lo cual crea el equilibrio necesario para la generación de la democracia propuesta por la demoarquía; La forma más sencilla de ejemplificar la confianza es en el proceso electoral, el proceso por el cual la ciudadanía al escoger a sus mandantes les otorgan el voto de confianza, puesto que se entrega el poder gobernante para que sean dichas autoridades quienes velen por los intereses sociales sin distinción alguna, sin embargo dicho voto de confianza no siempre tiene por resultado el bien común, debido a la realidad social que se encuentra dentro de la estructura organizacional y las fallas en esta (Keefer y Scartascini, 2022).

Es aquí donde se identifica las causas que generan desconfianza entre gobierno y ciudadano, tomando a las oportunidades como punto de referencia, la oportunidad existente por la limitada información dentro de la burocracia y la oportunidad de la desigualdad de poder que abre las puertas a la corrupción. Además, la desigualdad existente a raíz de dichas fallas no ayuda a la creación o fortalecimiento de la confianza, y las instituciones estatales se quedan estancadas por sus deficiencias dejando muy limitada la ayuda que estas realmente deberían aportar (Keefer y Scartascini, 2022).

Es necesaria la confianza tanto de parte de los ciudadanos hacia el gobierno como entre los mismos ciudadanos, la razón de esta necesidad es el control, la confianza entre ciudadanos les brinda el poder de exigir una rendición de cuentas y que las funciones que le competen al gobierno se realicen de forma óptima. Lamentablemente en América Latina la desconfianza en los dos casos expuestos crece constantemente, haciendo que no se genere una lucha colectiva sino una lucha individual de alcanzar sus propios intereses y dejando pasar el mal accionar de los funcionarios públicos (Keefer y Scartascini, 2022).

F. Diferencias entre Demoarquía y democracia participativa

Tabla 5. Diferencias entre Demoarquía y democracia participativa

	Demoarquía	Democracia participativa
Origen	Tiene origen dentro de la contrahegemonía, dejando de lado los ideales y pensamientos hegemónicos del grupo dominante y primando aquella opinión perteneciente a los grupos	Tiene su origen dentro de la crisis de la democracia representativa, la democracia participativa es creada en respuesta a la necesidad de mejorar de la aplicación de la democracia, dando

	dominados, generando un autogobierno basado en actividades emancipadoras (Rodríguez, 2009).	cabida a la participación del ciudadano de manera directa (Solano, 2018).
Aplicación	El ciudadano crea o fortalece estos espacios de participación y empoderamiento entre el gobierno y la ciudadanía, para una comunicación más efectiva (Rodríguez, 2009).	La democracia participativa puede hacerse efectiva a través de los mecanismos electorales o deliberativos. Los primeros implican que la ciudadanía acude a las urnas para decidir por opciones de políticas previamente diseñadas y presentadas de manera dicotómica por las autoridades (Tronco, 2021).
Concepto	Es una forma de democracia idealizada, donde el ciudadano cumple su rol al tomar las riendas en los procesos y decisiones del gobierno, con el fin de mejorar su calidad de vida. Esta nace desde la base de la organización de un Estado como lo son los barrios y parroquias, por medio de un autogobierno (Rodríguez, 2009).	Es un sistema democrático que brinda al ciudadano la capacidad de generar una gestión sin corrupción por medio de la participación de forma directa y representativa en los asuntos gubernamentales, por medio de su voz y voto (Torres, 2022).
Importancia	Su importancia se encuentra en la emancipación del ciudadano al momento de exigir la mejora de los servicios y la calidad de estos, haciendo que el ciudadano cumpla con su rol y tenga un mayor protagonismo dentro de los asuntos de interés colectivo (Rodríguez, 2009).	Su importancia radica en la colaboración entre actores por medio de los mecanismos participativos de manera directa, dentro de este trabajo en conjunto se constituyen además correctivos a los representantes para que se defiendan los intereses colectivos antes que los intereses individuales (Torres, 2022).
Función	Fortalecer las prácticas que conlleva el concepto de democracia fomentando las prácticas de empoderamiento de la ciudadanía a través de estrategias que ayuden a la construcción de un autogobierno (Rodríguez, 2009).	Possee conjuntos de espacios y mecanismos donde los ciudadanos y ciudadanas pueden incidir y decidir sobre asuntos públicos de su incumbencia, más allá de la actividad propia de los representantes (Espinosa, 2009).
Vías de participación	Según Rodríguez (2009), la ciudadanía empoderada creará o fortalecerá los medios de participación ciudadana. A través de las siguientes formas: <ol style="list-style-type: none"> 1. Crear colectivos barriales y urbanos 2. Crear o fortalecer estructuras políticas 	Según Galeano (2012), el gobierno impulsará la configuración progresiva de nuevos espacios que posibiliten el ejercicio directo del poder ciudadano. Entre ellos se encuentran los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> - Iniciativa popular normativa - Consulta popular - Consulta previa - Consulta prelegislativa - Referéndum - Audiencias públicas - Cabildos populares

		<ul style="list-style-type: none"> - Cabildos - Silla vacía - Veedurías - Observatorios - Consejos consultivos - Observación electoral
--	--	--

Fuente: Elaboración propia en base a (Espinosa, 2009), (Rodríguez, 2009), (Torres, 2022) y (Tronco, 2021).

2.2.3. Gobierno Electrónico

Los gobiernos han logrado adaptarse a los cambios que ha traído consigo la globalización, haciendo posible solventar las necesidades de los ciudadanos a través de nuevos métodos o formas, ya que en la actualidad el uso de tecnologías dentro del sector público es algo habitual y a la vez significa desarrollo dentro de su gestión.

Art. 1.- Del gobierno electrónico.- La implementación del gobierno electrónico en la Administración Pública Central, Institucional y que depende de la Función Ejecutiva, que consiste en el uso de las tecnologías de información y comunicación por parte de las entidades para transformar las relaciones con los ciudadanos, entre entidades de gobierno y empresas privadas a fin de mejorar la calidad de los servicios gubernamentales a los ciudadanos, promover la interacción con las empresas privadas, fortalecer la participación ciudadana a través del acceso a la información y servicios gubernamentales eficientes y eficaces y coadyuvar con la transparencia, participación y colaboración ciudadana. (Correa, 2018, Art. 1)

La implementación y fortalecimiento del gobierno digital es una obligación del Estado, su principal objetivo es el uso de las TIC's para acercar al ciudadano a las decisiones en asuntos públicos y mejorar la calidad en la prestación de: e-servicios y transparencia de forma eficaz y eficiente, priorizando el cambio en las instituciones públicas brindándole confianza, espacios y decisiones.

2.2.3.1. Generalidades del Gobierno Electrónico

A. Origen del Gobierno Electrónico

Al hablar del origen es necesario saber la fecha que dio lugar a su surgimiento, el nacimiento del origen del e-Gobierno es identificada desde la década de los 90's, tomando el papel protagónico los países de occidente, mismos que son los pioneros

en cuanto a la incorporación de tecnología en la realización de procesos gubernamentales, dejando en claro que es necesaria la aplicación de las TIC para obtener un buen gobierno con excelentes resultados dentro de su gestión, y que este sea eficiente, eficaz, optimizador de recursos y dando paso a la participación ciudadana (Susunaga, 2019, p. 36).

Tomando en cuenta que existen países pioneros en cuanto a la implementación y uso de las TIC, es necesario identificarlos a continuación: Estados Unidos, Canadá, Japón, Australia y Singapur, estos son los primeros en utilizar dichos implementos tecnológicos dentro de sus administraciones, denotando que dichos países eran y son unos de los países más avanzados en cuanto a innovación y tecnología se refiere, se puede decir que el Gobierno Electrónico nace de la competitividad de dichos países puesto que en los años 1994 y 1995 realizaron varias actividades para no perder en el ámbito de la información, es gracias a ese incentivo que dichas prácticas con el pasar del tiempo se convirtieron en prácticas globales, provocando que la mayoría de los gobiernos implementen las TIC en sus gestiones. (Susunaga, 2019, p. 37)

Según Vásquez y Sánchez (2019) se identifican un total de cuatro niveles de evolución del e-Gobierno, utilizando el modelo de madurez basado en las iniciativas ciudadanas de la ONU, dicha evolución se enfoca en su desarrollo, tomando en cuenta el tiempo y la complejidad de cada una de las etapas o niveles.

Tabla 6. Niveles de madurez del Gobierno Electrónico

Nivel de Madurez	
Presencia Emergente	A pesar de desarrollar el e-Gobierno solo se limita a brindar información básica en internet.
Presencia Avanzado	Existen más portales web, genera interacción con el ciudadano sin embargo solo se limitada al correo electrónico.
Presencia Transnacional	Mejora en sus servicios, principalmente en transacciones y seguridad de información.
Presencia Conectado	Prestación de servicios al instante y de manera integrada.

Fuente: Elaboración propia en base a Sánchez & Vásquez (2019, p. 316)

Al visualizar la realidad en la que se encuentra la sociedad es insoslayable que uno de los deberes de los gobiernos en la actualidad es adaptarse, y a su vez mejorar constantemente para brindar una mejor calidad de vida a sus ciudadanos.

Los gobiernos deben priorizar la integridad de los habitantes protegiendo y haciendo valer sus derechos, entre ellos el acceso a la participación, servicios e información, siendo posible realizarlo por medio del Gobierno Electrónico, razón por la cual deben controlar que todas y cada una de las personas que se encuentran bajo su jurisdicción puedan utilizar y sacar provecho de los beneficios de los implementos tecnológicos del sector público, es decir de las TIC (Naciones Unidas, 2020, p. 88).

B. Definición del Gobierno Electrónico

Se denomina Gobierno Electrónico o también gobierno digital al uso de herramientas tecnológicas enfocadas en servir al ciudadano, maximizado su cantidad como su calidad, siendo piezas fundamentales las TIC, el internet e innovación para minimizar las administraciones burocráticas y a su vez ejecutando lo que menciona la Nueva Gestión Pública (NGP) dentro del gobierno. (Martínez, 2017, p. 49).

Por otra parte haciendo hincapié del concepto del e-Gobierno la Organización de los Estados Americanos - OEA (2021) lo identifica en la utilización de las TIC por parte del Gobierno al momento de ejecutar sus funciones, define al e-Gobierno de manera implícita como una herramienta del gobierno para mejorar los servicios, transparencia, participación ciudadana y la ejecución de las competencias que les confieren sus ciudadanos al encontrarse en una democracia representativa.

C. Importancia del Gobierno Electrónico

Según la presente investigación la importancia del e-Gobierno radica en la interacción directa del ciudadano con el gobierno volviéndolo dinámico y amigable con el ciudadano, se genera a través de la utilización de tecnologías que ayudan a implementar estrategias que ayuden al gobierno a identificar las necesidades que la ciudadanía demanda, a través de los mecanismos de participación ciudadana y sobre todo la innovación pública que debe existir, dando como resultado la optimización eficiente en cada uno de los niveles de gobierno, centrándose en 2 puntos realmente importantes, como son los servicios y la transparencia.

Además, según el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información - MINTEL (2018) el gobierno electrónico busca la construcción de sitios o espacio web para su mayor interacción y facilitar de comunicación, entre el gobierno de turno y la ciudadanía, de tal forma que se fortalezcan los objetivos que persigue la administración pública a través de sus principios de innovación, interacción y

desarrollo tecnológico. Inclusive fomentando la participación del ciudadano mediante implementos o recursos tecnológicos para convertirse en un gobierno transparente, inclusivo y con servicios públicos de calidad y eficientes (p. 27).

La importancia del gobierno digital se reduce a generar información a la ciudadanía de manera oficial e inmediata, evitando recaer en un vicio administrativo, burocrático y duplicación de documentación inservibles. Además, su objetivo se enfoca principalmente en brindar servicios de calidad mejorando la calidad de vida de la ciudadanía.

D. Objetivos del Gobierno Digital

Los objetivos del Gobierno Electrónico desde una perspectiva panorámica pueden definirse de la siguiente manera: 1. La implementación de las TIC en el sector público, tomando en cuenta la normativa correspondiente; 2. A través de su aplicación plantea crear o formar nuevos horizontes al momento de direccionar, administrar, gestionar y orientar un gobierno, y por último; 3. Fomentar la creación de normas, servicios, procesos, y herramientas dentro del ámbito del Gobierno Electrónico y a su vez su relación con otros campos; se identifica cuales son los principales objetivos que toma como referente el gobierno al entrar a una nueva etapa de utilización de las TIC, para ejercer las buenas prácticas de la Administración Pública estrictamente como lo define las normas, además considera otros campos para su pleno cumplimiento, como es la predisposición de participar por parte de la ciudadanía en asuntos de interés colectivo o individual. (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2017, p. 10).

1. e-Servicios

Es un derecho de todo ciudadano el acceder a la prestación de servicios brindados en el sector público, los servicios se entregan en todos los niveles de gobierno y esto debe ser realizado con la mayor calidad posible, haciendo que la experiencia al adquirir cualquier servicio sea agradable y plena para el usuario, debido a ello los gobiernos pueden fortalecer la comunicación con el ciudadano, mediante los portales web en donde brindan información y servicios para la ciudadanía. Es necesario que la manera en la que la administración pública ofrece un servicio sea rápida, sencilla, eficiente, eficaz y segura, por ello la implementación de tecnologías se ha vuelto indispensable, ya que facilita la interacción de los actores en tiempo real

sin la necesidad de trasladarse a ninguna institución, los únicos requisitos son el internet y el dispositivo por el cual conectarse (Vélez, X., Vélez, Y., & Zambrano, 2019, p. 358).

Es de esta forma que el ciudadano experimenta la presencia del gobierno electrónico y el mejoramiento de los servicios con mayor accesibilidad y bajo costo para el usuario, con la utilización de la tecnología las autoridades resuelven las problemáticas del ciudadano de manera eficaz y optima, acaparando cada rincón del territorio, además de sistematizar los procesos burocráticos, mejorando la interacción y fluidez de la relación gobierno y ciudadano, uno de los puntos más importantes que se menciona anteriormente es la reducción de los procedimientos burocráticos, donde ya no es necesario que el usuario se dirija de un lugar a otro de manera física, por el contrario, a través de los portales web del sector público tanto la información de cómo realizar el proceso y el proceso en sí se encuentran subidos en dicho espacio, optimizando recursos tanto del servidor público como del usuario (Honores, 2021).

Resultado de la reducción de los procesos gubernamentales son la satisfacción del ciudadano, mejoramiento y agilización de la gestión del gobierno, por lo tanto, se habla de la cercanía y facilidad que los ciudadanos tienen en cuanto a los servicios que brinda cada uno de los niveles de gobierno estando a un solo clic de distancia.

Art. 93.- Servicios electrónicos. Las administraciones habilitarán canales o medios para la prestación de servicios electrónicos. Garantizarán su acceso, con independencia de sus circunstancias personales, medios o conocimiento. Los servicios electrónicos contarán, al menos, con los siguientes medios: 1. Oficinas de atención presencial. 2. Puntos de acceso electrónico. 3. Servicios de atención telefónica. (Código Orgánico Administrativo, 2017, Art. 93)

La garantía plena de cumplir con los objetivos y el estricto cumplimiento de los e-servicios a través de las TIC forman parte del conjunto de objetivos estrictos del gobierno digital, tomando como eje central a la ciudadanía ya que tiene el deber de exigir el excelente cumplimiento de todo lo predispuesto en leyes, normas y reglamentos dictados y predeterminados por el Estado.

2. e-Participación

Por medio de este modelo de gobierno la cercanía entre el Estado y los ciudadanos es mínima en comparación a la administración pública de antaño, haciendo posible una interacción más dinámica que genere comunicación directa entre ambas partes. A partir de la utilización de las TIC, el e-gobierno es capaz de generar la participación en asuntos públicos del gobierno, acercándose al ciudadano y cerrando brechas sociales, lo cual significa a su vez el cumplimiento de los objetivos por el cual es implementado el e- gobierno, gracias a su ejecución y aplicación, el Estado se encuentra más activo, tratando de mejorar e implementar nuevas estrategias que fomenten la participación de manera proactiva, de esta manera incluyendo espacios de debates, quejas y sugerencias en materia de obras y servicios públicos (MINTEL , 2018, p. 28).

Uno de los problemas más evidentes que sufría el aparato estatal era la limitada comunicación entre los gobernantes y sus gobernados, encontrándose en una disyuntiva que traía consigo el estancamiento nacional y a su vez el disgusto ciudadano, debido a que el gobierno no escuchaba la opinión pública ejecutaba sus funciones de manera errónea, priorizando asuntos distintos a los que la sociedad en realidad identificaba como prioritarios. En este punto la participación ciudadana juega la pieza fundamental para el buen direccionamiento del Estado, encaminando las decisiones del gobierno a un desarrollo en conjunto, por ello es el mismo gobierno quien aprovecha las TIC para fomentar e incentivar la participación ciudadana de manera más proactiva.

Por lo general las votaciones electorales y las herramientas de consulta popular son tomadas como todo lo que engloba la e-participación, sin embargo, va más allá, con la participación del ciudadano en la toma de decisiones a través de las herramientas que brinda el e-gobierno. La participación electrónica representa una forma más directa, rápida y sencilla de dar la opinión del ciudadano a sus mandantes a través del uso de la tecnología implementada dentro de la gestión pública, significando un mayor control del aparataje gubernamental. Mejorando los canales de regulación y control social la administración pública puede generar un mayor desarrollo en cuanto a la planeación, formulación, ejecución y seguimiento de planes, programas y proyectos en beneficio de la misma ciudadanía (MINTEL, 2018, p. 15).

Según la Constitución de la República del Ecuador (2008) en su artículo 227 que "La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación" (Art. 227). La ley suprema del Ecuador dictamina el deber fundamental de la administración pública es garantizar la libre y expresa participación de la ciudadanía y hacer uso de sus derechos constitucionales para exigir servicios de calidad y transparencia sin corrupción de por medio o favoritismos dentro de su administración, además dejando un gran deber como es cumplir con lo dispuesto en la norma de manera eficaz sin contratiempos ni excusas.

3. e-Transparencia

La transparencia en la gestión pública es un eje importante para la regulación y control de los organismos del sector público, ya que al hablar de transparencia se habla de la información que brindan las instituciones públicas referente a su accionar, organización, planeación, coordinación, y demás al ciudadano a través de distintos mecanismos, como por ejemplo la rendición de cuentas.

La información de los gobiernos han sido desde un inicio una parte esencial y su buen uso es lo primordial, por ello es importante el proceso del registro de todos los datos e información referente a los gobiernos. Es decir que la información recabada y recolectada al ser compartida con la ciudadanía crea las bases de la comunicación entre los actores en cuestión, debido a la importancia de la información esta puede generar cambios beneficiosos tanto dentro de la institución como fuera de ella según el uso que el usuario le preste a esta (Ruelas y Pérez, 2006, p. 2).

Es necesario entender que las herramientas tecnológicas forman parte del cambio en la administración pública, siendo muy amplio el uso de dichos instrumentos, sin embargo, si el resultado propuesto es un gobierno más transparente la información publicada en los portales web debe ser usada de manera correcta, buscando y proponiendo soluciones que ayuden a resolver problemáticas sociales.

Según la Constitución de la República del Ecuador (2008) en el artículo 16 menciona "Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a: 2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación" (Art. 16). Como otro apartado legal supremo se encuentra el libre acceso de forma personal o colectiva a las TIC como mecanismo de participación, transparencia y libre acceso a los

apartados legales como sus e-servicios competentes de las instituciones públicas para su pleno seguimiento, control y evaluación por parte de la ciudadanía a través de medios tecnológicos que le permitan su participación proactiva en los instrumentos oficiales que posea la institución o GAD.

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

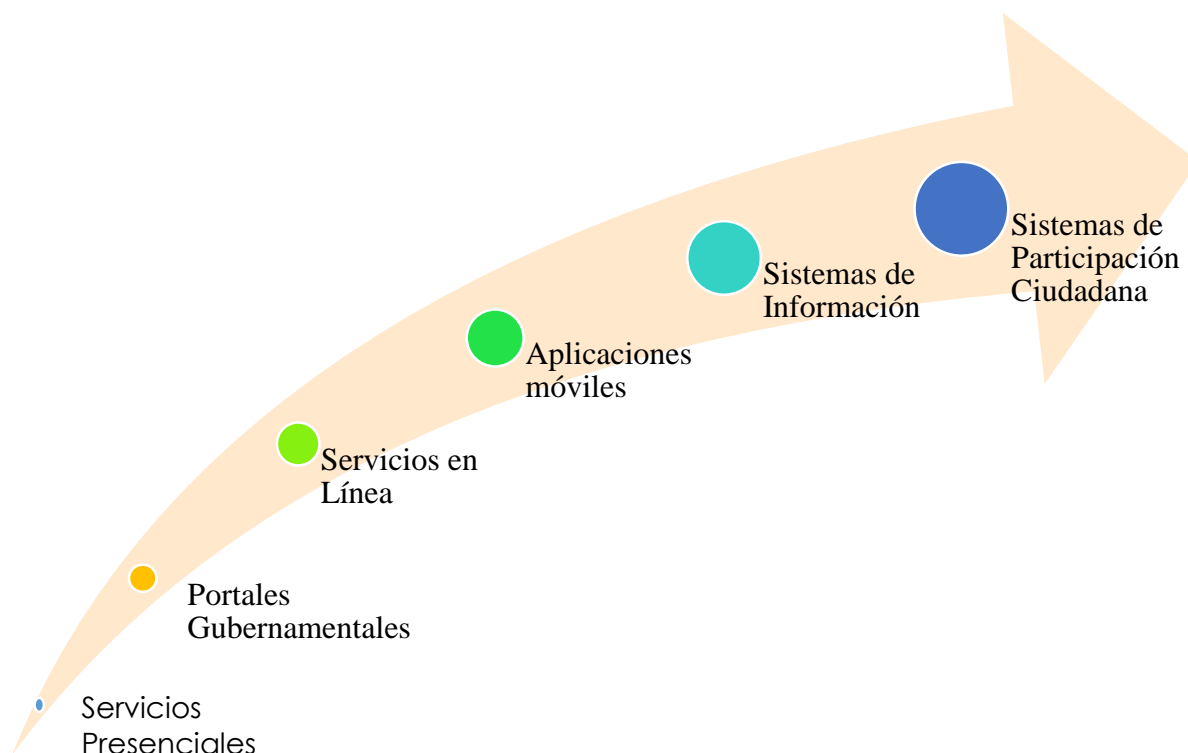
La información se la debe generar de manera pública de conocimiento general de los avances, e-servicios, transparencia que se ejecuta en las instituciones públicas, y estas se deben acoplar a las directrices que se encuentran en organismos o normativas, de esta forma es responsabilidad de dichas instituciones hacer cumplir la publicación de toda información no confidencial.

2.2.3.2. e-Gobierno en Ecuador

En Ecuador el Gobierno Electrónico fue implementado a través de distintos implementos para conseguir lo que se encuentra dentro de su actual gestión electrónica, el instrumento principal fue la creación del Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018 - 2021, en donde plantea los objetivos y las estrategias que deben aplicar los distintos niveles de gobierno necesarias para conseguir dichos objetivos que le permitan cumplir con su objetivo central. El objetivo general del Plan es que juntamente la optimización de recursos públicos y una administración pública eficiente se fomente la participación ciudadana, se deje de lado los procesos burocráticos y se llegue a una democracia plena en cuanto a los servicios del sector público (MINTEL, 2018, p. 13).

Por lo tanto se puede decir que dicho plan busca que a través de la aplicación del gobierno electrónico que hace función de las nuevas tecnologías se logre una relación gobierno y ciudadano de manera democrática, y que permita mejorar los procesos estatales y por ende los resultados de cada una de las acciones gubernamentales. Se puede identificar la presencia que tiene el gobierno digital en internet en base al MINTEL (2018) el cual presenta los siguientes puntos a tratar.

Ilustración 1. Presencia de internet al 2018



Fuente: (MINTEL, 2018, p. 5)

En la ilustración anterior se observa la forma en que los gobiernos a través de las TIC han mejorado la forma o vía en la prestación de servicios, pasando de los servicios presenciales en donde los distintos trámites eran tediosos a los sistemas de participación ciudadana donde la voz del ciudadano es tomada en cuenta tanto para beneficio de los servicios como para el debate y la toma de decisiones. Siendo muy evidente que es el uso de la tecnología lo que ha hecho posible los cambios dentro de la administración institucional del sector público y en la prestación de servicios.

Dentro del gobierno electrónico ecuatoriano se presenta una Caja de herramientas para la promoción del derecho de acceso a la información pública y la transparencia en la gestión la cual menciona que la digitalización del gobierno debe ir acompañada de una buena organización documental lo cual utilizada como herramienta que permite a los habitantes proponer o generar iniciativas ciudadanas a través de la información aportada por el sector público (Gobierno Abierto Ecuador, 2021).

2.2.3.3. Gobierno Cercano

Dentro del Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018 – 2021 se encuentra el Gobierno Cercano el cual menciona que tal y como menciona su nombre es cercano al ciudadano, brindándole facilidades que permiten el ahorro de los recursos públicos y que se encuentra al alcance de cualquier habitante que desee interactuar, consultar, realizar trámites, utilizar servicios y hasta dar su opinión en cuanto a yemas puntuales de la administración pública. El objetivo central del Gobierno Cercano es proteger y dar una mejor calidad de vida a los ciudadanos aumentando la utilización de la tecnología para su aprovechamiento y mejora de resultados (MINTEL, 2018, p.21).

Gracias a este gobierno es posible hablar de un gobierno incluyen te ya que los principales beneficiarios serían las personas de atención prioritaria que pueden hacer uso de los servicios a través de las TIC sin la necesidad de trasladarse a las instalaciones de las instituciones públicas, además por medio de estas el ciudadano puede empoderarse y participar activamente en las cuestiones del Estado.

2.2.4. Administración Pública Electrónica

La administración pública de la mano del gobierno electrónico significa un mayor nivel de desarrollo, logrando que se mejoren los servicios, la calidad de vida de los ciudadanos y a su vez el mejoramiento de la administración y gestión en general, ya que mediante el uso de tecnologías el modelo burocrático podría ser erradicado y generar beneficio a los procesos de la gestión pública.

Según Almeida (2021), dentro del modelo de administración pública electrónica el gobierno brinda a los ciudadanos como medio de participación secciones dentro de los portales web para que estos incidan dentro de las decisiones en asuntos de interés público, también brinda una sección de transparencia en donde el ciudadano puede verificar y hacer uso de la información cargada en el sitio web misma que son datos acerca del funcionamiento administrativo del gobierno y los recursos que están a disposición del mismo para poder solventar las necesidades de la gente. Además como un recurso imprescindible se encuentra la sección de trámites y servicios, la cual es utilizada por los usuarios para poder realizar tramites relacionados con el sector público a través de las TIC.

El gobierno debe ser eficiente, eficaz y generar un desarrollo sostenible adaptándose a la realidad en la que se encuentra y sacar provecho de ella, en este caso, el aprovechamiento de la implementación de la tecnología. Es necesario denotar que los espacios que brinda el gobierno para la utilización de la ciudadanía son una pieza esencial para lograr una democracia plena, en donde los procedimientos generen los resultados esperados.

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque

La investigación se inclinó hacia dos enfoques, enfoque cualitativo y el enfoque cuantitativo, es decir que el enfoque de esta investigación se define como enfoque mixto, se identificó los medios tecnológicos que oferta el GAD, subsiguientemente se determinó el nivel de empoderamiento, y finalmente se enlistó las causas y efectos del porque la ciudadanía no se empodera por medio del gobierno electrónico que oferta el GAD Municipal de Montúfar, con el fin de mejorar los servicios electrónicos, transparencia y espacios eficientes para la participación ciudadana.

3.1.1.1. Enfoque Cualitativo

La investigación se encaminó hacia un enfoque cualitativo, puesto que “la investigación cualitativa proporciona profundidad a los datos, dispersión, riqueza interpretativa, contextualización del ambiente o entorno, detalles y experiencias únicas. Asimismo, aportó un punto de vista “fresco, natural y holístico” de los fenómenos, así como flexibilidad.” (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014, p. 49). Una vez conseguido los datos acerca del nivel de empoderamiento arrojados el enfoque cualitativo permitió estudiar las causas y efectos del fenómeno a estudiar, utilizando herramientas indispensables que hicieron efectiva la interpretación y recolección de los datos obtenidos a través de la entrevista a realizar.

3.1.1.2. Enfoque Cuantitativo

La utilización del enfoque cuantitativo ayudó a la investigación con una mayor profundidad, exactitud y objetividad de los datos estadísticos, Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014) este enfoque “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.” (p. 38). Por medio de este

enfoque se midió y analizó estadísticamente el nivel de empoderamiento de la ciudadanía montufareña, arrojando datos realistas del problema central de la investigación, permitiendo tener un panorama amplio que ayudó a alcanzar los objetivos propuestos. La recolección de datos se realizó mediante encuestas, mismas que representaron una herramienta esencial al momento de investigar el objeto de estudio

3.1.2. Tipo de Investigación

- Exploratoria

La investigación fue principalmente de tipo exploratoria, ya que la demoarquía para el fortalecimiento del gobierno electrónico del GAD de Montúfar ha sido un tema poco debatido y estudiado en materia de servicios electrónicos y transparencia, ayudando a esclarecer de mejor manera las dudas e inquietudes con respecto al problema central.

- Descriptiva

Fue de tipo descriptiva porque se identificó a través de un estudio minucioso las características del e-Gobierno que posee el GAD de Montúfar, ayudando a determinar qué tan activa o ausente se encontraba la ciudadanía al momento de hacer uso de los mecanismos de participación electrónicos, evidenciando el bajo nivel de empoderamiento ciudadano, mismo que fue tomado como objeto de estudio, gracias a la evaluación de dichas características y comportamientos se logró el desarrollo del presente trabajo.

- Explicativa

El trabajo se inclinó a un tipo de investigación explicativa, analizando las causas y efectos del nivel de empoderamiento de la ciudadanía y como este incidió en la prestación de e-servicios y transparencia a través del gobierno electrónico del GAD Municipal de Montúfar.

- Diseño no experimental transversal

Al momento de la recolección de información fue indispensable el análisis y descripción del objeto de estudio, este se analizó en un periodo determinado permitiendo establecer datos exactos y de manera objetiva, además se identificó la interrelación de las dos variables estudiadas.

- Investigación de campo

Además, fue una investigación de campo ya que se aplicó encuestas a los ciudadanos llevadas a cabo dentro del campo de estudio, en este caso las parroquias pertenecientes al cantón Montúfar, de donde se obtuvo los datos de manera objetiva y sin manipulación alguna, para ser analizados de tal manera que ayudó a desarrollar y cumplir los objetivos propuestos.

- Investigación bibliográfica

Por último, fue bibliográfica ya que la información utilizada en la investigación se la obtuvo a través de la revisión bibliográfica, haciendo uso de libros, documentos, tesis y artículos indexados y relacionados con el tema de estudio, tomando los argumentos necesarios para sostener las ideas propuestas en el presente trabajo.

3.2. HIPÓTESIS

H₀: La Demoarquía no ayuda al fortalecimiento del Gobierno Electrónico del GAD de Montúfar.

H_a: La Demoarquía ayuda al fortalecimiento del Gobierno Electrónico del GAD de Montúfar.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 7. Definición y Operacionalización de Variables

	Variable	Definición	Dimensión	Indicadores	Técnicas	Instrumento
Independiente	Demoarquía	"una estrategia de construcción de la democracia «desde abajo» y con una proyección teórica alternativa, cuyo objetivo sea la destrucción de las relaciones de dominación establecidas." (Rodríguez, 2009, p. 71)	Autogobierno	Nivel de Empoderamiento Ciudadano Número de personas que utilizan la tecnología como medio de empoderamiento ciudadano	Encuesta	Cuestionario
			Fortalecimiento de la vía de participación	Número de propuestas que ayudan al fortalecimiento de la plataforma del GAD	Encuesta	Cuestionario
			Causa y efecto del nivel de empoderamiento ciudadano	Número de causas – efectos que genera el nivel de empoderamiento ciudadano	Encuesta Entrevista	Cuestionario Guía de preguntas

Dependiente	Gobierno Electrónico	La Organización de los Estados Americanos - OEA (2021) menciona que "El Gobierno Electrónico es la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) al funcionamiento del sector público, con el objetivo de brindar mejores servicios al ciudadano e incrementar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana."	Tipos de Medios Tecnológicos	Tipos de Medios Tecnológicos que oferta el GAD de Montúfar	Entrevista Observación	Guía de preguntas Ficha de observación
			Innovación de las plataformas digitales	Número de personas que utilizan los e-servicios y transparencia del GAD de Montúfar Número de plataformas digitales oficiales del GAD de Montúfar Periodo de tiempo en el que actualizan la información en la plataforma del GAD de Montúfar	Encuesta Entrevista	Cuestionario Guía de preguntas
			e-servicios y e-transparencia	Número de e-servicios que oferta el GAD de Montúfar Periodo de tiempo para realizar mantenimiento de los servicios en línea dentro de la plataforma del GAD de Montúfar	Entrevista	Guía de preguntas

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

3.4.1. Métodos

- Inductivo

La investigación partió del método inductivo yendo de lo particular a lo general, ya que se basa en la experiencia personal de cada uno de los ciudadanos en cuanto a su empoderamiento individual y su participación en asuntos de interés público dentro de los temas de transparencia y servicios, de esta manera se obtuvo un resultado general en cuanto al empoderamiento ciudadano en GAD de Montúfar y como este empoderamiento afectó directamente a la gestión del Gobierno electrónico.

- Deductivo

Además, se aplicó el método deductivo puesto que va de lo general a lo específico, hablando desde el Gobierno electrónico del Ecuador hasta centrarse en el gobierno electrónico del GAD de Montúfar dentro de la plataforma virtual de la institución. Por otra parte, en base a los resultados se identificó la hipótesis correcta entre H_0 y H_a , la cual se desenvuelve en el desarrollo de la investigación.

- Analítico

Este método ayudó a la investigación al momento de analizar estadísticamente los datos arrojados por las encuestas realizadas, mostrando un campo amplio del problema a estudiar mediante información clara, concreta y precisa. Por lo tanto, este método ayudó a al planteamiento de propuestas que ayuden al fortalecimiento del e-Gobierno, puesto que se estudió las causas y efectos del empoderamiento ciudadano en base a la información obtenida de dicho estudio.

3.4.2. Técnicas

- Encuesta

A través de la encuesta la investigación determinó el nivel de empoderamiento ciudadano, mediante la tabulación y análisis estadístico que arrojaron los resultados de las encuestas realizadas a una parte de la población de la ciudadanía del GAD de Montúfar denominada muestra, logrando obtener los objetivos propuestos.

- Entrevista

Se utilizó la entrevista como punto esencial que acompañó al presente trabajo para contrastar las respuestas ciudadanas acerca de que tan empoderada se encuentra la ciudadanía montufareña para inmiscuirse en asuntos tales como: servicios electrónicos, transparencia y participación ciudadana, verificando de manera bilateral si los datos obtenidos van acorde a la realidad, puesto que dicha entrevista se realizó al personal del GAD encargado del mantenimiento de las herramientas digitales del e-Gobierno de Montúfar.

- Análisis documental

El análisis documental representó una técnica fundamental para la investigación, por medio de esta se logró la conceptualización de las variables dejando ampliar la perspectiva que se tiene sobre el tema, además se explicó de mejor manera la correlación entre las dos variables estudiadas, a través de la revisión de artículos científicos de revistas indexadas, textos acordes a la temática abordada y trabajos de titulación que aportaron al desarrollo de la investigación.

- Observación

Como técnica para la obtención de los objetivos establecidos de igual forma se utilizó la observación de campo, en la que se desarrolla el objeto de investigación, siendo realmente necesaria para contrastar la información los encuestados y entrevistados.

3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

La investigación se llevó a cabo dentro del GAD de Montúfar, empleando las técnicas de investigación a través de los instrumentos, mismos que fueron aplicados a la ciudadanía de cada parroquia, siendo estas; una parroquia urbana como lo es San Gabriel, y 5 parroquias rurales como lo son Cristóbal Colón, La Paz, Piartal, Chitan de Navarretes y Fernández Salvador, además, se identificó las causas del nivel de empoderamiento del ciudadano y los efectos que esto produce en el Gobierno Electrónico del GAD de Montúfar.

3.5.1. Población y muestra

- Población

La población como objeto de estudio fue la ciudadanía de Montúfar, la cual según el GAD de Montúfar (2021) en base al censo poblacional del 2010 se muestra en la Tabla 4 a continuación:

Tabla 8. Población

Parroquia	Habitantes del año 2014
San Gabriel	23 145
La Paz	3 678
Cristóbal Colón	2 954
Fernández Salvador	1 393
Piartal	1 132
Chitan de Navarretes	614
Total	32 915

Fuente: (Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar, 2021)

- Muestra

El objeto de estudio fueron los habitantes del cantón Montúfar con el número de población de 32 915 para realizar el siguiente cálculo se ha identifica una muestra, la cual es determinada con la siguiente fórmula.

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

Donde:

n = Tamaño de la muestra buscado

N = Población = 32 915 habitantes

Z = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza 95% equivale a 1,96

e = Error de estimación máximo aceptado 5% equivale a 0.05

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado 50% equivale a 0.5

q = (1 - p) = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado 50% equivale a 0.5

$$n = \left(\frac{32.915 * 1,96_a^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (32.915 - 1) + 1,96_a^2 * 0.5 * 0.5} \right)$$

$$n = \left(\frac{31611,57}{82,285 + 0,96} \right)$$

$$n = \left(\frac{31611,57}{83,245} \right)$$

n = 380

Al ser la muestra de la investigación un total de 380 se dividió el total de la muestra para todas las parroquias existentes dentro de este, dicha división se la realizó acorde a la cantidad de habitantes en cada parroquia expuesta en la Tabla 7 a continuación:

Tabla 9. Muestra poblacional acorde a parroquias del GAD Montúfar

Parroquia	Habitantes	% Encuestas	Nº Encuestas
San Gabriel	23 145	70,32 %	268
La Paz	3 678	11,17 %	42
Cristóbal Colón	2 954	8,98 %	34
Fernández Salvador	1 393	4,23 %	16
Piartal	1 132	3,43 %	13
Chitan de Navarretes	614	1,87 %	7
TOTAL	32 915	100 %	380

Fuente: Elaboración propia en base al Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar (2021)

3.5.2. Instrumentos de investigación

- Cuestionario

El cuestionario como instrumento de la encuesta es el medio por el cual se obtuvo la mayor parte de información, dicha encuesta se la realizó a la ciudadanía montufareña para identificar su nivel de empoderamiento y que tan apegada se encuentra a los asuntos de participación, e-servicios y e-trasparencia dentro del Gobierno electrónico del GAD de Montúfar.

- Guía de preguntas

La guía de preguntas es el instrumento de la técnica de entrevista, es el listado de las preguntas que se realizaron a los funcionarios públicos, mismos que detallan la realidad del empoderamiento ciudadano permitiendo identificar la amplitud del problema de investigación.

- Fichas

Las fichas bibliográficas son herramientas indispensables para identificar cuáles fueron las fuentes oficiales de donde se extrajo la información, de tal forma que fueron verídicos y relevantes acerca de la participación y empoderamiento ciudadanos, además la influencia que tiene dicho comportamiento dentro del Gobierno electrónico y la gestión del GAD.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Para poder determinar los resultados de la investigación se tomó en cuenta la encuesta que se constituye con un total de doce preguntas separadas en dos partes, dos entrevistas que fueron dirigidas a los directores de las áreas de Participación ciudadana y TIC's del GAD de Montúfar, y por último la observación de campo por parte de los investigadores. Para un mejor entendimiento al lector, cabe mencionar que los resultados se encuentran resueltos en el orden de los objetivos de la presente investigación.

Para la obtención del primer objetivo se utilizaron las entrevistas que fueron aplicadas al director de TIC's y al director de participación ciudadana, además de la observación de campo por parte de los investigadores. Para el desarrollo del segundo objetivo, se tomó en cuenta la entrevista realizada al director de TIC's y participación ciudadana junto con la primera parte de la encuesta conformada por los nueve primeros ítems. Por último, para el cumplimiento del tercer objetivo, se utilizó la segunda parte de la encuesta constituida por los tres ítems restantes y la observación de campo.

4.1.1. Medios tecnológicos que brinda el gobierno electrónico del GAD de Montúfar en materia de e-servicios y e-transparencia.

Debido al gran tamaño del Gobierno Electrónico del GAD, es necesario reiterar que la investigación se centra en la plataforma virtual y su fortalecimiento, por lo tanto para la obtención del primer objetivo se utilizó la observación de campo y algunas de las preguntas establecidas en las dos entrevistas realizadas (Anexo 1 y 2), destacando la entrevista al Jefe de Sistemas de TIC's del GAD puesto que es quien se encuentra inmiscuido en el campo del Gobierno electrónico que maneja la institución, dando como resultado la siguiente información.

A continuación, se presenta el resultado de la observación en cuanto a lo que debería tener el Gobierno electrónico de un GAD y lo que el GAD en cuestión

mantiene, siendo clasificados en tangibles e intangibles, los cuales se encuentran en las tablas 8 y 9.

Tabla 10. Medios tecnológicos tangibles

Nombre del medio tecnológico
Computadoras
Impresoras
Teléfonos celulares
Sistema Biométrico
Televisión con turnos automatizados

Tabla 11. Medios tecnológicos intangibles

Medios tecnológicos según MINTEL (2018)	Medios tecnológicos con los que cuenta el GAD de Montúfar
Servicios presenciales y en línea	Soporte técnico
	Servicio de telefonía
	Intranet
	Redes sociales
	Turno de matriculación
	Predios/Deudas
	Turnos en línea
	Entregas a domicilio
Correo institucional	
Sistemas de información	Sistema de gestión de contenido en la Nube
	Licencias de Softwares-Software libre o software público
	Portal Compras públicas (SERCOP)
	Quipux
Sistemas de participación ciudadana	Portal de Contratación pública
	Transparencia y datos abiertos
Portales Gubernamentales	Buzón de quejas
Aplicaciones móviles	Plataforma virtual
	No se encuentra implementado

Fuente: Información adquirida de la observación de Campo

De este modo se identifica que el GAD dentro de su e-Gobierno utiliza medios tecnológicos tangibles e intangibles para el cumplimiento de sus funciones, como se evidencia con los servicios de participación ciudadana, transparencia y servicios públicos, sin embargo, se encuentran algunas falencias al momento de ingresar a los portales gubernamentales puesto que no cuentan con innovación o modernización dentro de estos haciendo que sus servicios sean ineficientes.

Por otra parte, se presenta el resultado de la información recopilada de las entrevistas se encuentra expresada de la siguiente manera: En la Tabla 10 se encuentran los datos de los entrevistados, mientras que en la Tabla 11 y 12 se encuentran las respuestas de los entrevistados y la variable investigativa a la cual hace referencia.

Tabla 12. Datos de los Entrevistados

Nombre	Entidad a la que pertenece	Cargo institucional
Ing. Ernesto León	GAD Montúfar	Jefe de Sistemas de TICs
Ing. Aldemar Revelo	GAD Montúfar	Director de Participación Ciudadana

Tabla 13. Entrevista 1

Pregunta	Variable	Respuesta del Encuestado
¿Cuáles son los servicios y transparencia electrónica que oferta el GAD a través de la plataforma digital?	Variable dependiente (Gobierno Electrónico)	En base a la "Lotaip. (Ley de Transparencia) Art. 7.- <ul style="list-style-type: none"> • Rendición de cuentas. • Proceso que contempla las cuatro fases. • Ordenanzas. • PAC • Evaluación del Plan de Ordenamiento Territorial."
¿Cómo funciona el sistema "Con la tecnología el pueblo avanza" que se encuentra en el portal web del GAD? y ¿Qué tan eficiente es en cuanto a interacción con el ciudadano?	Variable dependiente (Gobierno Electrónico)	"Por el momento se encuentra inactiva, se está realizando algunos ajustes a este link."
¿Qué tan eficiente es la interacción entre el GAD y el ciudadano en materia de servicios y transparencia por medio de estas plataformas digitales?	Variable dependiente (Gobierno Electrónico) Variable independiente (Demoarquía)	"Es muy eficiente la interacción entre el usuario y una plataforma digital debido que a través de una información adecuada y oportuna se pueden mitigar riesgos de manera efectiva y promover mejoras en los servicios públicos."
¿La plataforma digital del GAD cuenta con innovaciones en materia de servicios y transparencia? (Por ejemplo: asistente personalizado, paginas ancladas, página inclusiva, entre otros.)	Variable dependiente (Gobierno Electrónico)	"Por el momento la plataforma digital no cuenta con algunos servicios que se requiere, se está desarrollando una nueva plataforma en la cual contenga el mayor de los servicios posibles, el usuario tenga la facilidad de integrarse a la plataforma con mayor facilidad y pueda realizar todos sus trámites de manera sencilla y oportuna."
¿Qué planes, programas y proyectos se han aplicado para la participación ciudadana dentro del Gobierno electrónico?	Variable dependiente (Gobierno Electrónico)	"Por el momento proyectos de participación ciudadana están en estambay por cuanto se está mejorando los sistemas que cada una de las unidades del GAD de Montufar posee, se está implementando un sistema Integrado en el cual abarque el mayor número de dependencias. Con el objetivo de manejar e integrar toda la información que posee la institución en una sola base de datos."
¿Dentro del GAD existe un presupuesto destinado al	Variable dependiente	"Dentro del presupuesto del Gad de Montufar se cuenta con una partida presupuestaria para el

mantenimiento y mejora de la plataforma virtual oficial del GAD?	(Gobierno Electrónico)	mantenimiento y mejoras de la plataforma web institucional, es por esta razón que cada año se realiza alguna mejora a la plataforma en pro de mejorar los servicios que presta la institución y de alcanzar con el objetivo de que cada vez se interactúe con el usuario, para un mejor gobierno electrónico de calidad. “
---	------------------------	--

Fuente: Información recopilada en base a la entrevista realizada al Ing. Ernesto León, jefe de Sistemas de TIC´s.

Tabla 14. Entrevista 2

Pregunta	Variable	Respuesta del Encuestado
¿Cuáles son los servicios que oferta el GAD hablando con relación al gobierno cercano dentro del gobierno electrónico?	Variable dependiente (Gobierno Electrónico)	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta del valor de impuestos prediales urbanos y rurales • Recepción de denuncias y sugerencias ciudadanas • Detalle de los requisitos para distintos procesos que se llevan a cabo
¿La plataforma del GAD es incluyente a la hora de prestar sus servicios?	Variable dependiente (Gobierno Electrónico)	“La plataforma de la Municipalidad no está diseñada para el uso de personas con discapacidad visual.”

Fuente: Información recopilada en base a la entrevista realizada al Ing. Aldemar Revelo, director de Participación Ciudadana.

A continuación, se presenta en la Tabla 13 la observación realizada por los investigadores con respecto a los medios tecnológicos con los que cuenta el GAD de Montúfar.

Tabla 15. Ficha de observación

Institución	GAD Municipal de Montúfar			
Lugar	Cantón Montúfar	Hora de inicio	09h00	
Fecha	23 de agosto de 2022	Hora de Finalización	11h00	
Nº	Actividad	Si	No	Observaciones
1	El GAD cuenta con medios tecnológicos tangibles e intangibles	X		
2	El GAD presta servicios en línea y presenciales	X		
3	EL GAD cuenta con información actualizada y transparente	X		
4	El GAD posee Sistemas de información	X		
5	El GAD cuenta con Sistemas de participación ciudadana	X		
6	El GAD cuenta con una plataforma virtual	X		
7	EL portal web del GAD es inclusivo		X	No, ya que no cuenta con asistente personalizado, lectura

				de voz y ninguna otra herramienta que facilite el acceso a todos los ciudadanos sin excepción.
8	El portal web es de fácil manejo		X	No, porque no existen videos instructivos para el manejo de la plataforma, servicios e información que cuenta dicha plataforma.
9	El GAD cuenta con Aplicaciones móviles		X	No existe ninguna aplicación móvil.
10	El GAD cuenta con redes sociales con comunicación de doble vía		X	No, al momento de enviar algún mensaje por medio de las redes sociales el GAD responde solo con un mensaje predeterminado.

4.1.2. Nivel de empoderamiento Montúfar

Los indicadores expuestos en el trabajo de Ciraso-Calí, Planas, Ribot-Horas, y Soler (2014), titulado "Empoderamiento en la Comunidad: El diseño de un sistema abierto de indicadores a partir de procesos de evaluación participativa.", fueron utilizados para la creación de los ítems necesarios para poder medir el nivel de empoderamiento, debido a que su enfoque va dirigido a la participación del ciudadano Y empoderamiento de manera comunitaria e individual dentro de los asuntos gubernamentales, siendo de mayor importancia aquellos indicadores individuales que permiten evidenciar el empoderamiento de cada encuestado.

Para poder determinar el nivel de empoderamiento del cantón Montúfar la investigación se basó en el trabajo elaborado por Hernández y García (2008), titulado "Instrumento para Medir el Empoderamiento de la Mujer" en la cual se tomó una muestra con un total de 528 mujeres distribuidas en 15 Estados de México. De esta investigación se utilizó el procedimiento de medición que consiste en la aplicación de encuestas conformadas por una cierta cantidad de preguntas donde su respuesta era valorada en una determinada escala, de esta manera al tabular los

resultados se presenta una tabla de frecuencias que arrojó el porcentaje destinado a cada nivel de empoderamiento.

Por lo tanto la encuesta utilizada para la investigación permite determinar el nivel de empoderamiento, utilizando los 7 primeros ítems de la encuesta, cada ítem consta con un total de cuatro opciones de respuesta siendo valoradas de 1 a 4 puntos, la sumatoria de los 7 ítems dan a conocer el nivel de empoderamiento en el que se encuentra cada encuestado, fue importante destacar que el resultado para identificar cada nivel fue basado en los resultados de la investigación antes mencionada adaptandolos a la población del presente trabajo, dando como resultado los intervalos expuestos en la Tabla 14 a continuación:




Tabla 16. Valorización del empoderamiento

Nivel de empoderamiento	
Nivel	Intervalo de valorización
Alto	23 – 28 puntos
Medio	20 – 22 puntos
Bajo	7 – 19 puntos

Es decir, si el encuestado obtiene un total de 23 a 28 puntos en la sumatoria de las respuestas de los 7 ítems querra decir que su nivel de empoderamiento es alto, por el contrario si la sumatoria arroja un total de 20 a 22 puntos el encuestado denota que su nivel de empoderamiento es medio y por consiguiente su nivel de empoderamiento será bajo si este obtiene un total de 7 a 19 puntos.

Para un mejor entendimiento los niveles de empoderamiento se semaforizaron de la siguiente manera en la Tabla 15:

Tabla 17. Semaforización del nivel de empoderamiento

Nivel	Color
Alto	
Medio	
Bajo	

- Chitan de Navarretes

Tabla 18. Nivel de empoderamiento de la Parroquia Chitan de Navarretes

Chitan de Navarretes		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Alto	2	28,57%
Medio	0	0%
Bajo	5	71,43%
Total	7	100%

Nota: La información fue extraída de la investigación de Campo

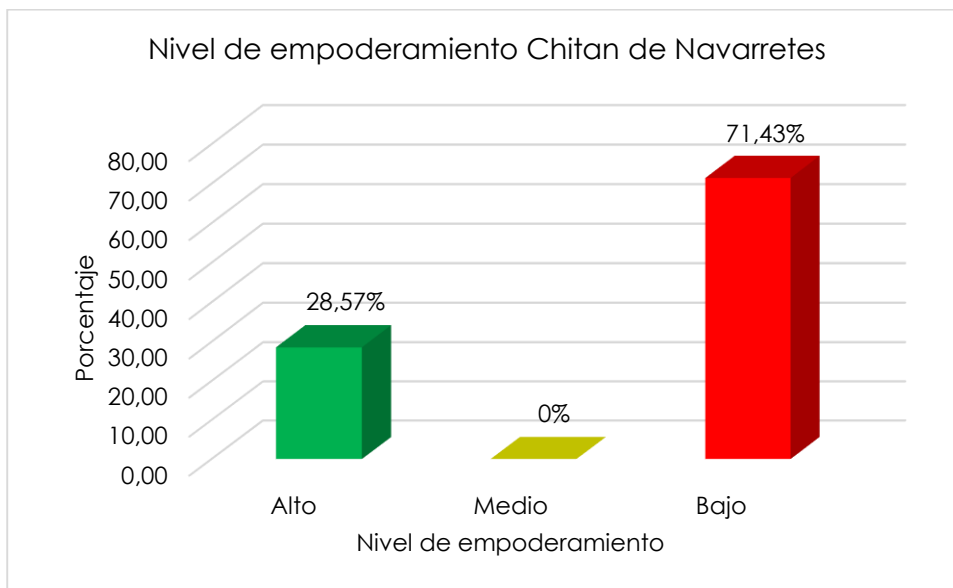


Figura 1. Nivel de empoderamiento de la Parroquia Chitan de Navarretes

Nota: La información fue extraída de la investigación de Campo

Los datos generados se estructuran de la siguiente manera, encabezando con un 71,43% el bajo nivel, seguida del alto nivel con un 28,57% y finalizando con un 0% del nivel medio, por lo tanto en la parroquia Chitan de Navarretes se evidencia un bajo nivel de empoderamiento, identificando que la mayoría de las personas no forman parte de los grupos u organizaciones que se inmiscuyen en asuntos públicos del GAD, además de su incumplimiento en su rol como ciudadano, puesto que no han desarrollado o realizado actividades relacionadas a participación ciudadana o de interés público. Sin embargo, existen algunos ciudadanos que miran necesaria su participación para generar algún cambio en la comunidad, estos ciudadanos son aquellas que tienen un alto nivel de empoderamiento.

- Piartal

Tabla 19. Nivel de empoderamiento de la Parroquia Piartal

Piartal		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Alto	0	0%
Medio	0	0%
Bajo	13	100%
Total	13	100%

Nota: La información fue extraída de la investigación de Campo

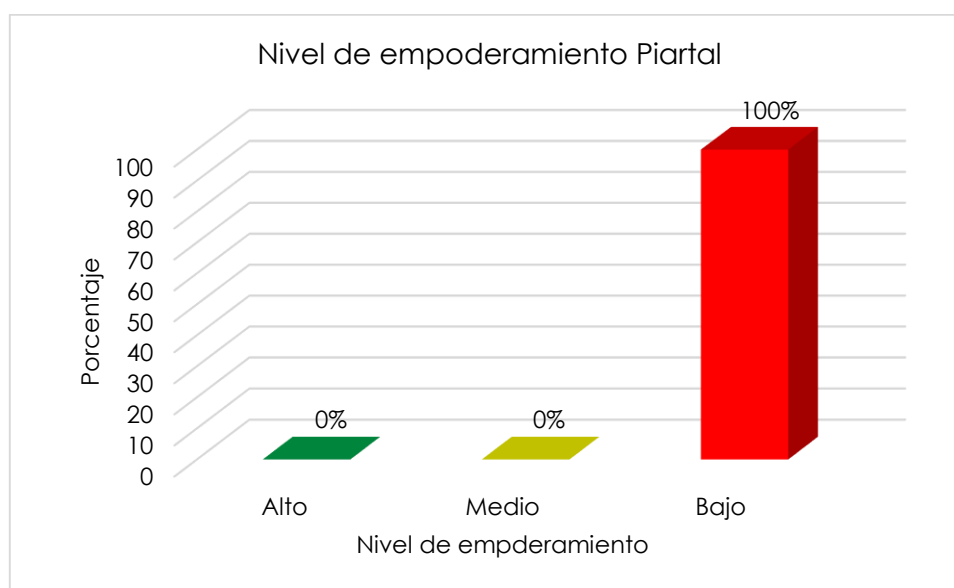


Figura 2. Nivel de empoderamiento de la Parroquia Piartal

Nota: La información fue extraída de la investigación de Campo

Según los datos arrojados de dicha investigación de campo se encuentra encabezando un 100% el bajo nivel de empoderamiento, seguida del alto y medio nivel con un 0%, por lo tanto, en la parroquia Piartal se evidencia que el bajo nivel de empoderamiento prevalece ante los demás, dejando bajas expectativas en la concienciación de los ciudadanía tomar las riendas de un verdadero cambio en su comunidad, dejando en evidencia que la mayoría de las personas no forman parte de los grupos u organizaciones que se inmiscuyen en asuntos públicos del GAD en cuestión, y su bajo interés por exigir la mejora de los servicios que afecta a su comunidad.

- Fernández Salvador

Tabla 20. Nivel de empoderamiento de la Parroquia Fernández Salvador

Fernández Salvador		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Alto	2	12,5%
Medio	4	25%
Bajo	10	62,5%
Total	16	100%

Nota: La información fue extraída de la investigación de Campo

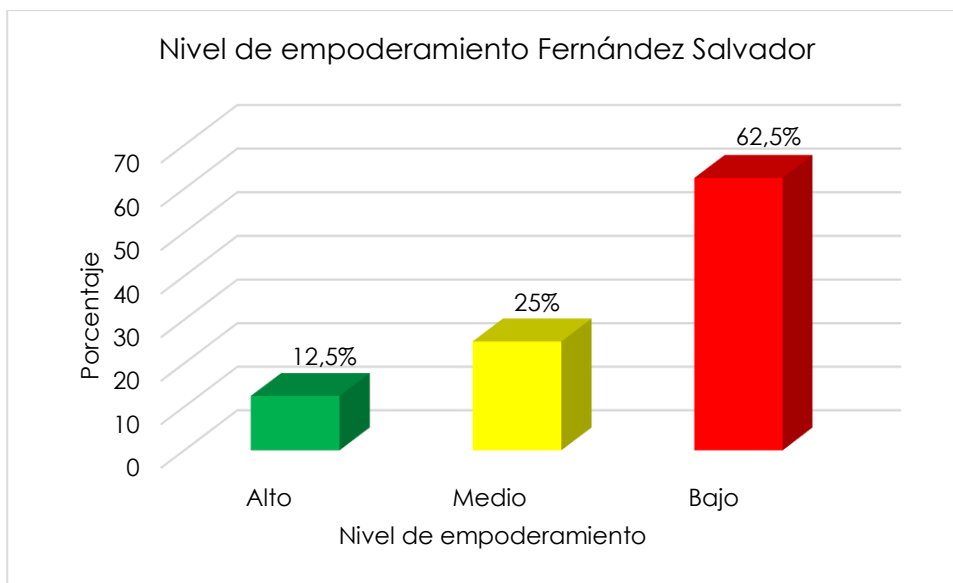


Figura 3. Nivel de empoderamiento de la Parroquia Fernández Salvador

Nota: La información fue extraída de la investigación de Campo

En este caso, según los datos recabados de la investigación se encuentra en primer lugar con un 62,5% el bajo nivel de empoderamiento, seguida del medio nivel con un 25%, y en tercer lugar se identifica el alto nivel con un 12,5% por lo tanto, en la parroquia Fernández Salvador se evidencia que existe en mayor número un bajo nivel de empoderamiento, identificando que la mayoría de las personas no forman parte de los grupos u organizaciones que se inmiscuyen en asuntos públicos del GAD en cuestión, por lo cual tampoco es participe de en los mecanismos de participación que este brinda. Sin embargo, de cierta manera una parte de la población busca obtener estabilidad social dentro de la parroquia, y realizan su labor como ciudadano al ser quienes al informarse diariamente de los asuntos de su comunidad exigen la mejora de servicios.

- Cristóbal Colón

Tabla 21. Nivel de empoderamiento de la Parroquia Cristóbal Colón

Cristóbal Colón		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Alto	1	2,94%
Medio	3	8,82%
Bajo	30	88,24%
Total	34	100%

Nota: La información fue extraída de la investigación de Campo

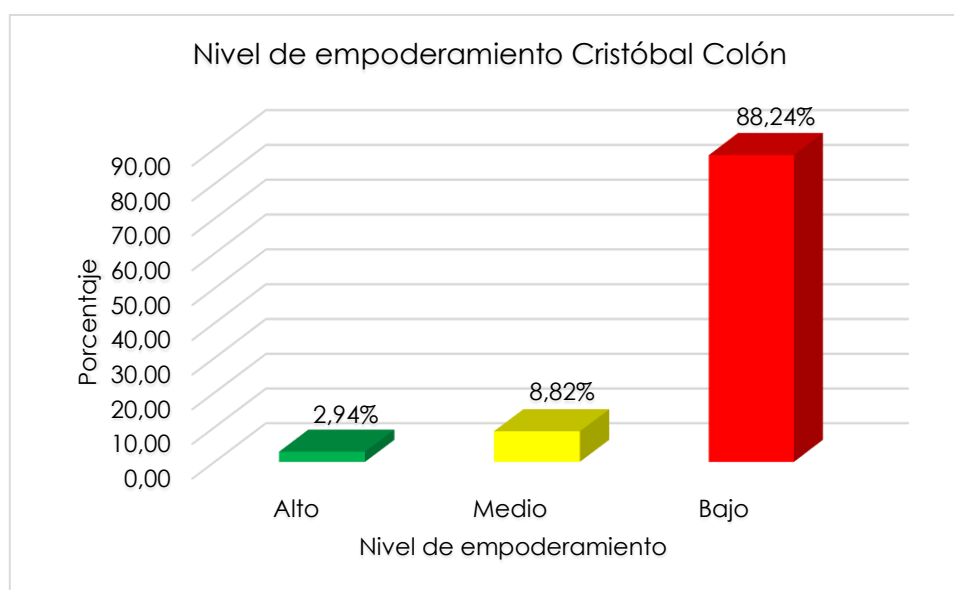


Figura 4. Nivel de empoderamiento de la Parroquia Cristóbal Colón

Nota: La información fue extraída de la investigación de Campo

Los datos extraídos evidencian en primer lugar con un 88,24% el bajo nivel de empoderamiento, seguida del medio nivel con un 8,82%, y finalizando se encuentra el alto nivel con un 2,94% por lo tanto, en la parroquia Cristóbal Colón se evidencia que existe en mayor proporción un bajo nivel de empoderamiento. Identificando que la mayoría de los ciudadanos no participan dentro de los grupos u organizaciones interesados en asuntos públicos del GAD, por lo tanto tampoco demuestran las aptitudes de líderes para guiar a la ciudadanía a participar, por otro lado en un reducido grupo existen personas que buscan participar e informarse de las necesidades de la comunidad, esperando un cambio a largo plazo que son aquellas con un nivel medio de empoderamiento, mientras que aquellas que tienen un alto nivel de empoderamiento son quienes conforman un grupo aún más pequeño son aquellos que se preocupan y actúan exigiendo la mejora de servicios.

- La Paz

Tabla 22. Nivel de empoderamiento de la Parroquia La Paz

La Paz		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Alto	0	0%
Medio	2	4,76%
Bajo	40	95,24%
Total	42	100%

Nota: La información fue extraída de la investigación de Campo

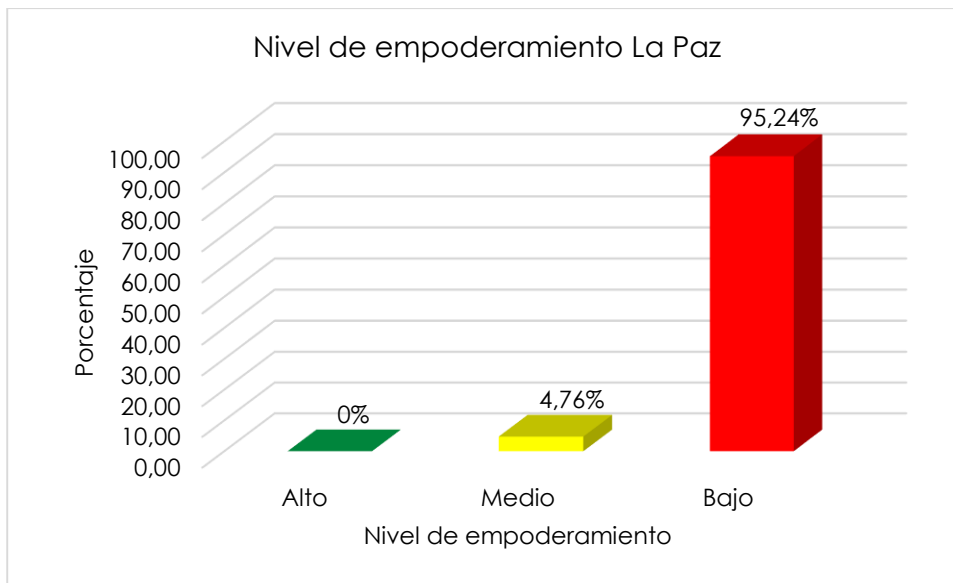


Figura 5. Nivel de empoderamiento de la Parroquia La Paz

Nota: La información fue extraída de la investigación de Campo

En primer lugar, se encuentra liderando el bajo nivel con un 95,24%, seguida del medio nivel con un 4,76% y en tercer lugar con un 0% del nivel alto, por lo tanto, en la parroquia La Paz predomina un bajo nivel de empoderamiento, debido a que los ciudadanos no forman parte de ningún grupo u organización que se desenvuelva en asuntos gubernamentales, que conlleva a la inutilización de los mecanismos de participación ciudadana y por ende se pierde el voto de la ciudadanía en dichos asuntos. No obstante, un grupo pequeño de ciudadanos busca un cambio, pero con muy bajas expectativas y apoyo de la ciudadanía para un verdadero cambio al informarse y al tratar de exigir dicho cambio.

- San Gabriel

Tabla 23. Nivel de empoderamiento de la Parroquia San Gabriel

San Gabriel		
Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Alto	62	23,23%
Medio	45	16,8%
Bajo	161	60,07%
Total	268	100%

Nota: La información fue extraída de la investigación de Campo

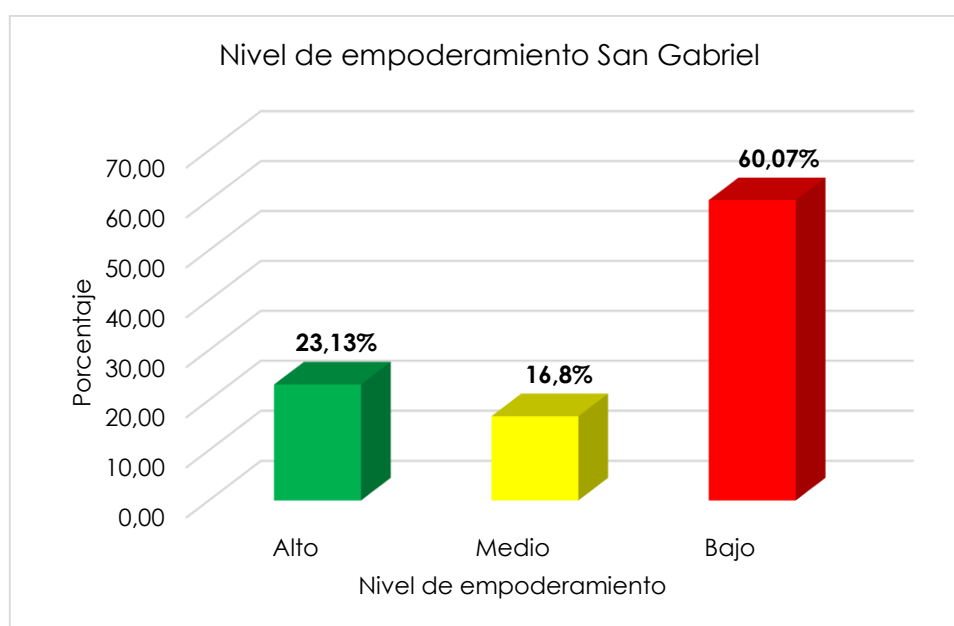


Figura 6. Nivel de empoderamiento de la Parroquia San Gabriel

Nota: La información fue extraída de la investigación de Campo

De acuerdo a los resultados recabados se identificó que se encuentra encabezando un 95,83% el bajo nivel de empoderamiento, posteriormente se encuentre el alto nivel con un 36,90% y culminando con el medio nivel con un 26,79 % por lo tanto, en la parroquia San Gabriel se evidencia que el bajo nivel de empoderamiento prevalece ante los demás, pero siendo la parroquia con mayor índice de personas con alto y medio empoderamiento en comparación a las demás parroquias por ello se encuentra en evidencia que en el bajo nivel de empoderamiento se encuentran las personas que no participan y no se informan de las circunstancias en las que se encuentra su comunidad, seguido de aquellas que exigen mejoras para avanzar y desarrollarse como ciudad y por último se encuentran aquellas personas que participan en organizaciones y realizan actividades acorde a su rol como ciudadano.

- Cantón Montúfar

Tabla 24. Nivel de empoderamiento del Cantón Montúfar

Cantón Montúfar		
Nivel	Total	Porcentaje (%)
Alto	67	17,63%
Medio	54	14,21%
Bajo	259	68,16%
Total de encuestas	380	100%

Nota: La información fue extraída de la investigación de Campo

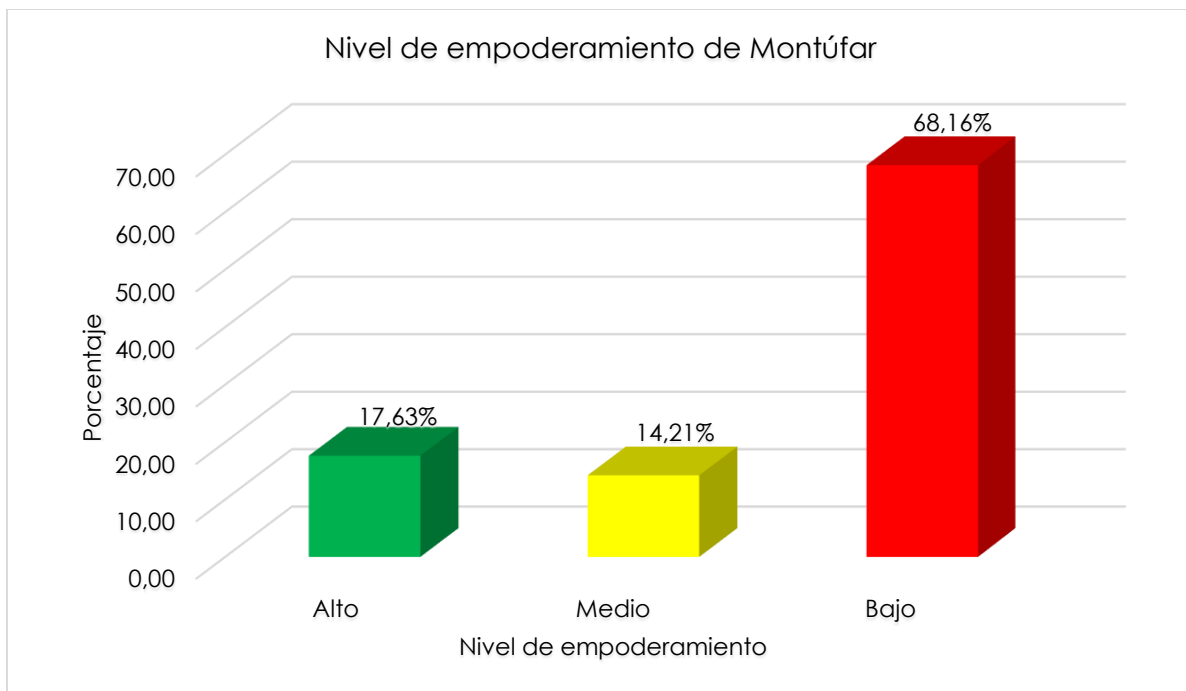


Figura 7. Nivel de empoderamiento del Cantón Montúfar

Nota: La información fue extraída de la investigación de Campo

De acuerdo con los resultados obtenidos en cada una de las parroquias, se realizó un análisis general del nivel de empoderamiento del cantón Montúfar dejando en evidencia que prevalece el bajo nivel de empoderamiento siendo este mayor con un 68,16 %, seguido del alto nivel de empoderamiento con un 17,63% que conlleva a que el 14,21% sea correspondiente al medio nivel de empoderamiento. Es decir que dentro del bajo empoderamiento se encuentran aquellos ciudadanos que no participan en grupos u organizaciones que intervengan en asuntos de interés público, seguido del alto nivel de empoderamiento que son aquellas personas que participan en estos grupos y tienen la iniciativa de exigir cambios o mejora de servicios que brinda el GAD y por último se encuentran aquellas personas que aunque se informan

y participan no exigen una mejora para su comunidad, siendo el nivel medio donde aunque buscan un avance y desarrollo para su ciudad no se empoderan.

Tabla 25. Nivel de empoderamiento del Cantón Montúfar por parroquias

Cantón Montúfar						
	Chitan de Navarretes	Piartal	Fernández Salvador	Cristóbal Colón	La Paz	San Gabriel
Alto	28,57%	0%	12,5%	2,94%	0%	23,13%
Medio	0%	0%	25%	8,82%	4,76%	16,8%
Bajo	71,43%	100%	62,5%	88,24%	95,24%	60,07%
Total de encuestas	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Nota: La información fue extraída de la investigación de Campo

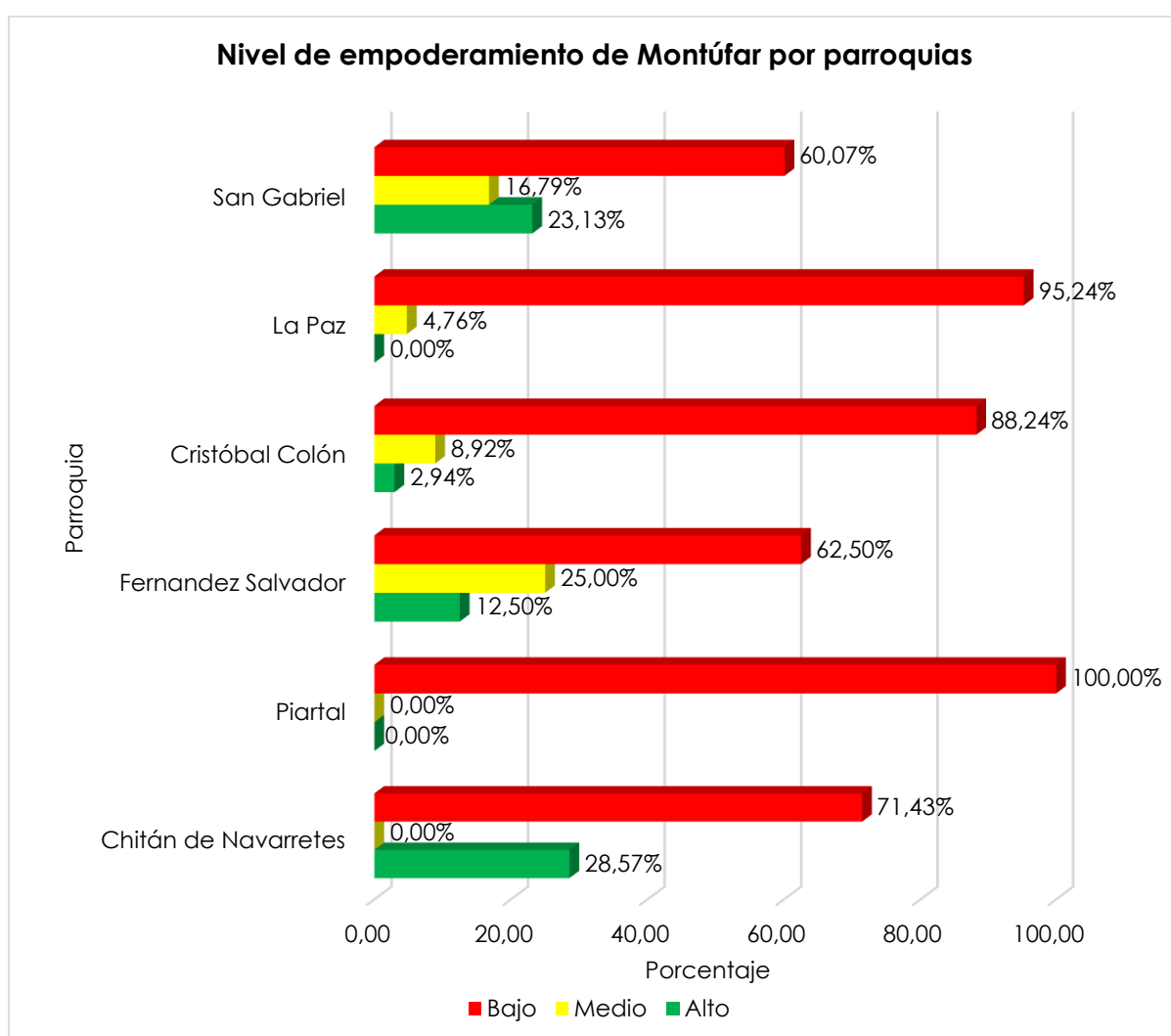


Figura 8. Nivel de empoderamiento de Montúfar por parroquias

Nota: La información fue extraída de la investigación de Campo

Por lo tanto, como se expone en la Figura 8 se puede definir que el posicionamiento de las 3 principales parroquias que encabezan los 3 niveles de empoderamiento es el siguiente:

- Nivel de empoderamiento - Bajo
 1. Piartal
 2. La Paz
 3. Cristóbal Colón
- Nivel de empoderamiento - medio
 1. Fernández Salvador
 2. San Gabriel
 3. Cristóbal Colón
- Nivel de empoderamiento - Alto
 1. Chitan de Navarretes
 2. San Gabriel
 3. Fernández Salvador

De igual forma para determinar el número de personas que utilizan o no algunas plataformas virtuales o redes sociales para participar de los servicios e informarse de las acciones y decisiones del GAD, se tomó en cuenta la pregunta número 8 y 9 de la encuesta que se realizó a la ciudadanía de Montúfar, se presentan a continuación en las Tablas 24 y 25.

Tabla 26. Herramientas tecnológicas

P.8. ¿Qué herramientas tecnológicas utiliza para participar en el municipio en tema de servicios y transparencia?		
Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje %
a. Plataforma Virtual	53	13,95%
b. Facebook	118	31,05%
c. Twitter	1	0,26%
d. Instagram	1	0,26%
e. Ninguna	207	54,47%
Total	380	100%

Nota: La información fue extraída de la investigación de Campo

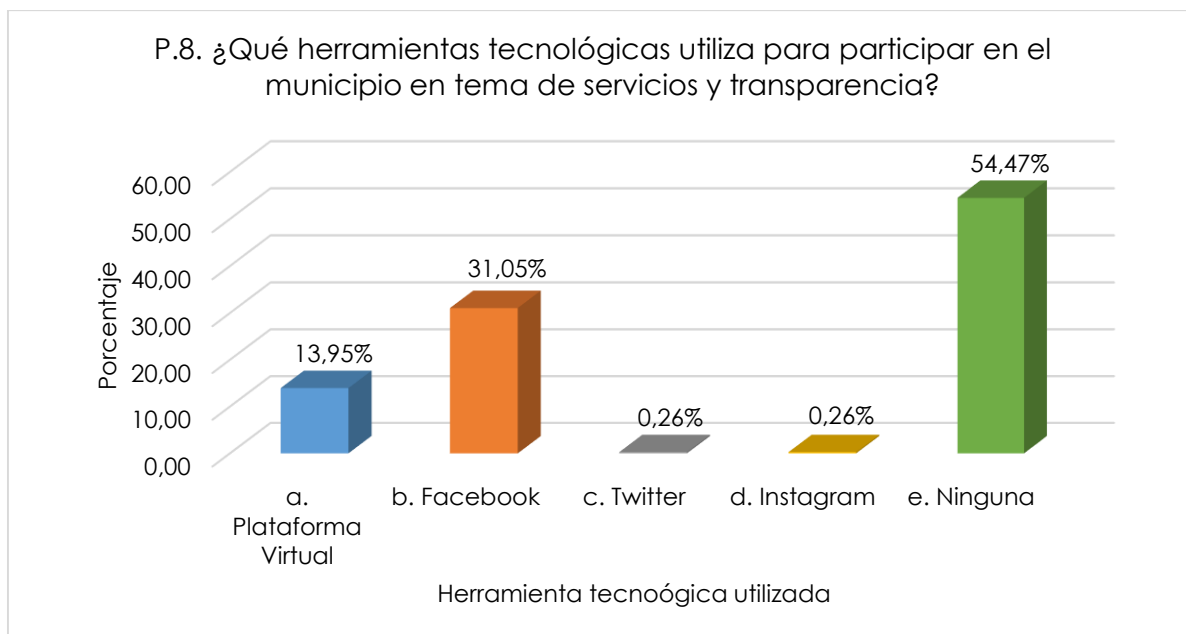


Figura 9. Herramienta tecnológica utilizada para el empoderamiento ciudadano

Nota: La información fue extraída de la investigación de Campo

Las herramientas tecnológicas que se utilizan para participar en el municipio de Montúfar en temas de servicios y transparencia se determinan según el nivel de empoderamiento de los ciudadanos, por tal razón encabezando la lista se encuentra con un 54,47% las personas que no utilizan ninguna herramienta para su interacción y participación en dichos temas, en segundo lugar se identificó Facebook con un 31,05%, en tercer lugar se posiciona la plataforma virtual con un 13,95%, y finalmente se registra en tercer y cuarto lugar a Twitter e Instagram con un porcentaje similar de un 0,26%, dejando en evidencia una brecha entre la participación activa y el uso de las herramientas tecnológicas, las cuales no permiten alcanzar el empoderamiento ciudadano adecuado para generar una verdadera conciencia social y un cambio radical.

Tabla 27. Experiencia en plataformas virtuales

P.9. Según su experiencia en las plataformas virtuales del municipio ¿Qué tan transparente cree usted que es la información subida en estas plataformas?		
Opción de respuesta	Frecuencia	Porcentaje %
a. Muy buena	13	3,42%
b. Buena	85	22,37%
c. Mala	72	18,95%
d. Muy mala	3	0,79%
e. No he utilizado ninguna de sus plataformas	207	54,47%
Total	380	100%

Nota: La información fue extraída de la investigación de Campo

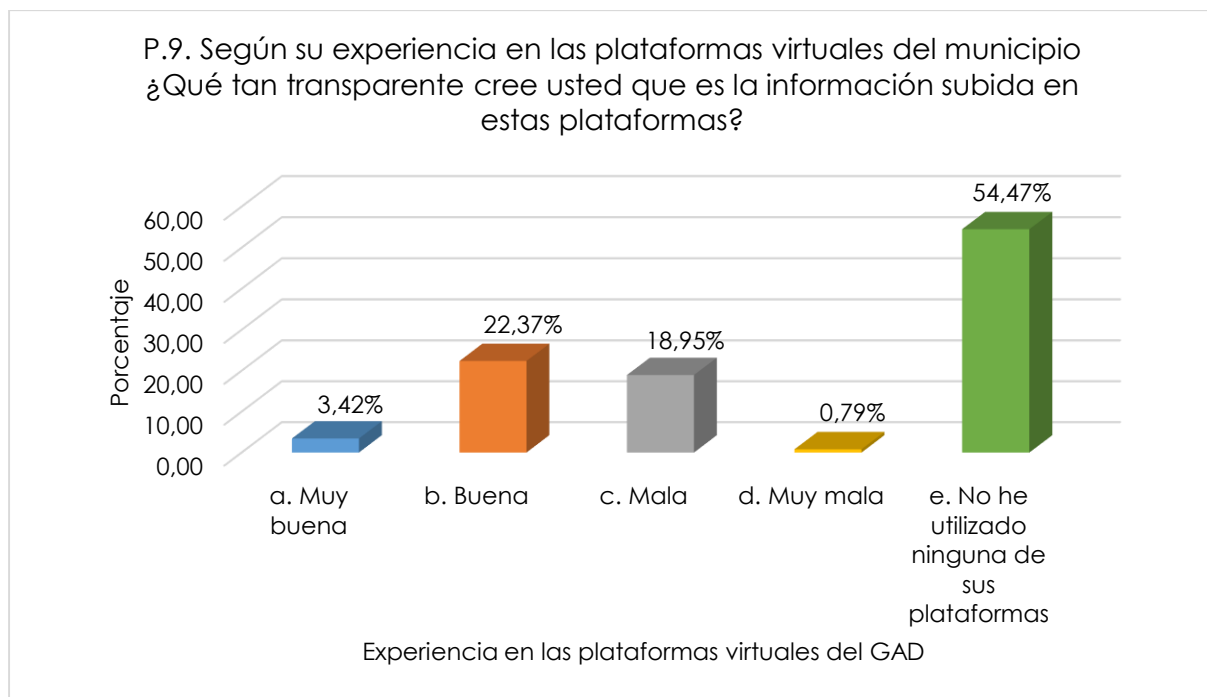


Figura 10. Experiencia en las plataformas virtuales del GAD

Nota: La información fue extraída de la investigación de Campo

La transparencia y su accesibilidad en la información juega un papel indispensable en la calidad del servicio y la participación de la ciudadanía, por tal motivo, encabezando la lista se encuentra con un 54,47% de personas que no han utilizado ninguna plataforma virtual para su participación e interacción, posteriormente se encuentra con un 22,37% que la información que se encuentran en las plataformas virtuales es buena, a continuación se identifica que la información registrada es mala con un 18,95%, luego con índices menores a que la información que se encuentra es muy buena con un 3,42% y finalmente se encuentra que la información es muy mala con un 0,79%, siendo esta la manera evidente de determinar que la información que se sube no es totalmente accesible e inclusiva para todos, pero las personas que si las utilizan se debaten entre la buena y mala calidad de información que se brinda a la ciudadanía.

4.1.2.1. Resultados de la entrevista

Tabla 28. Datos de los entrevistados

Nombre	Entidad a la que pertenece	Cargo institucional
Ing. Ernesto León	GAD Montúfar	Director de TICs
Ing. Aldemar Revelo	GAD Montúfar	Director de Participación Ciudadana

Tabla 29. Entrevista 1

Pregunta	Variable	Respuesta del Entrevistado
¿Con que frecuencia se realizan actualizaciones en materia de servicios y transparencia dentro de la plataforma digital del GAD por iniciativa de la ciudadanía?	Variable dependiente (Gobierno Electrónico) Variable independiente (Demoarquía)	“Actualizaciones de servicios y de transparencia no se realiza por iniciativa de la ciudadanía, debo indicar que algunas personas se interesan por la tecnología mientras que otras no lo hacen porque desconocen de tecnología. La actualización se la realiza por iniciativa de la administración actual y de la unidad de tecnologías.”

Fuente: Información recopilada en base a la entrevista realizada al Ing. Ernesto León, Jefe de Sistemas de TIC’s.

Tabla 30. Entrevista 2

Pregunta	Variables	Respuesta del entrevistado
¿La ciudadanía de Montúfar participa de manera activa o empoderada en las decisiones que toma el GAD?	Variable independiente (Demoarquía)	1.- “La gente no participa, es un poquito cohibida ya que no conjuga con esos temas” 2.- “Como municipalidad siempre se los invita a las reuniones así mismo a los representantes en los barrios y a los ciudadanos que también participen, y que ellos mismos sean los portavoces de esos requerimientos e inquietudes” 3.- “La participación ciudadana en estos temas debe nacer desde nosotros como ciudadanos de manera activa”
¿Cuáles son las razones del porque la ciudadanía no participa de manera empoderada en las decisiones del GAD?	Variable independiente (Demoarquía)	1.- “La falta de formación ciudadana en temas referentes a la participación ciudadana concebido este como una obligación, un derecho y un mecanismo, cuyo efecto 2.- “Poco sentido de pertenencia y compromiso ciudadano conlleva a una baja participación y bajo empoderamiento de este”
¿Qué planes, programas y proyectos se han aplicado para fortalecer el empoderamiento ciudadano?	Variable independiente (Demoarquía)	“El GAD Municipal de Montúfar, en convenio con la Corporación Participación Ciudadana ha sido parte del Proyecto Impulso a la Transparencia, el mismo que ha permitido mejorar y fortalecer la transparencia, rendición de cuentas y acceso a la información.”
¿Qué tan eficiente es la interacción entre el GAD y el ciudadano en materia de servicios y transparencia por medio de las plataformas digitales?	Variable dependiente (Gobierno Electrónico) Variable independiente (Demoarquía)	1.- “El portal web es amigable con la ciudadanía, de fácil acceso y manejo, donde podemos encontrar información que puede ser consultada y utilizada por la ciudadanía.” 2.- “La ciudadanía que tiene acceso a la tecnología participa muy poco en la plataforma lo cual genera una baja interacción, a pesar de que el GAD se encarga de informar a los usuarios el lugar donde se encuentra.”

Fuente: Información recopilada en base a la entrevista realizada al Ing. Aldemar Revelo, Director de Participación Ciudadana.

4.1.3. Causas y efectos del nivel de empoderamiento ciudadano para la formulación de propuestas que ayuden al fortalecimiento de la plataforma de Gobierno Electrónico en el GAD de Montúfar.

Para la resolución del tercer objetivo investigativo se utilizó los 3 últimos ítems de la encuesta, principalmente para poder determinar las causas y efectos del nivel de empoderamiento, de tal forma que el ciudadano escoja algunas de las opciones o a su vez de a conocer una razón diferente a las expuestas en la encuesta, posteriormente se presentan las propuestas encaminadas al fortalecimiento de la plataforma virtual del GAD.

A. Causas del nivel de empoderamiento ciudadano

Por medio de la tabulación identificada en la Tabla 29 se obtuvo la siguiente clasificación de las razones que causan que el nivel de empoderamiento de la mayoría de los ciudadanos sea bajo, dejando en evidencia la desafección del ciudadano en cuanto a asuntos relacionados con lo público.

Tabla 31. Causas del nivel de empoderamiento

P.10. ¿Cuál es la razón por la que usted no ha participado en asuntos de interés público dentro del municipio de Montúfar?		
N.º de Opción	Opción de respuesta	Porcentaje %
Opción 1	a. No me interesa	30,20%
Opción 2	b. No lo considero una prioridad	27,45%
Opción 3	c. Me siento desmotivado	1,57%
Opción 4	d. No confío en el municipio	9,02%
Opción 5	e. No conozco de que formas puedo participar	19,61%
Opción 6	f. Desconfianza hacia los representantes de mi comunidad	12,16%
Opción 7	g. Otros	0,00%
Total		100%

Nota: La información fue extraída de la investigación de Campo

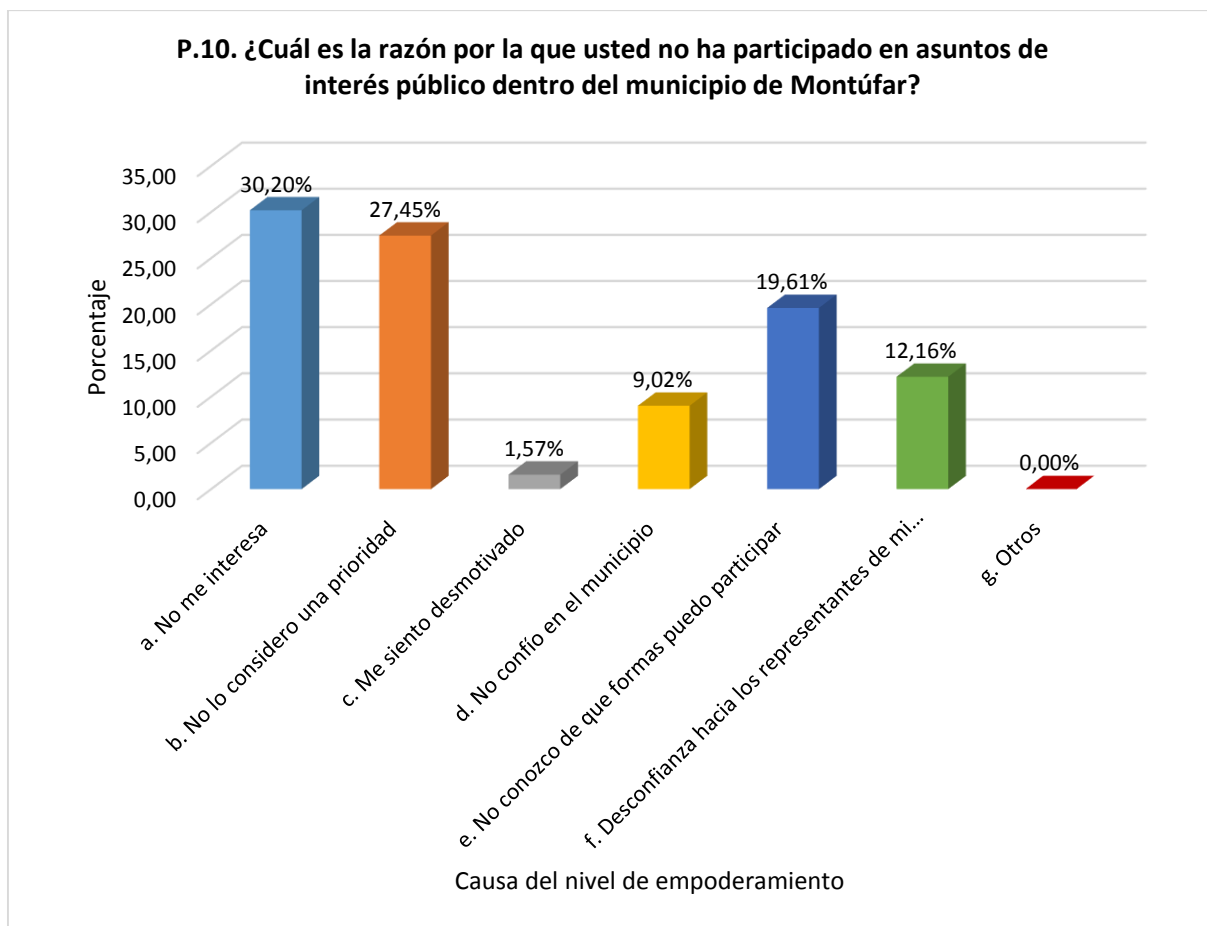


Figura 11. Causas del nivel de empoderamiento de Montúfar

Nota: La información fue extraída de la investigación de Campo

Es importante conocer más a detalle las razones del porque la ciudadanía no participa e interactúa en asuntos de interés público dentro del municipio de Montúfar, por esta razón los resultados arrojan en primer lugar el desinterés con un 30,20%, en segundo lugar, la ciudadanía no lo considera una prioridad con un 27,45%, posteriormente en tercer lugar se registra el desconocimiento en las formas de participación ciudadana con un 19,61%, en cuarto lugar se encuentra la desconfianza hacia los representantes de su comunidad con un 12,16%, en quinto lugar se identifica la desconfianza en la gestión del municipio y finalmente se identifica la desmotivación del ciudadano con un 1,57%, dejando en evidencia que la falta de interés en asuntos públicos que beneficien al desarrollo de su comunidad no es una de sus prioridades, ya que tienen otras actividades u ocupaciones que acapara su tiempo por completo, además de que un pequeño porcentaje de ciudadanos mencionaban que desconocen acerca del poder que tienen como ciudadanos en las decisiones u acciones del GAD.

B. Efectos del nivel de empoderamiento ciudadano

Tabla 32. Efectos del nivel de empoderamiento

P.11. ¿Cuál cree usted que es el efecto más relevante de no exigir una mejora de la plataforma digital del municipio?		
N.º de Opción	Opción de respuesta	Porcentaje %
Opción 1	a. Plataforma digital desactualizada e ineficiente	16,87%
Opción 2	b. Mala prestación de servicios públicos en la plataforma digital del municipio	27,72%
Opción 3	c. Limitados espacios de participación ciudadana dentro de la plataforma	9,63%
Opción 4	d. Poca interacción entre la ciudadanía y el municipio dentro de la plataforma digital	21,69%
Opción 5	e. Plataforma virtual de difícil manejo	9,63%
Opción 6	f. Otros	14,46%
Total		100%

Nota: La información fue extraída de la investigación de Campo

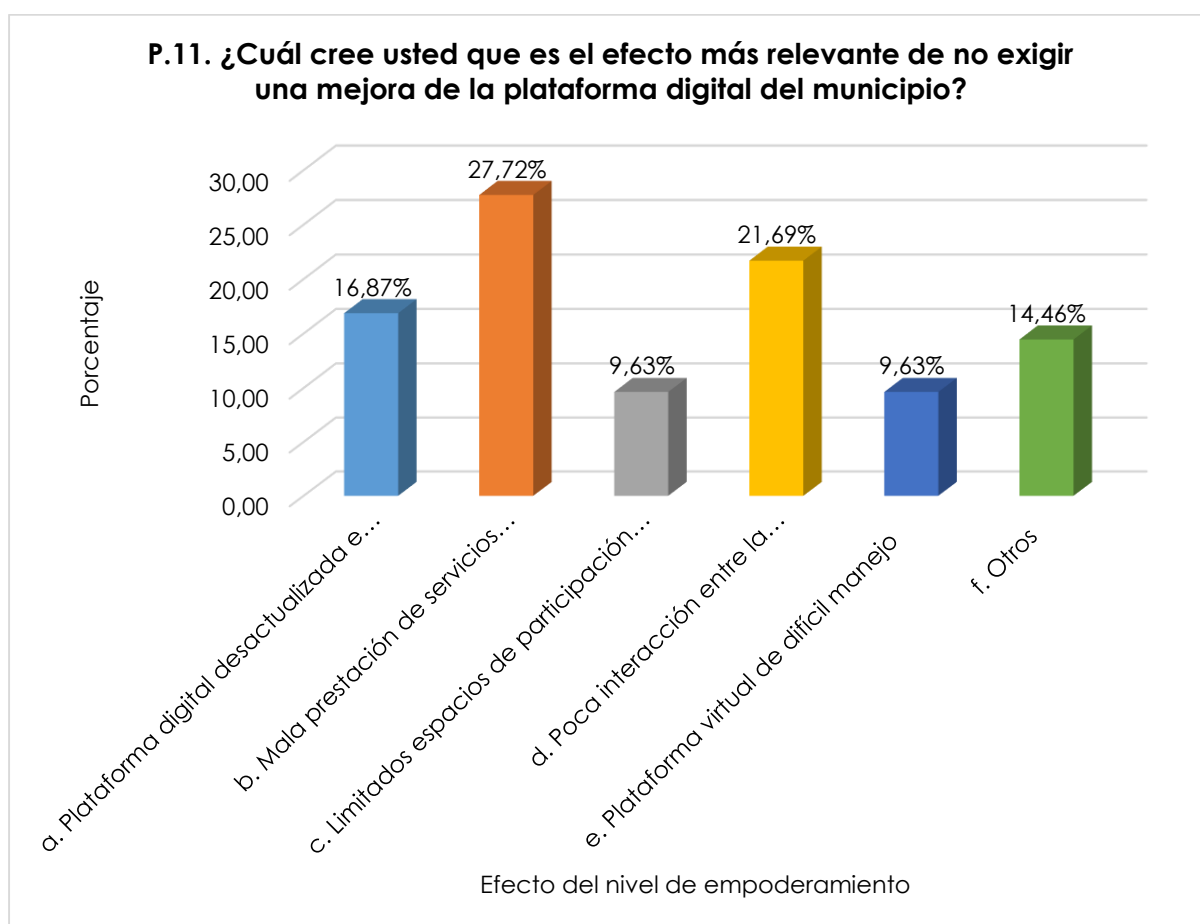


Figura 12. Efectos del nivel de empoderamiento de Montúfar

Nota: La información fue extraída de la investigación de Campo

Al identificar con anterioridad las causas del nivel de empoderamiento se puede identificar de manera más sencilla el producto de las mismas, es decir los efectos del bajo nivel de empoderamiento en Montúfar, por medio de la tabulación se obtuvo como efecto de mayor impacto a la “Mala prestación de servicios en la plataforma digital” con un porcentaje de 27,72%, seguida de la “Poca interacción entre la ciudadanía y el municipio dentro de la plataforma virtual” el cual corresponde a un 21,69%, posteriormente se encuentra la opción de una “Plataforma digital desactualizada e ineficiente” con un 16,87%, siendo estos tres primeros los efectos de mayor relevancia ante las causas presentadas anteriormente, por lo tanto continuando con la escala de mayor a menor en cuanto a los porcentajes obtenidos se identifica como cuarto lugar la opción de “otros” con un 14,46%, en donde los encuestados mencionaron algunos efectos, como por ejemplo la desinformación, el descontento social, el derroche de recursos, entre otros, y por último en quinto lugar se encuentran las opciones de “Limitados espacios de participación ciudadana dentro de la plataforma” y “Plataforma virtual de difícil manejo” con un 9,63%.

C. Propuestas para el fortalecimiento de la plataforma del GAD

Dentro del tercer objetivo investigativo se busca generar algunas propuestas en base a las causas y efectos que generan el bajo nivel de empoderamiento para fortalecer la plataforma del GAD, por consiguiente, dentro de la encuesta como última pregunta se buscó saber la opinión del ciudadano en cuanto a las ideas propuestas. De esta manera se presenta un total de doce propuestas para fortalecer los servicios, participación y transparencia dentro del Gobierno electrónico del GAD las cuales se muestran en la Tabla 31 y Figura 13.

Tabla 33. Propuestas para el fortalecimiento de la plataforma del GAD

P.12. ¿Qué aspecto añadiría o cambiaría para mejorar la plataforma digital del municipio en materia de servicios y transparencia?		
N.º Opción	Opción de respuesta	Porcentaje %
Opción 1	a. Crear un asistente personalizado que me ayude a solucionar mis dudas acerca de trámites o pago de algún servicio.	19,85%
Opción 2	b. Su uso sea más sencillo y lo puedan utilizar todos los ciudadanos sin excepción	20,61%
Opción 3	c. Crear una opción donde se encuentren los contratos del municipio con otras instituciones.	3,82%

Opción 4	d. Implementar una opción donde el ciudadano califique los servicios y transparencia del municipio	9,16%
Opción 5	e. Crear una opción donde se identifiquen el nombre de los trabajadores del municipio, su cargo y pago mensual.	6,87%
Opción 6	f. Enlaces directos a otras redes sociales oficiales del municipio (Facebook, Twitter e Instagram)	2,29%
Opción 7	g. Crear una sección donde se detalle el procedimiento de los tramites que ofrece el municipio	5,34%
Opción 8	h. Mejorar la opción de pago de multas e impuestos	6,11%
Opción 9	i. Crear espacios de dialogo entre el ciudadano y el municipio mediante videollamadas o conversatorios virtuales	25,95%
Total		100%

Nota: La información fue extraída de la investigación de Campo

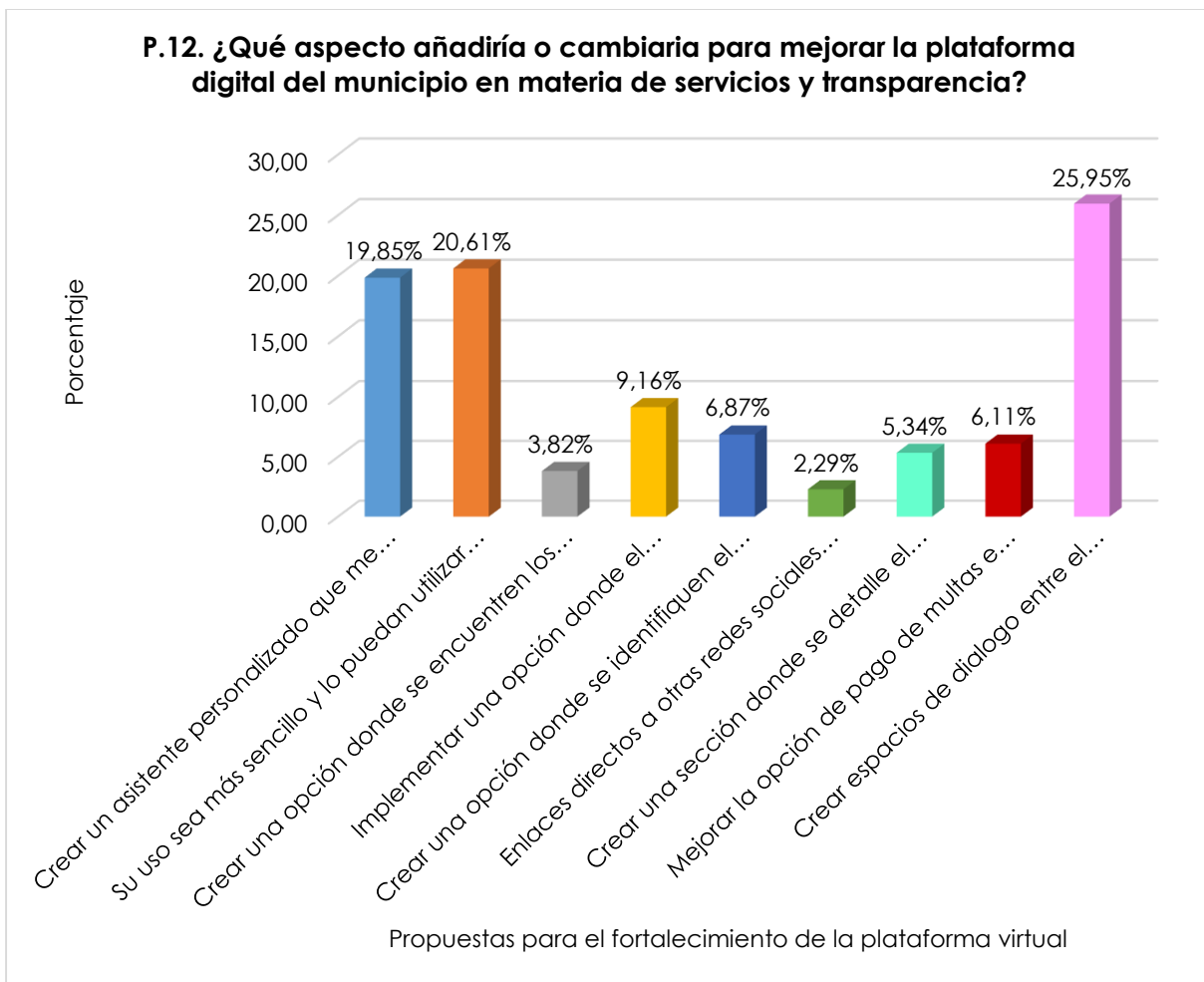


Figura 13. Propuestas para el fortalecimiento de la plataforma virtual del GAD de Montúfar

Nota: La información fue extraída de la investigación de Campo

Para alcanzar una democracia dinámica es necesario la opinión ciudadana ante las propuestas que forman parte de la solución y cambiar aspectos ineficientes del GAD, según el resultado obtenido las propuestas se plasman en el siguiente orden; en primer lugar "Crear espacios de diálogo entre el ciudadano y el municipio mediante videollamadas o conversatorios virtuales" con un 25,95% siendo la opción que permite el contacto directo entre actores y por ende da mayor cabida al empoderamiento ciudadano, en segundo lugar y complementando a la anterior propuesta se encuentra que "Su uso sea más sencillo y lo puedan utilizar todos los ciudadanos sin excepción" con un 20,61%, en tercer lugar "Crear un asistente personalizado que me ayude a solucionar mis dudas acerca de trámites o pago de algún servicio" con un 19,85%, en cuarto lugar "Implementar una opción donde el ciudadano califique los servicios y transparencia del municipio" con un 9,16%, en quinto lugar "Crear una opción donde se identifiquen el nombre de los trabajadores del municipio, su cargo y pago mensual" con un 6,87%, en sexto lugar "Mejorar la opción de pago de multas e impuestos" con un 6,11%, en séptimo lugar "Crear una sección donde se detalle el procedimiento de los tramites que ofrece el municipio" con un 5,34%, en octavo lugar "Crear una opción donde se encuentren los contratos del municipio con otras instituciones" con un 3,82%, y en último lugar "Enlaces directos a otras redes sociales oficiales del municipio (Facebook, Twitter e Instagram)" con un 2,29%. Es decir que la ciudadanía prioriza la participación directa y sencilla que les permita dar a conocer sus principales necesidades, construyendo una ciudadanía empoderada que exija la mejora de la gestión e implementos tecnológicos del GAD, fortaleciendo la plataforma virtual.

4.2. DISCUSIÓN

La democracia y la participación ciudadana juegan un papel fundamental en el desarrollo de la gestión, dirección y organización de una institución pública, puesto que con la voz y voto del pueblo ayudan al cumplimiento de las funciones del Estado de manera objetiva. Por lo tanto, el rol ciudadano es participar, opinar e intervenir en las acciones del gobierno exigiendo la satisfacción de sus demandas, por esta razón es indispensable el trabajo cooperativo entre los distintos actores sociales implicados, para mejorar la formulación de planes, programas y proyectos que busquen un mismo resultado y apoyen el progreso e innovación institucional.

Por lo tanto, la presente investigación busca analizar la demoarquía para el fortalecimiento del Gobierno electrónico del GAD Municipal de Montúfar en el periodo 2019 – 2021. Identificando al empoderamiento como base de la demoarquía capaz de generar autogobierno enfocado en la construcción de soluciones que aquejan a la ciudadanía, por tal motivo el empoderamiento busca la mejora continua y el fortalecimiento de las vías de participación, en este caso la vía de participación estudiada es la plataforma virtual que se encuentra dentro del e-Gobierno del GAD de Montúfar, Es decir, se propone utilizar el empoderamiento ciudadano para exigir la mejora del portal web y optimizar la interacción directa con el ciudadano.

Los distintos instrumentos aplicados para la obtención de los resultados permitieron recabar información sumamente importante acerca del empoderamiento y el Gobierno electrónico, por tal motivo en el análisis y desarrollo de la primera variable denominada demoarquía, esta fue contemplada como empoderamiento ciudadano y autogobierno, a través de las vías de participación como forma emancipadora de generar opinión y criterio. Teniendo en cuenta las razones o limitantes personales que tienen los ciudadanos para no exigir la mejora de la gestión, servicios y plataformas virtuales de la institución pública, siendo esto el causante de un bajo empoderamiento y mala comunicación entre actores sociales.

A través de los resultados expuestos, la investigación revela que H_0 : La Demoarquía ayuda al fortalecimiento del Gobierno electrónico del GAD de Montúfar, es correcta, debido a que determina la relación directa que tiene la demoarquía al momento de fortalecer el Gobierno electrónico del GAD, siendo este un eje central de la investigación que permite buscar soluciones a las verdaderas necesidades del ciudadano, por tal motivo, se plantean propuestas que ayudaran al fortalecimiento de la plataforma virtual, mejorando su manejo e implementando opciones que permitirán un mejor alcance y capacidad de acción.

4.2.1. Medios tecnológicos que brinda el Gobierno electrónico del GAD de Montúfar en materia de e-servicios y e-transparencia

En el primer objetivo, se analizó los tipos de medios tecnológicos que oferta el GAD: tangibles e intangibles, además de la capacidad de acción que tiene el GAD de Montúfar para poder satisfacer las demandas sociales a través de medios virtuales y presenciales, y la interacción o participación que genera tanto en sus plataformas o redes sociales, siendo un pilar fundamental de investigación la calidad de

transparencia y efectividad de los servicios públicos en base a lo que menciona el MINTEL (2018).

Para que un Gobierno electrónico se desarrolle de manera óptima es ineludible que estos cumplan con ciertos recursos, requisitos, sitios, servicios e información necesaria para que desempeñen sus funciones y satisfagan las necesidades de cada ciudadano, independientemente de su condición ya sea económica, cultural o social. En el e-Gobierno de Montúfar se identificó que a pesar de que cumplen con la prestación de varios de los servicios dentro de la página virtual, se evidencia la ineficiencia del portal web, debido a que no se encuentra el servicio como tal encontrando secciones que despliegan varias opciones pero que solo se dirigen a una ventana donde se encuentra el siguiente enunciado "página en construcción", o en su defecto simplemente se mantiene en la misma pagina, lo cual provoca que no se cumpla a cabalidad la norma en la que se basa el GAD en cuanto al Gobierno electrónico.

Asimismo las autoridades mencionan que en la plataforma virtual se encuentran deshabilitados algunos servicios por lo que es imposible utilizarlos, siendo este un problema que se solucionara lo más pronto posible, con la utilización de una partida presupuestaria destinada al el mantenimiento y mejora de la plataforma institucional en cuanto a servicios, participación y transparencia, lo cual le permitirá alcanzar los resultados y objetivos propuestos, a través de la innovación mejorando la rapidez y sencillez de su manejo.

Por otra parte, también es necesario recalcar que uno de los aspectos en donde existen falencias es en cuanto a la inclusión dentro de los portales web, puesto que la pagina no está adecuada para ser incluyente con la ciudadanía, por lo cual no toma en cuenta a todos los ciudadanos, dejando de lado la interacción entre la ciudadanía y el gobierno, haciendo que su uso sea sumamente difícil.

4.2.2. Nivel de empoderamiento Montúfar

En este apartado en cuanto al segundo objetivo, se analizó el bajo empoderamiento de la ciudadanía de Montúfar por medio del resultado que se obtuvo en cada una de las parroquias encuestadas, las cuales fueron: San Gabriel, Cristóbal Colón, Piartal, Chitan de Navarretes, Fernández Salvador y la Paz, dejando en evidencia que el bajo empoderamiento prevalece, ya que se identifica que son pocos los ciudadanos quienes participan y exigen la mejora de servicios y transparencia al GAD.

Con la evidente ineficiencia del GAD y el incorrecto cumplimiento del rol ciudadano se denota una mala gestión del Gobierno electrónico y una mala presentación de la plataforma virtual, siendo el principal responsable el ciudadano, ya que expresa total apatía y desafección frente a los asuntos que le conciernen en cuanto a la gestión de la entidad pública. Hablando en el campo de la democracia y demoarquía Rodríguez (2009) menciona lo siguiente:

La demoarquía es la puesta en práctica, en el espacio local, de experiencias prácticas de participación/decisión de la ciudadanía capaces de establecer una lógica tendente hacia el autogobierno en todos los aspectos de la vida, lo que supondría la construcción de la democracia. (p. 71)

Con lo señalado anteriormente se puede decir con mayor certeza que dentro del objeto de estudio se genera una realidad contraria a la que debería presentarse, dónde la ciudadanía no participa ni exige el cumplimiento de la norma, descuidándose del diálogo y control en las instituciones públicas, dando cabida a malas prácticas y una mala administración por parte de las autoridades.

Rappaport (1981), como se citó en Musitu y Buelga (2004), mencionó que el empoderamiento ciudadano es una de las prácticas que puede ser realizada por comunidades, agrupaciones, organizaciones o individuos para poder obtener las riendas y el control de poder crear su propia realidad, hablando sobre un método inductivo, en donde es el ciudadano por iniciativa propia y de manera individual o colectiva quien genere un autogobierno que elabore sus propias soluciones, contando con el apoyo de las autoridades para ejecutar y obtener los resultados esperados.

En cuanto a sus autoridades afirman que su gestión se basa en la transparencia y calidad de la información, cumpliendo con su deber de informar en cada reunión acerca de los derechos de participación que tienen los ciudadanos, y de que formas lo pueden realizar, refiriéndose a los mecanismos de participación dictaminados por el Consejo de Participación Ciudadana, que se la puede realizar de manera virtual o presencial. Al contrastar con la información obtenida en las encuestas realizadas a la ciudadanía se analizó los siguientes puntos; los ciudadanos no asumen o se inmiscuyen en asuntos del GAD, no participan de manera individual, colectiva u organizacional, en su mayoría no se informan de las necesidades o problemáticas que aquejan a su comunidad y servicios que presta el GAD, y a su vez no hacen uso de los mecanismos de participación y control social.

A continuación, se identifica las parroquias con menor empoderamiento dentro del cantón Montúfar, las cuales son: Piartal, La Paz y Cristóbal Colón, por tal motivo se denota la poca iniciativa de realizar prácticas emancipadoras que busquen el desarrollo de su comunidad, mucho menos de exigir la mejora de la gestión, servicios y transparencia.

La decisión de aprender, instruirse e informarse sobre los espacios establecidos de la participación es una obligación ciudadana, logrando tomar las riendas de las decisiones y direccionar la gestión al bien común. Según Rodríguez (2009) mencionó que “La democracia, como gobierno de la gente, representa un conjunto de prácticas emancipatorias de autogobierno que proyectan democracia sobre los diversos espacios y tiempos que ocupan los ciudadanos” (p. 69) Lo cual apunta al verdadero empoderamiento, donde los ciudadanos por iniciativa propia generan los cambios que desean ver dentro de la organización, planeación y control del GAD a través de su accionar.

Por medio de los resultados obtenidos las autoridades mencionan que no se realizan actualizaciones al Gobierno electrónico por iniciativa ciudadana, ya que la ciudadanía de Montúfar desconoce del uso de las tecnologías y no se interesa en participar para generar un cambio radical en las herramientas y plataformas virtuales, por tal razón las actualizaciones se realizan por iniciativa de la administración actual, además destacando que la ciudadanía no participa, porque es un poco cohibida, no asume su rol como ciudadano y no se relaciona con temas públicos o de interés general, recalcando que la entidad si cumple con lo estipulado en la norma y la obligación de invitar a los representantes de los barrios y comunidades a ser partícipe de las reuniones, en conclusión denotando que la ciudadanía en general debe empoderarse y participar de manera activa.

4.2.3. Causa y efecto del nivel de empoderamiento ciudadano para la formulación de propuestas que ayuden al fortalecimiento de la plataforma del Gobierno electrónico en el GAD de Montúfar

Por medio de las encuestas realizadas se identifica que las causas que provocan el bajo nivel de empoderamiento demuestran las dos partes del problema y cuál de esta destaca más, en primer lugar se encuentra el desinterés de los ciudadanos para participar en asuntos de interés público y en segundo lugar el desconocimiento en cuanto a las formas o maneras de participación frente a asuntos de gobierno, lo cual indica la mala comunicación del GAD con sus ciudadanos, haciendo que no se tome

en cuenta la opinión de todos y por ende no se genere una buena gestión dejando de lado las necesidades, opiniones y propuestas de aquellos que no saben cómo levantar su voz. Sin embargo, la causa más relevante para la presente investigación es la desafección y el no tomar con la respectiva importancia o prioridad la participación en asuntos que suponen planes, programas y proyectos para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos por medio de la resolución de problemas sociales.

Por lo tanto, en base a las encuestas aplicadas también se identifica que el efecto que tiene mayor impacto dentro del tema de estudio es la mala prestación de servicios en la plataforma digital, haciendo que se identifique una vez más el bajo empoderamiento, donde a los ciudadanos no les importa exigir la mejora de servicios dentro de la plataforma y por ende tampoco se genera un diálogo entre actores, haciendo que el Gobierno electrónico del GAD se mantenga estancado sin detectar las verdaderas necesidades de sus usuarios.

- Fortalecimiento del Gobierno Electrónico por medio de la Demoarquía

La relación entre las problemáticas actuales y la democracia es identificada en dos elementos, en primer lugar, el autogobierno creado por los ciudadanos por medio de vías y procesos que den paso a la democracia, y en segundo lugar construir o fortalecer dichos procesos o vías en base al respeto y a las luchas sociales, mismas que generalmente impulsan el cambio que los ciudadanos desean ver (Rodríguez, 2009, p. 68).

A través de las encuestas realizadas fue posible identificar el desinterés del ciudadano en participar, por lo tanto, no hacen el debido uso de los mecanismos o vías de participación y empoderamiento ciudadano, lo cual desencadena una serie de ineficiencias y derroche de recursos en el GAD y consecuentemente en su plataforma virtual. En este caso se puede deducir que por medio de la aplicación de la demoarquía a través de un autogobierno podría fortalecer el Gobierno electrónico de Montúfar, el cual es causado por el descontento social que despierta el empoderamiento ciudadano, haciendo que este exija la mejora de la plataforma virtual, la cual es tomada como una vía de participación ciudadana y que además presta distintos servicios a la ciudadanía.

Por medio del empoderamiento ciudadano las propuestas para fortalecer el Gobierno electrónico podrían tener el efecto esperado, ya que dichas propuestas

mejoran el diálogo directo y el uso de la plataforma, tomando en cuenta la opinión de todos aquellos ciudadanos que anteriormente eran dejados de lado, denotando que la demoarquía fortalece el Gobierno electrónico del GAD.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. El alcance y resultados que genera la aplicación correcta de los recursos tecnológicos tangibles e intangibles planteados por el MINTEL, deben satisfacer las demandas sociales, económicas y tecnológicas en cuanto a servicios, participación y transparencia de los GADS cantonales con resultados inmediatos. En cuanto al GAD de Montúfar este no cumple con lo estipulado, dejando en evidencia que la deficiencia tecnológica es un impedimento para la participación e interacción eficaz entre el gobierno y la ciudadanía, generando que las brechas sociales vayan en aumento.
2. El bajo nivel de empoderamiento en el cantón Montúfar es evidente, la apatía y poco interés, han deteriorado la democracia a tal punto de no preocuparse por el desarrollo de su comunidad o barrio, la ciudadanía no tiene iniciativa de cambio, ya que no exigen una mejora en transparencia, participación y buena prestación de servicios públicos, por esta razón las autoridades no hacen nada al respecto para modernizar sus procesos, tecnología y plataforma virtual, que por el momento son ineficientes para alcanzar una participación activa y diálogos directos.
3. El fortalecimiento del Gobierno electrónico debe ser una prioridad, para la interacción y participación activa de los actores involucrados en el desarrollo cantonal, por tal motivo la innovación de la plataforma virtual que presenta el GAD de Montúfar debe tener algunos cambios radicales que ayuden a mejorar el alcance y resultados que se pretende alcanzar mediante propuestas, mismas que provengan de la ciudadanía, a fin de erradicar los problemas prioritarios y reales que aquejan a la comunidad en general.

5.2. RECOMENDACIONES

1. Toda institución pública debería acatar la norma en cuanto al cumplimiento de funciones y competencias acorde a su campo de acción, aun cuando exista cierta libertad en cuanto a la forma de actuar o ejecutar los parámetros de dicha ley, en este caso, el Gobierno electrónico de los gobiernos municipales. Se recomienda a las autoridades y funcionarios del GAD de Montúfar aplicar los reglamentos y generar servicios de utilidad para la ciudadanía, además de facilitar la participación ciudadana en asuntos de interés individual y colectivo coadyuvando al desarrollo de herramientas que estén al alcance de todos los ciudadanos y sirvan de respuesta ante cualquier problemática.
2. Los ciudadanos deben ser parte de la solución y no dejar que las problemáticas vayan en aumento, por ello la acción del empoderamiento ciudadano no solo busca satisfacer las necesidades de los habitantes, sino que busca un diálogo directo entre gobernantes y gobernados, dónde el eje principal es el desarrollo conjunto, lo cual puede ser posible mediante la creación de un autogobierno, en este punto se fortalecen las vías de participación robusteciendo el accionar de la institución pública. Por lo cual se recomienda que la ciudadanía Montufareña cumpla con su rol ciudadano, exigiendo la mejora de servicios y transparencia dentro de la plataforma, evitando que el Gobierno electrónico sea ineficiente, poco interactivo y no tenga innovación.
3. Los ciudadanos y autoridades del cantón Montufar deberían trabajar de manera conjunta para identificar y solventar las problemáticas reales de la comunidad, por lo cual la participación del ciudadano debería estar presente dentro de los procesos de gobierno, se recomienda a la ciudadanía crear propuestas que ayuden al fortalecimiento del Gobierno electrónico del GAD, además haciendo uso de las herramientas digitales para solventar sus necesidades y dialogar con las autoridades, de una manera más rápida, eficiente y sencilla.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, L. (19 de 11 de 2020). *Hacia una Teoría del Gobierno*. [Archivo PDF]. Obtenido de clad.org: <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/12/Luis-Aguilar-Hacia-una-Teoria-del-Gobierno.pdf>
- Aguilar, L., Castellanos, J., & Sánchez, C. (2018). *Tendencias del Gobierno y de la Administración Pública*. Guadalajara - Jalisco: Prometeo Editores S.A.
- Almeida, D. (2021). *Administración Pública Electrónica. Un modelo para las parroquias rurales del Carchi*. Universidad Politécnica Estatal del Carchi. [Archivo PDF]. Obtenido de publicacionesupec.org: <https://www.publicacionesupec.org/index.php/carchi/catalog/view/38/33/152>
- Boy, A., Rengifo, R., Rodríguez, J., & Tejada, G. (2020). Estructura organizacional y control en el modelo de gestión burocrático. *Revista Venezolana de Gerencia*, 66 - 75. Obtenido de redalyc.org.
- Carvajal, A., González, A., & González, B. (2020). *Determinantes del gobierno electrónico en las municipalidades. Evidencia del caso chileno*. [Archivo PDF]. Obtenido de scielo.org.mx: <http://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v29n1/1405-1079-gpp-29-01-00097.pdf>
- CEPAL. (09 de 04 de 2018). *Recuperar la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas es fundamental para retomar una senda de crecimiento inclusivo y de mayor bienestar para todos en América Latina y el Caribe*. [Archivo PDF]. Obtenido de cepal.org: <https://www.cepal.org/es/comunicados/recuperar-la-confianza-ciudadanos-instituciones-publicas-es-fundamental-retomar-senda?fbclid=IwAR3BDpYUkVmPIQQZIs4okPZ7Y96QvBlkwQO14xe1p6pZLT3zcVA3IOv24ZQ>
- Ciraso-Calí, A., Planas, A., Ribot-Horas, A., & Soler, P. (2014). Empoderamiento en la comunidad: El diseño de un sistema abierto de indicadores a partir de procesos de evaluación participativa. *Pedagogía Social*, 49-77.

- Código Orgánico Administrativo. (2017). *CODIGO ORGANICO ADMINISTRATIVO*. [Archivo PDF]. Obtenido de gob.ec: <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2021-02/CodOrgAdm.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (20 de 10 de 2008). *Constitución de la Republica del Ecuador*. [Archivo PDF]. Obtenido de defensa.gob.ec: https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Correa, R. (2018). *IMPLEMENTACION DEL GOBIERNO ELECTRONICO EN LA ADMINISTRACION PUBLICA*. [Archivo PDF]. Obtenido de [gobiernoelectronico.gob.ec/](https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/): https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2019/10/Decreto_149.pdf
- Dahl, R. (2009). *La poliarquía: Participación y oposición*. [Archivo PDF]. Obtenido de edisciplinas.usp.br: https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4229936/mod_resource/content/1/RobertDahl_Poliarquia_espanhol.pdf?fbclid=IwAR2QEjHILITDshJihux-kAqb9BiBXKE4JxyPaqlrDDkgF63TPOfCSquagrE
- De la Garza Montemayor, D., Ramírez, E., & Ibáñez, D. (2018). Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 31- 48.
- Espinosa, M. (2009). *La participación ciudadana como una relación socio-estatal acotada por la concepción de democracia y ciudadanía*. [Archivo PDF]. Obtenido de [scielo.org.mx](https://www.scielo.org.mx/): https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-00632009000100004
- Fernández, J. (2018). Valor público, gobernanza y Tercera Vía. *Convergencia: Revista de Ciencias Sociales*, 175 - 193.
- Gobierno Abierto Ecuador. (2021). *Caja de herramientas para la promoción del derecho de acceso a la información pública y la transparencia en la gestión*. [Archivo PDF]. Obtenido de [bivica.org](https://www.bivica.org/): https://www.bivica.org/files/5992_Caja%20de%20HerramientasAccesoAlaInformaci%C3%B3n.pdf

- Galeano, D. (2012). *Mecanismos de democracia participativa y participación ciudadana en la legislación ecuatoriana*. [Archivo PDF]. Obtenido de oas.org: http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_mec.pdf
- Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar. (2021). *PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL - ACTUALIZACION*. [Archivo PDF]. Obtenido de [gadmontufar.gob.ec](http://www.gadmoutufar.gob.ec): <http://www.gadmoutufar.gob.ec/archivos/PDOT2020-2035.pdf>
- Gramsci, A. (1967). *La formación de los intelectuales*. Obtenido de memoria.fahce.unlp.edu.ar: <https://memoria.fahce.unlp.edu.ar/libros/pm.4613/pm.4613.pdf>
- Hernández, J., & García, R. (2008). *Instrumento para medir el Empoderamiento de la Mujer*. Villahermosa, Tabasco, México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación*. [Archivo PDF]. Obtenido de observatorio.epacartagena.gov.co: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Honores, J. (2021). *GOBIERNO ELECTRÓNICO: Hacia una tecnología humana, democrática y transparente*. [Archivo PDF]. Obtenido de repositorio.continental.edu.pe: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10499/2/UC_Li_Gobierno_electronico_2021.pdf
- Keefer, P., & Scartascini, C. (01 de 2022). *Confianza: la clave de la cohesión social y el crecimiento en América Latina y el Caribe (Resumen ejecutivo)*. [Archivo PDF]. Obtenido de <https://publications.iadb.org/>: <https://publications.iadb.org/es/confianza-la-clave-de-la-cohesion-social-y-el-crecimiento-en-america-latina-y-el-caribe-resumen>
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública. (2004). *LEY ORGANICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA*. [Archivo PDF]. Obtenido de educacionsuperior.gob.ec: <https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/LOTAIP.pdf>

- Martínez, F. (12 de 2017). *Gobierno Electrónico en América Latina. Estudio Comparativo de Portales Web de Administraciones Locales de México, Chile, Colombia y Uruguay*. [Archivo PDF]. Obtenido de ri.uaemex.mx: http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/67959/FMR_Tesis%20Maestria_Portales%20Web%20Locales.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información . (2018). *Desarrollo del Gobierno electrónico en la Administración Pública en Ecuador*. [Archivo PDF]. Obtenido de gobiernoelectronico.gob.ec: <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/10/Desarrollo-de-Gobierno-Electr%C3%B3nico-en-la-Administraci%C3%B3n-P%C3%BAblica-de-Ecuador-1.pdf>
- _____. (2018). *Libro Blanco de la Sociedad de la Información y del conocimiento y el Plan Nacional de Gobierno Electrónico*. [Archivo PDF]. Obtenido de gobiernoabierto.ec: <https://www.gobiernoabierto.ec/wp-content/uploads/2018/11/Libro-Blanco-y-el-Plan-Nacional-de-Gobierno-Electr%C3%B3nico.pdf>
- _____. (2018). *Plan Nacional de Gobierno Electrónico* . [Archivo PDF]. Obtenido de telecomunicaciones.gob.ec: <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2020/06/Plan-Nacional-de-Gobierno-Electr%C3%B3nico-2018-2021-firmado-1.pdf>
- Musitu, G., & Buelga, S. (2004). *Desarrollo comunitario y potenciación (empowerment)*. [Archivo PDF]. Obtenido de uv.es: <https://www.uv.es/lisis/sofia/7buelga.pdf>
- Naciones Unidas. (2020). *Encuesta sobre E-Gobierno, 2020*. [Archivo PDF]. Obtenido de publicadministration.un.org: [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Spanish%20Edition\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Spanish%20Edition).pdf)
- Organización de los Estados Americanos. (2021). *Mandatos y Resoluciones de Gobierno Digital en las Américas*. [Archivo PDF]. Obtenido de portal.oas.org: <http://portal.oas.org/Portal/Sector/SAP/DepartamentoparalaGesti%C3%B3n-P%C3%BAblicaEfectiva/NPA/SobreProgramadeeGobierno/tabid/811/Default.aspx?language=es-co>
- Paño, P., & Cardona, E. (06 de 2018). *Participación instituyente y política local mediante procesos y metodologías participativas: la construcción ciudadana*

- del observatorio de la participación en Cuenca, Ecuador. [Archivo PDF]. Obtenido de scielo.org.co: <http://www.scielo.org.co/pdf/agor/v18n2/1657-8031-agor-18-02-573.pdf>
- Pérez, W. (2016). *Para Comprender la Administración, Gestión y las Políticas Públicas*. Tulcán : Comisión de Publicaciones UPEC .
- Ramió, C. (2018). *De la Administración pública del pasado a la Administración pública del futuro*. [Archivo PDF]. Obtenido de teoriaycomorg.sociales.uba.ar: <http://teoriaycomorg.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/98/2019/02/14-ramic3b3c-2017-de-la-administrac3b3n-pc3bablica-del-pasado-a-la-administrac3b3n-pc3bablica-del-futuro.pdf>
- Rodríguez, R. (2005). *Ciudadanos soberanos Participación y democracia directa*. Córdoba. España: Editorial Almuzara.
- _____. (2009). *¿Qué es la demoaarquía? Ontología constitutiva y complejidad en la democracia*. [Archivo PDF]. Obtenido de upo.es: <https://www.upo.es/revistas/index.php/ripp/article/view/1806/1474>
- Rodríguez, R., & Seco, J. (2007). *Hegemonía y Democracia en el siglo XXI: ¿Por qué Gramsci?* [Archivo PDF]. Obtenido de uv.es: <https://www.uv.es/cefd/15/rodriguez.pdf>
- Sánchez, V., & Vásquez, Á. (2019). *PORTALES WEB DE LOS GADS MUNICIPALES Y SU EVOLUCIÓN EN FUNCIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO ECUATORIANO*. [Archivo PDF]. Obtenido de repositorio.unemi.edu.ec: <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4669/1/Cetre%20V%c3%a1squez%20%81ngela%20Andrea.pdf>
- Secretaría Nacional de la Administración Pública. (2017). *Plan Nacional de Gobierno Electrónico* . [Archivo PDF]. Obtenido de gobiernoelectronico.gob.ec: <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/10/Plan-Gobierno-Electronico-2014-2017.pdf#:~:text=Gobierno%20Electr%C3%B3nico%2C%20seg%C3%BAn%20la%20Organiza%20%20ci%C3%B3n%20de,del%20sector%20p%C3%ABlico%20y%20la%20partici%20paci%C3%B3>

- Silva, C., & Loreto, M. (2004). *Empoderamiento: Proceso, Nivel y Contexto*. [Archivo PDF]. Obtenido de redalyc.org: <https://www.redalyc.org/pdf/967/96713203.pdf>
- Solano, V. (2018). *Democracia Participativa y Meritocracia: ¿Entre la división de poderes y la participación ciudadana?* Quito, Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Susunaga, I. (2019). *Evaluación del uso de tecnologías de información en trámites y servicios gubernamentales en el Estado de México, Estudio de caso: Cajeros inteligentes implementando el gobierno digital*. [Archivo PDF]. Obtenido de ri.uaemex.mx: <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/102933/Tesis%20Iliana%20Luna%20Susunaga.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torres, M. (2022). *La importancia de la democracia participativa*. [Archivo PDF]. Obtenido de youtube.com: <https://www.youtube.com/watch?v=EdWN5V6ssU0>
- Tronco, J. d. (2021). *Democracia Participativa*. [Archivo PDF]. Obtenido de prontuario-democracia.sociales.unam.mx: <https://prontuario-democracia.sociales.unam.mx/wp-content/uploads/2021/07/Democracia-participativa.pdf>
- Vélez, X., Vélez, Y., & Zambrano, C. (2019). *Ranking de gobierno electrónico en los GAD provinciales del Ecuador y municipales de Manabí*. [Archivo PDF]. Obtenido de www.dominiodelasciencias.com: <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/940/1227>
- Villarreal, J., Tapia, R., Jaime, J., & Puetate, J. (22 de 07 de 2019). *Gobierno Abierto, la experiencia del gobierno autónomo descentralizado del Carchi-Ecuador y la Gobernación de Nariño-Colombia*. [Archivo PDF]. Obtenido de redalyc.org: <https://www.redalyc.org/journal/5696/569660565005/html/>
- Weber, M. (2002). *Economía y sociedad. Esbozo de Sociología Compresiva*. (Vol. Decimocuarta reimpresión en español). México: Fondo de Cultura Económica.
- Woodrow, W. (1887). *El Estudio de la Administración Pública en Estados Unidos*. [Archivo PDF]. Obtenido de archivos.juridicas.unam.mx: <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/4/1817/14.pdf>

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 PREDEFENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

ESTUDIANTE:	MORA ARTEAGA ANGY ALEJANDRA	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0402125405
PERIODO ACADÉMICO:	2022 A		
PRESIDENTE TRIBUNAL	MSC. SOFÍA ZAPATA MUÑOZ	DOCENTE TUTOR:	PHD WLADIMIR ALBERTO PÉREZ PARRA
DOCENTE:	MSC. HADA ESTHER SOLÓRZANO ROBINSON		
TEMA DEL TIC:	"Análisis de la Demoarquía para el Fortalecimiento del Gobierno Electrónico"		
No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	9,17	
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9,17	Aclarar y profundizar las diferencias entre deomoaarquía y democracia participativa y justificar por qué se escogió la demoaarquía como principal enfoque teórico. Establecer diferencias y semejanzas con la Poliarquía; Empoderarse del concepto.
3	METODOLOGÍA	9,17	
4	RESULTADOS	9,17	Colocar los resultados de las entrevistas
5	DISCUSIÓN	9,17	
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	9,17	Especificar a quién van dirigidas las recomendaciones
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	8,67	
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	9,00	

Obteniendo una nota de: **9,07** 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 **domingo, 7 de marzo de 2021**


MSC. SOFÍA ZAPATA MUÑOZ
PRESIDENTE TRIBUNAL


PHD WLADIMIR ALBERTO PÉREZ PARRA
DOCENTE TUTOR


MSC. HADA ESTHER SOLÓRZANO ROBINSON
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:	PINCHAO TORO ANDERSON SANTIAGO	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0402085062
PERIODO ACADÉMICO:	2022 A		
PRESIDENTE TRIBUNAL	MSC. SOFÍA ZAPATA MUÑOZ	DOCENTE TUTOR:	PHD WLADIMIR ALBERTO PÉREZ PARRA
DOCENTE:	MSC. HADA ESTHER SOLÓRZANO ROBINSON		
TEMA DEL TIC:	"Análisis de la Democracia para el Fortalecimiento del Gobierno Electrónico"		

No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	9,17	
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9,17	Aclarar y profundizar las diferencias entre democracia y democracia participativa y justificar por qué se escogió la democracia como principal enfoque teórico. Establecer diferencias y semejanzas con la Poliarquía; Empoderarse del concepto.
3	METODOLOGÍA	9,17	
4	RESULTADOS	9,17	Colocar los resultados de las entrevistas
5	DISCUSIÓN	9,17	
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	9,17	Especificar a quién van dirigidas las recomendaciones
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	8,67	
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	9,00	

Obteniendo una nota de: 9,07 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 domingo, 7 de marzo de 2021


MSC. SOFÍA ZAPATA MUÑOZ
PRESIDENTE TRIBUNAL


PHD WLADIMIR ALBERTO PÉREZ PARRA
DOCENTE TUTOR


MSC. HADA ESTHER SOLÓRZANO ROBINSON
DOCENTE

Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: Angy Alejandra Mora Arteaga y Anderson Santiago Pinchao Toro				
DATE: 20 de marzo de 2023				
TOPIC: "Análisis de la Demoarquía para el fortalecimiento del Gobierno Electrónico"				
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	GOOD: 1 Vera Játiva Edwin Andrés,5	AVERAGE: 1	LIMITED: 0,5
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	GOOD: 1,5	AVERAGE: 1	LIMITED: 0,5
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	GOOD: 1,5	AVERAGE: 1	LIMITED: 0,5
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	GOOD: 1,5	AVERAGE: 1	LIMITED: 0,5
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	GOOD: 1,5	AVERAGE: 1	LIMITED: 0,5
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: Angy Alejandra Mora Arteaga y Anderson Santiago Pinchao Toro

Fecha de recepción del abstract: 20 de marzo de 2023

Fecha de entrega del informe: 20 de marzo de 2023

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

Observaciones:

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma Inglés. Según los rubrics de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9,5 por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



Firmado electrónicamente por:

**EDISON BOANERGES PENAFIEL
ARCOS**

Ing. Edison Peñafiel Arcos MSc
Coordinador del CIDEN

Anexo 3. Entrevista 1

Entrevistado 1	
Nombre	Ing. Ernesto León
Cargo	Director de Tecnología de la Información y Comunicación
Administración	2019-2023
Lugar y fecha	Cantón Montúfar, 26 de agosto del 2022





UNIVERSIDAD POLITECNICA ESTATAL DEL CARCHI

Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía empresarial



Carrera de Administración Pública

Entrevistado: Ing. Ernesto León jefe de Sistemas del GAD municipal de Montúfar Entendiendo que la Demoarquía es un autogobierno creado por el empoderamientociudadano, aplicado a través de la participación ciudadana para la creación omejoramiento de vías democráticas de participación con el fin de alcanzar una verdadera democracia de abajo hacia arriba, en donde los gobiernos locales trabajan en conjunto con los ciudadanos para el desarrollo y beneficio del territorio.

1. ¿Qué recursos o medios tecnológicos utiliza el GAD de Montúfar para la prestación de servicios y transparencia? tangibles e intangibles
2. ¿Cuál es la normativa legal en la que se basa el GAD para la prestación de servicios y transparencia en la plataforma digital?
3. ¿Cuáles son los servicios y transparencia electrónica que oferta el GAD a través de la plataforma digital?
4. ¿Cómo funciona el sistema "Con la tecnología el pueblo avanza" que se encuentra en el portal web del GAD? y ¿Qué tan eficiente es en cuanto a interacción con el ciudadano?
5. ¿El GAD lleva un control del número de los ciudadanos que utilizan los e-servicios y e-transparencia en la información? ¿Cuáles son estas cifras?
6. ¿El GAD lleva un control del número de visitas en la plataforma digital del GAD, Facebook, Instagram y Twitter? ¿Cuáles son estas cifras?
7. ¿Qué tan eficiente es la interacción entre el GAD y el ciudadano en materia de servicios y transparencia por medio de estas plataformas digitales?
8. ¿Con que frecuencia se realizan actualizaciones en materia de servicios y transparencia dentro de la plataforma digital del GAD por iniciativa de la ciudadanía?
9. ¿La plataforma digital del GAD cuenta con innovaciones en materia de servicios y transparencia? (Por ejemplo: asistente personalizado, paginas ancladas, página inclusiva, entre otros.)
10. ¿La plataforma del GAD es incluyente a la hora de prestar sus servicios?

11. ¿Dentro del GAD existe un presupuesto destinado al mantenimiento y mejora de la plataforma virtual oficial del GAD?
12. ¿Qué planes, programas y proyectos se han aplicado para la participación ciudadana dentro del gobierno electrónico?

Anexo 4. Entrevista 2

Entrevistado 2	
Nombre	Ing. Aldemar Revelo
Cargo	Director de Participación Ciudadana
Administración	2019-2023
Lugar y fecha	Cantón Montúfar, 26 de agosto del 2022





UNIVERSIDAD POLITECNICA ESTATAL DEL CARCHI
Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración
y Economía empresarial



Carrera de Administración Pública

Entrevistado: director de Participación Ciudadana- **Ing. Aldemar Revelo**

Entendiendo que la Demoarquía es un autogobierno creado por el empoderamiento ciudadano, aplicado a través de la participación ciudadana para la creación o mejoramiento de vías democráticas de participación con el fin de alcanzar una verdadera democracia de abajo hacia arriba, en donde los gobiernos locales trabajan en conjunto con los ciudadanos para el desarrollo y beneficio del territorio.

1. ¿La ciudadanía de Montúfar participa de manera activa o empoderada en las decisiones que toma el GAD?
2. ¿Cuál es la normativa legal en la que se basa el GAD para la prestación de servicios y transparencia en su plataforma digital?
3. ¿Cómo funciona el sistema "Con la tecnología el pueblo avanza" que se encuentra en el portal web del GAD? y ¿Qué tan eficiente es en cuanto a interacción con el ciudadano?
4. ¿Cuáles son los servicios que oferta el GAD hablando con relación al gobierno cercano dentro del gobierno electrónico?
5. ¿Cuáles son las razones del porque la ciudadanía no participa de manera empoderada en las decisiones del GAD?
6. ¿Qué tan eficiente es la interacción entre el GAD y el ciudadano en materia de servicios y transparencia por medio de las plataformas digitales?
7. ¿La plataforma digital del GAD cuenta con innovaciones en materia de servicios y transparencia? (Por ejemplo: asistente personalizado, paginas ancladas, página inclusiva, entre otros.)
8. ¿La plataforma del GAD es incluyente a la hora de prestar sus servicios?
9. ¿Dentro del GAD existe un presupuesto destinado al mantenimiento y mejora de la plataforma virtual oficial del GAD?
10. ¿Qué planes, programas y proyectos se han aplicado para fortalecer el empoderamiento ciudadano?

Anexo 5. Encuesta



UNIVERSIDAD POLITECNICA ESTATAL DEL CARCHI
Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía
empresarial
Carrera de Administración Pública



Encuesta

Objetivo: Analizar la Democraquia para el fortalecimiento del gobierno electrónico del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montufar.

Datos generales:

Edad: _____

Género: Masculino () Femenino () LGBTQ+ ()

Instrucción: El siguiente cuestionario tiene fines académicos. Por favor, señale con una X según corresponda de acuerdo con su criterio.

Responda las siguientes preguntas una valoración de 1 al 4, tomando en cuenta que 1 es "Nunca", 2 es "Algunas veces", 3 es "Casi siempre" y 4 es "Siempre". (escoja una sola opción)

Pregunta	Valoración			
	Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4
1. ¿Usted asume o ha asumido tareas o compromisos como ciudadano de manera voluntaria y consciente en asuntos de interés público o en decisiones que toma el municipio de Montufar?				
2. ¿Ha tenido la iniciativa de exigir la mejora de los servicios y transparencia que brinda el municipio de Montufar?				
3. ¿Ha participado de manera individual, comunal u organizacional en asuntos de interes público o en decisiones que toma el municipio de Montufar?				
4. ¿Usted ha sido considerado como líder o representante de algun grupo, colectivo, comunidad u organización?				
5. ¿Esta informado de las necesidades o problematicas que aquejan a su comunidad?				
6. ¿Usted se informa constantemente de los servicios que brinda el municipio a la comunidad?				
7. ¿Usted ha hecho uso de los mecanismos de participacion y control social (silla vacia, asambleas comunitarias, veedurias, cabildos, presupuestos participativos o rendición de cuentas) para participar en las decisiones que toma el municipio?				

8. ¿Qué herramientas tecnológicas utiliza para participar en el municipio en tema de servicios y transparencia?

- | | |
|--|---------------------------------------|
| a. Plataforma digital del municipio <input type="checkbox"/> | d. Instagram <input type="checkbox"/> |
| b. Facebook <input type="checkbox"/> | e. Ninguna <input type="checkbox"/> |
| c. Twitter <input type="checkbox"/> | |

9. Según su experiencia en las plataformas virtuales del municipio ¿Qué tan transparente cree usted que es la información subida en estas plataformas?

- | | |
|---------------------------------------|--|
| a. Muy buena <input type="checkbox"/> | d. Muy malo <input type="checkbox"/> |
| b. Buena <input type="checkbox"/> | e. No he utilizado ninguna de sus plataformas <input type="checkbox"/> |
| c. Malo <input type="checkbox"/> | |

10. ¿Cuál es la razón por la que usted no ha participado en asuntos de interés público dentro del municipio de Montifar? (Si su respuesta fue NUNCA en la pregunta número 3, continúe con la encuesta, caso contrario si eligió otra opción o literal saltarse a la pregunta número 12)

- | | | | |
|----------------------------------|--------------------------|---|--------------------------|
| a. No me interesa | <input type="checkbox"/> | e. No conozco de que formas puedo participar. | <input type="checkbox"/> |
| b. No lo considero una prioridad | <input type="checkbox"/> | f. Desconfianza hacia los representantes de mi comunidad. | <input type="checkbox"/> |
| c. Me siento desmotivado | <input type="checkbox"/> | g. Otros: | |
| d. No confié en el municipio | <input type="checkbox"/> | | |

11. ¿Cuál cree usted que es el efecto más relevante de no exigir una mejora de la plataforma digital del municipio?

- | | | | |
|---|--------------------------|--|--------------------------|
| a. Plataforma digital desactualizada e ineficiente | <input type="checkbox"/> | d. Poca interacción entre la ciudadanía y el municipio dentro de la plataforma digital | <input type="checkbox"/> |
| b. Mala prestación de servicios públicos en la plataforma digital del municipio | <input type="checkbox"/> | e. Plataforma virtual de difícil manejo | <input type="checkbox"/> |
| c. Limitados espacios de participación ciudadana dentro de la plataforma | <input type="checkbox"/> | f. Otros: | |

12. ¿Qué aspecto añadiría o cambiaría para mejorar la plataforma digital del municipio en materia de servicios y transparencia?

- | | | | |
|--|--------------------------|--|--------------------------|
| a. Crear un asistente personalizado que me ayude a solucionar mis dudas acerca de tramites o pago de algún servicio. | <input type="checkbox"/> | f. Enlaces directos a otras redes sociales oficiales del municipio (Facebook, Twitter e Instagram) | <input type="checkbox"/> |
| b. Su uso sea más sencillo y lo puedan utilizar todos los ciudadanos sin excepción | <input type="checkbox"/> | g. Crear una sección donde se detalle el procedimiento de los tramites que ofrece el municipio | <input type="checkbox"/> |
| c. Crear una opción donde se encuentren los contratos del municipio con otras instituciones. | <input type="checkbox"/> | h. Mejorar la opción de pago de multas e impuestos | <input type="checkbox"/> |
| d. Implementar una opción donde el ciudadano califique los servicios y transparencia del municipio | <input type="checkbox"/> | i. Crear espacios de dialogo entre el ciudadano y el municipio mediante videollamadas o conversatorios virtuales | <input type="checkbox"/> |
| e. Crear una opción donde se identifiquen el nombre de los trabajadores del municipio, su cargo y pago mensual. | <input type="checkbox"/> | | |

¡Muchas gracias por su colaboración!

Anexo 6. Evidencia de aplicación de encuestas



