

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: “La incidencia del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en el funcionamiento organizacional de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales de Los Andes, Fernández Salvador, San Isidro, en el periodo 2018-2020”

Trabajo de titulación previa la obtención del
título de Licenciada Administración Pública

AUTORAS: Paguay Arellano Joselyn Mishell

Fuel Corral Indira Gabriela

TUTOR: Wladimir Alberto Pérez Parra, PhD

Tulcán, 2021

CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR

Certificamos que las estudiantes Paguay Arellano Joselyn Mishell con el número de cédula 0401735279, y Fuel Corral Indira Gabriela con el número de cédula 0401542741 han elaborado el trabajo de titulación: “La incidencia del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en el funcionamiento organizacional de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales de Los Andes, Fernández Salvador, San Isidro, en el periodo 2018-2020”. Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de Titulación, Sustentación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizamos la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.



Firmado electrónicamente por:
WLADIMIR
ALBERTO PEREZ
PARRA

f.....

Pérez Parra Wladimir Alberto, PhD

TUTOR



Firmado electrónicamente por:
DIEGO GUILLERMO
ALMEIDA BURBANO

f.....

Almeida Burbano Diego Guillermo, Msc

LECTOR

Tulcán, septiembre de 2021

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente trabajo de titulación constituye requisito previo para la obtención del título de Licenciada en la Carrera de Administración Pública de la Facultad de Comercio internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial

Yo, Paguay Arellano Joselyn Mishell con cédula de identidad número 0401735279, y Fuel Corral Indira Gabriela con cédula de identidad número 0401542741 declaramos: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que hemos llegado son de nuestra absoluta responsabilidad.



f.....

Paguay Arellano Joselyn Mishell

AUTORA



f.....

Fuel Corral Indira Gabriela

AUTORA

Tulcán, septiembre de 2021

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Nosotras, Paguay Arellano Joselyn Mishell y Fuel Corral Indira Gabriela declaramos ser autoras de los criterios emitidos en el trabajo de investigación: “La incidencia del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en el funcionamiento organizacional de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales de Los Andes, Fernández Salvador, San Isidro, en el periodo 2018-2020” y eximimos expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.



f.....

Paguay Arellano Joselyn Mishell
AUTORA



f.....

Fuel Corral Indira Gabriela
AUTORA

Tulcán, septiembre de 2021

AGRADECIMIENTO

Nuestro profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal que hacen la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, especialmente a la Carrera de Administración Pública por confiar en nosotros, abrirnos las puertas y permitirnos realizar todo el proceso investigativo dentro de su establecimiento educativo.

De igual manera nuestros agradecimientos al PhD Wladimir Pérez quien con la enseñanza de sus valiosos conocimientos nos hizo crecer día a día como profesionales, gracias por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

DEDICATORIA

Queremos dedicar este trabajo a nuestro tutor PhD. Wladimir Pérez Parra por su orientación, paciencia y dedicación. Todo el apoyo que nos brindó fue esencial para la realización de este proyecto. A todas las personas que han estado con nosotros siempre: nuestros padres, quienes han sido nuestros grandes pilares, nuestra familia; en particular a los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales por darnos apertura y brindarnos información que fue útil para el desarrollo del nuestro trabajo de investigación.

ÍNDICE

I.	PROBLEMA	17
1.1	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.2.	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	19
1.3.	JUSTIFICACIÓN	19
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	21
II.	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	22
2.1	ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	22
2.2.	MARCO TEÓRICO	26
2.2.1	Administración pública.....	26
2.2.2	Cibernética y administración	30
2.2.3	El conductismo	31
2.2.4	El enfoque sistémico.....	34
2.2.5	Funcionamiento organizacional.....	35
2.2.6	¿Qué son las organizaciones?.....	38
2.2.7	Las organizaciones públicas en la actualidad	41
2.2.8	Estudio de las organizaciones públicas en América Latina.....	42
2.2.9	Las TIC y las organizaciones públicas	43
2.2.10	La Administración Pública Inteligente	43
2.2.11	Origen y evolución de las TIC.....	46
2.2.12	Tecnologías de la información y la comunicación	47
2.2.13	Estudio de las TIC en América Latina.....	48
2.2.14	Gobiernos Locales	50
2.3	MARCO LEGAL	53

III. METODOLOGÍA.....	59
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO	59
3.1.1 Enfoque.....	59
3.1.2 Tipo de Investigación	59
3.2 IDEA A DEFENDER.....	61
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	61
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS	62
3.4.1 Método deductivo	63
3.4.2 Método analítico	63
3.4.3 Método sintético	63
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	63
3.5.1 Observación Directa	63
3.5.2 Entrevista.....	64
3.5.4 Encuesta.....	64
3.6. ANÁLISIS ESTADÍSTICO	65
3.6.1 población y muestra de la investigación.....	65
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	69
4.1 Resultados.....	69
4.1.1 Resultados de las encuestas	69
4.1.2 Resultados de las entrevistas	105
4.1.3 Análisis de las entrevistas aplicadas	117
4.2 Discusión	120
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	126
VI. REFERENCIAS BILIOGRÁFICAS	128
VII. ANEXOS	135

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. jerarquía de las necesidades según Maslow	33
Figura 2. Conceptualización de las organizaciones desde el punto de vista sistémico	35
Figura 3. Organigrama de los Gobiernos Autónomos Parroquiales Rurales.....	37
Figura 4. Gobiernos locales	51
Figura 5. Características de la población de la parroquia San Isidro.	69
Figura 6. Opinión sobre la transparencia del GAD de San Isidro.	70
Figura 7. Aspectos que se deben transparentar desde el GAD de San Isidro a través del uso de las TIC.	71
Figura 8. Formas de comunicación de resoluciones o decisiones en la parroquia San Isidro.	72
Figura 9. Utilización de internet en la parroquia San Isidro.....	73
Figura 10. Limitaciones para usar internet en la parroquia San Isidro.....	74
Figura 11. Conocimiento de los medios digitales del GAD San Isidro.....	75
Figura 12. Conocimiento de medios digitales del GAD San Isidro.	76
Figura 13. Motivo de visita al sitio web de la parroquia de San Isidro.	77
Figura 14. Opinión sobre sitios web de la parroquia San Isidro.....	78
Figura 15. Mejora de los medios de comunicación digitales de la parroquia San Isidro	79
Figura 16. Sitio para presentar quejas y sugerencias para los habitantes de la parroquia San Isidro.....	80
Figura 17. Características de la población de la parroquia Fernández Salvador.	81
Figura 18. Opinión sobre la transparencia del GAD de Fernández Salvador.....	82
Figura 19. Aspectos que se deben transparentar desde el GAD de Fernández Salvador a través del uso de las TIC.	83
Figura 20. Formas de comunicación de resoluciones o decisiones en la parroquia Fernández Salvador.....	84
Figura 21. Utilización de internet en la parroquia Fernández Salvador.	85
Figura 22. Limitaciones para usar internet en la parroquia Fernández Salvador.	86
Figura 23. Conocimiento de los medios digitales del GAD Fernández Salvador.	87

Figura 24. Conocimiento de medios del GAD Fernández Salvador.	88
Figura 25. Motivo de visita al sitio web de la parroquia Fernández Salvador.	89
Figura 26. Opinión sobre sitios web de la parroquia Fernández Salvador.	90
Figura 27. Mejora de los medios de comunicación digitales de la parroquia Fernández Salvador.....	91
Figura 28. Sitio para presentar quejas y sugerencias para los habitantes de la parroquia Fernández Salvador.	92
Figura 29. Características de la población de la parroquia Los Andes.....	93
Figura 30. Opinión sobre la transparencia del GAD de Los Andes.	94
Figura 31. Aspectos que se deben transparentar desde el GAD de Los Andes a través del uso de las TIC.	95
Figura 32. Formas de comunicación de resoluciones o decisiones en la parroquia Los Andes.	96
Figura 33. Utilización de internet en la parroquia Los Andes.	97
Figura 34. Limitaciones para usar internet en la parroquia Los Andes.	98
Figura 35. Conocimiento de los medios digitales del GAD de Los Andes.	99
Figura 36. Conocimiento de medios del GAD Los Andes.	100
Figura 37. Motivo de visita al sitio web de la parroquia Los Andes.	101
Figura 38. Opinión sobre sitios web.	102
Figura 39. Mejora de los medios de comunicación digitales.	103
Figura 40. Sitio para presentar quejas y sugerencias.	104

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Partes fundamentales de un manual de funciones	37
Tabla 2 Funciones básicas de la organización.....	38
Tabla 3 Tipos de organizaciones	39
Tabla 4 Utilización de las TIC en los GAD Municipales del Ecuador.....	52
Tabla 5 Marco legal.....	53
Tabla 6 Operacionalización de variables.....	61
Tabla 7 Población y muestra	68

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Acta de la pre defensa del informe de investigación	135
Anexo 2: Acta de la pre defensa del informe de investigación	136
Anexo 3: Certificado del abstract por parte del Centro de Idiomas	137
Anexo 4: Oficio dirigido al GAD de los Andes para realizar la entrevista a los funcionarios...	138
Anexo 5: Oficio dirigido al GAD de San Isidro para realizar la entrevista a los funcionarios.....	139
Anexo 6: Modelo de entrevista aplicado a los funcionarios de cada GAD parroquial rural ..	140
Anexo 7: Modelo de encuesta aplicado a los habitantes de las Parroquias casos de estudio .	142
Anexo 8: Registro fotográfico de entrevistas realizadas a los funcionarios en los GAD parroquiales rurales.....	144
Anexo 9: Registro fotográfico de encuestas realizadas a los habitantes de las parroquias rurales.....	145

RESUMEN

La presente investigación se propuso estudiar cómo el uso de las tecnologías de información y comunicación incide en el funcionamiento organizacional de los GAD Parroquiales Rurales de Los Andes, Fernández Salvador y San Isidro en el periodo 2018-2020. Debido al progresivo avance tecnológico y a nuevas exigencias ciudadanas, es necesario que los GAD asuman estos retos, y se ajusten a los cambios tecnológicos que el mundo actual demanda; esto les permite llevar una adecuada gestión pública, pues, estará dotada de mayor eficiencia, eficacia y logra la optimización de recursos. Por tal motivo se fundamentó de manera conceptual y teórica para conocer cómo las TIC ayudan a un mejor desenvolvimiento de los GAD para la prestación de servicios públicos, para el acceso a la información pública, y para el mejoramiento continuo. Por consiguiente, se utilizó enfoques cuantitativos y cualitativos para dar mayor sustento al trabajo de investigación. Estos resultados permitieron identificar la opinión del ciudadano sobre el manejo de los medios digitales que posee el GAD; y, el enfoque cualitativo ayudó a recolectar información sobre el funcionamiento organizacional de los GAD parroquiales rurales. Finalmente, se puede establecer que los GAD casos de estudio, aún se encuentran rezagados en el tema, pues, su gestión no involucra el uso de las TIC como herramienta para facilitar la vida al ciudadano, ni para contribuir a un mejor funcionamiento organizacional.

Palabras clave: tecnologías de información y comunicación, funcionamiento organizacional, Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales.

ABSTRACT

The present research aims to study how the use of information and communication technologies affects the organizational functioning of the Rural Parish GADs of Los Andes, Fernández Salvador and San Isidro in the period 2018-2020. Due to the progressive technological advance and new citizen demands, it is necessary for the GADs to assume these challenges and be part of the technological changes that the current world demands. Technology allows GADs to manage adequate public management since it will be endowed with greater efficiency, thus effectively achieving the optimization of resources. For this reason, the research was based on a conceptual and theoretical basis to know how ICT helps a better development of GAD for the provision of public services for access to public information, and for continuous improvement. Therefore, quantitative and qualitative approaches were used to further support the research work. These results made it possible to identify the opinion of the citizen on the management of digital media that the GAD owns. On the other hand, the qualitative approach helped to collect information on the organizational functioning of rural parish GADs. Finally, it can be established that the GADs as case study are still lagging behind in the matter, since their management does not involve the use of ICT as a tool to facilitate the life of the citizen, nor to contribute to a better organizational functioning.

Keywords: information and communication technologies, organizational functioning, Autonomous Decentralized Parish Rural Governments.

INTRODUCCIÓN

El propósito de esta investigación fue analizar la influencia del uso de las tecnologías de la información y comunicación en el funcionamiento organizacional de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales casos de estudio Los Andes, Fernández Salvador y San Isidro. Debido a nuevas necesidades ciudadanas, la demanda por más y mejores servicios crece apresuradamente, razón por la cual, cabe resaltar la importancia del uso de las TIC en los GAD parroquiales rurales, no solo para brindar servicios que satisfagan o cumplan con las expectativas del ciudadano, sino para que su funcionamiento organizacional represente grandes avances para la sociedad y a nivel interno. El buen uso de las TIC tiene aportes muy significativos para las instituciones públicas, pues, contribuye a la simplificación de procesos y aumenta la transparencia, generando de esta forma mayor credibilidad en los ciudadanos.

Para sustentar el trabajo de investigación se realizó un análisis teórico que permitió establecer cuán importante resulta la incorporación de las TIC como herramienta de comunicación, interacción u opinión en los ciudadanos, y, a nivel interno. Por lo tanto, se pudo determinar que el uso de herramientas tecnológicas tales como: páginas web, página de Facebook, plataformas digitales, etc. favorece la cercanía entre usuario-gobierno, pues, el ciudadano por medio de estas puede evidenciar información respecto al uso de recursos públicos, qué funciones desempeñan los funcionarios, las contrataciones, resoluciones, entre otros aspectos. De esta forma, se logra ciudadanos críticos, que contribuyen a una mejor gestión pública, ya que sus exigencias son receptadas por los entes, lo cual les permite trabajar para el beneficio colectivo y de su institución.

Es así, que el uso de las tecnologías genera grandes ventajas, por lo cual, es obligación de los gobiernos parroquiales rurales adaptarse a estos nuevos ajustes tecnológicos para que existan cambios en su funcionamiento organizacional. Países como Estados Unidos, Canadá, China y Japón son ejemplos de modelos exitosos, pues su alcance tecnológico ha logrado grandes impactos en el aspecto económico, político y social. Sin embargo, en Ecuador existe un retroceso en el tema, pues, existen algunas limitaciones que condicionan el buen funcionamiento de las entidades, por ejemplo: la calidad de vida de las personas, la brecha y cultura digital, la desigualdad entre regiones, etc.

Siguiendo con la sustentación de la investigación, se encaminaron las siguientes acciones. Explicar el funcionamiento organizacional de los Gobiernos Autónomos Descentralizados

Parroquiales Rurales de Los Andes, Fernández Salvador y San Isidro, también identificar la opinión del ciudadano acerca del manejo de las herramientas digitales de los GAD parroquiales rurales. Eso sirvió para dar mayor relevancia al tema de investigación. Para ello se utilizaron métodos cualitativos y cuantitativos, los cuales permitieron identificar de manera más clara las causas del problema de investigación, así como sus consecuencias. Además, se utilizó métodos y técnicas que ayudaron a una mejor elaboración y comprensión del tema

Los resultados obtenidos demuestran que los habitantes de las parroquias de Los Andes, Fernández Salvador y San Isidro no se encuentran familiarizados con el uso de las TIC para acceder a información o servicios públicos en línea. La falta de cultura digital obstaculiza la entrada a una administración pública más eficiente, por ende, la gestión de los GAD parroquiales rurales no es adecuada, puesto que, no se ajusta a los cambios tecnológicos del mundo actual. Por otra parte, los funcionarios públicos no tienen conocimiento sobre el uso de las TIC enfocado en facilitar la vida al ciudadano y mejorar el funcionamiento organizacional, pues no se encuentran capacitados en la materia, esto genera un grave estancamiento ya que no pueden avanzar a la par con otras organizaciones que han mostrado mejoras gracias al uso de las herramientas digitales.

I. PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La implementación de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) produjo, a escala mundial, significativos cambios en todo ámbito, sea privado o público, desde la forma de organización personal e institucional hasta el proceso de comunicación, de convivencia y aprendizaje y, por ende, en el ámbito laboral. La adopción de las TIC en la administración pública implica entre varias cosas, el dotar de adecuadas infraestructuras tecnológicas y de acceso a ellas, tanto para las instituciones como para los ciudadanos en la prestación de servicios o de acceso a la información pública,

En América Latina y el Caribe el uso de las TIC se ha convertido en una solución para enfrentar retos económicos, ambientales, y en las administraciones públicas para solventar problemas sociales. No obstante, el progresivo avance tecnológico marcha a un ritmo acelerado, y con ello, la existencia de más exigencias ciudadanas, esto provoca que las entidades públicas estén al frente de estos nuevos desafíos. Las TIC se han convertido en una herramienta muy importante para el desarrollo de los países, pero, en Latinoamérica aún existe un grave estancamiento a comparación con otras regiones del mundo.

De acuerdo con el (FEM) Foro Económico Mundial (2015), en el Informe Global sobre Tecnologías de la Información, enlista a diez países de América Latina en cuanto al aprovechamiento de las TIC, los cuales, a pesar contar con mejoras en materia de conectividad y acceso a dispositivos, los avances no han sido significativos a lo largo del tiempo. En orden ascendente de posición regional los países son: Chile, Barbados, Uruguay, Costa Rica, Panamá, Colombia, México, Trinidad y Tobago, El Salvador, Jamaica.

En Ecuador el uso de las TIC no ha sido aprovechado de manera óptima, en 2015 el FEM realizó un informe global con 143 países analizados, pues, Ecuador no consta del ranking. Existen varias causas que generan este problema, por tanto, que en las instituciones públicas los funcionarios no están aptos para hacer un adecuado uso de las tecnologías, ya que no están capacitados en la materia.

En los GAD parroquiales rurales, anteriormente, las habilidades intelectuales de los empleados estaban en un segundo plano porque se realizaban tareas rutinarias y repetitivas; en la

actualidad, como resultado del uso de diversas tecnologías e innovaciones en los procesos, se pueden obtener bienes y servicios de mejor calidad y con menores costos. Los usuarios son más exigentes y sus expectativas han aumentado, ello presiona a los trabajadores del servicio público, a tratar de eliminar la burocratización del pasado y centrar la atención en responder a este nuevo esquema de exigencia de los ciudadanos, lo cual demanda una creación de valor agregado apoyado en el uso de TIC.

A pesar de que, en las parroquias de Los Andes, Fernández Salvador y San Isidro existen equipos tecnológicos dentro de las áreas administrativas y, poseen programas y herramientas tecnológicas, estas no se ajustan a los requerimientos de los usuarios y no cumplen con lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, ya que la información no es actualizada constantemente, y otra no se encuentra en sus medios de comunicación digitales. Esto genera como consecuencia la insatisfacción ciudadana, pues no existe transparencia, eficiencia y eficacia en el accionar de los funcionarios.

Es fundamental que los entes del sector público aprovechen el uso de las TIC como una estrategia para modernizar los servicios y optimizar recursos, ya que la finalidad principal es mejorar el funcionamiento organizacional y facilitar la vida al ciudadano; por ello, es importante llevar a cabo la acción continua encaminada a la satisfacción de las necesidades de interés público con elementos fundamentales como son: un personal técnico preparado, un patrimonio adecuado y procedimientos administrativos idóneos o con el uso de las prerrogativas del poder público que aseguren el interés colectivo. Es así como el uso de las TIC es necesario para la mejor prestación de servicios públicos, para lograr un ciudadano más informado e interesado, y, para mejorar la gestión interna de los GAD principalmente.

Este proceso, como cualquier otro que implique transformaciones en los GAD, debe ser abordado desde diferentes aspectos tales como las adaptaciones de infraestructura que se deben realizar, las innovaciones que puede aportar, los costos que implicaría, las ventajas y desventajas que pueda traer a la estructura organizacional, y, por supuesto, en el área de personal, para que este tipo de cambios garantice un buen funcionamiento, se requiere de personal idóneo para ponerlos en marcha.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo inciden las tecnologías de la información y comunicación en el funcionamiento organizacional de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales de Los Andes, Fernández Salvador, San Isidro en el periodo 2018-2020?

1.3. JUSTIFICACIÓN

Actualmente, las tecnologías de la información y la comunicación juegan un papel fundamental dentro de las instituciones públicas puesto que, facilitan la forma de llevar su gestión al momento de brindar los servicios públicos al ciudadano. Razón por la cual cabe resaltar la importancia de esta investigación, esta radica principalmente en el buen uso de las TIC empleadas como una estrategia clave para un adecuado funcionamiento organizacional, para la agilización de procesos, para proveer servicios de calidad y para todas las personas a quienes se pretende llegar.

El propósito de esta investigación fue analizar la influencia del uso de las tecnologías de la información y comunicación en el funcionamiento organizacional de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales casos de estudio Los Andes, Fernández Salvador y San Isidro en el periodo 2018-2020. Esto ayudó a explicar cuán beneficioso resulta la incorporación de las TIC como herramienta para la prestación de servicios, debido a que el buen uso de estas aporta a la simplificación de los procesos de soporte institucional y facilita la creación de canales que permitan aumentar la transparencia, eficiencia y eficacia.

Es elemental tener en cuenta que el aprovechamiento del uso de las TIC a nivel interno trae consigo beneficios no solo a nivel institucional como la mejora del funcionamiento organizacional y el aporte a la simplificación de los procesos de soporte, lo cual facilita la creación de espacios que permiten aumentar la transparencia; sino también beneficia a los ciudadanos debido a que, mejora la forma de relacionarse con la institución y por ende con los funcionarios públicos, considerados también como uno de los actores involucrados en el proceso de investigación.

La investigación fue novedosa porque abre nuevos caminos de integración en la gestión pública, dando un desplazamiento a las organizaciones públicas para lograr un adecuado funcionamiento entre sociedad e instituciones en todas las operaciones llevadas a cabo por los entes. Por otra

parte, se consideró conveniente realizar la investigación dado que, la incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicación ha originado cambios significativos en varios espacios del quehacer diario tanto de las personas como de las instituciones, algunos de ellos, por ejemplo: aspectos tecnológicos, sociales, laborales, políticos, entre otros; logrando de esta manera un creciente nivel de informatización y automatización de procesos.

La parroquia Los Andes se localiza en el extremo suroeste de la provincia del Carchi, tiene una extensión territorial de 61. Km, 2 y cuenta con una población de 1012,00 habitantes. Esta parroquia tiene como actividad principal la producción del maíz.

La parroquia Fernández Salvador está ubicada en la provincia del Carchi pertenece al Cantón Montúfar, cuenta con una población de 580,00 habitantes. Esta parroquia se caracteriza por su clima frío y por ende su principal actividad comercial es la producción de papas, leche, pasto y maíz.

La parroquia San Isidro se encuentra situada en la provincia del Carchi en la parte suroriental entre las ciudades de Mira y El Ángel, tiene una superficie de 544,2 km², cuenta con una población de 1157,00. Esta parroquia destaca por desarrollar actividades económicas como la agricultura y la ganadería.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

- Describir la incidencia del uso de las Tecnologías de información y comunicación en el funcionamiento organizacional de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales de Los Andes, Fernández Salvador, San Isidro en el periodo 2018-2020.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Realizar un análisis teórico sobre la incidencia del uso de las TIC en el funcionamiento organizacional.
- Explicar el funcionamiento organizacional de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales de Los Andes, Fernández Salvador y San Isidro.
- Identificar la opinión del ciudadano acerca del manejo de las herramientas digitales de los GAD parroquiales rurales.

1.4.3 Preguntas de Investigación

- ¿Cómo incide el uso de las Tecnologías de información y comunicación en el funcionamiento organizacional de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales de Los Andes, Fernández Salvador, San Isidro en el periodo 2018-2020?
- ¿Cuál es el análisis teórico sobre la incidencia del uso de las TIC en el funcionamiento organizacional de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales de Los Andes, Fernández Salvador, San Isidro?
- ¿Cómo es el funcionamiento organizacional en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales de Los Andes, Fernández Salvador y San Isidro?
- ¿Cuál es la opinión del ciudadano acerca del manejo de las herramientas digitales de los GAD parroquiales rurales?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Según Barragán y Guevara (2016), en la investigación realizada acerca del gobierno electrónico en Ecuador analiza cómo las TIC e internet son utilizadas por parte del gobierno central en la prestación de servicios públicos, establece una metodología bibliográfica y documental con el uso de fuentes secundarias publicadas por entidades de gobierno, textos de organizaciones internacionales, libros especializados y publicaciones recientes sobre gobierno electrónico. Para la obtención de datos utiliza la encuesta realizada a los servidores públicos de la institución y la entrevista a los ciudadanos que han usado páginas web del Estado, esto permite conocer la realidad sobre el uso de las TIC.

Los resultados obtenidos en cuanto a la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación en las instituciones públicas, pretende ser el medio de control y monitoreo para alcanzar una gestión eficiente de los planes estratégicos, planes operativos, riesgos, proyectos y procesos institucionales; es decir, que la aplicación del gobierno electrónico y el uso de las TIC son una herramienta tecnológica con la potencialidad de incluir social, política y económicamente a los ciudadanos; razón por la que el reto de las administraciones públicas es involucrar a estos en las actividades de la gestión pública.

Carrión (2016), en la investigación realizada sobre “El uso de las TIC en el GAD Municipal de Loja y su incidencia en los procesos de Gestión Pública”, centra su estudio en cómo el uso de las TIC en el GAD influye en los procesos de gestión pública, lo cual permitiría simplificar los procesos de soporte institucional y al mismo tiempo facilitar la creación de nuevos mecanismos para aumentar la participación ciudadana, incrementar la eficiencia, eficacia y desempeño del GAD municipal. Gracias a ello se consolidará una gestión pública enfocada a resultados teniendo en cuenta que se debe dar cumplimiento a los objetivos institucionales para satisfacer las demandas ciudadanas.

Para el desarrollo de la investigación utilizó el método inductivo para recopilar información relacionada con el uso de las TIC en el GAD de Loja y su incidencia en los procesos de gestión, esto ayudó a conocer el estado actual del objeto de estudio. Las técnicas utilizadas fueron la observación para obtener información sobre el GAD y poder evidenciar las TIC en cada uno de

los procesos de administración y gestión realizadas por los directivos de la institución. Otra técnica utilizada es la encuesta, la cual fue aplicada a diez funcionarios de diferentes dependencias del GAD lo cual permitió conocer la situación actual de la institución.

Utilizó teorías esenciales para sustentar la tesis las cuales son: servicios y procesos; se enfocan básicamente en las actividades institucionales que generan valor añadido a los diferentes actores de la Administración Pública Electrónica con el fin de que a su vez ellos vean mejoradas sus relaciones con la institución. Las TIC, son utilizadas para el procesamiento, almacenamiento y transmisión de la información. Las personas; como factor esencial para articular de manera estratégica las normas, procesos y tecnologías de la información y la comunicación.

Los resultados fueron que, por medio de la encuesta se pudo identificar que unos de los factores que influyen en la falta de aplicación de las TIC es la carencia de una ordenanza que esté dirigida a la correcta implementación y utilización de los programas tecnológicos por parte de los funcionarios. Además, identifica el nivel de conocimiento de los servidores públicos sobre el uso de las TIC y si la institución le ha brindado cursos de capacitación: el 95% de funcionarios se encuentran aptos para manejar los distintos programas del GAD esto se ve reflejado en el nivel de eficiencia.

Morales (2016), centra su análisis en “El acceso de la ciudadanía a los servicios públicos según el Plan Nacional de Gobierno Electrónico en el Gobierno Provincial de Tungurahua”, para ello se tuvo en cuenta el Plan ya que considera aspectos políticos, sociales y ambientales que pueden ser enfocados al gobierno provincial de Tungurahua. La metodología para el desarrollo de la investigación fue, investigación de campo ya que se realizó en el Gobierno Provincial de Tungurahua a través de contacto directo con la institución para la recolección de la información que permita llevar a cabo la resolución del problema.

Utilizó la encuesta a expertos en el tema que definan la importancia de utilizar los servicios públicos en línea para posteriormente analizar opiniones de los encuestados en el área de administración informática para tener una respuesta válida sobre el uso de un portal web en gobierno electrónico. El resultado de la investigación permitió establecer que el portal del Gobierno Provincial de Tungurahua tiene un acceso limitado debido a varias debilidades que impiden que los ciudadanos hagan un buen uso de su servicio, una de las razones más importantes es la falta de conocimiento de las tecnologías de la información ya que no ha tenido

un impacto positivo en los ciudadanos de Tungurahua, el desconocimiento es evidente en cuanto a la definición de portal electrónico y sus servicios, los ciudadanos que tienen acceso a este no saben cómo utilizar ni saben los servicios que ofrecen ya que acceden de diferentes dispositivos alterando la funcionalidad y el rendimiento del portal.

El uso de las tecnologías de la información y comunicación actúa como un mecanismo para alcanzar una gestión eficiente en el quehacer de las instituciones públicas que han utilizado de manera adecuada los recursos tecnológicos que están a su alcance, gracias a ello, las TIC se han convertido en una herramienta tecnológica que beneficia tanto a las instituciones como al ciudadano; razón por la que el reto de las administraciones públicas es incorporar el uso adecuado de las TIC en actividades diarias que se llevan a cabo internamente para mejorar la gestión pública.

Además, sirve como un instrumento que permite el adecuado funcionamiento organizacional dentro de los Gobiernos Autónomos Descentralizados y aunque su aplicación se da de manera débil dentro de los mismos, el uso de las TIC ha permitido de algunas maneras facilitar los procesos internos, en los cuales son usados frecuentemente buscando lograr un funcionamiento más eficiente y eficaz.

Según Naser y Concha (2014), en su investigación “El rol de las TIC dentro de la Gestión y Planificación Pública”, se analiza como el uso de las TIC aportan al mejoramiento de los procesos administrativos, gerenciales y de planificación dentro de las organizaciones públicas para determinar cómo los programas y planes públicos pueden ser enfocados de manera sostenible al mejoramiento del funcionamiento organizacional de las organizaciones.

El estudio realizado parte desde dos aspectos fundamentales, el primero va enfocado al desarrollo sostenible de la organización mediante el uso de las TIC, además del estudio de los actores que participan dentro del fortalecimiento de este; como segundo punto se realiza un enfoque en las buenas prácticas de las TIC las cuales son internacionalmente aceptadas y se enfocan al desarrollo no solo sostenible sino inclusivo, consideradas como parte clave dentro de las organizaciones modernas.

Los puntos clave que se deben considerar para el fortalecimiento de las organizaciones públicas son las compras públicas sostenibles, infraestructura tecnológica apta para el procesamiento masivo de datos, ciudades inteligentes que se desarrollen en pro del planeta y el gobierno abierto

anclado a prácticas de participación más inclusivas en los cuales las TIC desempeñen un papel fundamental dentro de la organización.

Los resultados obtenidos mediante el estudio fueron que las Organizaciones Públicas, están incorporando las TIC dentro de su funcionamiento organizacional, aún no de manera técnica, por lo que las herramientas, mecanismos y estrategias no están ancladas de manera clara al cumplimiento de los objetivos de las Organizaciones Públicas, además se señala la importancia de implementar políticas públicas enfocadas no solo al mejoramiento de la gestión y planificación mediante el uso de las TIC sino al fortalecimiento sostenible.

Según Ávila (2014), en su investigación “El uso de las TIC dentro de las Gestión Pública mexicana”, se ha podido determinar que el uso de las TIC dentro de este país ha beneficiado, tanto al aspecto productivo como de gestión dentro del ámbito público, además que la creación de diferentes canales de comunicación e informativos digitales han contribuido al desarrollo de las Nueva Gestión Pública en México, además, la incorporación de estas tecnologías ha sido un sinónimo de innovación y competitividad.

Los aspectos estudiados se centran en los cambios que se realizan dentro de la gestión pública y están anclados a la innovación dentro de los diferentes procesos que se llevan a cabo, además del enfoque en la obtención de mayor beneficio y menos coste, lo cual implica la incorporación tecnológica dentro del funcionamiento organizacional, la responsabilidad compartida dentro de todos los niveles que integran el sector público. Por otra parte, el enfoque de las TIC dentro de la administración pública con los diferentes sistemas de almacenamiento, procesamiento de datos, los cuales buscan transparentar la función de los gobiernos y ofrecer a la ciudadanía servicios públicos de calidad, eficientes y eficaces que satisfagan sus necesidades.

Los resultados obtenidos mediante la investigación son que los países en vías de desarrollo como México aún tienen problemas en la incorporación de las TIC, además en comparación con países desarrollados existe una brecha digital extensa. Las TIC aportan de manera significativa a la competitividad, además dentro de la cuestión política son un mecanismo eficiente de transparencia tanto internamente en lo que respecta al funcionamiento organizacional y externamente el de la legitimización y transparencia de la gestión pública.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1 Administración pública

La Administración pública tiene su principal objetivo: el de administrar de forma adecuada los recursos del Estado para satisfacer las demandas ciudadanas. Además, hace uso de mecanismos para que el ciudadano pueda evidenciar su gestión; por ende, la transparencia, la rendición de cuentas, el derecho a la información pública, etc., son componentes fundamentales del quehacer público ya que permite lograr una sociedad más informada e interesada por los asuntos públicos. Esto resulta importante ya que el ciudadano adquiere un rol relevante para controlar de cierta forma el accionar de los funcionarios. La administración pública es una actividad del Estado la cual tiene por objeto a la sociedad, por ende, su mayor preocupación es velar por su bienestar, su desarrollo, y el desarrollo de su entorno. En tal sentido, su legitimidad y justificación tiene su origen en la continuidad y desenvolvimiento de la sociedad.

Según Zavariz (citada en González, 1998) La Administración Pública se define como:

El conjunto de instituciones y órganos de gobierno encaminados a concretar sus propósitos, regida por un sistema político y ligada a las condiciones que imperan en el Estado, principalmente capitalista, donde actúa como un instrumento mediador de las demandas sociales para su revisión y solución por parte de sus órganos, con los que cumple así su carácter contradictorio de mediador y defensor de los intereses de la clase en el poder. (p.40)

Por tal motivo, el accionar de la administración pública debe anteponer el interés general del interés particular, por ello, toma en cuenta las diferentes formas de democracia para inmiscuir a la ciudadanía en la toma de decisiones a través de varios mecanismos, de esta manera se logra un gobierno más cercano y una administración pública más eficiente. Para abordar el tema a profundidad es importante mencionar algunos autores que definen a la Administración Pública.

Según Gonzáles (citada en Woodrow, sf) planteaba a la administración pública como:

Una disciplina, a la cual otorga una división para definirla. En consecuencia, establece la separación entre: la política y la administración; y, la administración y el derecho constitucional ya que estos elementos no pueden mezclarse entre sí por la naturaleza diferenciadora de cada una de ellas. (p.4)

En ese contexto, argumenta que la administración no guarda relación con la política, pues, las cuestiones administrativas no son cuestiones políticas, aunque, de cierta forma en la política existe la fijación de tareas de la administración, sin embargo, esta no debe permitir que sus funciones sean manipuladas. Wilson hace énfasis en las características divergentes de cada una ya que, su ámbito de acción es muy delimitado. Por un lado, la política enfoca su campo de acción o tiene sus actividades establecidas a nivel universal o nivel macro; por el contrario, la administración se enmarca en acciones pequeñas o individuales.

Así pues, la Administración Pública es la aplicación de la ley general. En lo concerniente a la distinción entre la administración y el derecho constitucional, se menciona la intervención de los gobiernos democráticos en los cuales es más fácil crear leyes constitucionales que llevar a cabo o poner en práctica en sí las leyes procedentes de la constitución. Por el contrario, la administración pública por medio de los actos administrativos representa la parte operativa por la cual se aplican dichas leyes. En conclusión, el objeto de estudio de la administración pública desde una perspectiva norteamericana planteada por el autor; debe ser aplicada en todos los puntos sensible a la opinión pública, pues, para que un gobierno sea democrático, la opinión debe recaer en los ciudadanos que integran una sociedad.

Según Zavariz (citada en Luther Gulick, 1970) menciona:

La administración pública es aquella parte de la ciencia de la administración que tiene que ver con el gobierno, y, por lo tanto, se ocupa principalmente de la rama ejecutiva, donde se hace el trabajo de gobierno. La administración pública es, pues, una división de la ciencia política y una de las ciencias sociales. (p.39)

Gulick realiza su aporte a la teoría clásica de la administración, en la cual menciona que uno de los pilares fundamentales para el correcto desempeño es la división del trabajo considerada como la base de toda organización, pues, conduce a la especialización y diferenciación de las tareas generando como resultado unas organizaciones más eficientes a diferencia de las que representan poca división de trabajo. Considera siete elementos de la administración como las principales funciones del administrador (POSDCORB).

POSDCORB es un acrónimo utilizado como técnica para definir la administración pública que refleja la visión clásica de la teoría organizacional; este concepto se presentó en 1935.

1. Planeación: se debe fijar las tareas y establecer métodos para alcanzar los objetivos planteados.
2. Organización: se debe establecer una estructura formal de autoridad que coordine la subdivisión del trabajo con base a los objetivos
3. Reclutamiento o Asesoría: preparar al personal para mantener condiciones adecuadas en el trabajo
4. Dirección: se refiere a la actividad continua de tomar decisiones y traducirlas en ordenes específicas; y, así mismo asumir el liderazgo de la organización.
5. Coordinación: se trata de establecer relaciones para coordinar todas las actividades en grupos de trabajo y facilitar el cumplimiento de objetivos.
6. Reportar e informar: mantener informados ante quienes el jefe es responsable (registros, documentaciones, investigación, inspecciones), y de ser el caso, tomar acciones correctivas para evitar inconvenientes.
7. Presupuestaciones: todas las actividades de la organización: contables, de presupuesto, planificación, control, etc.

En conclusión, en la administración pública y su estrecha relación con la rama ejecutiva, el autor expone que el Estado debe garantizar el bienestar de los ciudadanos, para ello pretende que sus planteamientos puedan ser adoptados por cualquier organización en general. También plantea que en las organizaciones se establezca el “factor personal” para diferenciar una organización de otra desde sus inicios, y de esta manera incrementar el desempeño sobre todo en el ámbito público, ya que, los siete elementos se apegan más a este sector.

Waldo (1983) menciona en su libro Administración pública, la Función administrativa, los sistemas de organización y otros aspectos, define a la administración pública como “el método aplicado en la dirección de los asuntos administrativos cuyo resultado no supone valor crematístico alguno en el mercado” (p.72-73).

Es decir, que el manejo de los asuntos de carácter público no debe tener valor dentro del mercado, más no, que no tenga importancia alguna, por ende, dicho valor no debe transformarse en términos monetarios. Dentro de la administración pública no existe la relación entre ingresos y gastos, debido a que los servicios brindados representan únicamente un gasto; al hablarse de un valor agregado a un determinado servicio se estaría abarcando el ámbito privado, al cual dicho término se adjudica a las empresas consolidadas con patrimonio propio. Por otra parte,

los ingresos no se refieren a la venta o cobro por algún servicio público que brinde el funcionario, sino a la recaudación de impuestos, tarifas, entre otros ingresos que tienen por ley un costo establecido.

El autor menciona que, para la eficiencia de las administraciones públicas, no es razonable incorporar métodos de lo privado a pesar de la existencia de una administración burocrática. Menciona que existe una gran diferencia que separa las oficinas con el sistema utilitario, pues, entre el gobierno y la empresa privada existen características particulares que, en caso de ser incorporadas transformarían la naturaleza de la administración pública.

De la misma manera, plantea que las oficinas públicas no se manejan o no gestionan de la misma forma que las empresas, debido a que, para la resolución de problemas utilizan distintos métodos para alcanzar sus objetivos. Así mismo, para el mejoramiento institucional, no pueden existir reformas que vayan de acuerdo con lineamientos que no son propios, pues, la eficiencia de un gobierno no se la puede comparar con la labor de una empresa sujeta a la variación del mercado. Cuando la administración pública presenta deficiencias, es el resultado de un intento fallido por incorporar condiciones institucionales que no van acorde a la organización, y, por ende, no se puede encontrar soluciones satisfactorias.

Max Weber define a la administración como una forma de organización burocrática, la cual se rige a ciertos principios que refleja la eficiencia en las instituciones. Según Ramió (citada en Max Weber, 1921) el cual aporta en su obra *Economía y Sociedad* “El modelo burocrático es el sistema de organización del poder público que puede superar los sistemas carismáticos y tradicionales que suelen degenerar en clientelismo y en lógicas patrimoniales en la Administración pública” (párr.2).

Por lo tanto, se habla de la modernización de las instituciones públicas, teniendo en cuenta importantes características propias del modelo Weberiano que resaltan el carácter organizativo de las instituciones, tales como: la jerarquía de autoridad, la división sistemática del trabajo, procedimientos estandarizados, entre otras. El objetivo de estas características radica en obtener un máximo control sobre los funcionarios públicos para asegurar una administración pública más eficiente y menos vulnerable al funcionario público que actúa en contra de sus principios.

La intencionalidad de los principios propuestos por el modelo weberiano, se direccionan a un manejo más eficiente de las necesidades públicas, sin embargo, este tipo de burocracia ha

cerrado camino a las administraciones públicas en la medida en que, ha generado un punto de quiebre entre el ciudadano, los funcionarios y las instituciones. Por ejemplo, en el principio de jerarquía, este abarca al conjunto de funcionarios que están estrictamente subordinados y obligados a cumplir órdenes de sus superiores, por ello, quedan bajo observación y supervisión de su inmediato, y, en consecuencia, el desempeño en su lugar de trabajo será eficiente.

Sin embargo, este principio puede representar la lucha por el poder, porque, al emitir reglas que no se encuentren legitimadas por los funcionarios se puede originar conflictos entre los trabajadores, lo cual genera un ambiente tenso que obstaculizará el buen rendimiento laboral lo cual afecta al cumplimiento de las normas o reglas, es decir, se verá como desobediencia obstinada en vista de que la toma de decisiones siempre está basada en un conjunto de reglamentaciones y esta falta de flexibilidad no permite que se exploren nuevas vías, sino lleva a tomar decisiones ya programadas.

Por otra parte, la aplicación de estos principios no siempre está en desventaja, por el contrario, se puede incrementar la eficiencia de las instituciones públicas al facilitar la labor por medio de la división del trabajo, así, los funcionarios no tendrán que realizar tareas que estén fuera de su competencia, de esta manera su labor quedará bajo supervisión de la autoridad según la jerarquía establecida.

2.2.2 Cibernética y administración

Según Chiavenato (sf), aporta,

La cibernética es una ciencia interdisciplinaria y de comunicación. Interdisciplinaria porque ofrece sistemas de organización y procesamiento de información y control que ayudan a otras ciencias, pero buscan una teoría general que sean apropiadas para todos ellos. Y de comunicación ya que da coherencia a los sistemas que dan la idea de conectividad, lo cual significa que es el conjunto de elementos dinámicamente relacionados entre si que realizan una actividad para cumplir un objetivo. (p.6)

La cibernética ofrece sistemas de organización y procesamiento de información y control que auxilian a las otras ciencias. Además, comprende los procesos y sistemas de transformación de la información y su concretización en procesos. Por su parte, el enfoque cibernético supone una concepción global e interactuante del universo, en donde la acción es consecuencia de la

realidad. De esta forma, el enfoque se adecua a la comprensión del fenómeno humano, siendo muy útil en particular para el estudio de sistemas de actividades humanas dentro de los cuales se pueden entender las empresas.

El autor plantea las principales consecuencias de la cibernética en administración. Las dos principales consecuencias son la automatización y la información.

Automatización, es una síntesis de ultra mecanización, súper racionalización, procesamiento continuo y control automático. Comprende tres sectores diferentes: Integración, en cadena continua, de diversas operaciones realizadas separadamente; utilización de dispositivos de retroalimentación y regulación automática; empleo de calculadoras y computadoras electrónicas.

Informática, está convirtiéndose en una importante herramienta tecnológica a disposición del hombre para promover su desarrollo económico y social mediante la agilización del proceso de decisión y la optimización de la utilización de los recursos existentes. (p.28)

Las consecuencias de la cibernética en la administración de origina con la mecanización iniciada por la Revolución Industrial, pues, la máquina reemplazó el esfuerzo del hombre y debido a la industrialización provocada por la cibernética. La Segunda Revolución Industrial (provocada por la cibernética) conduce a una sustitución del cerebro humano ya que los equipos tecnológicos tienden a sustituir al hombre en una amplia realización de actividades. Por último, la automatización y la informática son las dos principales consecuencias de la cibernética en la administración pues, ha influido en gran parte a la administración, no solo en ideas y conceptos, también en sus productos como los computadores, maquinas etc.

2.2.3 El conductismo

El conductismo puede ser definido como una doctrina psico-socio-filosófica, que explica los fenómenos sociales por medio del comportamiento del individuo y del estudio de las causas que influyen sobre este. Este movimiento estuvo fuertemente marcado por el sentido del comportamiento organizacional, es decir, el estudio de los individuos y los grupos dentro de las organizaciones. (Velásquez, 2014, párr1).

Herbert Simon planteó en una de sus investigaciones sobre la conducta administrativa, enfocado en cómo los modelos mentales con los cuales los individuos y las instituciones esquematizan sus roles dentro de la sociedad hacen parte de una dialéctica subjetiva de intereses superpuestos que dan dinamismo y desarrollo a las mismas instituciones. Simon toma en cuenta tres variantes: la motivación humana; las necesidades y expectativas del trabajo; y, la frustración del individuo.

La primera variante se refiere a las razones por las cuales las personas se comportan de cierta manera. La motivación es “una fuerza dirigida dentro de los individuos, mediante la cual, estos tratan de alcanzar una meta con el fin de satisfacer una necesidad o expectativa”.

Para explicar la segunda variante sobre las necesidades y expectativas del trabajo, es necesario dividirlas para entenderlas de mejor manera. Cuando pensamos en las necesidades, abarca principalmente todo lo que necesitan para ejecutar los procesos dentro de cada organización, de todo lo que es necesario para realizar su trabajo, es decir, los recursos, materias primas, un lugar de trabajo adecuado, comunicación y todo lo que desarrolla su proceso de producción o de prestación de servicio.

Velásquez (2014), plantea:

Respecto a las expectativas del trabajo, se refiere a lo que la parte interesada espera de la organización y lo que esta eligió entregar a la parte interesada, es decir, una remuneración justa, equipos de protección en buenas condiciones, incentivo al buen desempeño, posibilidades de crecimiento, entre otros factores. (p.14)

La frustración del individuo significa la sensación de fracaso, lo cual proviene de una actividad mal ejecutada o que no obtuvo resultados esperados. Para la organización esto significa menos productividad, y por ende la estabilidad organizacional estaría en juego.

Las organizaciones deben tener en cuenta que el recurso humano es la clave para el éxito o fracaso, por ello deberían preocuparse por adecuar la estructura organizacional (organigrama), siguiendo por una eficiente conducción de los grupos de trabajo (equipos y liderazgo) y desarrollando relaciones humanas que permitan prevenir los conflictos y resolverlos rápida y oportunamente cuando se tenga indicios de su eclosión.

Si bien es cierto la teoría conductista y la escuela conductista se fundamentan en el comportamiento humano, sin embargo, en la primera existe postulaciones objetivas y científicas, como por ejemplo reacciones de respuestas, estímulo, aprendizaje; en la segunda el enfoque es más subjetivo y teórico abarca, por ejemplo, las sensaciones, emociones, percepciones, etc.

Según Gonzáles, Manga y Prens (2013), al respecto mencionan:

La teoría conductista surge en la década de los años 40 con la redefinición total de los conceptos administrativos, el conductismo amplía su contenido y diversifica su naturaleza. La teoría del comportamiento se fundamenta en la conducta individual de las personas, en la cual se hace necesario el estudio de la motivación humana, ya que es necesario conocer sus necesidades para comprender mejor la conducta humana y utilizar la motivación como un medio poderoso para mejorar la calidad de vida dentro de las organizaciones. (párr. 10)

Para identificar cómo se relacionan el comportamiento de las personas y la motivación dentro del campo de la motivación humana se destaca Abraham Maslow, el cual jerarquiza las necesidades humanas por medio de niveles, en una jerarquía de importancia e influencia. Se puede visualizar en ella que en la base se encuentran las necesidades primarias (fisiológicas), y en la cima se encuentran las necesidades más elevadas (autorrealización).

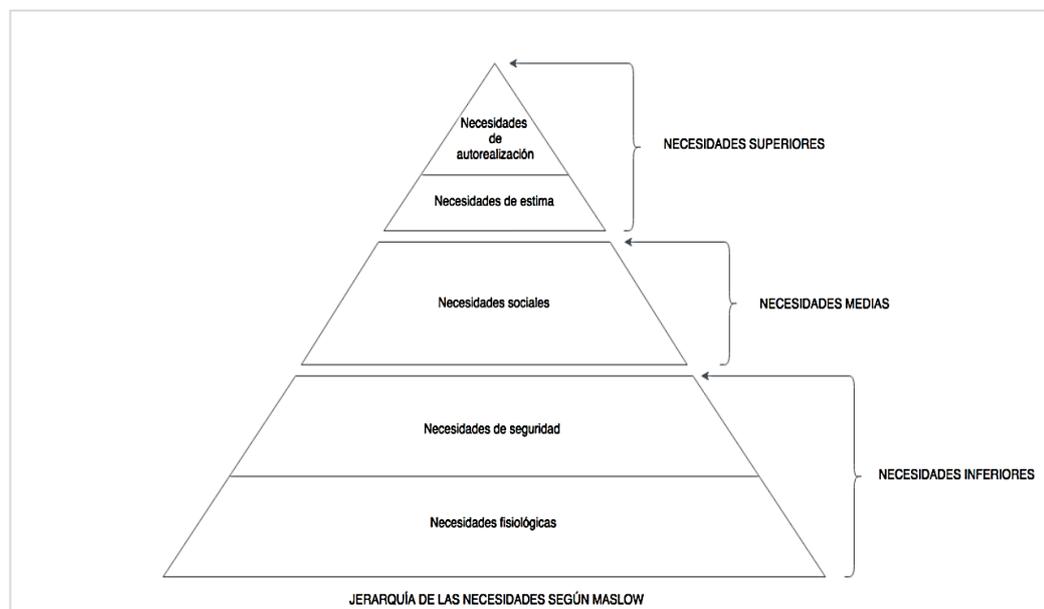


Figura 1. jerarquía de las necesidades según Maslow
Fuente: Chiavenato 2017, p. 284

2.2.4 El enfoque sistémico

Según Torres, Fierro, Torres y Ponce (citada en Martínez, 2011) el enfoque sistémico en la organización puede descomponerse en tres niveles de análisis

Nivel de comportamiento social o bien conocido como macrosistemas el cual permite visualizar la compleja interacción entre este (ambiente y esta sociedad); nivel de comportamiento organizacional: como tal el sistema, el cual visualiza la organización como una totalidad; nivel de comportamiento individual: el cual permite conocer al individuo (intereses, motivación, aprendizaje, etc.). (p.156)

Por otra parte, Torres, Fierro, Torres y Ponce (citado en Chiavenato, 2009), argumentan

Las organizaciones funcionan como sistemas abiertos, esto significa que están en un proceso continuo de intercambios con el entorno, las organizaciones, como sistema abierto es parte de una sociedad mayor, constituida por partes menores. Las organizaciones son sistemas que operan dentro de otros sistemas; son conjuntos de elementos que interactúan entre sí y que buscan alcanzar objetivos. (p.156)

En contexto con lo que menciona el autor, el sistema abierto necesita recursos, material y energía, los cuales se obtienen a través del entorno que rodea a los individuos, ello permitirá obtener insumos o entradas, que posteriormente serán procesados de tal manera que dará como resultado salidas a la organización. Para explicar de mejor manera, las entradas dentro de un sistema constituyen la fuerza de arranque que le suministra sus necesidades operativas. Por su parte, el proceso es lo que transforma una entrada en salida, por ejemplo, una tarea realizada por un miembro de la organización. Mientras que una salida representa el producto final obtenido del procesamiento de las entradas.

Es así como, partiendo de la consideración de que las organizaciones son instrumentos indispensables para el desarrollo y desenvolvimiento del hombre; y un sistema es un conjunto de elementos que se interrelacionan con la finalidad de alcanzar un objetivo, surge el concepto de Organización desde un enfoque sistémico, el cual se conceptualiza como un sistema social,

integrado por personas y más recursos que se deben a una estructura que se desarrolla en base a un determinado contexto, con la finalidad de alcanzar o lograr objetivos comunes.

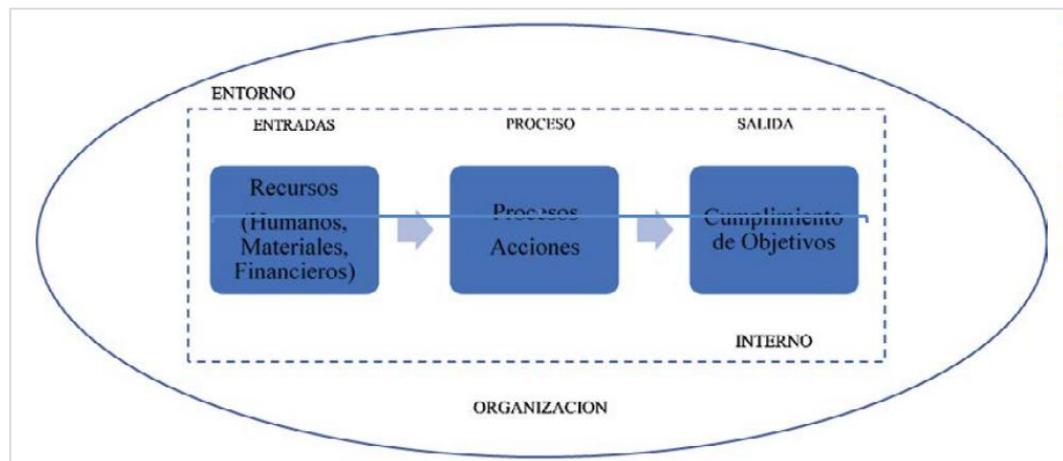


Figura 2. Conceptualización de las organizaciones desde el punto de vista sistémico
Fuente: Torres, Fierro, Torres y Ponce 2018, p. 157

La visión de las organizaciones como sistemas deben ubicarse dentro de los sistemas abiertos, es decir aquellos que se caracterizan por su constante interacción con el ambiente, una relación dentro hacia afuera y viceversa; tienen capacidad de crecimiento, adaptación al ambiente en el que se desenvuelven. Como todo sistema social, las organizaciones tienden al caos, por ello son necesarios mecanismos de gestión para estabilizarlas.

2.2.5 Funcionamiento organizacional

Toda organización sea pública (Estado) o privada (Empresa), se crean o institucionalizan en función de sus fines u objetivos, los cuales se logran por medio de varios medios. Uno de ellos es el funcionamiento organizacional que decida adoptar la organización de acuerdo con su naturaleza. Según Gallucci (2011), esto se refiere a “la configuración de un esquema de autoridad, dependencias y relaciones entre las personas que ejecuten actividades o tareas para el desarrollo individual o colectivo, dependiendo de los objetivos propuestos” (párr.2).

La importancia de que las organizaciones trabajen enfocados en su funcionamiento organizacional radica en la facilidad para el cumplimiento de objetivos y su permanencia en el tiempo. El surgimiento se debe a sus principios, al capital, tecnología, etc. que los orienta a distintas formas de integrar el trabajo de acuerdo con las personas que llevan a cabo sus actividades diarias.

A juicio de Gallucci (2011), argumenta:

La forma o “modelo de funcionamiento” constituye un modelo de funcionamiento a través del cual la organización puede hacer real el logro de sus fines, pero no coincide con la “organización” ni es correcto identificarla con ella, sino como un medio importante del que se vale para su sustentabilidad y logro de sus objetivos.

El “organigrama” representa una expresión gráfica de una posición estática del modelo de funcionamiento, pues en el mismo no se puede advertir, por ejemplo, el modelo en el que se asumen las decisiones, o las misiones y funciones de cada una de las áreas establecidas, y que forman parte del modelo, y que el organigrama no lo puede expresar; por lo que necesariamente se requiere de otro instrumento o medio para ser mostrado, como por ejemplo el “manual de la organización”. (párr. 8)

El organigrama es un documento que permite establecer de manera clara los roles de cada funcionario, de modo que, estén al tanto del área a la que pertenecen, qué área se encarga de gestionar actividades, a quiénes está subordinados según la jerarquía, cuál es la estructura de trabajo, entre otros aspectos. Según sea el caso, los organigramas varían dependiendo del tipo de organización, según su magnitud y características.

Los funcionarios de los GAD Parroquiales Rurales atienden a las peticiones e inquietudes de los ciudadanos, sin embargo, el reducido talento humano que labora en la organización no permite llevar a cabo sus actividades de manera eficiente, pues, las tareas son asumidas o suplidas por el Presidente y Vocales de la Junta Parroquial

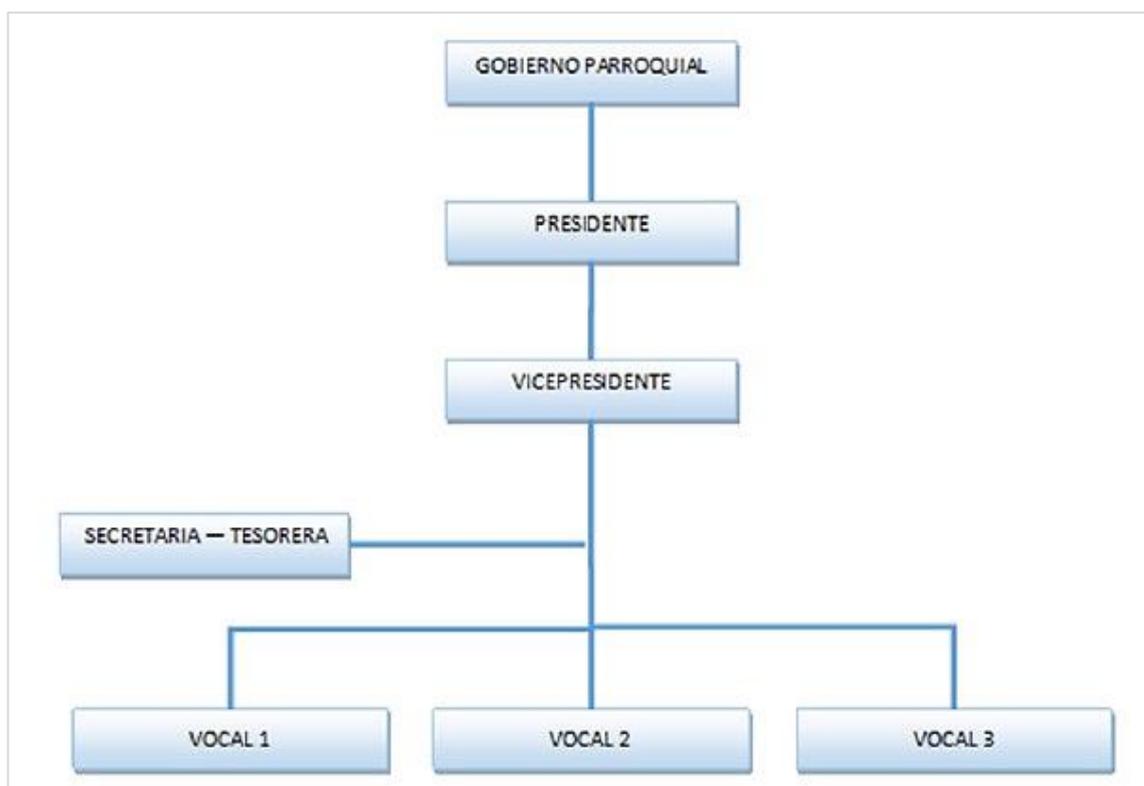


Figura 3. Organigrama de los Gobiernos Autónomos Parroquiales Rurales
Fuente: GAD Parroquial Rural de García Moreno

Por otra parte, Villafuerte (citada en Chiavenato, 2009) define:

“Un manual de funciones es un documento donde se detallan las actividades; “un proceso que consiste en enumerar las tareas o funciones que lo conforman y lo diferencian de los demás cargos de la empresa, es la enumeración detallada de las funciones del cargo que hace el ocupante, la periodicidad de la ejecución y los objetivos del cargo”

Tabla 1 Partes fundamentales de un manual de funciones

Partes fundamentales	Descripción
Descripción básica el cargo	Dentro de este aspecto se describe el nombre del puesto o cargo, la dependencia a la que pertenece y el cargo de su superior o jefe.
Objetivo estratégico del cargo	Se refiere a la función principal que define el grupo de funciones, tareas y responsabilidades y a la importancia que tiene dentro de la empresa.

Funciones básicas	Se incluyen las funciones y tareas que el empleado o trabajador debe realizar en el desempeño de sus labores.
Personal relacionado con el cargo	Este aspecto se lo describe mediante el organigrama de la institución ya que sirve para ubicar al puesto en la institución y reconocer con qué unidades y puestos debe interactuar para realizar su trabajo.

Fuente: Villafuerte 2009, p. 26

2.2.6 ¿Qué son las organizaciones?

Según Pagani (citada en Mayntz, 1980) las organizaciones son formaciones sociales que se han independizado institucionalmente, las cuales tienen el propósito de cumplir ciertos fines u objetivos específicos dependiendo de su naturaleza, y se distinguen por una estructura que marca una gran diferencia entre ellas (horizontal o verticalmente), esto se asocia a un sistema de papeles individualmente asignados pero que no se refieren a la persona; con el objetivo de cumplir esos fines el trabajo se organiza bajo determinadas lógicas y división de roles.

Las organizaciones por tanto son las encargadas de realizar y gestionar diferentes recursos los cuales son usados en la generación de bienes o servicios, haciendo referencia a esto Mintzberg (1991), propone establecer una jerarquía de los niveles organizativos mediante la llamada “pirámide administrativa” en el que se determinan tres niveles jerárquicos: a) nivel superior o político; b) nivel intermedio, ejecutivo o directivo; y c) nivel inferior, técnico u operativo. Estos son componentes básicos a los que adjudica el término de cumbre estratégica.

La organización, en los diferentes procesos que realiza, muestra como resultados los servicios que brinda y los productos que ofrece; estos tienen diferentes destinatarios, los cuales pueden ser organizaciones públicas, privadas, entidades, comisiones o instituciones; la organización por tanto es la encargada de ayudar en la satisfacción de necesidades.

Tabla 2 Funciones básicas de la organización

Función	Subfunciones
----------------	---------------------

Planificar	Consiste en determinar un plan de acción, así como lo que se va a hacer y cómo se lo va a hacer. En esta función se definen los objetivos y políticas estratégicas, se prevé, se definen objetivos operativos, se diseñan estrategias, se programa y se presupuesta.
Organizar	Se estructuran e integran las actividades y recursos, es decir, implica diseñar los procedimientos, la estructura, los mecanismos de coordinación, y la definición de las funciones de sus puestos.
Integrar	Se integra el capital humano competente para ocupar los puestos o cargos. Es decir, seleccionar, capacitar, formar y desarrollar.
Dirigir	Implica orientar y guiar las acciones de la organización para dar cumplimiento a los objetivos. Esto se refiere a coordinar, delegar, motivar, resolver conflictos y manejar cambios.
Controlar	Consiste el asegurar el cumplimiento de objetivos según la planificación. En ella se miden y evalúan resultados y se emprenden acciones correctivas.

Fuente: Ramío 1999, p.105-107

Tabla 3 Tipos de organizaciones

Organizaciones	Descripción
Empresas	En un sentido más amplio se entiende por empresa a toda organización económica de propiedad pública privada o mixta que reúne diversos factores de producción (capital,

mano de obra, tecnología, etc.) combinados por su cuenta y riesgo, y cuya actividad principal es la de extraer, fabricar y permutar o vender bienes o mercaderías o la de prestar servicios a la comunidad o a una parte de ella, satisfaciendo sus necesidades, mediante el cobro de estos.

Organismos públicos

Son organizaciones creadas por el Estado en sus tres niveles de gobierno: nacional, provincial y municipal, y que pertenecen a los tres poderes: ejecutivo, legislativo y judicial. Su creación está prevista tanto en la Constitución Nacional, como en las Constituciones Provinciales, y en las Leyes Orgánicas de Municipios. También se generan a través de leyes especiales dictadas por los distintos niveles de gobierno. Es decir que pertenecen al sistema político de una nación.

Organizaciones No Gubernamentales (O.N.G), Organizaciones del Tercer Sector u Organizaciones de la Sociedad Civil

Son organizaciones que forman parte del sistema social. Se las denomina del Tercer Sector precisamente porque no son empresas, ni forman parte del Estado. Este sector está conformado por una gran diversidad de organizaciones, por lo que resulta difícil generalizar sus características diferenciales.

Cooperativas

Son agrupaciones de personas, que, sin tener espíritu de lucro ni interés especulativo, se reúnen para perseguir objetivos comunes y obtener un mejor bienestar. En cambio, tal como lo hemos destacado en el caso de las empresas, el principal objetivo de los

empresarios que invierten su capital
asumiendo un riesgo, es obtener un beneficio.

Fuente: Paolini y Odriozola 2019, p. 18-128

2.2.7 Las organizaciones públicas en la actualidad

A lo largo del tiempo las organizaciones públicas han ido evolucionando y generando nuevos cambios, los cuales han tomado en cuenta las necesidades que tienen los ciudadanos y también el entorno tanto interno como externo; por tal motivo las organizaciones públicas podrían ser catalogadas como exitosas, al ser un sistema que se ha ido adaptando a las demandas de su entorno, logrando así dinamismo y generando de esta forma habilidades o capacidades a nivel interno.

Según Zapata y Mirabal (citada en Breznik y Lahovnik 2016) afirma:

Algunas de las capacidades son: capacidad de detección de las ventajas u oportunidades que ofrece el entorno; capacidad de aprovechar las oportunidades para modificar o crear nuevos conocimientos que conduzcan a la innovación; y, capacidad de reconfiguración para modificar y recombinar la base de recursos existentes para hacer frente al cambio o a las oportunidades que ofrece el entorno. (párr. 30)

Dichas capacidades administrativas deben ser desarrolladas por los directivos o decisores en las organizaciones ya que la hacen más dinámica. Esto permite sostener ventajas competitivas considerando el entorno cambiante al cual se exponen, ello si se habla de una organización con fines de lucro. Sin embargo, en las organizaciones públicas lo que se quiere lograr es utilizar esas capacidades o habilidades para una mejor organización, la cual debe estar en constante innovación gracias al potencial de los funcionarios quienes aplican sus destrezas para enfrentar diversas problemáticas sociales.

Las organizaciones se enfrentan a varios retos actualmente, en el sector público, las exigencias ciudadanas crecen gradualmente dependiendo del tiempo-espacio en el que se encuentren. Por lo cual, es fundamental que exista innovación en la forma de trabajo, es decir, que la gestión pública sea ejecutada juntamente con herramientas que le permitan generar más eficiencia y eficacia, además, de lograr mejor comunicación a nivel interno para optimizar sus actividades.

2.2.8 Estudio de las organizaciones públicas en América Latina

Para el Banco de Desarrollo de América Latina (2018) es necesario reconectar a las organizaciones con los ciudadanos, para dar una mejor respuesta a sus exigencias y aspiraciones, para fortalecer las organizaciones en América Latina y el Caribe y, hacerlas más sostenibles. La región debe avanzar hacia organizaciones más confiables, más capaces, más transparentes, innovadoras y dispuestas a adaptarse a los nuevos cambios del entorno para continuar con una vía de mayor desarrollo.

Para fortalecer las capacidades dinámicas para la gestión en las organizaciones públicas, se deben adaptar a diversas formas estructurales para mejorar los niveles de eficiencia. Es así, que Boscán de Pacheco, Fernández y Guédez (citada en Sánchez 2002) menciona, “existen dos tendencias que animan y reorientan a la organización pública, entendida como estructura y proceso de gobierno. Las dos tendencias tienen puntos de convergencia y complementariedad, pero orientaciones, preferencias, temas y acentos distintos”.

La primera tendencia está referida a la capacidad administrativa, que se define como gestión pública, vinculada al manejo de los recursos financieros para mantener el estado benefactor y asegurar las capacidades de dar respuestas a las demandas sociales. Esta tendencia incorpora formas organizacionales y métodos gerenciales en las estructuras gubernamentales. La segunda tendencia recupera el carácter de lo público de la administración, y lo expresa la *governance* (gobernanza) es decir, busca desarrollar las capacidades políticas. (párr.26)

Cada organización deberá diseñar y establecer alternativas que posibiliten la adaptación a nuevos requerimientos para obtener no solamente legitimación, sino innovación, reconocimiento y permanencia en tiempo y espacio. Por lo tanto, las organizaciones públicas deben desarrollar capacidades en sus diseños y forma de trabajar que les permita ajustarse rápidamente ante las demandas exigidas por la sociedad con miras a lograr niveles óptimos de eficiencia en la producción de bienes y servicios según sea su área de actividad

Las organizaciones públicas debido a las presiones del entorno, del avance tecnológico y de la visión directiva estratégica, ha realizado cambios organizativos con miras a desarrollar capacidades administrativas y políticas para legitimar la funcionalidad organizacional del Estado. Treviño (2011) como consecuencia de ello afirma: “se evidencia que ajustes y

capacidades están vinculadas, en la medida que se tienden a desarrollar estructuras más flexibles para propiciar la adaptación y crear espacios de diálogo con los diversos grupos de interés”.

2.2.9 Las TIC y las organizaciones públicas

El uso de las TIC en las organizaciones, según Ávila (citada en Riera, 2009) implica: establecer canales de comunicación con formas de participación entre la administración y los usuarios; gestionar la capacidad de escuchar las necesidades de la ciudadanía; disponer toda la información de la empresa o institución pública; cooperar con otras administraciones para simplificar las gestiones con la administración, así como asegurar la identificación precisa del ciudadano que se pone en contacto con la organización en forma digital y la veracidad de los datos que se tramitan dentro de los marcos de confidencialidad y confianza adecuados para cada tipo de interacción.

Para Sour (citada en López-Ayllón, 2005), manifiesta:

El acceso a la información no genera una ciudadanía más informada y responsable, pero, crea el contexto necesario para que ésta pueda orientar mejor su acción política; es decir, en un sistema político de acceso a la información para que el ciudadano tenga la capacidad de hacer un juicio informado y fundamentado que le permita controlar a los poderes por medio de su voto. Entonces, tanto la transparencia del gobierno como el acceso a la información pública son condiciones necesarias para el funcionamiento adecuado de los sistemas democráticos.

Al evolucionar el uso de las TIC en las organizaciones públicas los sistemas de información y almacenamiento empiezan un proceso de transformación, por tal motivo se podría de cierta manera mejorar la transparencia dentro del sector público, ya que las TIC ayudan tanto a la diversificación de medios comunicativos, además de mejorar el contacto que tienen los ciudadanos con los distintos niveles de gobierno.

2.2.10 La Administración Pública Inteligente

A medida que pasa el tiempo, y, en un mundo globalizado que avanza significativamente, la administración pública ha sido abordada por varios autores desde un punto de vista de inquietud debido al surgimiento de nuevas complicaciones y los cambios de contexto. Pasar de una teoría clásica a una contemporánea supone la necesidad de revalorizar el papel del Estado y la

administración pública. Las demandas del ciudadano van en aumento y dependen el lugar y el momento en el que se encuentren, es por ello, que la modernización ha sido tomada en cuenta como una propuesta de cambio donde el gran reto de la administración pública es ofrecer respuestas inmediatas a nuevos problemas de la sociedad actual. Pues, se debe tener en cuenta que la sociedad del siglo XXI posee más recursos comunicacionales y tecnológicos para ejercer mayor presión a los gobiernos al momento de manifestar sus inconformidades.

Por consiguiente, la calidad ha adquirido gran relevancia ya que de este indicador depende la eficiencia de los procesos internos y la prestación de los servicios públicos. La Administración Pública Inteligente, no solo permitirá la agilización de tareas, sino también, permitirá que el ciudadano sea más cercano a la institución y tenga conocimiento del quehacer público lo cual supone un alto nivel de credibilidad para las instituciones públicas.

A continuación, se menciona autores que aportan a la administración pública inteligente:

Según Criado (2016), la gestión pública se halla en un proceso de transformación, tal y como se manifiesta en otros órdenes de la vida económica, social, cultural o política, como resultado del proceso de adaptación a la nueva ola de cambio tecnológico en marcha, cimentada sobre unas nuevas bases de carácter abierto, colaborativo y relacional.

Debido al cambio notable de la Administración pública se plantea tres ejes fundamentales que permiten ajustarse de mejor manera al cambio, y, por ende, a la inclusión de las tecnologías de la información y la comunicación como una nueva herramienta que permite la automatización de procesos de los gobiernos a través de la información, la cual deberá contribuir a la transparencia de la administración pública. Los ejes principales que se plantea son: transparencia, ciudadanía y colaboración.

La transparencia como primer eje, hace referencia a una nueva forma de conocer las actividades que los gobiernos ejecutan por medio de los datos abiertos; es decir, deben ser de conocimiento público. En tal sentido la integridad y los valores institucionales se verán protegidos; además, permitirá evitar la corrupción. El acceso a la información pública genera mayor garantía al cumplimiento de programas o proyectos porque, se empieza a responder a una sociedad interesada, crítica y exigente que estará pendiente sobre lo que les perjudica o les favorece, la toma de decisiones, cómo se manejan los recursos públicos, entre otros aspectos.

Según Naser, Fideleff y Tognoli (2020), mencionan que:

El gobierno abierto hace referencia a un cambio de paradigma de gestión pública que atraviesa a las instituciones de todos los poderes del Estado, en tanto que el mismo sostiene que la relación con la ciudadanía debe ser el centro del accionar de la toma de decisiones del quehacer público. (párr.2)

El segundo eje, son los ciudadanos, quienes pueden utilizar los datos que dispone la administración pública para informarse acerca de las actividades y procesos que se realizan tanto a nivel interno como externo; es decir, funciones del personal, estructura orgánica funcional, partidas presupuestarias, programas o proyectos, uso de los recursos públicos, etc. Es importante que las administraciones promuevan la participación ciudadana para que estos puedan intervenir en la conformación, ejercicio y control del poder político; de esta manera se podrá fortalecer el sistema democrático representativo y participativo en el cual se garanticen los derechos del ciudadano; así mismo, se podrá consolidar la gobernanza para que el gobierno y la sociedad actúen en conjunto.

El tercer eje es la colaboración. Esto implica no sólo la relación con el ciudadano, sino involucrar a otras organizaciones o a las distintas administraciones públicas para compartir información. La información debe ser pública, por ende, debe estar disponible a la opinión pública, caso contrario será información perdida; además, debe tener gran impacto e influencia para que sea de gran utilidad de quien la requiere.

Por otra parte, Ramió (2020) manifiesta que:

Para enfrentarse a los nuevos desafíos, la administración pública deberá diseñar administraciones inteligentes las cuales comprenden dos estrategias fundamentales: la renovación tecnológica vinculada a la inteligencia artificial y la renovación organizativa de la mano de la gestión del conocimiento y la inteligencia colectiva. Esta innovación no solo tendrá que adaptarse a las necesidades actuales, sino, deberá prever posibles soluciones para problemas futuros que pueden presentarse anticipadamente. (párr.1)

Los cambios que se han generado a nivel tecnológico, económico, social y político han ocasionado nuevas demandas ciudadanas, por ello, las administraciones públicas deberán estar a la vanguardia de estas transformaciones, y liderar este proceso para mejorar su función de preservar el bien común y el interés general. Sin embargo, hay que tener presente que, para

enfrentar los nuevos retos, la tecnología no lo es todo; es decir, sirve únicamente como un instrumento, por eso, para que su utilización sea óptima es fundamental que la administración pública transforme conceptos y paradigmas. La innovación no va solo acompañada de la renovación tecnológica, hace falta más que eso; la innovación en la gestión requiere la adaptación de políticas y servicios en función de las nuevas necesidades de la sociedad y buscar la máxima eficiencia y eficacia en las instituciones públicas.

2.2.11 Origen y evolución de las TIC

Según el entorno geográfico-espacial, las tecnologías de la información y la comunicación han ido evolucionando, adquiriendo cada día un grado de complejidad que exige la adaptación de las personas para satisfacer las necesidades y demandas sociales. Dicha evolución ha logrado establecer una comunicación e información masiva en cualquier parte del mundo, sin embargo, existen barreras que no han permitido a las personas ajustarse a nuevos cambios, por ejemplo, la distancia de las comunicaciones, la cantidad de información transmitida, la brecha digital, etc.

Según Bonilla (2012), afirma:

Las telecomunicaciones surgen de manera aproximativa a raíz de la invención del telégrafo (1833). El uso de nuevos tipos de señales y el desarrollo de nuevos medios de transmisión, adaptados a las crecientes necesidades de comunicación, han sido fenómenos paralelos al desarrollo de la historia. Otros hitos y hechos importantes que han marcado la evolución de las telecomunicaciones y, por tanto, el devenir de las tecnologías de la información y comunicaciones. (párr.1)

En contexto, la autora manifiesta que la revolución electrónica fue iniciada en la década de los 70, y, es el punto de partida para el desarrollo progresivo de la Era Digital. Posteriormente, los avances científicos en el campo de la electrónica tuvieron dos consecuencias contiguas: la caída acelerada de los precios de las materias primas y el predominio de las Tecnologías de la Información que combinaban esencialmente la electrónica y el software.

La convergencia de las tecnologías ha posibilitado la interconexión entre redes, de esta forma las TIC han adquirido un rol más protagónico con el pasar del tiempo en el ámbito económico, social y político. Actualmente, el éxito de toda organización o empresa depende principalmente

en la capacidad para adaptarse a las nuevas tecnologías e innovaciones competitivas para explotarlas en su beneficio, sin embargo, las organizaciones que tienen por objeto a la sociedad deberán utilizar estos avances para hacer la vida más fácil al ciudadano sin obtención de lucro.

La revolución de las Tecnologías de Información y la Comunicación se han convertido en una herramienta indispensable a nivel mundial, pues, su influencia está presente en todas las áreas de la vida como componente principal para poder relacionarse con las demás personas, sociedades, organismos, empresas, etc. Por lo tanto, las tecnologías representan grandes ventajas en las instituciones y las personas, puesto que, los usuarios pueden manejarla a su favor para producir bienes y servicios, y generar mayor productividad según sea el caso.

2.2.12 Tecnologías de la información y la comunicación

La incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación en distintos ámbitos tanto administrativos como de gestión, han ido modificando la manera en que se ofrecen los productos y servicios, además de las ventajas competitivas que promueve su uso, por esta razón, las TIC crean nuevas formas desarrollar procesos de gestión y aportan significativamente al funcionamiento de las entidades tanto públicas como privadas. Estas herramientas brindan grandes ventajas a nivel de empresas, educación, salud, entre otros aspectos. A través de ellas se puede ofrecer nuevas formas de interacción y de trabajo, pero su principal objetivo es el de facilitar la vida al ciudadano ya que su uso genera la agilización de procesos, aprendizaje, mayor conocimiento, menores costos, etc.

Velarde, Vernet y Franco (2015), manifiestan:

Las nuevas tecnologías de la comunicación y de la información (TIC) es parte de una revolución científico-técnica que está en curso. Se da por supuesto que esa incorporación va a tener efectos sociohistóricos, es decir, consecuencias derivadas de la utilización de dichas tecnologías, que pueden transformar las sociedades y nuestra existencia de forma irreversible. Las nuevas tecnologías de la Información y Comunicación funcionan como herramientas computacionales e informáticas que procesan, almacenan, sintetizan, recuperan y presentan información representada de la más variada forma. (p.2)

De esta manera, las TIC adquieren un rol fundamental dentro de nuestro diario vivir, por lo cual los ciudadanos deben adaptarse a nuevas formas de comunicación e interacción ya que esta

realidad tecnológica crece a pasos agigantados. Ello implica la ardua tarea por parte del ciudadano en aprender y ajustarse a nuevas perspectivas culturales ya que son una de las principales limitaciones, sobre todo en sectores donde no existe una adecuada socialización y manejo de estas herramientas, además de la escasa cobertura a internet.

Zamora, Arrobo y Cornejo (2018), afirman que la administración pública inteligente “Surge como respuesta a los procesos de modernización del Estado donde una parte importante incluye la automatización de servicios y la reestructuración tecnológica de la forma en la que los gobiernos se involucran con los ciudadanos” (p. 2).

Las TIC permite la modernización de la administración pública en la medida en que, genera la prestación de servicios públicos digitales logrando de esta manera el un contacto directo con la ciudadanía; este proceso dio paso a la administración pública inteligente, en donde se incluye la parte operativa de la administración en el uso de equipos tecnológicos como computadoras e internet.

2.2.13 Estudio de las TIC en América Latina

Las TIC han provocado, a partir de sus comienzos, un gran efecto en todas las naciones de todo el mundo, enfocado de diferentes posibilidades dependiendo de las propiedades y condiciones del territorio o países en los que se aplique, es decir, la evolución de las TIC cambia dependiendo del entorno. En América latina, está formado mayormente por territorios subdesarrollados y de otros emergentes. Es por esta razón, que el efecto evolutivo que han ejercido las tecnologías de la información y la comunicación en las naciones de América latina ha influido en el desarrollo tecnológico, social, económico, sociocultural y humano.

Al respecto Rosas (2018), afirma:

La accesibilidad digital no es equitativa en el mundo y ello tiene que ver directamente con el nivel de desarrollo de los países. Así, las naciones menos desarrolladas son las más afectadas por la brecha digital puesto que para acceder a la red y a los servicios que en ella se ofertan, se requieren recursos materiales y humanos especializados. El analfabetismo digital hace su parte, y no sólo toca a los sectores más desfavorecidos, sino que se erige también en una barrera para la comunicación intergeneracional. (párr.2)

En tal sentido, la evolución de las TIC no ha avanzado a un buen ritmo en América latina (países subdesarrollados) con relación a Europa y a países como Estados Unidos, Canadá y algunos de Asia como China, Japón y Corea del sur, ya que su alcance no logra obtener el mismo impacto tecnológico en los campos que se desempeña, a diferencia de aquellos países desarrollados. Es así como existen factores que condicionan el buen funcionamiento de las TIC en los países subdesarrollados que hacen parte de la región latinoamericana. Para Giraldo y Martínez (2017) estos factores son: “la calidad de vida de las personas, la desigualdad entre las regiones, la movilidad digital y las desigualdades existentes entre las diferentes regiones de un país y entre la población” (p. 21).

Según el informe elaborado por el Banco de Desarrollo de América Latina en 16 países de América Latina y el Caribe, en el cual se aborda el impacto de las TIC en la realidad de los países latinoamericanos

Atanacio (2019), argumenta:

Las tecnologías de la información y las comunicaciones son un puntal no solo de la actividad económica, sino también de otras facetas en las que se despliega la acción humana, como las relaciones sociales y culturales, los sistemas de gobierno, la sanidad o la educación y la formación integral de la persona. En suma, las TIC son un factor de progreso del desarrollo humano y de la Sociedad de la Información y el Conocimiento (p.5).

El impacto de las Tecnología de la Información y la Comunicación ha sido inequitativo y desigual debido a que, existen escalas asimétricas de cobertura y conocimiento de las TIC, también dentro de la población de un mismo país subdesarrollado se presentan diferencias en cuanto al alcance y utilización de dichas tecnologías, dependiendo de la capacidad económica que tengan los diferentes grupos sociales. Según Giraldo y Martínez (2017) “En los países desarrollados la mayoría de la población tiene las TIC incorporadas en su vida cotidiana, y es “informáticamente alfabeta”; en el resto del mundo no es necesariamente así” (p.38).

Esta brecha aumenta la distancia entre quienes tienen acceso a las TIC y quienes no lo tienen, es decir los excluidos. América Latina al pertenecer al sector de países en desarrollo, se podría decir que sólo las minorías con poder e influencia se benefician de las TIC; sin embargo, aunque, por un lado, las TIC puede ser una herramienta importante y sobre todo de inclusión

social, y por otro lado su uso está mucho más extendido en sectores sociales carenciados de lo que a veces podría esperarse, lo cual genera grandes desafíos sobre la realidad de su inclusión.

2.2.14 Gobiernos Locales

En el Ecuador existen cinco niveles de gobierno que trabajan de manera articulada para un mejor desarrollo del entorno, de la sociedad, su inclusión, y para la solución de problemáticas sociales de manera oportuna. Cada nivel de gobierno tiene la responsabilidad de accionar de acuerdo con las competencias asignadas en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD).

Según la Constitución del Ecuador (2008), cada nivel de gobierno se encargará de:

Elaborar planes y políticas nacionales, locales y sectoriales entre los gobiernos y la ciudadanía; mejorar la calidad de la inversión pública y definir agendas de desarrollo; elaborar presupuestos participativos de los gobiernos; fortalecer la democracia con mecanismos permanentes de transparencia, rendición de cuentas y control social; promover la formación ciudadana e impulsar procesos de comunicación. (p.44)

Los autores Ruano y Vial (2016), definen:

Los gobiernos locales son la cara más visible y cercana del Estado con la ciudadanía. Indispensables para la provisión y prestación de bienes y servicios públicos; grandes aliados del gobierno central para la articulación y desarrollo de las políticas públicas; y tomadores de decisiones estratégicas para el desarrollo local: el quehacer de las municipalidades. (p.11)

El gobierno local surge como necesidad de mayor comunicación o cercanía entre usuarios o beneficiarios de la política, la cual supone la constante participación activa y el diálogo para acoger demandas ciudadanas y a partir de ello emitir políticas públicas con la finalidad de satisfacer expectativas y solucionar problemas sociales, además de presentar recurrentemente información sobre su gestión, la cual debe ser clara, completa y de fácil acceso.



Figura 4. Gobiernos locales

Fuente: Echeverría (2011, p.16)

Para la existencia de una mejor cercanía entre usuario-gobierno, es fundamental el uso de las TIC en los GAD como una herramienta para la prestación de servicios públicos y de acceso a la información, la cual en muchos casos no está suficientemente actualizada, es incompleta y no contribuye a formar opiniones parciales. Por otra parte, el uso de las tecnologías permite la existencia de mecanismos de vigilancia a los funcionarios sobre el manejo de los recursos públicos, las decisiones que toman, las actividades que realizan, etc. El desaprovechamiento de estas herramientas provoca la apatía del ciudadano en temas de interés público.

Tabla 4 Utilización de las TIC en los GAD Municipales del Ecuador

PROVINCIA	PORCENTAJE
Pichincha	56,2%
Guayas	43,9%
Loja	38,7%
Manabí	25,7%
Los Ríos	26,8%
Azuay	33,2%
Cañar	27,6%
Carchi	31%
Cotopaxi	32,6%
Chimborazo	30,2%
El Oro	33,4%
Esmeraldas	32,5%
Imbabura	32,3%
Galápagos	27,9%
Napo	31,7%
Pastaza	20,6%
Tungurahua	32,4%
Zamora Chinchipe	26,8%
Morona Santiago	28,6%
Orellana	28,4%
Santo Domingo de los Tsáchilas	19,5%
Sucumbíos	20,8%

Fuente: Fuente y Elaboración: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), 2014.

2.3 MARCO LEGAL

Tabla 5 Marco legal

Instrumento jurídico	Artículos u objetivos	Comentario
Constitución de la República del Ecuador del 2008	<p>Art. 16.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho al acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.</p> <p>Art 17.- Facilitará la creación y el fortalecimiento de medios de comunicación públicos, privados y comunitarios, así como el acceso universal a las tecnologías de información y comunicación en especial para las personas y colectividades que carezcan de dicho acceso o lo tengan de forma limitada.</p> <p>Art. 18.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:</p> <p>1. Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información</p>	<p>Los GAD parroquiales rurales deben regirse a los establecido en la norma suprema. Ello implica el acceso sin distinción alguna a los equipos y herramientas tecnológicas que faciliten información pública. Los GAD casos de estudio disponen de Infocentros que dotan de equipos e internet a los pobladores que tienen acceso limitado. Estos pueden indagar en los medios digitales que disponga el GAD para buscar información de interés general, pues, no</p>

veraz, verificada, oportuna, existe reserva de contextualizada, plural, sin información.

censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.

2. Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos ninguna entidad pública negará la información.

Plan Nacional de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información

Los objetivos que se establecen en el Plan son:

1. Promover que las TIC se usen efectivamente en el proceso de desarrollo productivo, social y solidario del Ecuador.
2. Mejorar la calidad de vida y proveer acceso inclusivo a las TIC.
3. Promover la gestión de servicios públicos y fortalecer la infraestructura, además que las TIC se usen efectivamente en el proceso de desarrollo productivo, social y solidario del Ecuador.

Los GAD parroquiales rurales tienen la responsabilidad de promover el uso de las TIC, pues, esto facilita la vida a sus ciudadanos ya que genera grandes ventajas a nivel interno y externo: la incorporación de las TIC para la prestación de servicios públicos, y, para fortalecer el funcionamiento organizacional para que los funcionarios ejecuten sus

actividades ayudando al desarrollo de la parroquia.

Ley Orgánica de Telecomunicaciones **Art. 1.- Principio de Publicidad de la Información Pública.** - El acceso a la información pública es un derecho de las personas que garantiza el Estado. Toda la información que emane o que esté en poder de las instituciones, organismos y entidades, personas jurídicas de derecho público o privado que, para el tema materia de la información tengan participación del Estado o sean concesionarios de éste, en cualquiera de sus modalidades, conforme lo dispone la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado; las organizaciones de trabajadores y servidores de las instituciones del Estado, instituciones de educación superior que perciban rentas del Estado, las ONGs, están sometidas al principio de publicidad; por lo tanto, toda información que posean es pública, salvo las excepciones establecidas en esta Ley.

Los GAD parroquiales a través de sus medios de comunicación digitales deberán transparentar su gestión respecto a: contrataciones, programas, proyectos y demás actividades e información en cualquiera de sus modalidades, es decir, si es para uso personal, educativo, jurídico, etc.

Fuente: elaboración propia a partir de normas jurídicas de la República del Ecuador.

- **Manual de Gobiernos Locales de Latinoamérica y el Caribe CELAC**

El sistema político ecuatoriano se constituye como un modelo de Estado unitario, dentro del cual con la promulgación de la Constitución del 2008, la cual entró en vigencia en el país a partir de este año; es entonces donde inicia la reestructuración del Estado, tanto institucional como dentro de su gestión, en la que principalmente se propone crear un modelo descentralizado de gobierno, el cual busca que la calidad de sus habitantes mejore, disminuya la desigualdad, además de equilibrar de manera adecuada varios aspectos territoriales, logrando de esta manera potencializar la riqueza material que el país posee y su vez garantizar el ejercicio pleno de los derechos ciudadanos.

Los GAD se rigen a lo que establece la Constitución y el COOTAD; la Constitución menciona que los gobiernos locales pueden trabajar de forma conjunta ya sea en mancomunidades (conformadas por dos o más regiones, provincias, cantones o parroquias contiguas); o en consorcios (entre dos o más gobiernos autónomos descentralizados del mismo nivel de gobierno que no sean contiguos, o entre gobiernos autónomos descentralizados de distintos niveles). Estas formas de trabajo reciben financiamiento del presupuesto general de Estado para la ejecución de obras o proyectos.

Por otra parte, dentro del COOTAD se contemplan los principios y competencias claramente establecidas y sobre las cuales deben ampararse. Es a partir del 2009 con la publicación del COOTAD que los GAD obtienen mejores condiciones para ejercer sus competencias, en tal sentido, cada nivel de gobierno adquiere autonomía política, administrativa y financiera y maneja un modelo de descentralización para un mejor desarrollo territorial en el cual es responsable de su administración y de las políticas públicas emitidas.

Además se propone un proceso de descentralización en el cual se propone que lo público adquiera un rol protagónico en cuanto a aspectos como la gestión dentro del territorio, además de la planificación dentro de los mismos; es en este sentido que los diferentes gobiernos locales, deben tener y desarrollar diferentes capacidades las cuales, deben buscar solucionar y atender las diferentes necesidades ciudadanas; teniendo en cuenta los posibles adversidades que puedan presentarse en el ámbito territorial, en la cual es necesario que los diferentes niveles de gobierno trabajen articuladamente, para que de esta manera no se dé una transposición de las funciones que desarrollan, además de esta manera se permitirá generar igualdad de condiciones y oportunidades, y brindar sobre todo servicios públicos de calidad.

Según el COOTAD (2010) en su artículo 171 establece:

Los municipios se financian a partir de “ingresos propios de la gestión; transferencias del presupuesto general del Estado; otro tipo de transferencias, legados y donaciones; participación en las rentas de la explotación o industrialización de recursos naturales no renovables; recursos provenientes de financiamiento”. (p.71)

Entre 1994 y 2010, el Estado ecuatoriano se manejó mediante un modelo centralista en el cual se disponía el 5% para los gobiernos provinciales y cantonales. Sin embargo, según la Constitución del 2008 y el Código Orgánico, los GAD deben recibir el 15% de ingresos permanentes y mínimo el 5% de los no permanentes. El anterior modelo estatal marca una gran diferencia con el actual, y es que, a partir de la vigencia del COOTAD 2010 la transferencia de recursos económicos es directa y automática a través de la Cuenta Única del Tesoro Nacional, es decir, de manera anticipada para evitar problemas de liquidez; ya que, anteriormente los recursos eran asignados a medida que existía incidencia política o de las autoridades locales.

La distribución de recursos económicos es asignada principalmente de acuerdo con la gestión de los GAD dependiendo del cumplimiento de metas del Plan Nacional de Desarrollo y de los planes locales, en primera instancia; debido a que ayuda a tener una mejor planificación local y mejores niveles de articulación. El incremento porcentual de 2006 a 2012 para los municipios fue del 118%, mientras que, a las juntas Parroquiales se incrementó el 76% de las asignaciones realizadas por el Gobierno Central, teniendo en cuenta el incremento de recursos que procedían de las renegociaciones de contratos petroleros del Estado.

Debido a la baja capacidad de los GAD para recaudar dinero a través de los ingresos propios (tasas, impuestos, etc.) son muy dependientes a los ingresos por parte del Presupuesto General del Estado. Según la Constitución del 2008 el reparto de los montos se distribuye de la siguiente manera: para el nivel provincial el 27%, para el nivel municipal el 24%, y, para el nivel parroquial el 31%. Por otra parte, existen distintas fuentes de ingreso para los GAD ya que en algunos territorios realizan proyectos de carácter estratégico. Considerando el artículo 274 de la Constitución el cual establece: “Los gobiernos autónomos descentralizados en cuyo territorio se exploten o industrialicen recursos naturales no renovables tendrán derecho a participar de las rentas que perciba el Estado por esta actividad, de acuerdo con la ley”. (p.37)

El Manual de Gobiernos Locales en Iberoamérica manifiesta que, en cuanto a la participación ciudadana y control social, los representantes a través de las tres funciones que componen los GAD (ejecutiva, legislativa y participación ciudadana) son los encargados de trabajar en el ámbito territorial para:

“Elaborar planes y políticas; mejorar la calidad de la inversión pública y definir agendas de desarrollo; elaborar presupuestos participativos; diseñar mecanismos de transparencia, rendición de cuentas y control social; promover la participación ciudadana e impulsar la comunicación social”

La participación ciudadana establece distintos mecanismos a los cuales el ciudadano puede acceder y participar de manera activa con el objetivo de incidir en las decisiones y políticas en favor del ciudadano. Se reconoce las figuras de audiencias públicas, asambleas, veedurías, silla vacía, entre otros. No obstante, la Ley Orgánica de Participación Ciudadana, incluye otros mecanismos de participación a nivel local, tales como: la consulta popular, la revocatoria del mandato, asambleas locales o la silla vacía en el Concejo Cantonal.

Para fortalecer la gestión pública de los GAD, es importante que exista innovación para responder de forma más eficiente a las necesidades ciudadanas. Para ello deberán tener equipos altamente profesionales, y, asimismo, deberán contratar personal idóneo para el buen manejo de estos equipos. Es fundamental implementar soluciones innovadoras para el ciudadano; y desarrollar proyectos de manera mancomunada para fortalecer los nexos y la con las demás instituciones y obtener beneficios de manera conjunta (Ruano y Vial, 2016, p. 165-195).

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1 Enfoque

Enfoque cuantitativo

Para Creswell (2014), el enfoque cuantitativo es un método de investigación que utiliza la recolección de datos, los cuales se recopilan mediante un documento estructurado, y la información se explora utilizando procedimientos cuantitativos o estadísticos.

Se utilizó el enfoque cuantitativo, con la finalidad de tabular la información recolectada, y, posteriormente realizar gráficos que permitan evidenciar los resultados de la investigación de campo.

Enfoque Cualitativo

Para Hernández, Fernández y Baptista (2014) es un proceso inductivo, recurrente, el cual analiza múltiples y variadas realidades subjetivas, además, no tiene secuencia lineal. Se basa en la riqueza interpretativa y contextualiza el fenómeno objeto de estudio.

Una vez realizada la interpretación de los datos recolectados en las encuestas, este enfoque permitirá vincular dicha información con las teorías y conceptos utilizados en la investigación, los cuales fueron obtenidos a través de una revisión bibliográfica adquirida de libros, tesis y artículos científicos.

3.1.2 Tipo de Investigación

3.1.2.1 Investigación exploratoria

Para Arias (2020) la investigación exploratoria tiene la finalidad de realizar una aproximación a fenómenos poco estudiados, lo cual permite perseguir objetivos para obtener información que permita comprenderlos mejor.

Para dar inicio con la investigación se tomó como punto de partida los medios digitales de las parroquias de Los Andes, Fernández Salvador y San Isidro, para conocer las condiciones en las que se encuentran, es decir, se realizó una aproximación para conocer si la información es de fácil acceso, si está actualizada y qué servicios ofrecen al ciudadano.

3.1.2.2 Investigación bibliográfica

Para Posso (2013), la investigación bibliográfica “es aquella investigación para recoger y analizar información secundaria contenida en diversas fuentes bibliográficas; es decir, se apoya en las consultas, análisis y crítica de documentos” (p.20).

La investigación bibliográfica nos permitió encontrar fuentes de información secundarias sobre el uso de las tecnologías de información y comunicación, el funcionamiento organizacional, las organizaciones, y, sobre los gobiernos locales. Además, se aplicó en la construcción del Capítulo II en el cual se exponen varias teorías.

3.1.2.3 Investigación de campo

“Las técnicas específicas de la investigación de campo, tienen como finalidad recoger y registrar ordenadamente los datos relativos al tema escogido como objeto de estudio. La observación y la interrogación son las principales técnicas que se usan en la investigación” (Baena, 2014, p.11).

La investigación de campo nos permitió obtener información de primera mano, es decir, de una fuente directa en la cual no existe alteración de la información. En este caso los habitantes de las parroquias casos de estudio y funcionarios de los GAD parroquiales de Los Andes, Fernández Salvador y San Isidro. Para la obtención de la información se aplicaron instrumentos como encuestas y entrevistas.

3.1.2.4 Investigación descriptiva

La investigación descriptiva refiere a describir la población, contexto o caso de estudio alrededor del cual se centra su investigación. Además, brinda información sobre del qué, cómo, cuándo y dónde, respecto al problema de investigación, sin darle mayor relevancia a responder al “por qué” ocurre dicho problema (Mejía, 2020. párr.1)

La investigación descriptiva nos permitió describir a la población que utiliza los medios de comunicación digitales de los GAD, a los cuales se los clasifica por rangos de edad, nivel de escolaridad, profesión u ocupación.

3.2 IDEA A DEFENDER

El uso de las tecnologías de la información y comunicación en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales de Los Andes, Fernández Salvador, San Isidro ha mejorado su funcionamiento organizacional.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable Dependiente: Funcionamiento organizacional

Variable Independiente: Tecnologías de la información y la comunicación

Tabla 6 Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Instrumentos
Independiente: Tecnologías de la información y comunicación	Medios digitales	Cuántos medios digitales manejan	Encuesta dirigida a los habitantes de cada parroquia	Cuestionario
	Calidad de servicios digitales	Eficiencia		
		Eficacia		
		Frecuencia de uso		
		Grado de satisfacción		
	Herramientas digitales	Páginas web		
		Plataformas digitales		
Redes sociales				

	Transparencia	Rendición de cuentas		
		Mecanismos		
	Colaboración	Interacción		
Dependiente: Funcionamiento organizacional	Comportamiento organizacional	Comunicación interna	Entrevista dirigida a los funcionarios de los GAD parroquiales rurales	Cuestionario
	Estructura organizacional	Recurso humano		
		Organigrama		
Desempeño	Capacitaciones			

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

3.4.1 Método deductivo

Según Arrieta (2020), este método obtiene conclusiones generales a partir de premisas particulares. Es una forma razonar y explicar la realidad partiendo de teorías generales hacia casos particulares.

Este método permitió realizar un análisis partiendo de teorías y datos generales para deducir por medio del razonamiento lógico y obtener conclusiones.

3.4.2 Método analítico

Labajo (2016), menciona:

El método analítico consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y exámenes de un hecho en particular. Este método nos permite conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías. (p.24)

Este método permitió analizar las respuestas de cada encuestado, los cuales manifestaron su opinión acerca del manejo de las herramientas digitales de los GAD parroquiales rurales.

3.4.3 Método sintético

Según Bernal (2016), el método sintético “integra los componentes dispersos de un objeto de estudio para estudiarlos en su totalidad” (p.72). Este método fue aplicado en la investigación para realizar el procesamiento de datos y obtener la información correspondiente para el establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.5.1 Observación Directa

Cárdenas (2019) afirma: “es un método de recolección de datos que consiste en observar el objeto de estudio dentro de una situación particular. Todo esto se hace sin necesidad de intervenir o alterar el ambiente en el que se desenvuelve el objeto” (párr.1). Esta técnica nos ayudó a tener una visión más clara de cuáles son los medios digitales que tienen los GAD y qué

tipo de información expone, así mismo si esta se encuentra actualizada, y si brindan algún servicio público por medio de ellos.

3.5.2 Entrevista

La entrevista consiste en un cuestionario de preguntas abiertas donde existe un importante grado de direccionalidad en la formulación y el orden de las preguntas pues éstas están preestablecidas, pero no la respuesta, ni su extensión ni la posibilidad de intervención del entrevistador, por lo que permite enriquecer y profundizar en el tipo de formación que se busca (López y Fachelli, 2015, p.8)

Por medio de la entrevista se obtuvo información relevante para el desarrollo de la investigación, pues, se obtuvo el diálogo con los presidentes de los GAD parroquiales rurales casos de estudio, así como también con los demás funcionarios que laboran en él. La finalidad fue obtener información confiable sobre el funcionamiento organizacional y el uso de las TIC dentro del GAD.

3.5.4 Encuesta

La encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida (López y Fachelli, 2015, p.8).

El uso de la encuesta permitió la recolección de datos de forma directa, ya que se aplicó a los habitantes de las parroquias de Los Andes, Fernández Salvador y San Isidro para identificar su opinión acerca del manejo de las herramientas digitales de los GAD parroquiales rurales. El número de encuestas realizadas está en función del tamaño de la muestra calculada.

3.6. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

3.6.1 población y muestra de la investigación

3.6.1.1 Identificación de la población

La población se identifica como “una totalidad de individuos o elementos en los cuales puede presentarse determinada característica susceptible de ser estudiada” (Calderón y Alzamora, 2010, p.47). La población tomada en cuenta en la investigación está conformada por el número total de habitantes de las parroquias Los Andes, Fernández Salvador y San Isidro; tomando en cuenta los datos del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) del 2010.

3.7.1.2 Muestra

Para Espinoza (2016), “es la técnica empleada para la selección de elementos (unidades de análisis o de investigación) representativos de la población de estudio que conformarán una muestra y que será utilizada para hacer inferencias (generalización) a la población de estudio” (p.5).

Según PDOT Fernández Salvador (2015). “La población o universo de la parroquia Fernández Salvador es de 1282 habitantes” (p, 59).

Para la obtención de la muestra se tomó en cuenta las edades entre 20 y 59 años, habiendo un total de 580 habitantes.

En donde:

n = tamaño de la muestra

z = nivel de confianza elegido (1,96)

o = variación de datos (0,25)

N = tamaño de la población (626)

e = error máximo permitido (0,05)

$$n = \frac{(580) (0,25) (1,96)^2}{(580 - 1) (0,05)^2 + (0,25) (1,96)^2}$$

$$n = \frac{601,2104}{2,5229}$$

n= 238 personas encuestadas.

Según PDOT Los Andes (2015). “La población o universo de la parroquia Los Andes es de 2260 habitantes” (p, 39).

Para la obtención de la muestra se tomó en cuenta las edades entre 20 y 59 años, habiendo un total de 1012 habitantes.

En donde:

n = tamaño de la muestra

z = nivel de confianza elegido (1,96)

o = variación de datos (0,25)

N = tamaño de la población (1012)

e = error máximo permitido (0,05)

$$n = \frac{(1012) (0,25) (1,96)^2}{(1012 - 1) (0,05)^2 + (0,25) (1,96)^2}$$

$$n = \frac{971,9248}{3,4879}$$

n= 278 personas encuestadas.

Según el PDOT de San Isidro (2015). “La población o universo de la parroquia La Concepción es de 2721 habitantes” (p. 67).

Para la obtención de la muestra se tomó en cuenta las edades entre 20 y 59 años, habiendo un total de 1157 habitantes.

En donde:

n = tamaño de la muestra

z = nivel de confianza elegido (1,96)

o = variación de datos (0,25)

N = tamaño de la población (1157)

e = error máximo permitido (0,05)

$$n = \frac{(1157) (0,25) (1,96)^2}{(1157 - 1) (0,05)^2 + (0,25) (1,96)^2}$$

$$n = \frac{1111,1828}{3,8504}$$

n= 288 personas encuestadas.

Se determinó la población total (universo) de las parroquias: Los Andes, San Isidro y Fernández Salvador de la provincia del Carchi. A dicha población se le aplicó la fórmula para determinar la muestra para la aplicación de encuestas, y, se redistribuyó con base a la participación de la población en cada una de las parroquias, de acuerdo con la siguiente tabla:

Tabla 7 Población y muestra

Parroquia	Población	% de Participación	Muestra	N° de encuestas aplicadas por parroquias
Los Andes	1012,00	36,81%		125
San Isidro	1157,00	42,09%	388	142
Fernández	580,00	21,10%		71
Salvador				
TOTAL	2749,00	100,00%		338

Fuente: elaboración propia tomando en cuenta datos del INEC Censo Población y Vivienda 2010

Para determinar el universo de en cada parroquia se estratificó en base a la población objetivo de la edad entre 20 a 59 años.

Fórmula de la muestra

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{(2749) * (1,96)^2 * (0,25) (0,05)}{(2749 - 1) + (1,96)^2 * (0,25) (0,05)}$$

$$n = 338$$

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

4.1.1 Resultados de las encuestas

Parroquia San Isidro

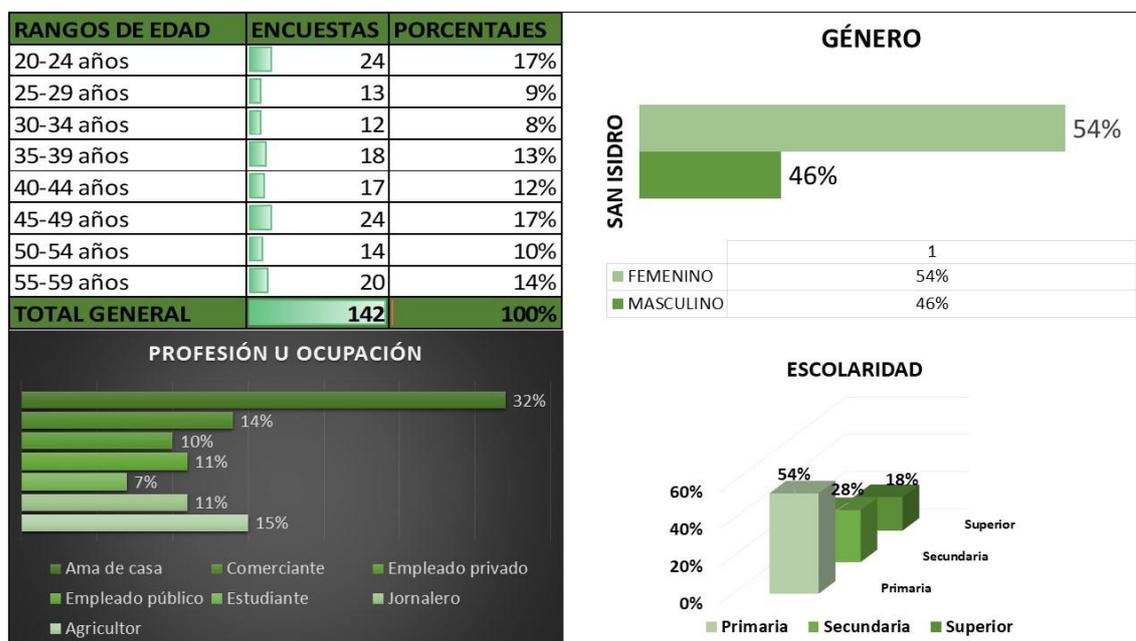


Figura 5. Características de la población de la parroquia San Isidro.

Fuente: elaboración propia

Se aplicaron 142 encuestas a los habitantes de la parroquia, las cuales corresponden al 100%. En tal sentido se ha clasificado a la población por rangos de edad, género, profesión u ocupación y nivel de escolaridad. Obteniendo de esta forma los siguientes resultados: la mayoría de encuestados se encuentra en un rango de 20 a 24 años y 45 a 29 años. Más de la mitad de la población pertenece al género femenino con un 54%, la principal actividad a la que se dedican es de ama de casa con el 32%, y, por último, el 54% de los encuestados ha cursado únicamente la educación primaria.

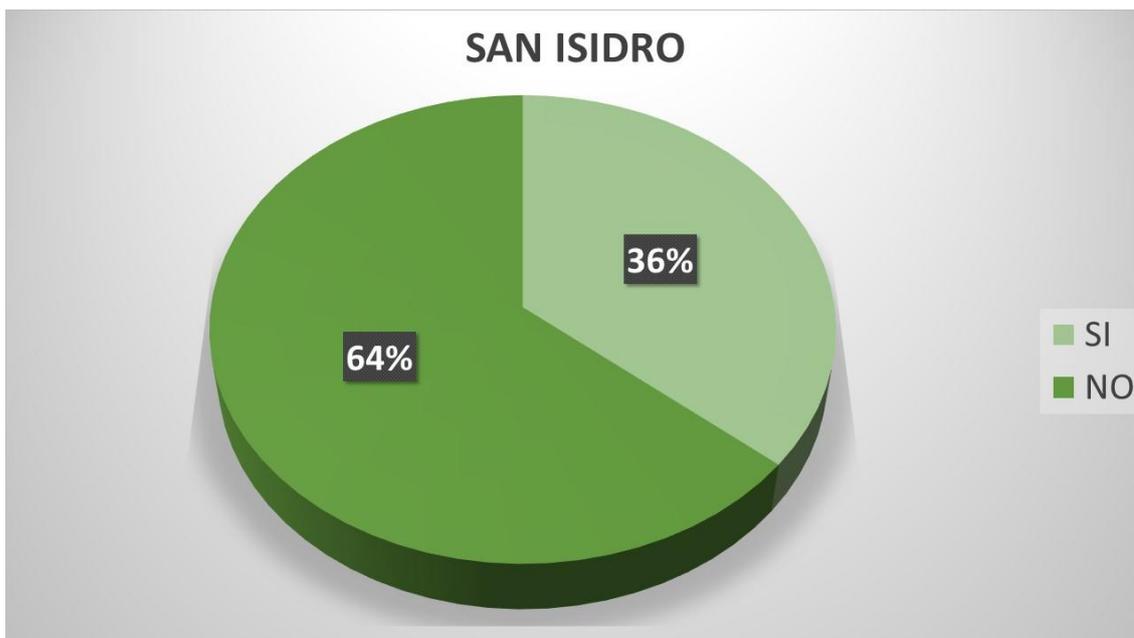


Figura 6. Opinión sobre la transparencia del GAD de San Isidro.

Fuente: elaboración propia

Es responsabilidad de los GAD transparentar cómo llevan a cabo su gestión; la transparencia en la gestión pública sitúa al ciudadano como principal receptor de la información sobre diferentes actividades que ejecuta el GAD, además de las funciones y conductas de cada funcionario, uso de recursos, entre otros aspectos de gran relevancia. Es por tal motivo que el hecho de tener a una ciudadanía más informada e interesada en conocer asuntos de interés público permite un mejor control y combate la corrupción principalmente. De acuerdo con la primera pregunta, del total de la población encuestada de la parroquia de San Isidro el 64% responde que el GAD no es transparente; es decir, no conocen aspectos de interés y opinión pública. Por otra parte, el 36% manifiesta que el GAD sí es transparente, en tal sentido, el ciudadano tiene un adecuado nivel de conocimiento sobre la gestión de los GAD.

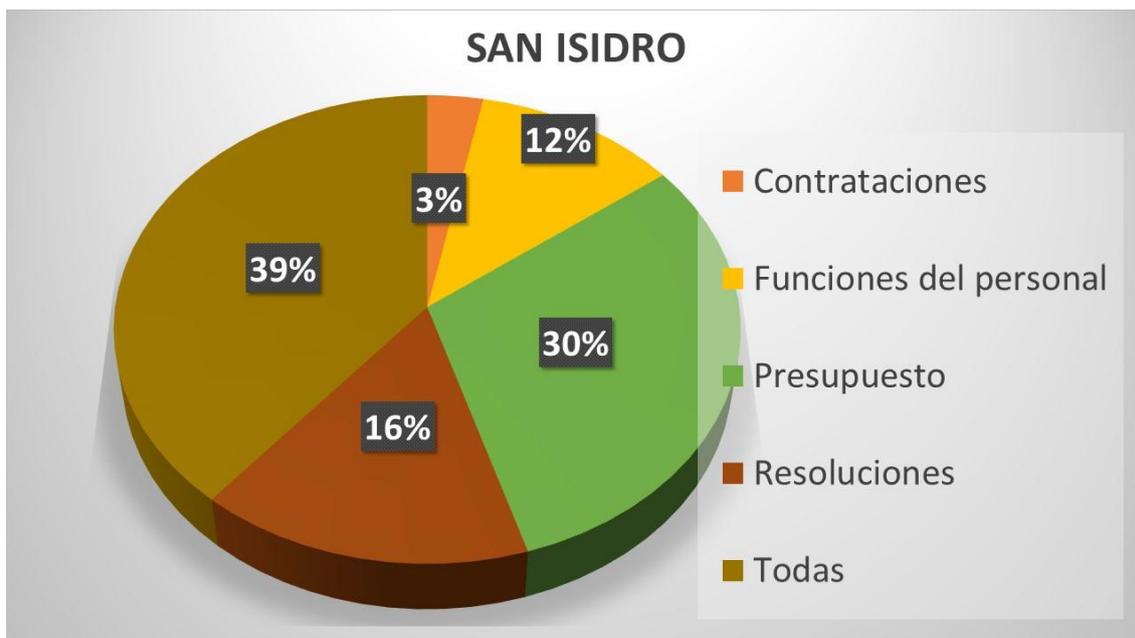


Figura7. Aspectos que se deben transparentar desde el GAD de San Isidro a través del uso de las TIC.

Fuente: elaboración propia

El uso de las TIC en los GAD promueve al ciudadano a participar activamente en la medida en que, permite el intercambio de ideas y opiniones a través del uso de las herramientas y medios de comunicación digitales. Por otra parte, su importancia también radica en la necesidad de hacer conocer al ciudadano todas las actividades, funciones, uso de presupuesto, entre otros aspectos que llevan a cabo los funcionarios públicos, con la finalidad de transparentar su gestión. Los resultados obtenidos demuestran que el 39% están interesados en conocer: el presupuesto, resoluciones, funciones del personal y contrataciones. Sin embargo, ubican en segundo lugar de prioridad que es importante conocer el presupuesto asignado al GAD para la realización de obras, proyectos o actividades en beneficio de la parroquia. No obstante, los ciudadanos ubican en segundo lugar al presupuesto como uno de los aspectos más importantes que el GAD debería hacer conocer, este obtiene el 30%.

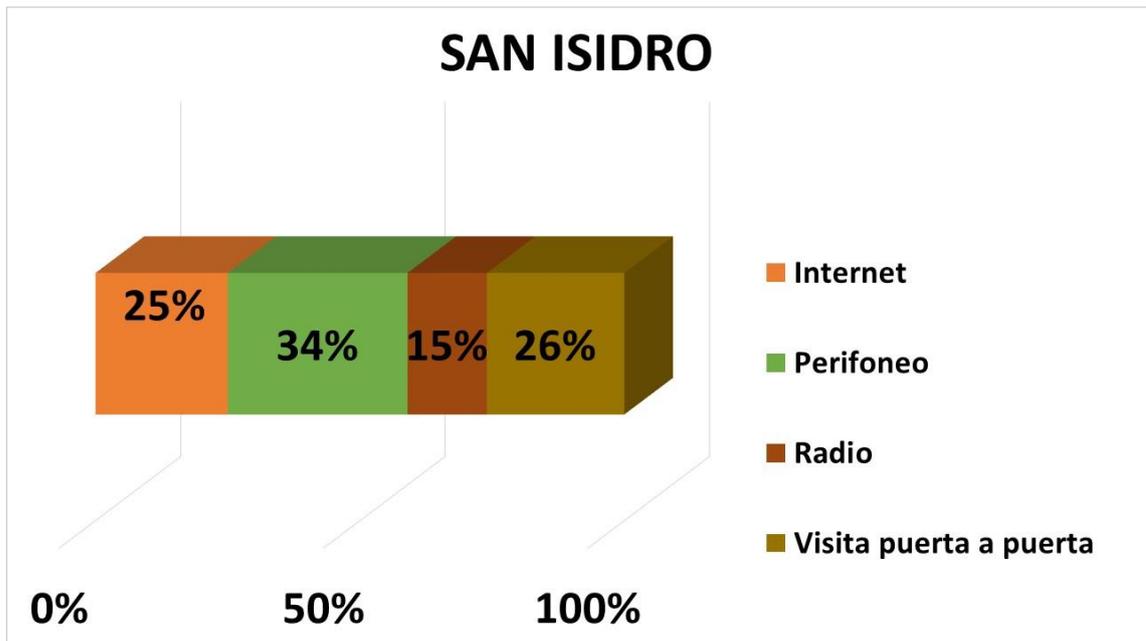


Figura 8. Formas de comunicación de resoluciones o decisiones en la parroquia San Isidro.
Fuente: elaboración propia

Los encuestados de la parroquia de San Isidro consideran que la forma más factible de comunicación es el perifoneo obteniendo el 34% a favor. Es importante emigrar hacia nuevas formas de comunicación que permitan generar mayor interacción y, por ende, una mejor relación entre Gobierno y ciudadano para lograr la aceptación y credibilidad. En segundo lugar, y con el 26% prefieren una comunicación por medio de la visita puerta a puerta. Ubican en tercer lugar al internet como necesario para una mejor comunicación. En tal sentido, los habitantes de esta parroquia no se encuentran familiarizados con el uso de las TIC, por lo cual prefieren alternativas de comunicación obsoletas.

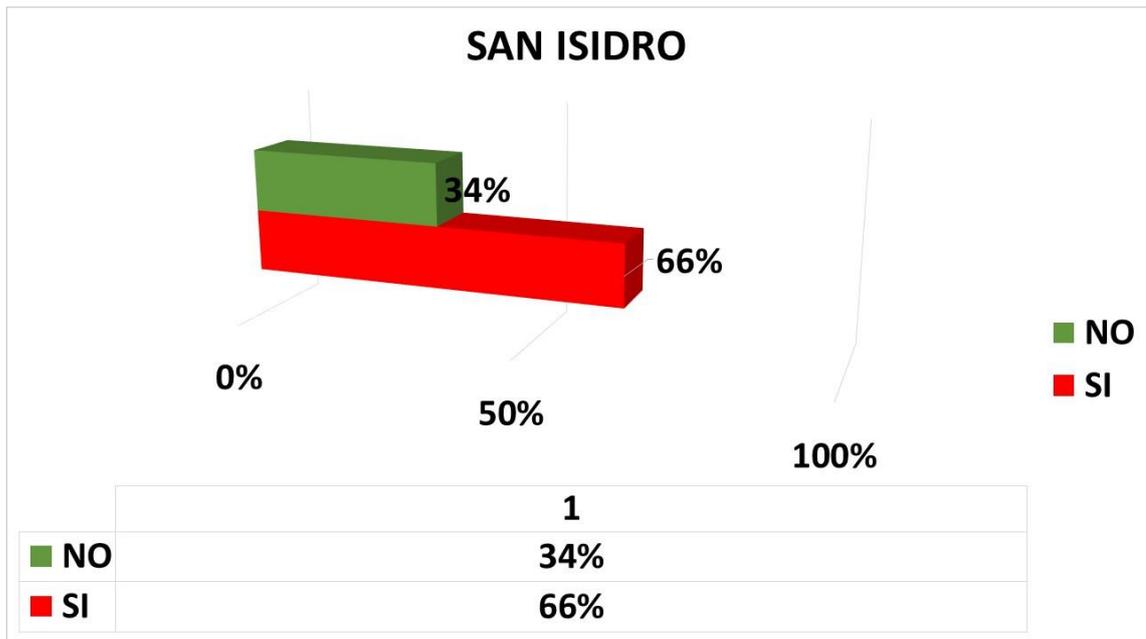


Figura 9. Utilización de internet en la parroquia San Isidro.

Fuente: elaboración propia

Si bien es cierto, el uso de internet puede conllevar a grandes desventajas si se realiza un mal uso de la información, sin embargo, es fundamental hoy en día, pues, nos permite estar permanentemente informados y conectados con todo el mundo. Los resultados obtenidos muestran que el 34% de encuestados de la parroquia no saben utilizar internet, por lo cual, no tienen acceso a nuevas formas de comunicación que les permita estar al tanto de la información pública que maneja el GAD. La falta de cultura digital podría obstaculizar la entrada a una administración pública más eficiente y podría entorpecer la gestión de los funcionarios al no existir un adecuado seguimiento por parte del ciudadano a consecuencia de no saber utilizar el internet como herramienta de comunicación e información.

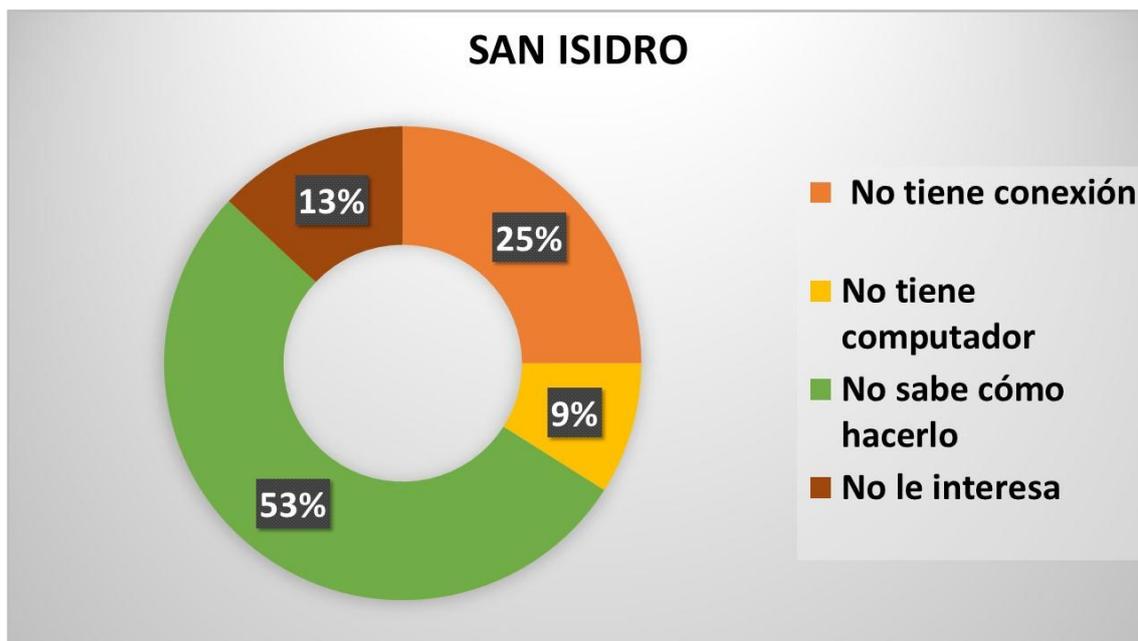


Figura 10. Limitaciones para usar internet en la parroquia San Isidro.

Fuente: elaboración propia

Los habitantes de San Isidro manifiestan que una de las mayores limitaciones para usar internet es que no saben cómo hacerlo; es decir, no tienen conocimiento sobre la utilización las TIC como herramientas de comunicación, interacción u opinión. El 25% de encuestados muestran que la segunda limitante es que no tienen conexión; si bien es cierto en el sitio existe un Infocentro que les permite utilizar los equipos y herramientas tecnológicas necesarios con diversos fines, pero, no existe interés en el ciudadano para hacer uso de ellas. El 13% de encuestados responde que no le interesa; en tal sentido hace falta mayor socialización sobre las grandes ventajas que genera el utilizar esta herramienta tan importante ya que puede facilitar la vida del ciudadano.

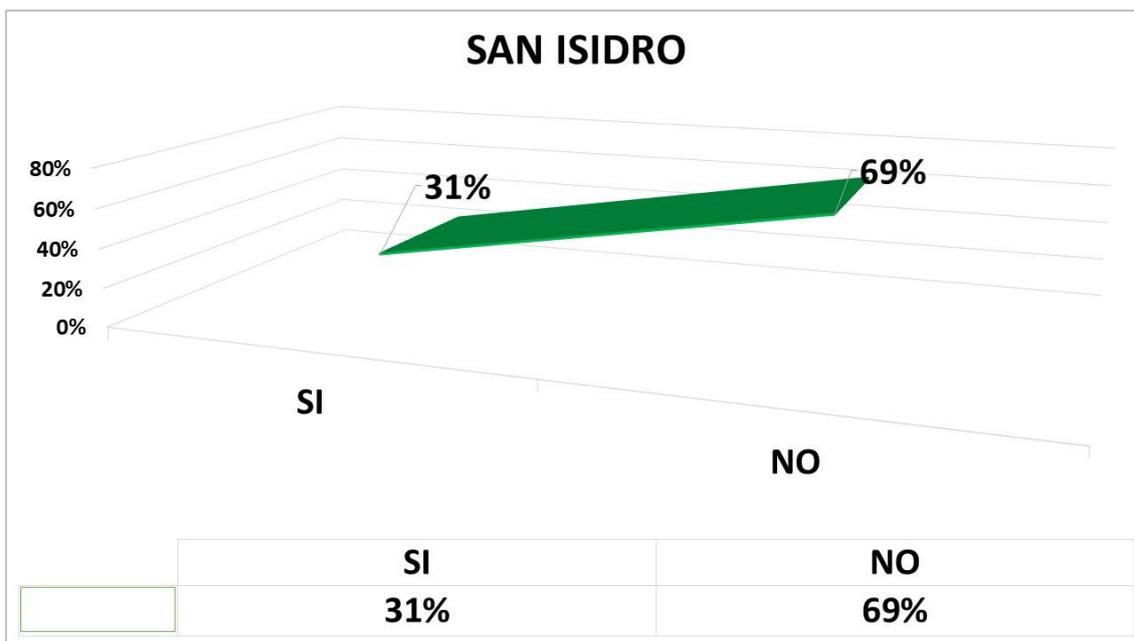


Figura 11. Conocimiento de los medios digitales del GAD San Isidro.

Fuente: elaboración propia

El 31% de los habitantes reflejan que conocen los medios digitales que maneja el GAD, por el contrario, el 69% no conoce sobre ellos. Los medios digitales, utilizados como medios de comunicación hacen posible su permanencia en la opinión pública, ya que a través de las plataformas, redes sociales o páginas web, el ciudadano está enterado de todos los acontecimientos suscitados tanto al interior como fuera del GAD. Además, algunos de estos medios permiten la realización de servicios, otorgando esa facilidad al ciudadano y el beneficio de coste/tiempo.

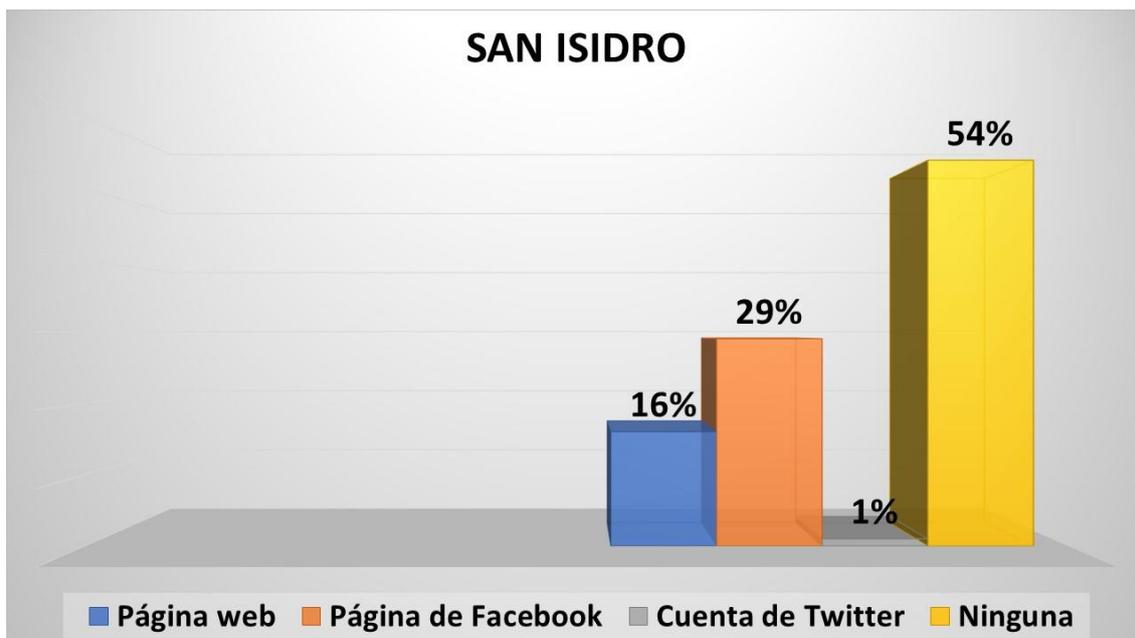


Figura 12. Conocimiento de medios digitales del GAD San Isidro.

Fuente: elaboración propia

Actualmente las TIC adquieren un rol fundamental dentro de toda organización pública, pues, mediante ellas logran alcanzar indicadores clave para llevar una gestión pública adecuada, de la misma manera logran mantenerse en la opinión pública a través de la socialización utilizando medios digitales. En la parroquia San Isidro el 54% de los encuestados manifiesta que no conoce ningún medio digital del GAD, solamente el 29% conoce la página de Facebook que dispone el GAD, y el 16% sabe que posee una página web para brindar información al ciudadano.

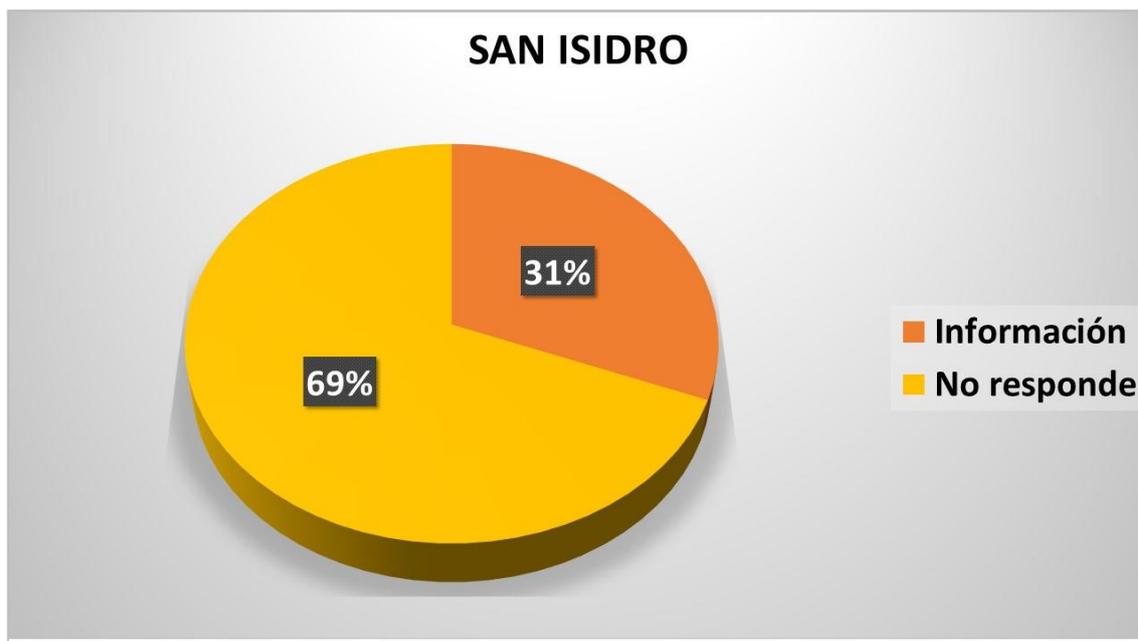


Figura 13. Motivo de visita al sitio web de la parroquia de San Isidro.

Fuente: elaboración propia

Los medios digitales utilizados por entidades del sector público en gran medida sirven para mantener informado al ciudadano acerca de las actividades que han realizado durante cierto lapso, también para emitir algún comunicado, entre otros motivos. El 69% de encuestados de San Isidro no responde debido a que no conoce ningún medio digital del GAD, sin embargo, el 31% responde que ha ingresado para informarse debido a que el GAD no dispone un lugar en su página web u otros medios digitales para realizar algún trámite o solicitar un servicio, es decir, estos medios son solamente informativos.

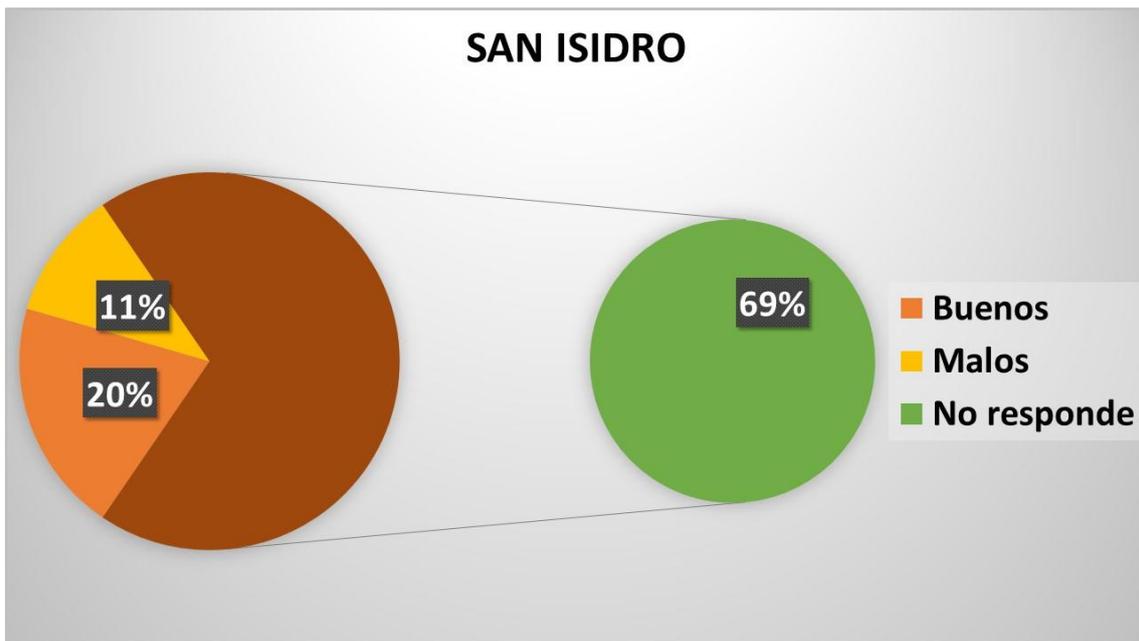


Figura 14. Opinión sobre sitios web de la parroquia San Isidro.

Fuente: elaboración propia

La experiencia de navegación en los sitios web de la parroquia de San Isidro obtuvo el 69% indicando que es mala. Para que el sitio web capte la atención e interés de quien lo visita debe mantenerse en constante innovación, es decir, debe existir información de interés público y lo más importante que esté actualizada, también debe incluir opciones para que el ciudadano pueda encontrar toda la documentación sin necesidad de dirigirse a la parroquia para realizar algún trámite u otras gestiones.

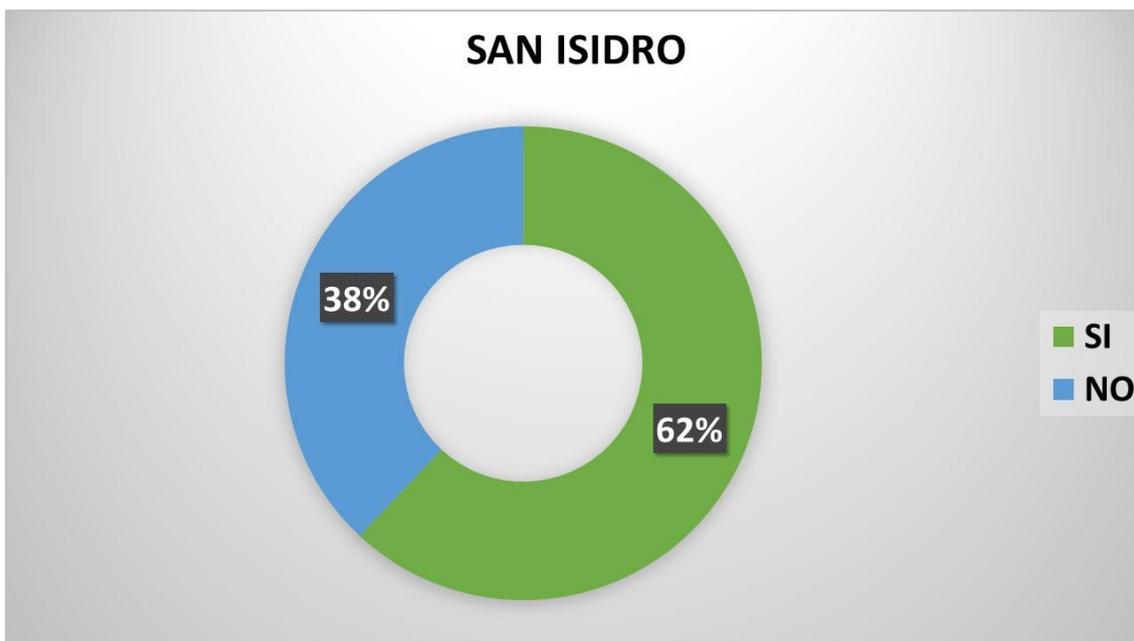


Figura 15. Mejora de los medios de comunicación digitales de la parroquia San Isidro.

Fuente: elaboración propia

Los medios de comunicación digitales manejados por los GAD deben tener enfoque en el ciudadano, ya que es él quien genera mayor interacción, es quien debería interesarse por la información que contiene y la que hace falta. Es por tal motivo que en la encuesta realizada se preguntó a los habitantes si les gustaría que los medios de comunicación puedan ser mejorados, por lo cual, el 62% de la población encuestada desea que estos medios sean modificados, ya que la experiencia de navegación debe satisfacer sus necesidades y expectativas.

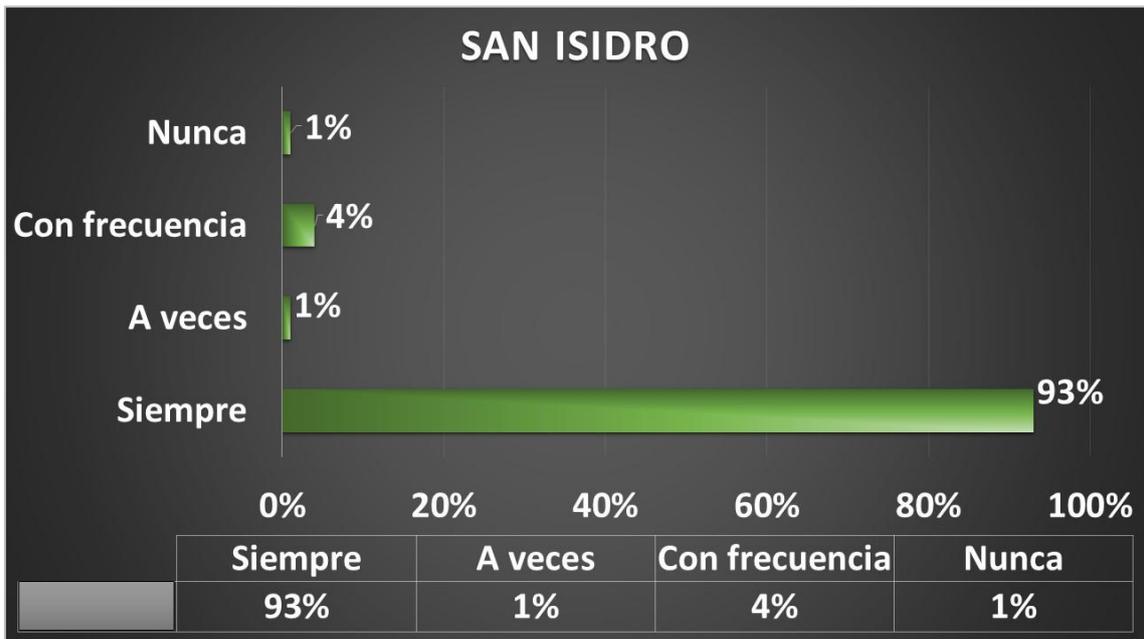


Figura 16. Sitio para presentar quejas y sugerencias para los habitantes de la parroquia San Isidro.

Fuente: elaboración propia

La opinión del ciudadano es parte fundamental en la gestión de las entidades públicas, ya que sus sugerencias ayudan a mejorar continuamente, logrando mayor aceptación y satisfacción de sus necesidades. En tal sentido, el 93% de encuestados de la parroquia de San Isidro respondió que siempre debería habilitarse un lugar para presentar sus quejas. Este aspecto debe ser tomado en cuenta ya que permite mejorar la calidad de vida de la población y ayudar al desarrollo de la parroquia.

Parroquia Fernández Salvador

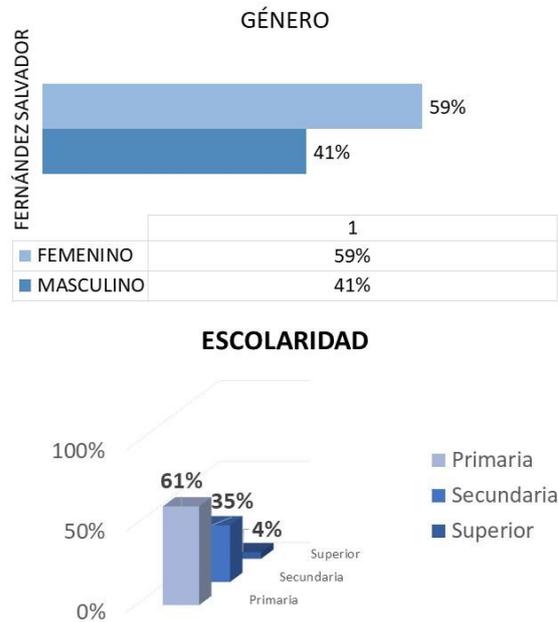
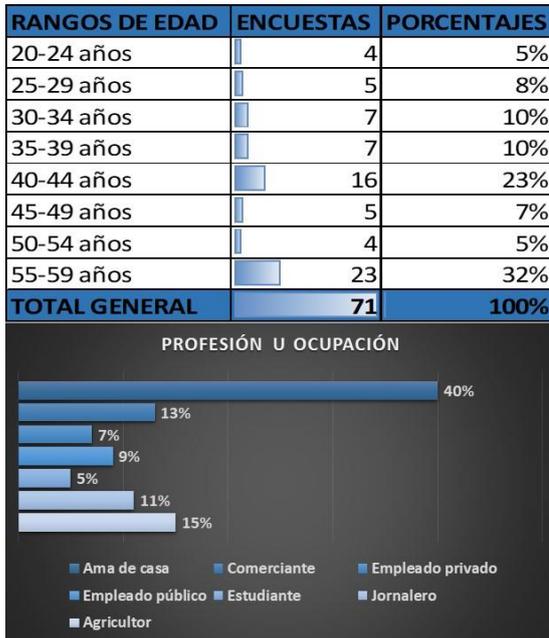


Figura 17. Características de la población de la parroquia Fernández Salvador.
Fente: elaboración propia

Se aplicaron 71 encuestas a los habitantes de la parroquia, las cuales corresponden al 100%. En tal sentido se ha clasificado a la población por rangos de edad, género, profesión u ocupación y nivel de escolaridad. Obteniendo de esta forma los siguientes resultados: la mayoría de encuestados se encuentra en un rango de 55 a 59 años, más de la mitad de la población pertenece al género femenino con el 59%, la principal actividad a la que se dedican es de ama de casa con el 40%, y, por último, el 61% de los encuestados ha cursado únicamente la educación primaria.

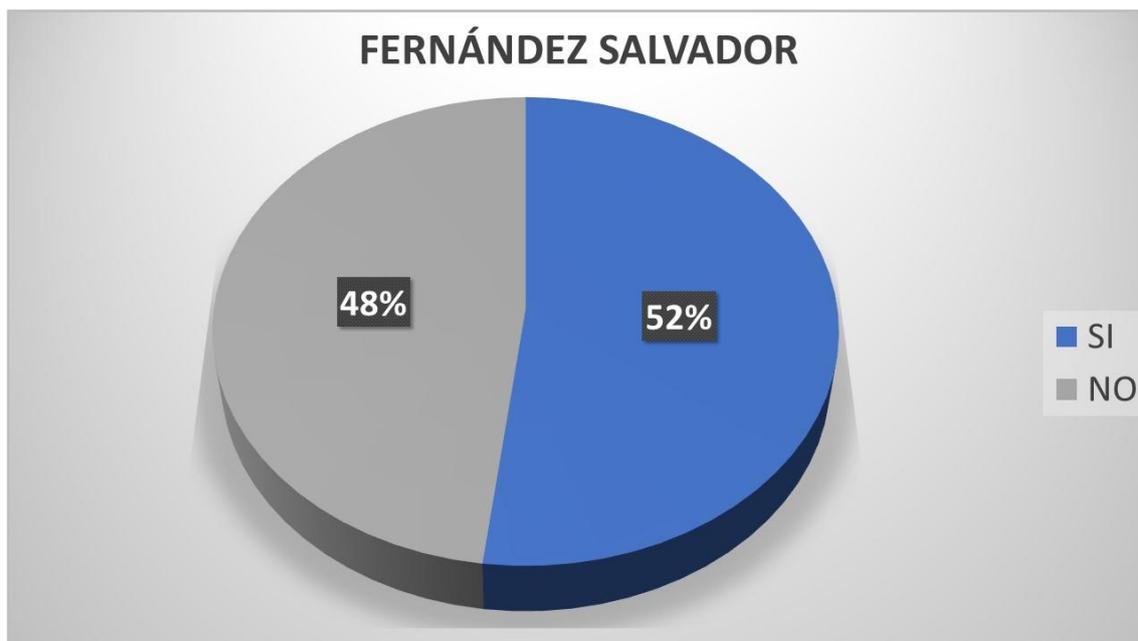


Figura 18. Opinión sobre la transparencia del GAD de Fernández Salvador.

Fuente: elaboración propia

La transparencia en los GAD va más allá de situar información en los diferentes medios de comunicación, esto significa una gestión facilitadora de mecanismos que, de cierta forma otorga al ciudadano un rol protagónico para involucrarse en los asuntos públicos. Los GAD son los encargados de transparentar todas sus actividades, por lo tanto, deberán hacer uso de herramientas o mecanismos que permitan evidenciar una adecuada gestión pública. En consecuencia, lo anteriormente mencionado permitirá lograr ciudadanos más informados en el ámbito público lo cual evita que la corrupción se haga presente en estos espacios. De acuerdo con la primera pregunta, del total de la población encuestada de la parroquia de Fernández Salvador el 52% manifiesta que el GAD sí es transparente, es decir, el ciudadano tiene un adecuado nivel de conocimiento sobre la gestión de los GAD. Por otra parte, el 48% restante manifiesta que el GAD no es transparente; por lo cual, no conocen aspectos de interés y opinión pública.

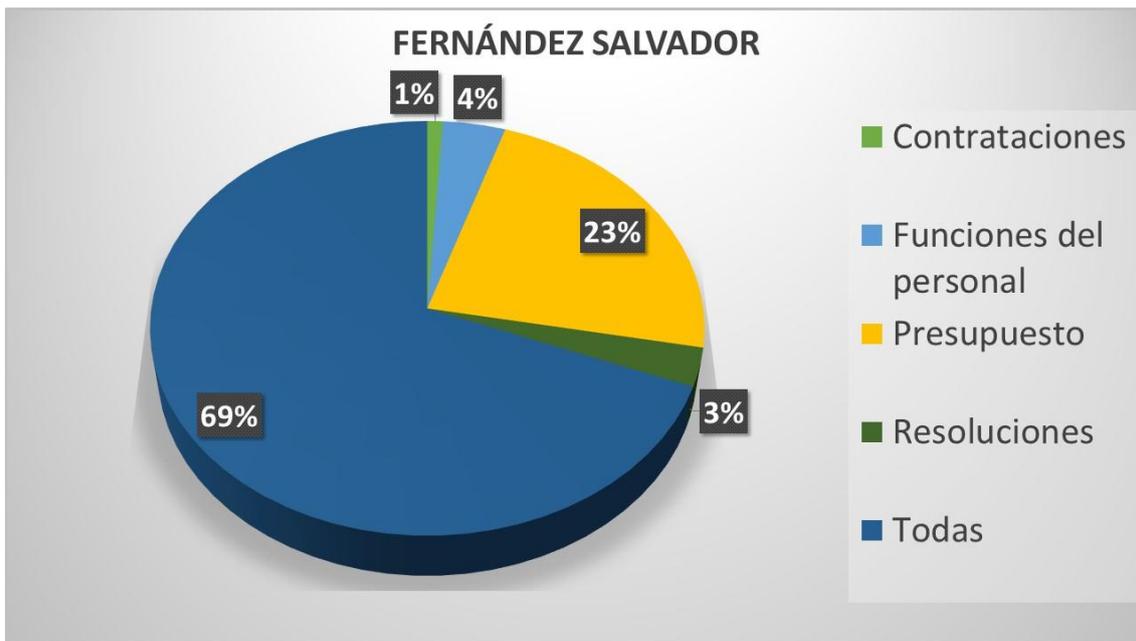


Figura 19. Aspectos que se deben transparentar desde el GAD de Fernández Salvador a través del uso de las TIC.

Fuente: elaboración propia

La comunicación es parte importante en los procesos de gestión para lograr cumplir con los requerimientos y demandas que exige la ciudadanía. Los resultados obtenidos demuestran que la mayoría de encuestados, es decir, el 69% están interesados en conocer: el presupuesto, resoluciones, funciones del personal y contrataciones. En segundo lugar priorizan conocer el presupuesto asignado al GAD para la ejecución de obras, proyectos o actividades que beneficien a la parroquia. Además, un mínimo de encuestados es decir, el 4% considera que es necesario que se conozca cuáles son las funciones del personal.

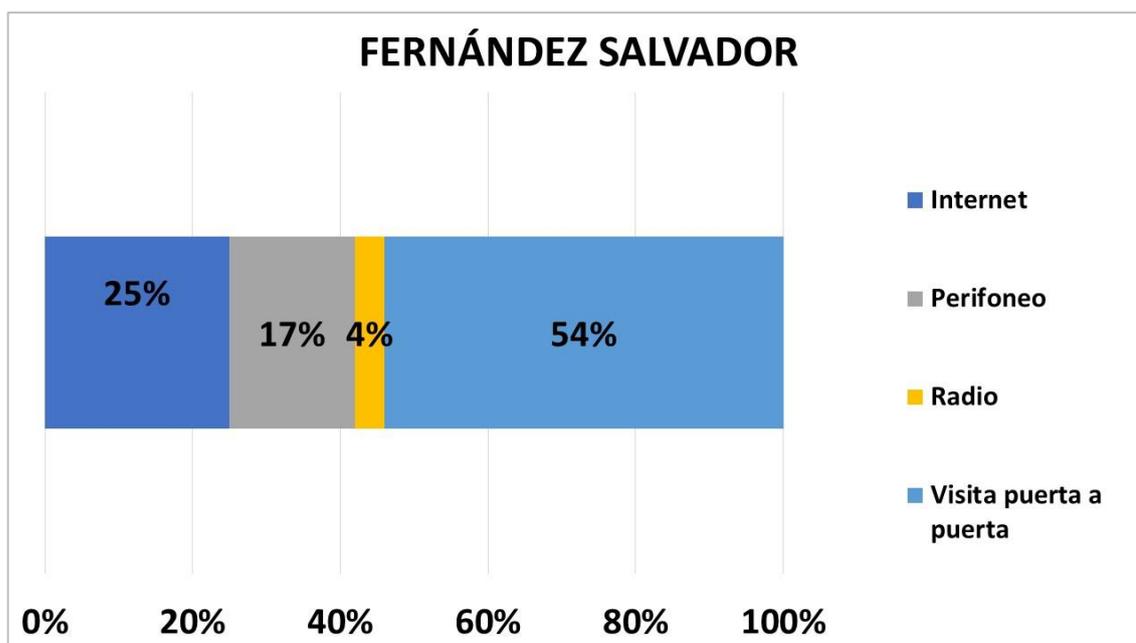


Figura 20. Formas de comunicación de resoluciones o decisiones en la parroquia Fernández Salvador.

Fuente: elaboración propia

El surgimiento de nuevas formas de comunicación resulta importante, pues, permite que las administraciones públicas se enfoquen en encontrar diferentes alternativas de llegar o ubicarse más cerca al ciudadano, haciendo de este un ciudadano interesado en conocer actividades del quehacer público para un mayor beneficio colectivo. Los encuestados consideran que la forma más factible de comunicación es la visita puerta a puerta, obteniendo el 54% a favor. El 25% prefiere que les comuniquen las decisiones o resoluciones a través del internet, y, ubican en tercer lugar al perifoneo como necesario para una mejor comunicación, ante ello el 17% estuvo de acuerdo. En tal sentido, los habitantes de esta parroquia no se encuentran aptos para hacer uso de las tecnologías de información y comunicación, por lo cual optan por formas de comunicación que no se ajustan a los cambios tecnológicos.

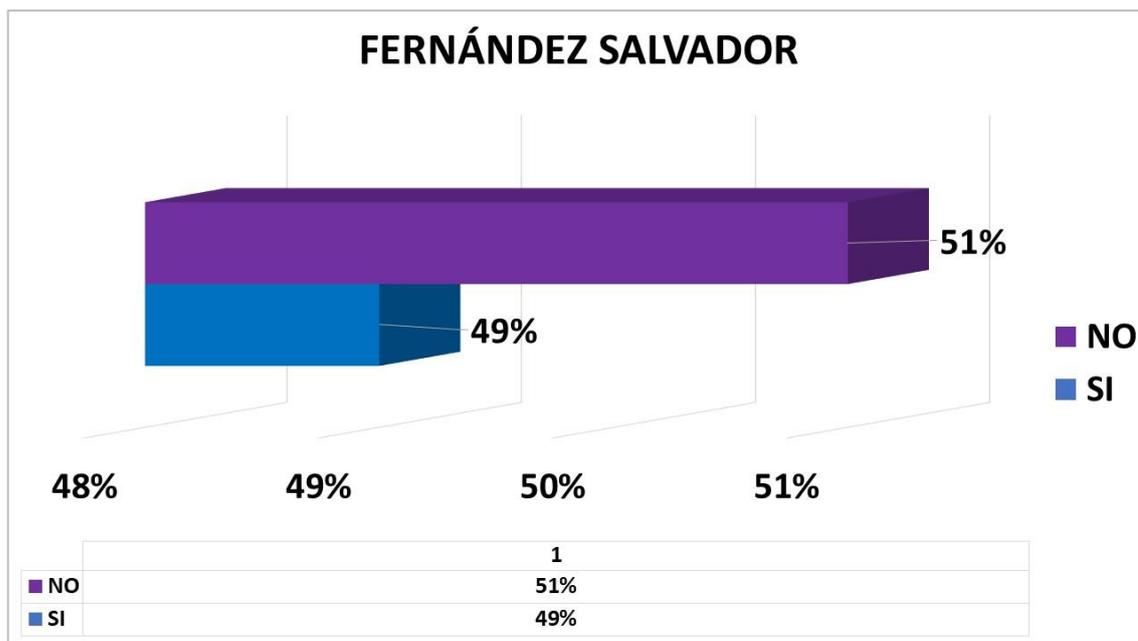


Figura 21. Utilización de internet en la parroquia Fernández Salvador.

Fuente: elaboración propia

El inadecuado uso del internet trae consigo graves problemas si el objetivo es para fines maliciosos, sin embargo, hoy en día es muy importante, pues, nos permite estar permanentemente informados y conectados con todo el mundo. Los resultados obtenidos muestran que el 51% de encuestados de la parroquia no saben utilizar internet, por lo tanto, no tienen acceso a nuevas formas de comunicación que les permita conocer la información pública que maneja el GAD. Por otra parte, el 49% responde que puede usar el internet. Sin embargo, el desconocimiento sobre el uso y manejo de este podría dificultar una correcta gestión pública, pues, la tornaría ineficiente al no existir un adecuado seguimiento por parte del ciudadano a consecuencia de no saber utilizar el internet como herramienta de comunicación, información, e interacción.

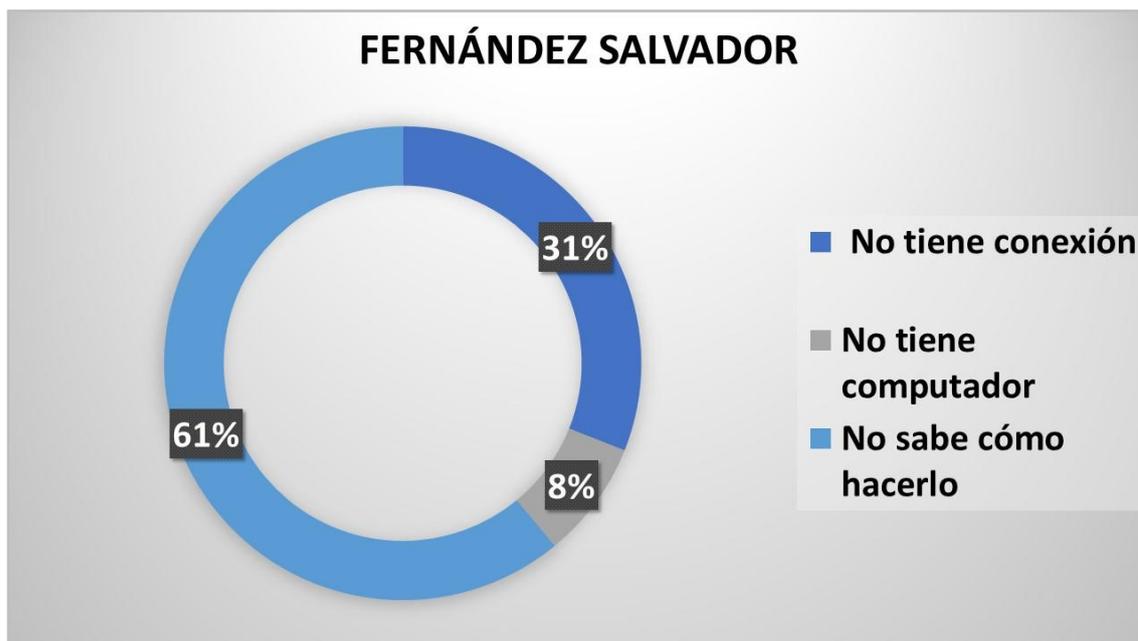


Figura 22. Limitaciones para usar internet en la parroquia Fernández Salvador.
Fuente: elaboración propia

El 61% de habitantes de la parroquia manifiestan que una de las causas por las que no usan el internet es que no saben cómo hacerlo; es decir, no tienen conocimiento sobre la utilización de esta herramienta como medio de comunicación, interacción u opinión. El 31% responde que la segunda limitante es que no tienen conexión, sin embargo, hace falta mayor divulgación sobre los beneficios que genera el uso del internet respecto al beneficio coste/tiempo principalmente. El 8% de encuestados responde que no tienen computador. A pesar de que en la parroquia existe un Infocentro que les permite utilizar los equipos y herramientas tecnológicas necesarios con diversos fines, el ciudadano no se interesa por hacer uso de ellas.

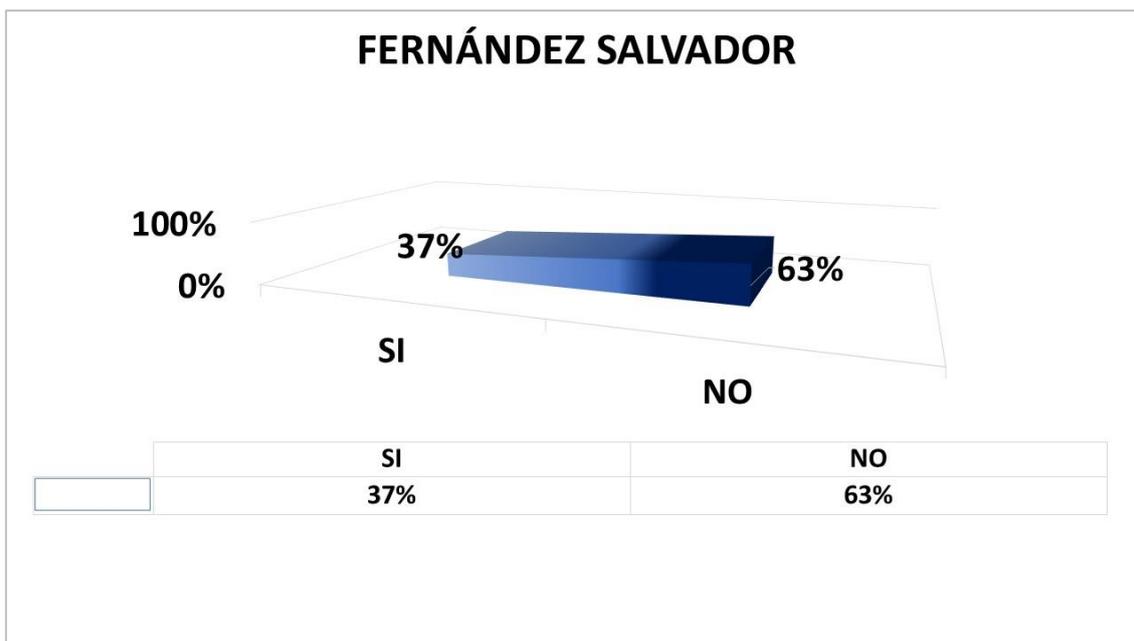


Figura 23. Conocimiento de los medios digitales del GAD Fernández Salvador.

Fuente: elaboración propia

El 37% de los habitantes reflejan que conocen los medios digitales que maneja el GAD, por el contrario, el 63% no conoce sobre ellos. La importancia del conocimiento y manejo de los medios digitales radica en la facilidad que se logra en nuestros procesos de comunicación y la rápida información. Por otro lado, es indispensable para las organizaciones en la medida en que, ayuda a alcanzar niveles de eficiencia y eficacia y alcanzar los objetivos planteados.

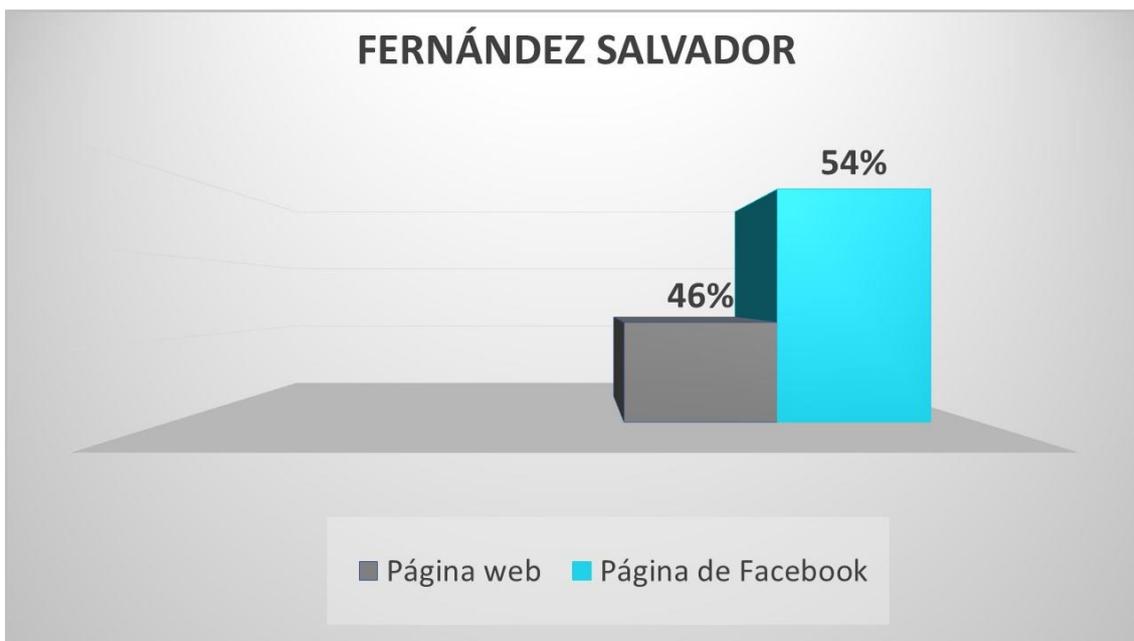


Figura 24. Conocimiento de medios del GAD Fernández Salvador.

Fuente: elaboración propia

En la parroquia de Fernández Salvador el 46% de los encuestados manifiesta que conoce la página web. Y, el 54% conoce la página de Facebook que dispone el GAD. Los medios digitales permiten posicionar a los GAD en la opinión pública, pues, la información expuesta mantiene informados a los ciudadanos acerca de las acciones que están obligados a cumplir y hacer conocer. Además, permite que los GAD puedan promocionar las particularidades de la parroquia no solo con sus habitantes, sino también con pobladores de lugares cercanos, entre otros aspectos.

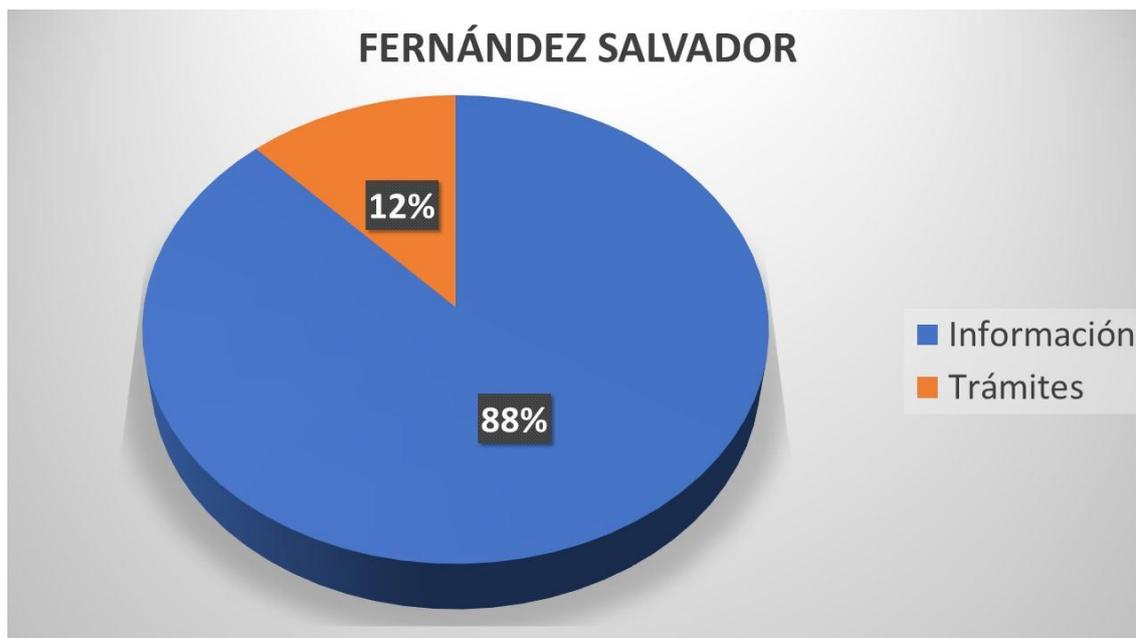


Figura 25. Motivo de visita al sitio web de la parroquia Fernández Salvador.

Fuente: elaboración propia

Los medios digitales utilizados por los GAD provinciales o municipales, en su gran mayoría son netamente informativos, aunque también son utilizados para brindar algún servicio, sin embargo, en los GAD parroquiales no ofrecen servicios en sus sitios web, pues, el ciudadano que requiera alguna diligencia debe dirigirse al GAD municipal. A pesar de ello el 12% manifiesta que ha realizado trámites haciendo uso del sitio web. Por otra parte, el 88% respondió que ha ingresado para informarse.

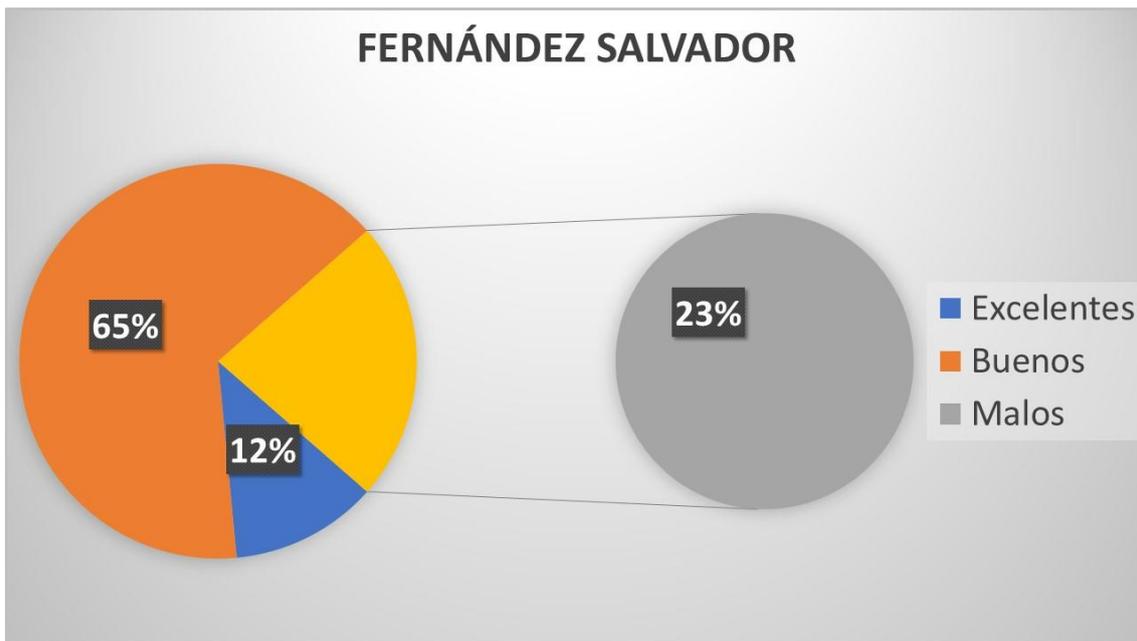


Figura 26. Opinión sobre sitios web de la parroquia Fernández Salvador.

Fuente: elaboración propia

La experiencia de navegación en los sitios web de la parroquia de Fernández Salvador obtuvo el 23% indicando que es mala. Para que el sitio web genere interés de quien acceda a él, debe mantenerse en constante innovación, es decir, debe ajustarse a nuevas formas de emitir la información, pero, es muy importante que esta se encuentre actualizada mensualmente. Para mejorar la experiencia de navegación en los sitios web, también se debe incluir opciones para que el usuario pueda encontrar toda la documentación sin necesidad de dirigirse a la parroquia para realizar algún trámite u otras gestiones. Sin embargo, el 65% piensa que los sitios web de la parroquia son buenos.

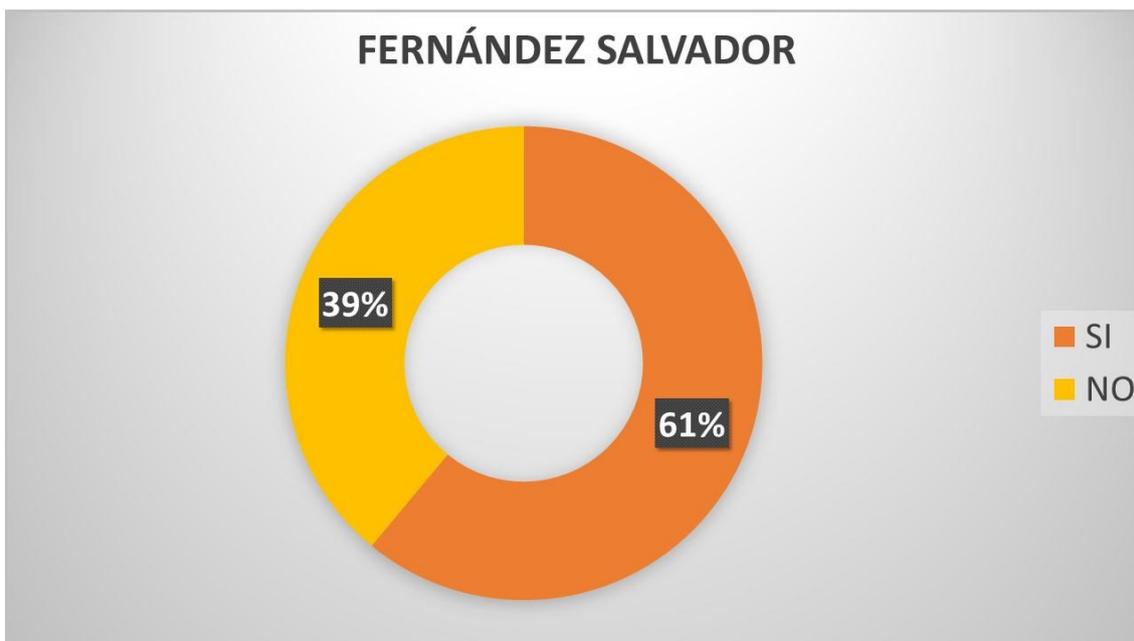


Figura 27. Mejora de los medios de comunicación digitales de la parroquia Fernández Salvador.

Fuente: elaboración propia

Los medios de comunicación digitales manejados por los GAD deben tener enfoque en el ciudadano, ya que es él quien genera mayor interacción, es quien debería interesarse por la información que contiene y la que hace falta. Es por tal motivo que en la encuesta realizada se preguntó a los habitantes si les gustaría que los medios de comunicación puedan ser mejorados, por lo cual, el 61% de la población encuestada desea que estos medios sean modificados, ya que la experiencia de navegación debe satisfacer sus necesidades y expectativas.

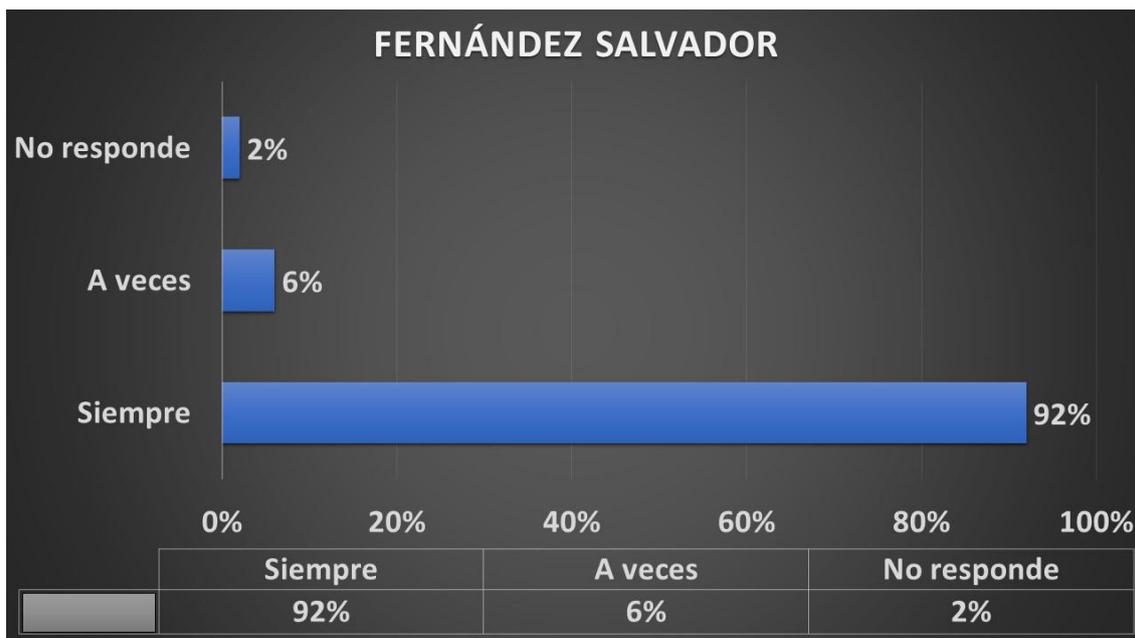


Figura 28. Sitio para presentar quejas y sugerencias para los habitantes de la parroquia Fernández Salvador.

Fuente: elaboración propia

La opinión del ciudadano es parte fundamental en la gestión de las entidades públicas, ya que sus sugerencias ayudan a mejorar continuamente, logrando mayor aceptación y satisfacción de sus necesidades. En tal sentido, el 92% de encuestados de la parroquia de Fernández Salvador manifestó que siempre debería habilitarse un lugar para presentar sus quejas. Este aspecto debe ser tomado en cuenta ya que permite mejorar la calidad de vida de la población y ayudar al desarrollo de la parroquia.

Parroquia Los Andes

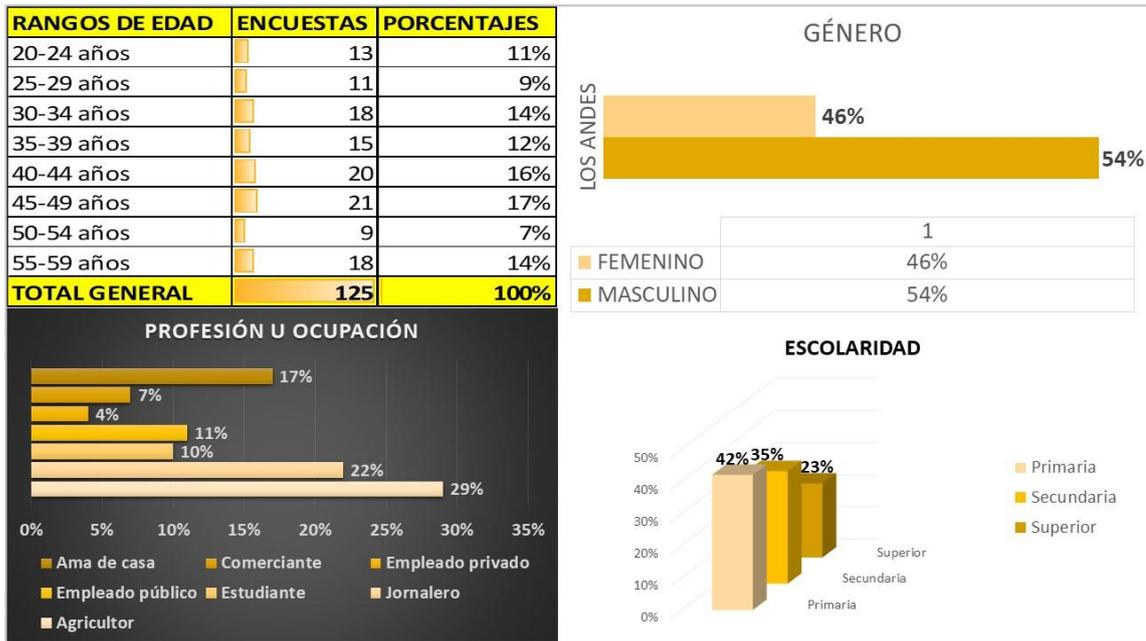


Figura 29. Características de la población de la parroquia Los Andes.
Fuente: elaboración propia

Se aplicaron 125 encuestas a los habitantes de la parroquia, las cuales corresponden al 100%. En tal sentido se ha clasificado a la población por rangos de edad, género, profesión u ocupación y nivel de escolaridad. Obteniendo de esta forma los siguientes resultados: la mayoría de encuestados se encuentra en un rango de 45 a 49 años, más de la mitad de la población pertenece al género masculino con un 54%, la principal actividad a la que se dedican es la agricultura con el 29% y, por último, el 42% de los encuestados ha cursado tanto la educación primaria, y el 35% la educación secundaria.



Figura 30. Opinión sobre la transparencia del GAD de Los Andes.

Fuente: elaboración propia

La transparencia en la gestión de los GAD permite ubicar al ciudadano como principal receptor de la información sobre las acciones públicas llevadas a cabo, además de las funciones y conductas de cada funcionario, uso de presupuesto, etc. Por tal razón resulta fundamental lograr un ciudadano más informado e interesado en conocer asuntos de interés público ya que permite un mejor control y ayuda a evitar la corrupción principalmente. De acuerdo con la primera pregunta, del total de la población encuestada de la parroquia de Los Andes el 34% manifiesta que el GAD sí es transparente, en tal sentido, el ciudadano tiene un adecuado nivel de conocimiento sobre la gestión de los GAD. Y, el 66% restante responde que el GAD no es transparente; es decir, no conocen aspectos de interés y opinión pública.

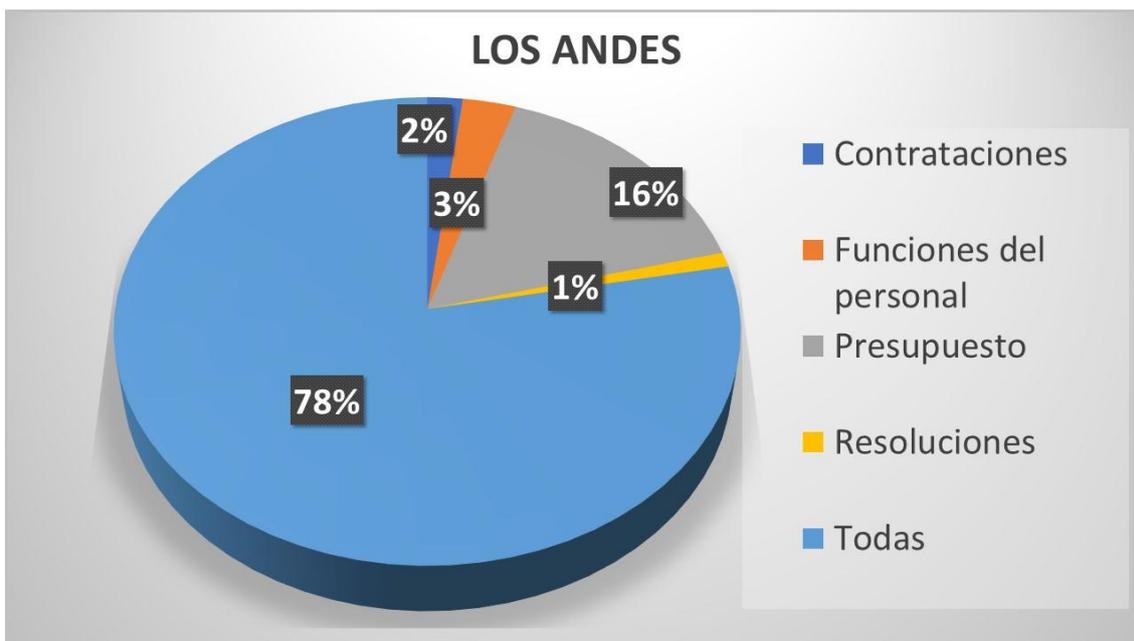


Figura 31. Aspectos que se deben transparentar desde el GAD de Los Andes a través del uso de las TIC.

Fuente: elaboración propia

La comunicación es parte importante en los procesos de gestión para lograr cumplir con los requerimientos y demandas que exige la ciudadanía. Los resultados obtenidos demuestran que más de la mitad de los encuestados, es decir, el 78% están interesados en conocer: el presupuesto, resoluciones, funciones del personal y contrataciones. Sin embargo, ubican en segundo lugar de prioridad que es importante conocer el presupuesto asignado al GAD para la realización de obras, proyectos o actividades en beneficio de la parroquia. Además, un mínimo de encuestados considera que es necesario que se conozca las funciones del personal.

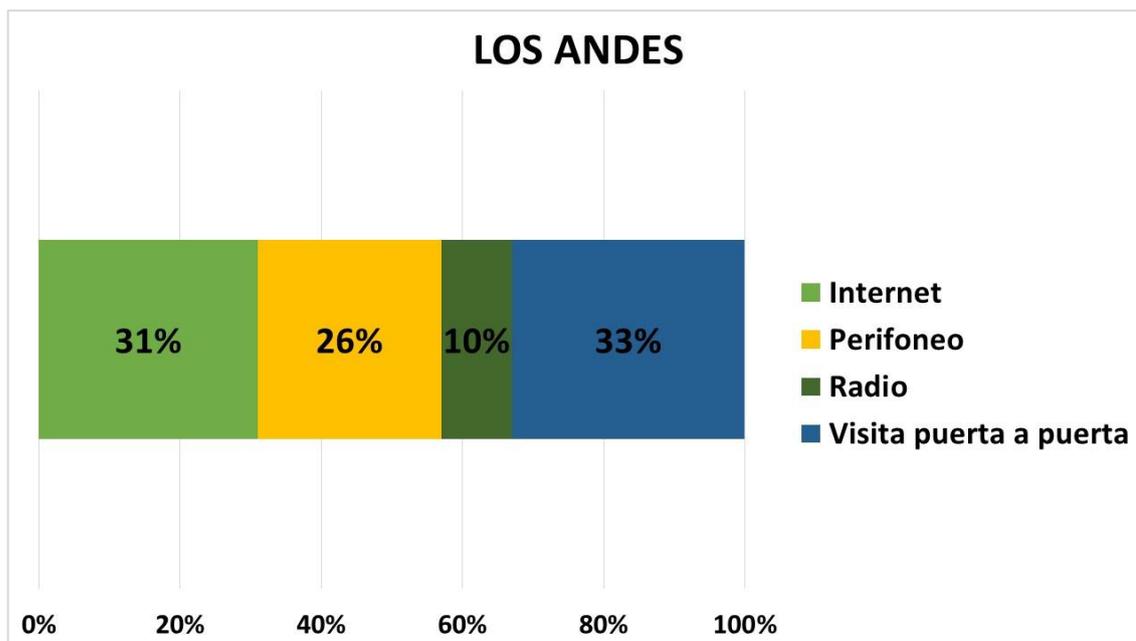


Figura 32. Formas de comunicación de resoluciones o decisiones en la parroquia Los Andes.
Fuente: elaboración propia

Los encuestados de la parroquia de Los Andes consideran que la forma más factible de comunicación es la visita puerta a puerta, obteniendo el 33% a favor. Es importante dejar en el pasado formas de comunicación en las cuales no se hace presente la tecnología ya que podría dificultar la relación cercana entre Gobierno y ciudadano. En segundo lugar, prefieren una comunicación por medio del uso del internet con el 31% de acogida, y, ubican en tercer lugar al perifoneo como necesario para una mejor comunicación. El tal sentido, los habitantes de esta parroquia no se encuentran familiarizados con el uso de las TIC, por lo cual prefieren alternativas de comunicación que no estén relacionados con las tecnologías.

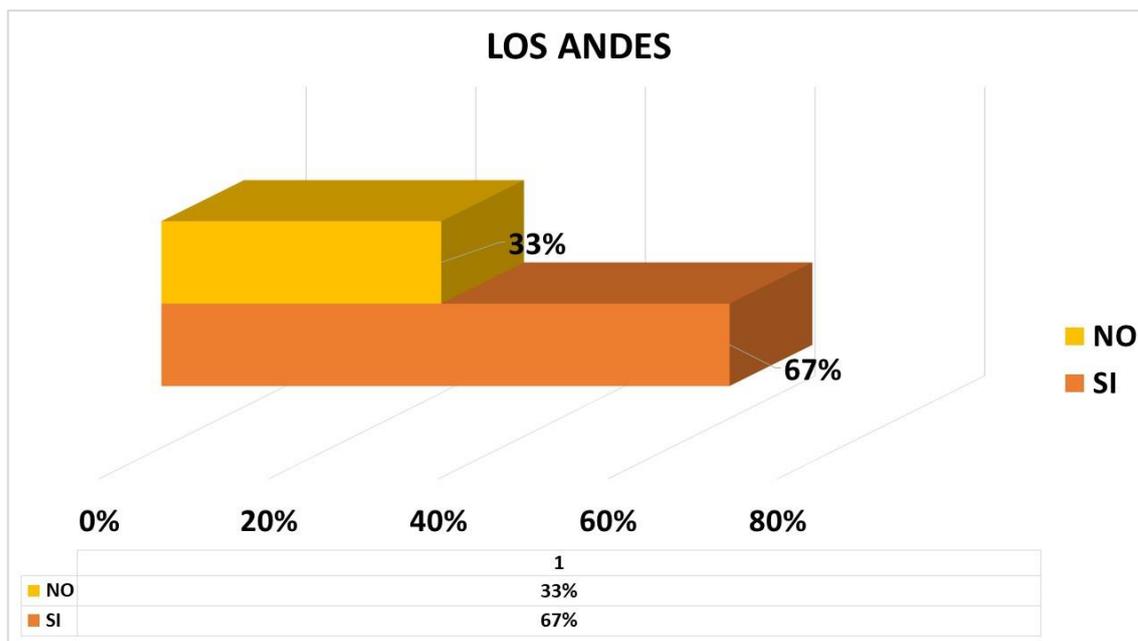


Figura 33. Utilización de internet en la parroquia Los Andes.

Fuente: elaboración propia

La comunicación a gran escala, la cantidad de información gratuita que tenemos a disposición, los medios digitales, etc, significan grandes ventajas para interesarnos por el uso de internet. A pesar de que su utilización conlleva ciertas desventajas si se realiza un mal uso de la información, hoy en día adquiere gran relevancia, pues, nos permite estar informados constantemente y conectados con todo el mundo. Los resultados obtenidos arrojan que el 67% sabe utilizar internet, mientras que el 33% de encuestados de la parroquia no saben utilizarlo, en tal sentido, no tienen acceso a nuevas formas de comunicación que les permita conocer la información pública que maneja el GAD. La falta de conocimiento y de interés sobre este tema provoca el estancamiento de la administración pública, pues, no sería eficiente y por ende, la gestión de los funcionarios no tendría buen desempeño debido a la carencia de seguimiento o control por parte del ciudadano que no sabe utilizar internet.

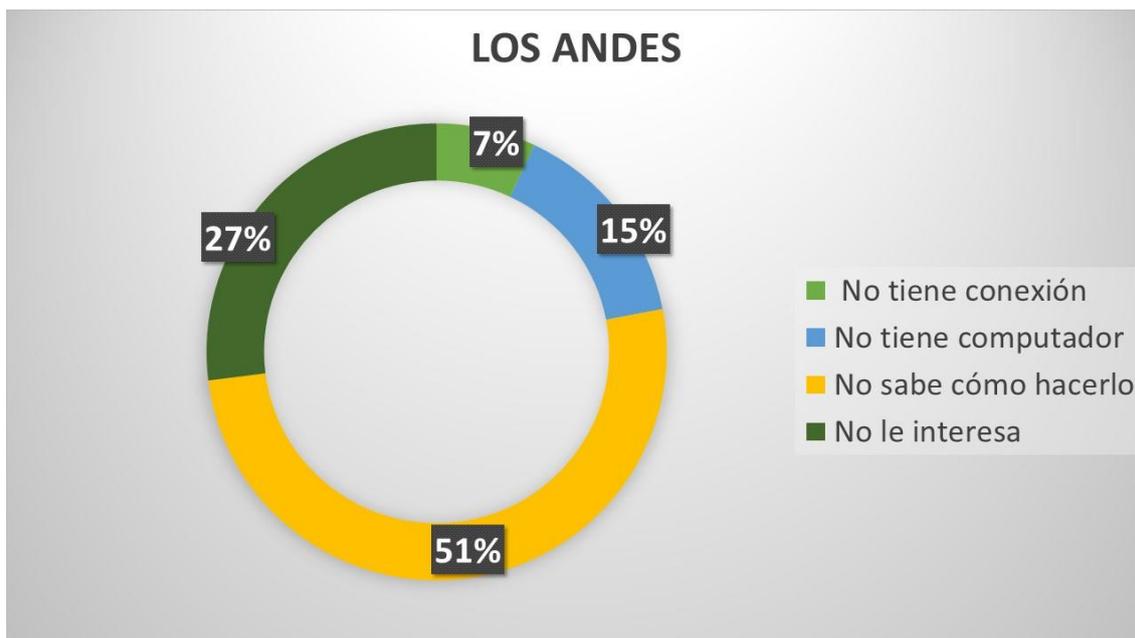


Figura 34. Limitaciones para usar internet en la parroquia Los Andes.
Fuente: elaboración propia

Los habitantes de Los Andes manifiestan que una de las mayores limitaciones para usar internet es que no saben cómo hacerlo; es decir, no tienen conocimiento sobre la utilización las TIC. La segunda limitante de los encuestados es que no les interesa utilizarlo ello obtiene el 27%; por tal motivo hace falta mayor publicidad y socialización sobre los aspectos positivos que aporta el utilizar esta herramienta, pues su finalidad es facilitar la vida al ciudadano. El 15% de encuestados responde que no tienen computador; si bien es cierto en el sitio existe un Infocentro que les permite utilizar los equipos y herramientas tecnológicas necesarios con diversos fines, pero, no existe interés en el ciudadano para hacer uso de ellas.

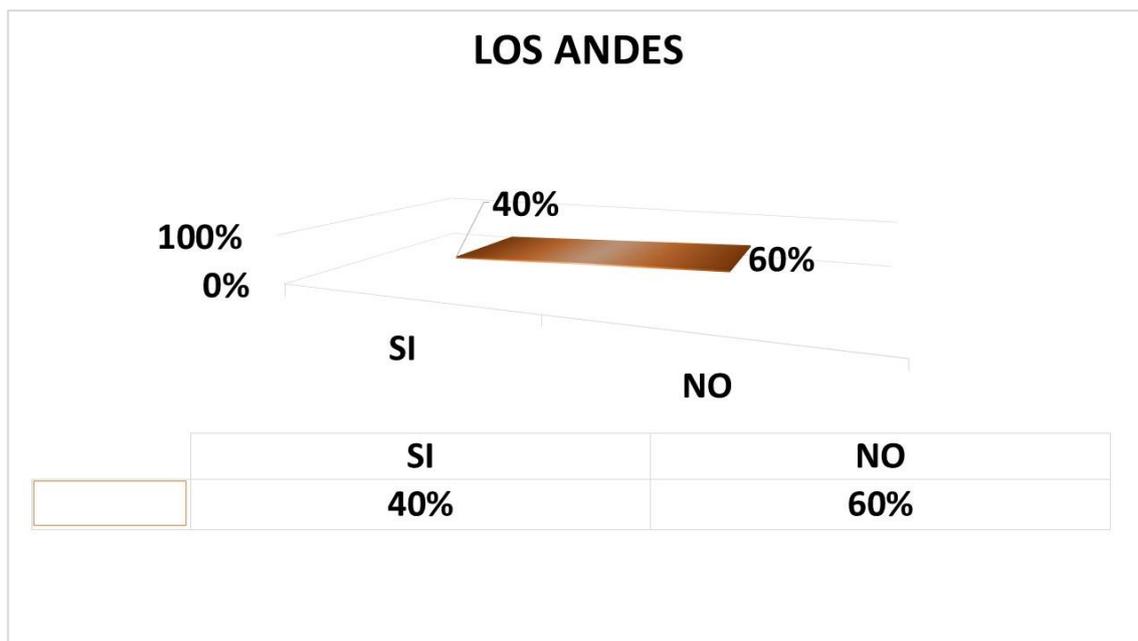


Figura 35. Conocimiento de los medios digitales del GAD de Los Andes.

Fuente: elaboración propia

El 40% de los habitantes reflejan que conocen los medios digitales que maneja el GAD, por el contrario, el 60% no conoce sobre ellos. Los medios digitales son espacios utilizados por ciertas instituciones públicas en los que se genera comunicación y el intercambio de información entre usuarios y gobierno. En tal sentido, el uso de medios digitales es fundamental para que el ciudadano esté al tanto de las actividades llevadas a cabo por los gobiernos y a partir de su percepción establecer conclusiones de cómo les ha beneficiado o perjudicado. Es conclusión, es una alternativa más efectiva de controlar las actividades que ejecutan los GAD haciendo uso de los recursos públicos, o de las funciones que cumplen a nivel organizacional.

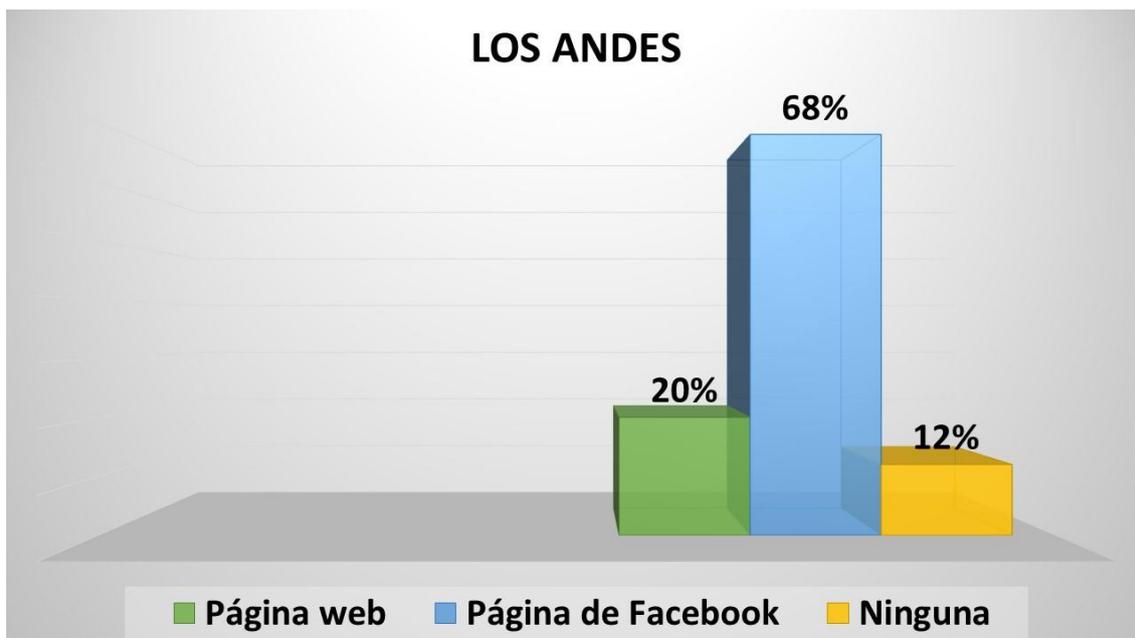


Figura 36. Conocimiento de medios del GAD Los Andes.

Fuente: elaboración propia

Las TIC son esenciales dentro de toda organización pública, pues, mediante su uso logran establecer indicadores que ayudan a una mejor gestión pública, y logran mantenerse en la opinión pública a través de la socialización del uso medios digitales. En la parroquia Los Andes el 12% de los encuestados manifiesta que no conoce ningún medio digital del GAD; en su mayoría, es decir, el 68% conoce la página de Facebook que dispone el GAD, y el 20% sabe que posee una página web.



Figura 37. Motivo de visita al sitio web de la parroquia Los Andes.

Fuente: elaboración propia

Los medios digitales utilizados por entidades del sector público en gran medida sirven para mantener informado al ciudadano acerca de las actividades que han realizado durante cierto lapso, también para emitir algún comunicado, entre otros motivos. El 92% responde que ha ingresado para informarse, y el 4% para realizar trámites a pesar de que el GAD no dispone un lugar en su página web u otros medios digitales para realizar este tipo de diligencias, ya que estos medios son solamente informativos.

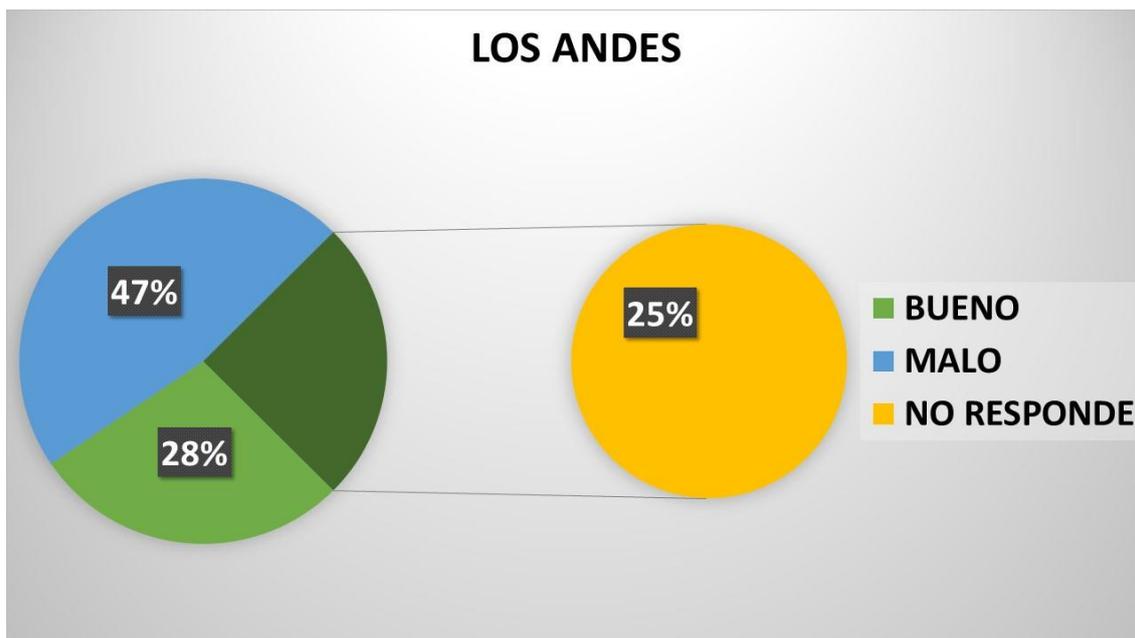


Figura 38. Opinión sobre sitios web.

Fuente: elaboración propia

La experiencia de navegación en los sitios web de la parroquia de San Isidro obtuvo el 47% indicando que es mala. Para que el sitio web capte la atención e interés de quien lo visita debe mantenerse en constante innovación, es decir, debe existir información de interés público y lo más importante que esté actualizada, también debe incluir opciones para que el usuario pueda encontrar toda la documentación sin necesidad de dirigirse a la parroquia para realizar algún trámite u otras gestiones.

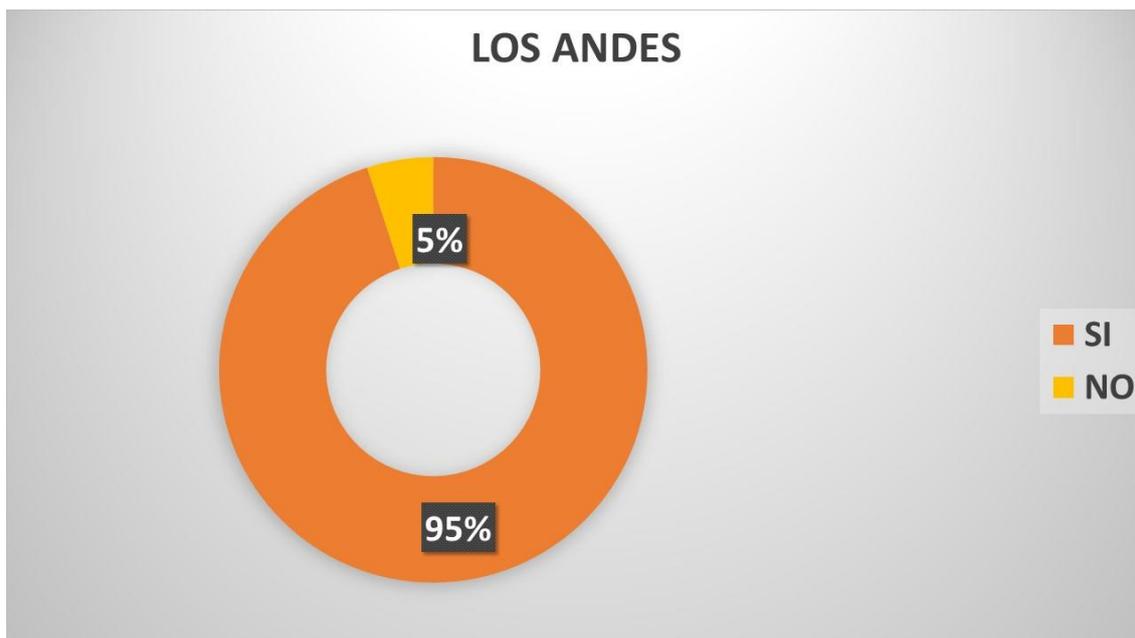


Figura 39. Mejora de los medios de comunicación digitales.

Fuente: elaboración propia

Los medios de comunicación digitales manejados por los GAD deben tener enfoque en el ciudadano, ya que es él quien genera mayor interacción, es quien debería interesarse por la información que contiene y la que hace falta. Es por tal motivo que en la encuesta realizada se preguntó a los habitantes si les gustaría que los medios de comunicación puedan ser mejorados, por lo cual, el 95% de la población encuestada desea que estos medios sean modificados, ya que la experiencia de navegación debe satisfacer sus necesidades y expectativas.



Figura 40. Sitio para presentar quejas y sugerencias.

Fuente: elaboración propia

La opinión del ciudadano es parte fundamental en la gestión de las entidades públicas, ya que sus sugerencias ayudan a mejorar continuamente, logrando mayor aceptación y satisfacción de sus necesidades. En tal sentido, el 94% de encuestados de la parroquia de San Isidro respondió que siempre debería habilitarse un lugar para presentar sus quejas. Este aspecto debe ser tomado en cuenta ya que permite mejorar la calidad de vida de la población y ayudar al desarrollo de la parroquia.

4.1.2 Resultados de las entrevistas

GAD Parroquial Rural San Isidro

Entrevistado 1

Nombre: Wilson Quinteros

Cargo: Presidente del GAD

1. ¿Cómo se conforma el funcionamiento organizacional del GAD?

El funcionamiento organizacional está conformado por el Presidente, vocales, promotoras de proyectos, operadoras de maquinaria y equipo caminero.

2. ¿Cómo califica el funcionamiento organizacional del GAD? ¿Por qué?

Excelente porque dentro del GAD existe direccionamiento y compromiso de todos los funcionarios que conformamos el GAD-

3. ¿El GAD establece claramente las áreas de responsabilidad de cada funcionario?

Las responsabilidades que tiene el presidente se establecen de acuerdo a las competencias que se establecen en el COOTAD, en cuanto a los vocales se establecen en base a las comisiones que tienen.

4. ¿Cómo mide el GAD la eficiencia de los funcionarios, y cómo saber si están desempeñando sus funciones adecuadamente de acuerdo a sus competencias?

La eficiencia de los funcionarios se mide en base a la entrega mensual de informes sobre el cumplimiento de las actividades que se hayan planificado.

5. ¿Qué persona se encarga del manejo del área informática?

La persona encargada del área informática es la secretaria tesorera.

6. ¿Piensa que la inadecuada estructura organizacional es un factor que influye para que las TIC no sean aplicadas de manera adecuada? ¿Por qué?

No creo que sea un aspecto importante, porque creo que más bien lo que influencia es la capacitación y el manejo sobre el uso de las TIC.

7. ¿Qué alternativas propondría para mejorar el funcionamiento organizacional del GAD parroquial rural?

- Más compromiso de todos
- Generar más capacitaciones
- Realizar actividades colaborativas

8. ¿Cuál es la finalidad del uso de las TIC en la institución?

Las TIC se utilizan para manejar temas administrativos, como manejo de Quipux, informes, elaboración de proyectos.

9. ¿Cada qué periodo de tiempo se capacita para adquirir conocimientos sobre el manejo de programas informáticos y de comunicación TIC que existen en la institución?

La capacitación se realiza de manera permanente es decir al menos una vez al mes.

10. ¿Qué mecanismos o herramientas utiliza el GAD para dar a conocer al ciudadano el funcionamiento organizacional?

Los mecanismos que se usan son la rendición de cuentas y las reuniones que convoca el GAD.

11. ¿Qué servicios (pagos, solicitudes, permisos, entre otros) presta el GAD en su página web a los ciudadanos?

La página web no permite realizar ningún tipo de trámite en línea.

12. ¿Piensa que las TIC generan mayor satisfacción ciudadana? ¿Por qué?

Considero que sí porque hoy en día todas las personas hacen el uso de la tecnología para poder realizar sus actividades.

13. ¿Según usted, qué consecuencias trae el mal uso de las TIC en el GAD parroquial rural?

- Mal uso de la información
- Emisión de documentación falsa

Entrevistado 2

Nombre: Lorena Reyes

Cargo: Secretaria-Tesorerera

1. ¿Cómo se conforma el funcionamiento organizacional del GAD?

EL GAD se conforma por el Presidente, vocales y el nivel administrativo.

2. ¿Cómo califica el funcionamiento organizacional del GAD? ¿Por qué?

Bueno porque existe el trabajo en equipo y coordinación entre los funcionarios.

3. ¿El GAD establece claramente las áreas de responsabilidad de cada funcionario?

Las áreas de responsabilidad se establecen de acuerdo a las comisiones a las que pertenece cada funcionario y a las funciones encomendadas.

4. ¿Cómo mide el GAD la eficiencia de los funcionarios, y cómo saber si están desempeñando sus funciones adecuadamente de acuerdo a sus competencias?

En base a informes mensuales de cumplimiento, y de acuerdo al informe general de rendición de cuentas.

5. ¿Qué persona se encarga del manejo del área informática?

La secretaria-tesorerera es la encargada de manejar todos los asuntos informáticos.

6. ¿Piensa que la inadecuada estructura organizacional es un factor que influye para que las TIC no sean aplicadas de manera adecuada? ¿Por qué?

No creo que las TIC funcionen de manera inadecuada por ese motivo, ya que este es un aspecto aparte.

7. ¿Qué alternativas propondría para mejorar el funcionamiento organizacional del GAD parroquial rural?

- Planificar de mejor manera las diferentes actividades
- Generar más capacitaciones

8. ¿Cuál es la finalidad del uso de las TIC en la institución?

Las TIC se usan para mejorar la comunicación dentro del GAD, además permiten la realización y gestión de documentos, lo que permite una comunicación más oportuna.

9. ¿Cada qué periodo de tiempo se capacita para adquirir conocimientos sobre el manejo de programas informáticos y de comunicación TIC que existen en la institución?

Las capacitaciones se realizan cada mes de ser posible-

10. ¿Qué mecanismos o herramientas utiliza el GAD para dar a conocer al ciudadano el funcionamiento organizacional?

La rendición de cuentas es el principal mecanismo por el cual se da a conocer cómo funciona organizacionalmente el GAD; además se utiliza las redes sociales como Facebook y la página web.

11. ¿Qué servicios (pagos, solicitudes, permisos, entre otros) presta el GAD en su página web a los ciudadanos?

En la página web no se pueden realizar servicios en línea, es únicamente informativa.

12. ¿Piensa que las TIC generan mayor satisfacción ciudadana? ¿Por qué?

Considero que sí porque a través de las TIC las personas pueden conocer por ejemplo la gestión que viene realizando el GAD, por tanto, esto ayuda a generar mayor satisfacción.

hoy en día todas las personas hacen el uso de la tecnología para poder realizar sus actividades.

13. ¿Según usted, qué consecuencias trae el mal uso de las TIC en el GAD parroquial rural?

- Mal uso de la información
- Emisión de documentación falsa

GAD Parroquial Rural Fernández Salvador

Entrevistado 1

Nombre: Ignacio Arévalo

Cargo: Presidente del GAD

1. ¿Cómo se conforma el funcionamiento organizacional del GAD?

El GAD se conforma por el Presidente de la junta, secretario-tesorero y los vocales.

2. ¿Cómo califica el funcionamiento organizacional del GAD? ¿Por qué?

Excelente porque se trabaja en conjunto con los vocales y las comisiones; además se mantienen buenas relaciones públicas.

3. ¿El GAD establece claramente las áreas de responsabilidad de cada funcionario?

Las áreas de responsabilidad se establecen en el reglamento interno y se amparan en el COOTAD.

4. ¿Cómo mide el GAD la eficiencia de los funcionarios, y cómo saber si están desempeñando sus funciones adecuadamente de acuerdo a sus competencias?

La eficiencia de los funcionarios se mide mensualmente, los vocales dan un informe de las actividades que realizan, se delega proyectos a los vocales.

5. ¿Qué persona se encarga del manejo del área informática?

El área informática está a cargo del secretario-tesorero.

6. ¿Piensa que la inadecuada estructura organizacional es un factor que influye para que las TIC no sean aplicadas de manera adecuada? ¿Por qué?

Creo que sí es importante que el GAD funcione bien para que las TIC sean aplicadas de manera adecuada.

7. ¿Qué alternativas propondría para mejorar el funcionamiento organizacional del GAD parroquial rural?

- Despolitización
- Capacitaciones permanentes a funcionarios sobre uso de las TIC

8. ¿Cuál es la finalidad del uso de las TIC en la institución?

Las TIC se usan para realizar procesos de contratación, contabilidad interna del GAD y uso de equipos tecnológicos para gestión de documentos; además se utilizan para comunicar a los pobladores la gestión que viene emprendiendo el GAD.

9. ¿Cada qué periodo de tiempo se capacita para adquirir conocimientos sobre el manejo de programas informáticos y de comunicación TIC que existen en la institución?

El secretario tesorero quien es el encargado del área informática es capacitado mínimo una vez al año, los otros funcionarios públicos no son capacitados.

10. ¿Qué mecanismos o herramientas utiliza el GAD para dar a conocer al ciudadano el funcionamiento organizacional?

Se utilizan las redes sociales, rendición de cuentas y convenios, además se utiliza la página web para dar a conocer el funcionamiento organizacional-

11. ¿Qué servicios (pagos, solicitudes, permisos, entre otros) presta el GAD en su página web a los ciudadanos?

Dentro de la página web no se puede realizar ningún tipo de servicio en línea.

12. ¿Piensa que las TIC generan mayor satisfacción ciudadana? ¿Por qué?

Sí porque las herramientas digitales son usadas por los ciudadanos, principalmente las redes sociales las cuales sirven como medio de comunicación generando por tanto más satisfacción ciudadana.

13. ¿Según usted, qué consecuencias trae el mal uso de las TIC en el GAD parroquial rural?

- Malestar al ciudadano debido a la mala utilización de información.
- Resultados Entrevistas

Entrevistado 2

Nombre: Johnny Yar

Cargo: Secretario- Tesorero

1. ¿Cómo se conforma el funcionamiento organizacional del GAD?

El GAD se conforma por el Presidente de la junta, secretario-tesorero y los vocales.

2. ¿Cómo califica el funcionamiento organizacional del GAD? ¿Por qué?

El Funcionamiento del GAD es bueno, porque con los recursos, nivel administrativo y personal, se realizan las diferentes funciones a pesar de tener varias limitaciones.

3. ¿El GAD establece claramente las áreas de responsabilidad de cada funcionario?

Se establece claramente mediante el reglamento interno, orgánico funcional y lo que establece el COOTAD.

4. ¿Cómo mide el GAD la eficiencia de los funcionarios, y cómo saber si están desempeñando sus funciones adecuadamente de acuerdo a sus competencias?

Los funcionarios presentan un informe de trabajo mensual, en el que constan todas las actividades, delegaciones y fiscalizaciones que se han realizado.

5. ¿Qué persona se encarga del manejo del área informática?

El área informática está a cargo del secretario-tesorero.

6. ¿Piensa que la inadecuada estructura organizacional es un factor que influye para que las TIC no sean aplicadas de manera adecuada? ¿Por qué?

La inadecuada estructura organizacional si influye, porque las TIC no son aplicadas de manera oportuna y eficiente ni cumplen con el propósito para el que fueron creadas.

7. ¿Qué alternativas propondría para mejorar el funcionamiento organizacional del GAD parroquial rural?

- Capacitación a funcionarios en áreas informáticas
- Contratación de personal para realizar más actividades.

8. ¿Cuál es la finalidad del uso de las TIC en la institución?

Las TIC se usan para desarrollar actividades como sistemas de pagos y contrataciones públicas.

9. ¿Cada qué periodo de tiempo se capacita para adquirir conocimientos sobre el manejo de programas informáticos y de comunicación TIC que existen en la institución?

Las capacitaciones no se realizan sobre esta área específica sino en otras áreas.

10. ¿Qué mecanismos o herramientas utiliza el GAD para dar a conocer al ciudadano el funcionamiento organizacional?

Se utilizan las redes sociales, página web.

11. ¿Qué servicios (pagos, solicitudes, permisos, entre otros) presta el GAD en su página web a los ciudadanos?

Dentro de la página web no se existen servicios digitales, no es interactivo únicamente informativo.

12. ¿Piensa que las TIC generan mayor satisfacción ciudadana? ¿Por qué?

Pienso que sí porque les permite estar más conectados y acceder de mejor manera a la información.

13. ¿Según usted, qué consecuencias trae el mal uso de las TIC en el GAD parroquial rural?

- Divulgación de información falsa
- Falsificación de documentos

GAD Parroquial Rural Los Andes

Entrevistado 1

Nombre: Patricio Viveros

Cargo: Presidente del GAD

1. ¿Cómo se conforma el funcionamiento organizacional del GAD?

El funcionamiento organizacional está conformado por el Presidente, vocales y secretaria-tesorera.

2. ¿Cómo califica el funcionamiento organizacional del GAD? ¿Por qué?

Excelente porque dentro del GAD es bueno porque continuamente se están implementando cambios administrativos como operativos.

3. ¿El GAD establece claramente las áreas de responsabilidad de cada funcionario?

Las responsabilidades se establecen claramente, el ejecutivo delega a los vocales funciones, a través de comisiones.

4. ¿Cómo mide el GAD la eficiencia de los funcionarios, y cómo saber si están desempeñando sus funciones adecuadamente de acuerdo a sus competencias?

La eficiencia se mide mediante el cumplimiento de actividades, mediante informes mensuales de labores.

5. ¿Qué persona se encarga del manejo del área informática?

La persona encargada del área informática es la secretaria tesorera y en cuanto a publicidad digital del GAD en encargada la persona que labora en el infocentro.

6. ¿Piensa que la inadecuada estructura organizacional es un factor que influye para que las TIC no sean aplicadas de manera adecuada? ¿Por qué?

Si es importante, porque es necesario que primero funcione bien internamente el GAD, para que las TIC se apliquen de manera correcta.

7. ¿Qué alternativas propondría para mejorar el funcionamiento organizacional del GAD parroquial rural?

- Trabajar en conjunto con el área legislativa
- Incentivar la participación ciudadana
- Capacitar internamente sobre el uso de las TIC

8. ¿Cuál es la finalidad del uso de las TIC en la institución?

La página web se utiliza para dar a conocer a la ciudadanía la gestión que realiza del GAD, mejorando así la transparencia: internamente se usan las TIC para realizar convocatorias, archivos de actividades e informes.

9. ¿Cada qué periodo de tiempo se capacita para adquirir conocimientos sobre el manejo de programas informáticos y de comunicación TIC que existen en la institución?

No se han realizado capacitaciones en esta área; al no existir técnicos que dicten capacitaciones sobre estos temas.

10. ¿Qué mecanismos o herramientas utiliza el GAD para dar a conocer al ciudadano el funcionamiento organizacional?

Dentro de asambleas, rendición de cuentas se da a conocer los responsables de cada comisión y las actividades que se vienen cumpliendo.

11. ¿Qué servicios (pagos, solicitudes, permisos, entre otros) presta el GAD en su página web a los ciudadanos?

La página web no permite conectar al GAD con la ciudadanía, ya que únicamente es informativo y no permite realizar trámites o servicios en línea.

12. ¿Piensa que las TIC generan mayor satisfacción ciudadana? ¿Por qué?

La TIC generan más satisfacción porque permiten conectar al GAD con la ciudadanía, especialmente con los jóvenes.

13. ¿Según usted, qué consecuencias trae el mal uso de las TIC en el GAD parroquial rural?

- Información errónea
- Mal uso de datos personales

GAD Parroquial Rural Los Andes

Entrevistado 2

Nombre: Patricia Guerrero

Cargo: Secrettaria Tesorera

1. ¿Cómo se conforma el funcionamiento organizacional del GAD?

El funcionamiento organizacional está conformado por el Presidente, vocales y equipo de trabajo (promotores y tutores).

2. ¿Cómo califica el funcionamiento organizacional del GAD? ¿Por qué?

Regular porque falta mejorar dentro de la organización para realizar y coordinar diferentes actividades

3. ¿El GAD establece claramente las áreas de responsabilidad de cada funcionario?

Sí establece las áreas de responsabilidad, las cuales se dan a conocer en la firma de contratos.

4. ¿Cómo mide el GAD la eficiencia de los funcionarios, y cómo saber si están desempeñando sus funciones adecuadamente de acuerdo a sus competencias?

No existen metas o indicadores para medir la eficiencia de los funcionarios.

5. ¿Qué persona se encarga del manejo del área informática?

La persona encargada del área informática es la secretaria tesorera, la cual maneja principalmente la página web.

6. ¿Piensa que la inadecuada estructura organizacional es un factor que influye para que las TIC no sean aplicadas de manera adecuada? ¿Por qué?

No creo que sea importante, ya que es un aspecto interno y no externo.

7. ¿Qué alternativas propondría para mejorar el funcionamiento organizacional del GAD parroquial rural?

- Impulsar el trabajo en equipo
- Generar más capacitaciones

8. ¿Cuál es la finalidad del uso de las TIC en la institución?

Las TIC se utilizan para realizar informes, elaboración de proyectos y gestión de documentos.

9. ¿Cada qué periodo de tiempo se capacita para adquirir conocimientos sobre el manejo de programas informáticos y de comunicación TIC que existen en la institución?

No se realizan capacitaciones sobre esta área, los conocimientos que tiene la persona encargada de esta área es porque ellos se auto educan y preparan.

10. ¿Qué mecanismos o herramientas utiliza el GAD para dar a conocer al ciudadano el funcionamiento organizacional?

Los mecanismos que se usan son la rendición de cuentas y las reuniones que convoca el GAD.

11. ¿Qué servicios (pagos, solicitudes, permisos, entre otros) presta el GAD en su página web a los ciudadanos?

La página web no permite realizar ningún tipo de trámite en línea.

12. ¿Piensa que las TIC generan mayor satisfacción ciudadana? ¿Por qué?

Considero que sí porque en la actualidad la mayoría de personas hacen el uso de las herramientas digitales, las personas tienen mayor y mejor acceso por ejemplo a la información, generando así mayor satisfacción-

13. ¿Según usted, qué consecuencias trae el mal uso de las TIC en el GAD parroquial rural?

- Mal uso de la información
- Mala gestión documental.

4.1.3 Análisis de las entrevistas aplicadas

GAD parroquial de San Isidro

Respecto a lo manifestado en el GAD parroquial rural de San Isidro con relación a la influencia de las TIC dentro del funcionamiento organizacional del GAD Parroquial, señala que internamente el GAD se conforma por el presidente y vocales, además consideran que la gestión que realiza es buena ya que existe el compromiso institucional para direccionar y gestionar su funcionamiento; además mencionan que el uso de las TIC es importante porque permite que los funcionarios públicos estén en contacto con los ciudadanos.

De esta manera también se hace referencia a que las áreas de responsabilidad que tiene cada funcionario público están establecidas claramente, por lo cual se forman comisiones encargadas, las cuales se preocupan por llevar a cabo actividades que involucren a los ciudadanos en áreas sociales, deportivas y culturales; además es importante señalar que, para llevar a cabo este proceso de manera transparente, se exige un informe mensual de cumplimiento por cada comisión. Así también se hace referencia al manejo del sitio web y redes sociales con las que cuenta el GAD, a lo que se refiere al su uso el cual es principalmente informativo, más no permite la realización de trámites en línea. A pesar de esto se señala la importancia de actualizar los programas y herramientas digitales.

Sobre el uso de las TIC dentro del funcionamiento interno del GAD, se hace referencia a la importancia porque es mediante el uso de estas herramientas que los funcionarios pueden realizar, gestionar y deferente documentación, tanto interna como externamente permite estar en contacto entre los servidores públicos y también con otras instituciones, la finalidad principal del uso de estas tecnologías es llevar con eficiencia los trámites administrativos.

Abarcando el tema de las capacitaciones que se hacen dentro del GAD en cuanto al uso de las TIC, se menciona que en la mayoría de las ocasiones son los propios encargados de área informática quienes se auto preparan en el uso de estas, se hace referencia además a que se deberían realizar capacitaciones permanentes en esta área.

En cuanto al tema de la satisfacción ciudadana mediante el uso de las TIC se establece que el uso de las herramientas tecnológicas si ayudan a satisfacer las necesidades que los funcionarios públicos tienen internamente, mas no externamente a los ciudadanos porque no se pueden realizar sugerencias, quejas y trámites en los medios digitales que ellos manejan.

GAD Parroquial de Fernández Salvador

En cuanto a la importancia del uso de las TIC dentro del funcionamiento organizacional del GAD,

se señala que el funcionamiento organizacional se conforma por el presidente quien representa al nivel ejecutivo, además de los vocales que integran este GAD y un secretario tesorero el cual está a cargo del nivel administrativo; en cuanto a la calificación del funcionamiento organizacional del GAD, se hace mención de que es regular ya que se debería mejorar y regular diversos procesos institucionales internos.

Se señala que las herramientas tecnológicas son importantes porque permiten establecer un vínculo entre los ciudadanos y el GAD, además de la gestión documental digital, la realización de varios procesos como son, envío de correos, entrega y recepción de Quipux, en referencia a la gestión de la eficiencia de los funcionarios, estos se organizan internamente mediante comisiones, mismas que entregan reportes mensuales del cumplimiento de actividades, estas mismas quedan como constancia de que los proyectos o actividades presentadas sean realizadas.

Las personas encargadas del área informática es el secretario tesorero el cual gestiona la página web y las redes sociales, además se menciona que dentro de la estructura organizacional es importante la utilización adecuada de las TIC, para evitar problemas internos, como la mala gestión documental y personal de los servidores públicos; en cuanto a las área que se deben mejorar en el funcionamiento organizacional, se establece que se debería gestionar más capacitaciones a los servidores, teniendo en cuenta principalmente el área informática.

Las herramientas tecnológicas son utilizadas para dar a conocer información pública, mas no permiten la realización de trámites o ingreso de solicitudes por parte de los ciudadanos; abarcando el tema de las TIC y la satisfacción ciudadana que se genera mediante su uso, se muestra que las TIC si generan mayor satisfacción porque crean muchas facilidades para las personas que hacen uso de ellas.

GAD Parroquial de Los Andes

En lo referente a lo manifestado en el GAD parroquial rural de los Andes, con relación a la influencia de las TIC dentro del funcionamiento organizacional del GAD Parroquial, señala que internamente se conforma por el presidente, vocales y secretario tesorero, se considera además que las TIC son útiles al momento de realizar y gestionar documentación que se maneja interna como externamente.

En cuanto a las áreas de responsabilidad que tiene cada funcionario público, se establecen claramente, cada funcionario tiene un área de responsabilidad formando así parte de una comisión, estas comisiones se encargan de vincular a las personas en actividades relacionadas al deporte cultura y socialmente, para lo cual los servidores públicos presentan proyectos o planes mensuales, a los cuales deben dar cumplimiento en los tiempos establecidos.

La persona encargada de gestionar la página web y las redes sociales es el secretario tesorero el cual principalmente sube contenido informativo del GAD, este contenido puede ser visualizado en estos medios digitales, dentro de estos no se pueden realizar trámites, solicitar permisos digitalizados, sino únicamente son un medio de información para los ciudadanos.

Mencionando las capacitaciones dentro del GAD en cuanto a las TIC, estas no se brindan con frecuencia, por lo cual cada funcionario aplica los conocimientos que ha adquirido a nivel personal, por lo que se hace alusión que para mejorar en este aspecto se debería capacitar permanente en esta área; principalmente porque mediante estas herramientas digitales se podría establecer una mejor comunicación con la ciudadanía.

Dentro del usos de las TIC y la satisfacción se menciona que estas herramientas si generan mayor satisfacción, porque permiten tener un contacto más cercano con los miembros del GAD, además de que permiten revisar información importante que se da a conocer mediante los medios digitales, de esta manera se puede ayudar a transparentarla gestión que lleva a cabo el GAD, interna y externamente las TIC representan un medio muy útil dentro del funcionamiento organizacional del GAD.

4.2 Discusión

En ese apartado se abarcará la discusión de lo anteriormente investigado. Para lo cual, dentro de su desarrollo se van a sustentar desde dos enfoques: el primero en el análisis teórico que se ha realizado sobre las organizaciones públicas, y las tecnologías de la información y comunicación; y, el segundo punto se interpretará los resultados obtenidos en las entrevistas y encuestas realizadas y se analizará el impacto que han tenido las TIC dentro del funcionamiento organizacional y la prestación de servicios públicos.

Una vez indicado como se va a llevar a cabo la discusión, partiendo de los datos e información recopiladas en el proceso de entrevistas y encuestas, me permito partir iniciando la interpretación de las organizaciones públicas, por lo que, según los aportes de varios autores mencionados en el marco teórico, hacen referencia a que las organizaciones públicas han ido cambiando y evolucionando constantemente, generando cambios, lo cuales se realizan tomando en cuenta tanto el entorno interno como externo de estas, dichos cambios se realizan con la finalidad de satisfacer las necesidades que surjan de los ciudadanos. De esta manera, las organizaciones son consideradas como dinámicas y deben desarrollar capacidades y utilizar herramientas que les permitan adaptarse a los distintos cambios que se generan tanto el aspecto organizacional, como externo generadas por las demandas ciudadanas.

Haciendo referencia a las capacidades que deben tener las organizaciones públicas, estas no solo deben desarrollar este aspecto, sino también ser capaces de construir, reconfigurar e integrar dentro de ellas diferentes competencias, que les permitan utilizar y gestionar de manera adecuada los recursos, y dirigir a los funcionarios públicos con bases claras sobre el rol que deben desempeñar dentro de las organizaciones, teniendo como prioridad la solución de problemas y satisfacción de necesidades públicas.

Dentro de las organizaciones públicas como menciona Gulick (1970), se debe cumplir con los pilares para el buen funcionamiento organizacional, estos se refieren a la adecuada división del trabajo para evitar la repetición de tareas y trabajar en un ambiente adecuado, además que las tareas que cada funcionario tiene deben estar especializadas según el área donde pertenezcan. Es importante diferenciar las tareas que cada uno desempeña, esto hace que las organizaciones sean más eficientes que aquellas organizaciones que no lo hacen, este es un elemento fundamental en la administración y organización pública.

Los GAD organizacionalmente se conforman por el presidente de la Junta Parroquial, quien representa al nivel ejecutivo, él es quien planifica las estrategias a realizarse, además los miembros Vocales quienes representan el nivel legislativo del GAD, planifican sus actividades de acuerdo con las necesidades internas que tienen y externamente tomando en cuenta las necesidades de los pobladores, aunque no toda la problemática puede ser resuelta de manera eficiente y efectiva.

A nivel estructural organizativo los GAD se rigen a través de lo que establece el COOTAD (2010), el cual señala que debe estar conformado por el presidente de la Junta, Secretario-Tesorero y tres Vocales, dando cumplimiento así con lo que establece la ley, además de acuerdo con los datos recolectados en la investigación, los funcionarios de los GAD Parroquiales Rurales forman comisiones y con base a ellas planifican sus actividades.

Respecto al párrafo anterior, los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales de San Isidro, Los Andes y Fernández Salvador, se organizan internamente por comisiones para que exista una adecuada colaboración, pues se encargan de diferentes áreas como por ejemplo en el ámbito cultural, deportivo o social; mediante estas comisiones pueden establecer competencias, las cuales tienen que ser cumplidas e informadas mensualmente.

En relación a la incorporación de las TIC dentro de las organizaciones, varios autores señalan que a nivel mundial se han venido dando de manera paulatina; las TIC han estado presentes dentro de estas tanto en la realización de procesos internos como externos, y, en la actualidad en países latinoamericanos sobre todo tomando como referencia al Ecuador, las organizaciones públicas han incorporado las TIC para poder realizar la gestión de diferentes procedimientos, sin embargo, teniendo en cuenta el ámbito organizacional las herramientas tecnológicas no han tenido una gran aceptación, de esta manera no se puede visualizar claramente como benefician o no a la ciudadanía respecto a los servicios públicos que se prestan. Es así como las TIC se han convertido en uno de los elementos más importantes para cualquier entidad. La flexibilidad funcional y operativa, el apoyo a las necesidades organizativas y el potencial de crecimiento son factores importantes de éxito para una organización con cualquier puesto organizativo.

Como menciona Criado (2016), la gestión pública se encuentra en una transformación continua, la misma va a anclada a los diferentes cambios que se dan dentro de los ámbitos sociales,

económicos, culturales y políticos; por tanto dentro de las instituciones públicas se deben generar diferentes innovaciones, las cuales incorporen las tecnologías, para de esta manera poder adaptarse a los cambios externos que se producen a nivel mundial, estas tecnologías permiten la realización de un trabajo relacional y colaborativo.

Con lo anteriormente expuesto es importante señalar que las TIC están disponibles para todas las organizaciones públicas, sin embargo, deben realizar cambios o actualizaciones continuas para lograr alcanzar objetivos claros en el ámbito digital y prestación de servicios públicos, además deben aplicarlas en la organización de tal manera que generen ventajas a la ciudadanía a través de su uso. Su aplicación dentro de los GAD Parroquiales Rurales juega un papel importante en la realización de varios asuntos públicos, sobre todo en lo que respecta a la gestión de documentos, elaboración de solicitudes, envío de correos y también para mostrar algunos datos informativos en los sitios web.

Los resultados obtenidos en las encuestas realizadas, respecto con la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación en los organismos públicos y funcionamiento organizacional muestran que es necesario el control y seguimiento sobre la aplicación de herramientas digitales para lograr una gestión eficaz en lo que referente a gestión documental, elaboración de proyectos y procesos institucionales.

En otras palabras, la adopción de las TIC dentro del funcionamiento organizacional, mediante la aplicación de herramientas tecnológicas, permiten involucrar a los ciudadanos tanto social, política y económicamente. El desafío para los GAD Parroquiales Rurales es incorporar herramientas digitales dentro de los diferentes procesos internos y que estos a su vez generen servicios públicos digitales, que sean de calidad.

Desde el punto de vista propio, el uso de las tecnologías en las administraciones públicas ha producido importantes cambios, empezando por la forma de organización personal e institucional, seguido por la mejora del proceso de comunicación ya sea interna o externamente. Esto a consecuencia del uso de herramientas tecnológicas innovadoras y dinámicas, las cuales han permitido implantar de manera exitosa procedimientos eficientes y transparentes; además han logrado dar paso a procesos donde los ciudadanos pueden estar más cercanos al gobierno. Todo ello, permite que las administraciones públicas ofrezcan servicios de calidad al ciudadano

ya que la agilización de procedimientos implica facilitar la vida al ciudadano y el mejoramiento continuo de las instituciones.

Según Contreras (2005), la incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicación dentro de las organizaciones públicas ayuda a generar innovadoras formas de desarrollo en lo correspondiente a la gestión, además que contribuyen principalmente al mejor funcionamiento organizacional. Se observa que la incorporación de las TIC radica en que ayudan a reorganizar las diferentes capacidades organizativas y a la simplificación de las tareas que deben realizarse internamente para poder atender varios requerimientos.

Las ventajas obtenidas gracias al uso de las TIC en las organizaciones públicas son innumerables. Sin embargo, dentro de los GAD se puede evidenciar el desaprovechamiento de estas herramientas digitales, lo que no permite generar buenos resultados, pues su mal uso se traduce a una inadecuada gestión pública y funcionamiento organizacional el cual no generará productividad en las actividades que realicen.

Haciendo referencia al párrafo anterior, en cuanto al desaprovechamiento de las TIC incluyen varios factores, entre ellos se encuentra el desconocimiento de los funcionarios sobre el manejo de hardware y software, pues, en los GAD parroquiales rurales específicamente los funcionarios no reciben capacitaciones en ese ámbito; sin embargo, el limitante que predomina es la falta de voluntad para adaptarse a los nuevos cambios. Esto resulta perjudicial para las organizaciones, pues, se genera la repetición de funciones, lo cual significa la pérdida de tiempo, el desaprovechamiento de recursos materiales y humanos, y la modernización se convierte en un intento fallido.

En cuanto a lo anteriormente mencionado Naser, Fideleff y Tognoli (2020), señalan que una de las cosas que deben implementarse dentro de las instituciones públicas es el gobierno abierto, el cual hace referencia a un cambio dentro la gestión pública, este cambio va anclado a todas las instituciones y poderes del Estado; el gobierno abierto incluye herramientas y mecanismos que permitan el acceso a la información pública, entre estos esta la incorporación de herramientas digitales, las cuales ayudan a que la ciudadanía conozca sobre procesos, información y gestión que realizan las instituciones públicas.

Los GAD en todos sus niveles de gobierno están obligados a cumplir con lo establecido en las normas jurídicas a las cuales los ciudadanos se amparan para hacer cumplir sus derechos. El problema es, que no hay mayor interés en los ciudadanos, específicamente en los habitantes de las parroquias casos de estudio, tal vez esto se deba a una cultura digital escasa, la cual deja a estos sectores vulnerables a una gestión pública inadecuada, la creciente presencia de corrupción, y en general el incumplimiento a las normas, es decir, la vulneración de los derechos ciudadanos.

Según la Constitución del Ecuador del 2008 todas las personas tienen derecho al acceso universal a las tecnologías de la información y comunicación. Es así como, en las parroquias de Los Andes, Fernández Salvador y San Isidro existen Infocentros los cuales están disponibles para las personas que necesiten acceder a ellos, además, cada GAD parroquial cuenta con la página web institucional y la página de Facebook, en ella publican las actividades realizadas cada cierto periodo de tiempo. No obstante, existe un mal manejo de estos medios digitales, por tanto, que, la información no se encuentra actualizada, otra no existe, y hay opciones que redirigen a la página principal. En la página de Facebook, se limitan a publicar constantemente. En síntesis, el principio de transparencia y rendición de cuentas no se cumple, pues la información que debería ser expuesta no se encuentra en estos sitios

Son varias causas las que originan un inadecuado funcionamiento organizacional, las mencionadas anteriormente son una gran limitante para que las administraciones públicas logren emigrar hacia la nueva forma de gobernar ante un mundo globalizado ya que esto permite el fortalecimiento de las instituciones y correcto funcionamiento.

El Plan Nacional de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información establece objetivos que los GAD deben cumplir, los cuales están encaminados en promover el uso de las TIC. Uno de los limitantes que se pueden evidenciar es que no existe preocupación desde los GAD Parroquiales Rurales por aprender a utilizar las herramientas digitales, el personal no está apto para manejar estos medios; en segundo lugar, el desinterés ciudadano por hacer uso de las TIC para involucrarse en asuntos de interés público es menos visible; es por esto que los GAD se han caracterizado por tener bajos niveles de credibilidad; es por ello que existe desinterés y desinformación ya que no se establece una buena comunicación desde el GAD hacia los ciudadanos e internamente.

Otro de los objetivos establecidos en el Plan, se refieren a mejorar la calidad de vida del ciudadano y proveer el acceso inclusivo a las TIC. Dado que, la presencia de tecnologías y herramientas digitales son escasas en el nivel de gobierno objeto de estudio, los ciudadanos no tienen opción a elegir alternativas para comunicarse con el GAD para algún trámite o requerimiento ellos deben dirigirse personalmente a la instalaciones; esto se debe a que los medios digitales con los que cuentan los GAD, no prestan servicios públicos que permitan realizar trámites en línea y por ende no ayudan a reducir el costo y tiempo que implica realizar un trámite o solicitud.

Según datos obtenidos en las encuestas haciendo referencias al uso de los medios digitales, se puede evidenciar que las TIC son utilizadas para llevar a cabo procesos documentales y relacionados a comunicación interna de sus miembros, sin embargo, al uso externo de las TIC no se le ha prestado mayor interés, lo que ha provocado que las páginas web y redes sociales que manejan contengan únicamente información obsoleta.

En conclusión y según los datos obtenidos en la investigación, la gestión que realizan los GAD Parroquiales Rurales en cuanto al uso de las TIC, no se lo realiza de manera innovadora, ya que la infraestructura tecnológica y las herramientas digitales que se usan, son obsoletas, impidiendo de esta forma que la gestión interna sea adecuada; además las capacidades organizativas con las que cuenta el GAD no pueden desarrollarse de manera óptima.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

- ✓ De acuerdo con los datos recolectados se puede concluir que, existe una débil estructura organizacional en los GAD parroquiales rurales de Los Andes, Fernández Salvador y San Isidro; esto debido a la falta de presupuesto para contratar personal idóneo en áreas informáticas, lo cual genera que los funcionarios deleguen comisiones para ejecutar actividades que no están relacionadas a su área de trabajo. Si bien es cierto, los funcionarios consideran que es una buena forma de laborar debido a que existe colaboración entre ellos; sin embargo, esto puede significar la acumulación y repetición de tareas, la desorganización, puesto que las tareas son asumidas o suplidas por el Presidente y Vocales de la Junta Parroquial.
- ✓ No existe un adecuado control que permita medir el desempeño de los funcionarios. De acuerdo con las entrevistas realizadas, manifiestan que no tienen un manual de funciones, únicamente reconocen sus tareas cuando firman el contrato de trabajo, y en caso de mal desempeño no se emite por escrito algún llamado de atención. Esto origina la ineficiencia en los funcionarios al no tener un medio de supervisión que le obligue a trabajar correctamente.
- ✓ Los medios digitales que tiene cada GAD son únicamente informativos, ya que no existen espacios para realizar algún servicio en línea, tampoco hay la posibilidad para que los ciudadanos puedan acceder a mecanismos de participación que generen transparencia, como por ejemplo la recepción de opiniones o quejas para el mejoramiento continuo. En los datos recolectados, los habitantes manifiestan que la experiencia de navegación es mala, por ende, estos medios necesitan ser mejorados
- ✓ Existe una escasa utilización de herramientas tecnológicas por parte de los funcionarios de los GAD parroquiales rurales, lo cual hace que la información pública no sea accesible a las personas. Los GAD deben cumplir lo dispuesto en el Plan Nacional de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información, de lo contrario estarían vulnerando los derechos ciudadanos, pues, no estarían transparentando su gestión por medio de las TIC.

Recomendaciones:

- ✓ Con todo lo señalado anteriormente, es importante recomendar que se debe mejorar la estructura organizacional de los GAD parroquiales rurales de Los Andes, Fernández Salvador y San Isidro, a través de la contratación de personal capacitado en temas y herramientas informáticas, esto permitiría que las tareas que ellos realizan dentro de la institución pública, no sea repetitiva, por tanto permitiría una mejor división del trabajo de tal manera mejoraría la eficiencia interna y externa de los GAD.
- ✓ También es necesario indicar que los GAD parroquiales rurales deben promover el control de las tareas que realizan los funcionarios públicos dentro de la institución, esto mediante la creación de un manual de funciones, que contenga las funciones claras de cada servidor y los tiempos establecidos, para de esta manera mejorar el desempeño interno de los GAD, generando por tanto más cumplimiento de objetivos y mejoramiento de servicios públicos.
- ✓ Continuando con lo mencionado anteriormente, los GAD parroquiales rurales tienen que incorporar nuevas herramientas digitales que permitan que tanto las páginas web, como las redes sociales con las que cuentan, no sean únicamente informativas, sino dentro de ellas los ciudadanos puedan realizar trámites, solicitudes e incluso habilitar buzones de quejas y sugerencias que sean interactivos para de esta manera asegurar que tanto los GAD como la ciudadanía estén conectados y sobre todo estén al tanto de la gestión que llevan a cabo estos gobiernos locales mejorando así a su vez la transparencia.
- ✓ Haciendo mención a lo expuesto en el párrafo anterior, los GAD parroquiales rurales deben promover también la capacitación por parte de los funcionarios públicos, en temas relacionados al uso de las tecnologías de la información y comunicación, esto aportaría a que el contenido y las plataformas digitales que ellos mantienen, sean innovadoras, y además permitan que puedan ser de fácil usabilidad para los ciudadanos.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, Enrique. (10 de diciembre, 2020). Investigación exploratoria. Economipedia.com
<https://economipedia.com/definiciones/investigacion-exploratoria.html>
- Arrieta, E. (2020). Método inductivo y deductivo <https://www.diferenciador.com/diferencia-entre-metodo-inductivo-y-deductivo/>
- Atanacio, R. (2019). Mejoramiento del sistema de telecomunicaciones para el servicio de comunicación de telefonía móvil rural, internet y televisión señal abierta. *Vsip*,
<https://vsip.info/expediente-shupluy-2019-pdf-free.html>
- Ávila, D. (01 de 2014). El uso de las TICs en el entorno de la nueva gestión pública mexicana. *SCIELO*, Recuperado el 10 de 7 de 2020, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-00632014000100014
- Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe. (2018). La confianza en instituciones públicas, clave para el crecimiento de América Latina. *CAF*,
<https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2018/04/la-confianza-en-instituciones-publicas-clave-para-el-crecimiento-de-america-latina/>
- Baena, G. (2014). Metodología de la investigación http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Barragán, X., Guevara, F. (04 de 2016). El gobierno electrónico en Ecuador. *Dialnet*, Recuperado el 10 de 7 de 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5774786>
- Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación administración economía humanidades y ciencias sociales.
https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=h4X_eFai59oC&oi=fnd&pg=PR13&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n+administraci%C3%B3n+econom%C3%ADa+humanidades+y+ciencias+sociales&ots=vWGCr0xeA0&sig=TrIx

FdRfYDX_e9dJs8VnVZoflIQ#v=onepage&q=metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20administraci%C3%B3n%20econom%C3%ADa%20humanidades%20y%20ciencias%20sociales&f=false

Bonilla, F. (26 de 2 de 2012). Origen, historia y evolución de las TICs. *Google Sites*, Recuperado el 18 de 11 de 2020, de <https://sites.google.com/site/ticsyopal5/assignments>

Boscán de Pacheco, G., Fernández, J., Guédez J. (2017). Las organizaciones públicas desde las perspectivas institucional y capacidades dinámicas. *Compendium* <https://www.redalyc.org/journal/880/88053976004/html/>

Cabrera, M. (2004). Metodología. *Udlap*, Recuperado, de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/armida_r_a/capitulo3.pdf

Calderón, J., & Alzamora de los Godos, L. (2010). Metodología de la Investigación Científica en Postgrado. https://books.google.com.ec/books?id=LedvAgAAQBAJ&printsec=frontcover&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Cárdenas, J. (2019). Conoce el método de observación directa. <https://okdiario.com/curiosidades/conoce-metodo-observacion-directa-3628568>

Carrión, D. (2016). El uso de las TICS en el GAD Municipal de Loja y su incidencia en los procesos de Gestión Pública. *Repositorio Digital - Universidad Nacional de Loja*, Recuperado el 10 de 7 de 2020, de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/10059>

Chiavenato, I. (2017). Introducción a la teoría general de la administración. <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>

Chiavenato, I. (sf). Cibernética y administración. http://sgpwe.izt.uam.mx/files/users/uami/jrmc/Teoria_Administrativa/Cibernetica_y_Administracion.pptx_2.pdf

- Constitución del Ecuador. (2008). Sección tercera. Participación en los diferentes niveles de gobierno https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Constitución de la República del Ecuador. (2015). Capítulo V Recursos Económicos. *Defensoría Pública del Ecuador - Biblioteca digital*, Recuperado el 10 de 5 de 2021, de <http://biblioteca.defensoria.gob.ec/handle/37000/823>
- COOTAD. (2010). Código Orgánico de Organización Territorial. *Consejo de Participación Ciudadana y Control Social*, Recuperado el 3 de 2 de 2021, de <https://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/cootad.pdf>
- Creswell, J. (2014). *Research Design; Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*. United States of America: SAGE Publications, Inc. <http://155.0.32.9:8080/jspui/bitstream/123456789/1091/1/Qualitative%20Quantitative%20and%20Mixed%20Methods%20Approaches%20%28%20PDFDrive%20%29-1.pdf>
- Echeverría, J. (2011). De la gobernabilidad a la gobernanza: centralización o múltiples niveles de gobierno. Repositorio virtual UTN https://www.care.org.ec/wp-content/uploads/biblioteca_virtual/transparencia/LIBRO-2-A4.pdf
- Espinoza, E. (2016). Universo, muestra y muestreo. <http://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/SaludMental/UNIVERSO.MUESTRA.Y.MUESTREO.pdf>
- Federación de Enseñanza de Andalucía. (2011). <https://www.feandalucia.ccoo.es/docu/p5sd8737.pdf>
- Foro Económico Mundial, (2015). The Global Information Technology Report. *Sistema de Indicadores de Desarrollo*. Obtenido de <http://biblioteca.utec.edu.sv/observatorio/index.php/documentos-referencia/143-global-information-technology-report-2015>

- GAD Parroquial Rural de García Moreno
<https://gadgarciamoreno.gob.ec/parroquia/organigrama.html>
- Gallucci, J. (2011). Modelo de Funcionamiento Organizacional. slideshare,
<https://es.slideshare.net/profejuangallucci/modelo-de-funcionamiento-organizacional>
- Giraldo, A., Martínez, R. (2017). Evolución de las TIC en América Latina y en el contexto Internacional para el periodo 1995-2015. Repositorio Digital UCC
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/10477/1/2017_evolucion_tic_america.pdf
- Gobierno de la Rioja. (2014). Las TIC al Servicio del Ciudadano. *YouTube*. Recuperado el 14 de 11 de 2020, de
<https://www.youtube.com/watch?v=dR10lgCYbYU>
- González, J. (12 octubre de 2004). La Administración Pública como ciencia: una aproximación a su objeto de estudio. *Espacios Públicos*, Recuperado el 5 de 8 de 2020, de
<https://www.redalyc.org/pdf/676/67681511.pdf>
- González, K., Mangas, M., Prens, A. (2013). Teoría conductista o del comportamiento. Slideshare. <https://es.slideshare.net/Dermaumanga/teora-conductista-o-del-comportamiento>
- Hernández, S., Fernández, C., Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Labajo, E. (2016). El Método Científico I Generalidades
<https://www.ucm.es/data/cont/docs/107-2017-02-08-El%20M%C3%A9todo%20Cient%C3%ADfico%20I.pdf>
- López, P., & Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa.
https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf
- Marroquín, R. (2012). Metodología de la Investigación http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia_de_la_investigacion.pdf

- Mejía, T. (2020). Investigación descriptiva: características, técnicas, ejemplos. *Lifeder*
<https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
- Mintzberg, H. (1991). Diseño de organizaciones eficientes.
<https://tecnoadministracionpub.files.wordpress.com/2016/08/u2-mintzberg-e28093-disec3b1o-de-organizaciones-eficientes.pdf>
- Morales, C. (2016). Análisis del acceso de la ciudadanía a los servicios públicos según el Plan Nacional de Gobierno Electrónico en el Gobierno Provincial de Tungurahua. *Repositorio Universidad Técnica de Ambato*, Recuperado el 10 de 7 de 2020, de https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24672/1/Tesis_t1210si.pdf
- Naser, A., Concha, G., (2014). Rol de las TIC en la gestión pública y en la planificación para un desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe. *Digital Repository Economic Commission for Latin America and the Caribbean*, Recuperado el 10 de 7 de 2020, de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/35951/S1420470_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Naser, A., Fideleff, V., Tognoli, J. (2020). ¿Qué es el Gobierno Abierto?. *CEPAL*, Recuperado: <https://biblioguias.cepal.org/EstadoAbierto/concepto>
- Pagani, Ma. (2010). Introducción a las organizaciones públicas: marco conceptual y dimensiones de análisis. Repositorio de la Universidad Nacional de La Plata.
<https://www.aacademica.org/000-027/324.pdf>
- Paolini, A., Odriozola, J. (2019). Diferentes tipos de organizaciones ¿Por qué no todas son iguales?. Portal de libros Universidad Nacional de La Plata
<https://libros.unlp.edu.ar/index.php/unlp/catalog/book/1124>
- Posso, M. (2013). Proyectos, tesis y marco lógico. Planes e informes de investigación.
<https://isbn.cloud/9789942039309/proyectos-tesis-y-marco-logico-planes-e-informes-de-investigacion/>
- Ramió, C. (3 de febrero de 2020). La burocracia: origen y destino. *espublico*, Recuperado el 5 de 8 de 2020, de <https://www.administracionpublica.com/la-burocracia-origen-y-destino/>

- Ramió, C. (1 de 6 de 2020). El camino de la innovación 2030. *espublico*, Recuperado el 10 de 11 de 2020, de <https://www.administracionpublica.com/el-camino-de-la-innovacion-2030/>
- Rosas, M. (2018). La cultura en la era digital. *América Latina en Movimiento*. <https://www.alainet.org/es/articulo/191882>
- Ruano, J., Vial, M. (2016). Manual de gobiernos locales en Iberoamérica. CONGOPE <https://sicprov.congope.gob.ec/libraries/view/1/3>
- Ruedas, M., Ríos, M., Nieve F. (2009). Epistemología de la Investigación Cualitativa. *Educere*, Recuperado el 6 de 4 de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/356/35613218008.pdf>
- Sour, L. (2007). Evaluando al gobierno electrónico: avances en la transparencia de las finanzas públicas estatales. *Redalyc*. <https://est.cmq.edu.mx/index.php/est/article/download/252/709?inline=1>
- Torres, N., Fierro, P., Torres, S., & Ponce, A. (Enero - Junio de 2018). La conceptualización de organización desde un enfoque sistémico. *Sathiti: sembrador* (147-159). <https://doi.org/10.32645/13906925.508>
- Treviño, J. (2011). Gobernanza en la administración pública. Revisión teórica y propuesta conceptual. *Scielo*, http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422011000100008
- Velarde, O., Vernet, F., Franco, D. (2015). Paradigmas de los efectos de las TIC en la cultura y en el conocimiento. *Revista Latina de Comunicación Social*, Recuperado el 10 de 11 de 2020, de <http://www.revistalatinacs.org/070/paper/1050/20es.html>
- Velásquez, Z. (septiembre de 2014). Escuela conductista de Simon. Prezi. <https://prezi.com/pjmxmcrw0ar5/escuela-conductista-de-simon/>

- Villafuerte, C. (2018). Elaboración de un Manual de Funciones para el departamento administrativo de una Empresa Pública de servicios. Repositorio PUCESA. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2424/1/76688.pdf>
- Villafuerte, C. (2018). Manual de Funciones. *Repositorio PUCESA*. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2424/1/76688.pdf>
- Waldo, D. (27 de septiembre de 1983). Administración pública, la Función administrativa, los sistemas de organización y otros aspectos. *DSpace*, Recuperado el 8 de 9 de 2020 de, <http://dspace.usalca.cl/handle/1950/9176>
- Zamora, B., Arrobo, N., Cornejo, G. (25 de 10 de 2017). El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. *Revista Espacios*, Recuperado el 11 de 11 de 2020, de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p15.pdf>
- Zapata, G., Mirabal, A. (2018). Capacidades Dinámicas de la Organización: Revisión de la Literatura y un Modelo Propuesto. *Scielo*, http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782018000100005#B94
- Zaraviz, A. (12 de 2010). La comunicación gubernamental en los ayuntamientos de Veracruz, periodo 2008-2010. *eumed.net*, Recuperado el 5 de 8 de 2020, de https://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/azv/concepto_de_administracion_publica.html

VII. ANEXOS

Anexo 1: Acta de la pre defensa del informe de investigación



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

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN DE:

NOMBRE: Paguay Arellano Joselyn Mishell **CÉDULA DE IDENTIDAD:** 0401735279
NIVEL/PARALELO: 0 **PERIODO ACADÉMICO:** 2021A

TEMA DE INVESTIGACIÓN: "La incidencia del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en el funcionamiento organizacional de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales de Los Andes, Fernández Salvador, San Isidro, en el periodo 2018-2020"

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

PRESIDENTE: MSC. CAHUASQUÍ CEVALLOS EDWIN MARCELO
LECTOR: MSC. ALMEIDA BURBANO DIEGO GUILLERMO
ASESOR: MSC. PÉREZ PARRA WLADIMIR ALBERTO

De acuerdo al artículo 21: Una vez entregados los requisitos para la realización de la pre-defensa el Director de Carrera integrará el Tribunal de Pre-defensa del Informe de Investigación, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:

EDIFICIO DE AULAS: VIRTUAL **AULA:** VIRTUAL
FECHA: lunes, 20 de septiembre de 2021
HORA: 11H00

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa: 5,45
2) Trabajo escrito 2,50
Nota final de PRE DEFENSA 7,95

Por lo tanto: **APRUEBA CON OBSERVACIONES** ; debiendo acatar el siguiente artículo:

Art. 24.- De los estudiantes que aprueban el Plan de Investigación con observaciones. - El estudiante tendrá el plazo de 10 días laborables para proceder a corregir su informe de investigación de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el **lunes, 20 de septiembre de 2021**



Firmado electrónicamente por:
**EDWIN MARCELO
CAHUASQUÍ
CEVALLOS**

MSC. CAHUASQUÍ CEVALLOS EDWIN MARCELO
PRESIDENTE



Firmado electrónicamente por:
**WLADIMIR
ALBERTO PEREZ
PARRA**

MSC. PÉREZ PARRA WLADIMIR ALBERTO
TUTOR



Firmado electrónicamente por:
**DIEGO GUILLERMO
ALMEIDA BURBANO**

MSC. ALMEIDA BURBANO DIEGO GUILLERMO
LECTOR

Adj.: Observaciones y recomendaciones

Anexo 2: Acta de la pre defensa del informe de investigación



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

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN DE:

NOMBRE: Fuel Corral Indira Gabriela **CÉDULA DE IDENTIDAD:** 0401542741
NIVEL/PARALELO: 0 **PERIODO ACADÉMICO:** 2021A

TEMA DE INVESTIGACIÓN: "La incidencia del uso de las tecnologías de la información y la comunicación en el funcionamiento organizacional de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Rurales de Los Andes, Fernández Salvador, San Isidro, en el periodo 2018-2020"

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

PRESIDENTE: MSC. CAHUASQUÍ CEVALLOS EDWIN MARCELO
LECTOR: MSC. ALMEIDA BURBANO DIEGO GUILLERMO
ASESOR: MSC. PÉREZ PARRA WLADIMIR ALBERTO

De acuerdo al artículo 21: Una vez entregados los requisitos para la realización de la pre-defensa el Director de Carrera integrará el Tribunal de Pre-defensa del informe de investigación, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:

EDIFICIO DE AULAS: VIRTUAL **AULA:** VIRTUAL

FECHA: lunes, 20 de septiembre de 2021

HORA: 11H00

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa: 5,45
2) Trabajo escrito 2,50
Nota final de PRE DEFENSA 7,95

Por lo tanto: **APRUEBA CON OBSERVACIONES** ; debiendo acatar el siguiente artículo:

Art. 24.- De los estudiantes que aprueban el Plan de Investigación con observaciones. - El estudiante tendrá el plazo de 10 días laborables para proceder a corregir su informe de investigación de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el **lunes, 20 de septiembre de 2021**



EDWIN MARCELO
CAHUASQUÍ
CEVALLOS

MSC. CAHUASQUÍ CEVALLOS EDWIN MARCELO

PRESIDENTE



WLADIMIR
ALBERTO PEREZ
PARRA

MSC. PÉREZ PARRA WLADIMIR ALBERTO

TUTOR



DIEGO GUILLERMO
ALMEIDA BURBANO

MSC. ALMEIDA BURBANO DIEGO GUILLERMO

LECTOR

Anexo 3: Certificado del abstract por parte del Centro de Idiomas



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

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Fuel Corral Indira Gabriela y Paguay Arellano Joselyn Mishell

Fecha de recepción del abstract: 23 de septiembre de 2021

Fecha de entrega del informe: 23 de septiembre de 2021

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

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

Observaciones:

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

Atentamente



EDISON SOANEQUE
PEÑAFIEL ARCOS

Ing. Edison Peñafiel Arcos MSc
Coordinador del CIDEN

Anexo 4: Oficio dirigido al GAD de los Andes para realizar la entrevista a los funcionarios.



Tulcán, 2 de agosto del 2021

Señor Ignacio Arévalo

Presidente del GAD Parroquial Fernández Salvador

De mi consideración

Por medio del presente me permito solicitar a usted muy comedidamente la autorización para la realización de entrevistas al personal de trabajo y vocales del GAD Parroquial de Fernández Salvador, debido al levantamiento de información para nuestra tesis la cual tiene como tema **“La incidencia del uso de las tecnologías de la información y comunicación en el funcionamiento organizacional de Los Andes, Fernández Salvador y San Isidro en el periodo 2018-2020.**

De acuerdo con la investigación se puede señalar que, el GAD desempeña un rol fundamental para el desarrollo de la parroquia y para la obtención de una administración pública más eficiente y eficaz, gracias al uso de las TIC en el funcionamiento organizacional.

Por su pronta atención a nuestro requerimiento, anticipamos nuestros agradecimientos.

Atentamente,

Paguay Arellano Joselyn

C.I 0401735279

Fuel Corral Indira

C.I 0401542741

Anexo 5: Oficio dirigido al GAD de San Isidro para realizar la entrevista a los funcionarios.



Tulcán, 2 de agosto del 2021

Ingeniero Wilson Quinteros

Presidente del GAD Parroquial San Isidro

De mi consideración

Por medio del presente me permito solicitar a usted muy comedidamente la autorización para la realización de entrevistas al personal de trabajo y vocales del GAD Parroquial de San Isidro, debido al levantamiento de información para nuestra tesis la cual tiene como tema **“La incidencia del uso de las tecnologías de la información y comunicación en el funcionamiento organizacional de Los Andes, Fernández Salvador y San Isidro en el periodo 2018-2020.**

De acuerdo con la investigación se puede señalar que, el GAD desempeña un rol fundamental para el desarrollo de la parroquia y para la obtención de una administración pública más eficiente y eficaz, gracias al uso de las TIC en el funcionamiento organizacional.

Por su pronta atención a nuestro requerimiento, anticipamos nuestros agradecimientos.

Atentamente,

Paguay Arellano Joselyn

C.I 0401735279

Fuel Corral Indira

C.I 0401542741

Anexo 6: Modelo de entrevista aplicado a los funcionarios de cada GAD parroquial rural



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS DEL GAD
DE LA PARROQUIA LOS ANDES**



Nombre _____ **Fecha** _____ **Profesión o cargo:** _____

Sexo:

1) **Masculino** 2) **Femenino**

Edad 1) 16 – 20 2) 21 - 25

3) 26 – 30 4) 31 – 35

5) 36 – 40 6) 41 – 50

7) Más de 50

1. ¿Cómo se conforma el funcionamiento organizacional del GAD?

2. ¿Cómo califica el funcionamiento organizacional del GAD? ¿Por qué?

3. ¿El GAD establece claramente las áreas de responsabilidad de cada funcionario?

4. ¿Cómo mide el GAD la eficiencia de los funcionarios, y cómo saber si están desempeñando sus funciones adecuadamente de acuerdo a sus competencias?

5. ¿Qué persona se encarga del manejo del área informática?

6. ¿Piensa que la inadecuada estructura organizacional es un factor que influye para que las TIC no sean aplicadas de manera adecuada? ¿Por qué?

7. ¿Qué alternativas propondría para mejorar el funcionamiento organizacional del GAD parroquial rural?

8. ¿Cuál es la finalidad del uso de las TIC en la institución?

9. ¿Cada qué periodo de tiempo se capacita para adquirir conocimientos sobre el manejo de programas informáticos y de comunicación TIC que existen en la institución?

10. ¿Qué mecanismos o herramientas utiliza el GAD para dar a conocer al ciudadano el funcionamiento organizacional?

11. ¿Qué servicios (pagos, solicitudes, permisos, entre otros) presta el GAD en su página web a los ciudadanos?

12. ¿Piensa que las TIC generan mayor satisfacción ciudadana? ¿Por qué?

13. ¿Según usted, qué consecuencias trae el mal uso de las TIC en el GAD parroquial rural?

FIRMA: _____

Anexo 7: Modelo de encuesta aplicado a los habitantes de las Parroquias casos de estudio



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS DEL GAD
DE LA PARROQUIA LOS ANDES**



Objetivo: identificar la opinión del ciudadano acerca de la situación de los GAD frente al uso de las TIC

Nombre _____ Fecha _____ Profesión o cargo: _____

Sexo:

1) Masculino 2) Femenino

Edad 1) 16 – 20 2) 21 - 25

3) 26 – 30 4) 31 – 35

5) 36 – 40 6) 41 – 50

7) Más de 50

1.- Para usted ¿La gestión del GAD Parroquial es transparente?

Si (1) No (2)

2.- ¿Qué es lo que se debe transparentar desde el GAD a través de las TIC?

1) Presupuesto

3) Funciones del personal

2) Contrataciones

4) Resoluciones

5) Todas

3.- ¿Cómo le gustaría que le comuniquen las resoluciones o decisiones del GAD Parroquial?

1) Perifoneo

2) Internet

3) Radio

4) Visita puerta a puerta

4.- ¿Sabe utilizar la Internet?

Si (1) No (2)

(Si la respuesta es **SI** sáltese a la pregunta **6**)

5.- ¿Por qué no ha utilizado Internet?

1) Problemas conexión

2) No tiene computadora

3) No sabe cómo hacerlo

4) No le interesa

6.- ¿Usted conoce los medios de comunicación digitales con los cuales cuenta la Junta Parroquial?

Si (1) No (2)

(Si la respuesta es NO sáltese a la pregunta 10)

7.- ¿Conoce cuáles son los medios digitales con los cuales cuenta la Junta Parroquial?

- | | |
|----------------------|-----------------------|
| 1) Página web | 2) Página de Facebook |
| 3) Cuenta de Twitter | 4) Ninguna |

8.- ¿Cuál fue el motivo para visitar el sitio web de la Junta Parroquial?

- | | |
|----------------|---------------|
| 1) Información | 2) Trámites |
| 3) Quejas | 4) Peticiones |

9.- ¿Qué le parece los sitios web de la parroquia?

- | | | |
|---------------|-----------|----------|
| 1) Excelentes | 2) Buenos | 3) Malos |
|---------------|-----------|----------|

10.- ¿Usted quisiera que se mejoren los medios de comunicación digitales del GAD Parroquial?

Si (1) No (2)

11.- ¿Cree Usted que es necesario que la Junta Parroquial habilite un lugar en internet para que usted pueda presentar sus quejas y sugerencias?

- | | |
|------------|-------------------|
| 1) Siempre | 2) Con frecuencia |
| 3) A veces | 4) Nunca |

Anexo 8: Registro fotográfico de entrevistas realizadas a los funcionarios en los GAD parroquiales rurales



Anexo 9: Registro fotográfico de encuestas realizadas a los habitantes de las parroquias rurales

