

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: “Análisis del Gobierno Digital como herramienta de mejora en la Gobernación del Carchi y su incidencia en los servicios públicos”

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

AUTORA: Cuamacás Pastaz Dayra Mishell.

TUTOR: MSc. Almeida Burbano Diego Guillermo.

Tulcán, 2023.

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que la estudiante Cuamacás Pastaz Dayra Mishell con el número de cédula 0402102248, ha desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "Análisis del Gobierno Digital como herramienta de mejora en la Gobernación del Carchi y su incidencia en los servicios públicos"

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



MSc. Almeida Burbano Diego Guillermo.

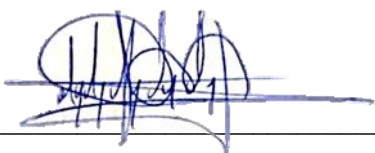
TUTOR

Tulcán, enero de 2023

AUTORÍA DE TRABAJO

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

Yo, Cuamacás Pastaz Dayra Mishell con cédula de identidad número 0402102248 declaro: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



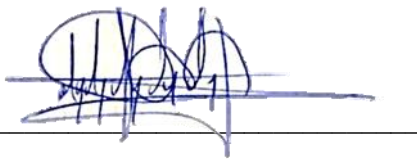
Cuamacás Pastaz Dayra Mishell

AUTORA

Tulcán, enero de 2023

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo Cuamacás Pastaz Dayra Mishell declaro ser autora de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "Análisis del Gobierno Digital como herramienta de mejora en la Gobernación del Carchi y su incidencia en los servicios públicos" y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



Cuamacás Pastaz Dayra Mishell

AUTORA

Tulcán, enero de 2023

AGRADECIMIENTO

Mi más profundo agradecimiento a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, por darme la oportunidad de ejercer mis estudios académicos y hacer que mi sueño se haga realidad al culminar mis estudios profesionales, agradezco a cada uno de los docentes que conforman la carrera de administración pública, que gracias a sus enseñanzas han permitido transmitirme diversos conocimientos correspondientes a mi profesión, de la misma forma agradezco especialmente a mi tutor de tesis al Msc. Diego Almeida quien me ha brindado su apoyo, enseñanzas, conocimientos, y que gracias a su paciencia me ha permitido finalizar y sustentar mi trabajo de investigación.

DEDICATORIA

Mi trabajo de titulación va dedicado especialmente a las personas que estuvieron conmigo en mi etapa universitaria, se la dedico a mi hijo Neithan, por darme la fuerza de seguir adelante, a mi ángel del cielo mi abuelito Víctor Cuamacás quien fue como un padre para mí, que gracias a sus halagos me motivaron en seguir estudiando, a mi madre Dalila Pastaz que gracias a su esfuerzo y sacrificio diario logre culminar mis estudios, A Dios por bendecirme en este largo camino, a mis hermanos y toda mi familia que gracias a sus consejos, apoyo y confianza durante todo este tiempo lograron que mi sueño se haga realidad.

Este proceso no fue fácil, pero puedo decir que gracias a Dios logre culminar mis estudios.

ÍNDICE

RESUMEN.....	13
ABSTRACT	14
INTRODUCCIÓN	15
I. PROBLEMA	17
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	21
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	21
1.4 OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	22
1.4.1 ObjetivoGeneral	22
1.4.2 ObjetivosEspecíficos.....	22
1.4.3 Preguntas de investigación.....	22
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	23
2.1 ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN	23
2.2 MARCO TEÓRICO	27
2.2.1 Administración pública.....	27
2.2.1.1 Teoría de la Administración Pública.....	27
2.2.1.2 La Administración Pública.....	28
2.2.1.3 La Administración Electrónica.....	28
2.2.1.4 Las TIC en la Administración Pública.....	28
2.2.2 Gobernanza	29
2.2.2.1Teoría de la Gobernanza.....	29
2.2.2.2 Gobernanza Digital.....	30
2.2.2.3 Gobernanza.....	32
2.2.2.4 Tipos de Gobernanza.....	32
2.2.3 Gobierno digital: E-gobierno	33
2.2.3.1 Teoría del Gobierno Digital.....	33
2.2.3.2 Dimensiones del gobierno digital.....	34
2.2.3.3 Modelo multidimensional de medición del gobierno digital	34
2.2.3.4 Modelo organizacional para la Cooperación.....	36
2.2.4 Servicio público.....	37
2.2.4.1 Tipo de servicio público.....	37
2.2.4.2 Dimensiones del servicio público.....	37
2.2.5 Valor público.....	39

2.2.5.1 Valor público en diferentes sistemas.....	39
2.3 MARCO LEGAL	40
2.3.1 Constitución de la República del Ecuador	40
2.3.2 Ley Orgánica de Servicio Público	42
2.3.3 Política Ecuador Digital	43
2.3.4 Plan de Creación de Oportunidades 2021 - 2025.....	45
2.3.5 Plan Nacional del Gobierno Electrónico	45
2.3.6 Agenda Digital Ecuador	47
III. METODOLOGÍA	49
3.1 ENFOQUE METODOLÓGICO	49
3.1.1 Enfoque	49
3.1.1.1 EnfoqueCualitativo.....	49
3.1.1.2 EnfoqueCuantitativo.	49
3.1.1.3 EnfoqueMixto.	50
3.1.2 Tipo de Investigación	50
3.1.2.1 Investigación Exploratoria.....	50
3.1.2.2 Investigación Descriptiva.	50
3.1.2.3 Investigación Explicativa.....	51
3.2 HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER.....	51
3.3 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	51
3.3.1 Definición de variables.....	51
3.3.1.1 Gobierno digital.....	51
3.3.1.2 Servicio público.....	52
3.3.2 Operacionalización de la Variable Independiente	53
3.3.3 Operacionalización de la Variable Dependiente.....	54
3.4 METODOS A UTILIZAR	55
3.4.1 Métodos	55
3.4.1.1 Método Deductivo.	55
3.4.1.2 <i>Método Inductivo</i>	55
3.4.1.3 Método Analítico.....	55
3.4.1.4 Método Sintético.....	56
3.4.2 Técnicas.....	56
3.4.2.1 Entrevista.....	56
3.4.2.2 Encuesta.	56

3.5 ANÁLISIS ESTADÍSTICO	57
3.5.1 Población y muestra.....	57
3.5.1.1 Población.	57
3.5.1.2 Muestra	58
3.5.2 Justificación de la población	60
3.5.3 Instrumentos de investigación	60
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	61
4.1 RESULTADOS	61
4.1.1 Análisis e interpretación de datos de las entrevistas.....	61
4.1.2 Análisis e interpretación de datos de las encuestas	69
4.2 DISCUSIÓN	96
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	100
5.1 CONCLUSIONES	100
5.2 RECOMENDACIONES	102
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	103
VII. ANEXOS	109

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la Variable Independiente	53
Tabla 2. Operacionalización de la Variable Dependiente	54
Tabla 3. Población urbana y rural de la ciudad de Tulcán	58
Tabla 4. Clasificación de población.....	58
Tabla 5. Explicación de la muestra	59
Tabla 8. Entrevista al Gobernador de la Provincia del Carchi	61
Tabla 9. Entrevista al analista de TICs de la Gobernación del Carchi	66
Tabla 10. Estadísticos de edad.....	69
Tabla 11. Porcentaje de edad	70
Tabla 12. Estadísticos de género.....	71
Tabla 13. Porcentajes de género.....	71
Tabla 14. Estadísticos de la calidad del servicio público en la Gobernación del Carchi.....	72

Tabla 15. Porcentajes de la calidad del servicio público en la Gobernación del Carchi.....	72
Tabla 16. Resumen de caso de problemas de accesibilidad más frecuentes	73
Tabla 17. Frecuencias de problemas de accesibilidad más frecuentes	74
Tabla 18. Resumen de caso de la información que brinda la Gobernación del Carchi a la ciudadanía.....	75
Tabla 19. Frecuencias de la información que brinda la Gobernación del Carchi a la ciudadanía	75
Tabla 20. Estadísticos del nivel de satisfacción en los servicios públicos.....	76
Tabla 21. Porcentajes del nivel de satisfacción en los servicios públicos.....	77
Tabla 22. Estadísticos de la efectividad en la prestación de un servicio público	78
Tabla 23. Porcentajes de la efectividad en la prestación de un servicio público	78
Tabla 24. Estadísticos del tiempo empleado para realizar un trámite de servicio público	79
Tabla 25. Porcentajes del tiempo empleado para realizar un trámite de servicio público	79
Tabla 26. Resumen de caso de la actitud que muestra el funcionario público al momento de brindar un servicio público.....	80
Tabla 27. Porcentaje de la actitud que muestra el funcionario público al momento de brindar un servicio público.....	81
Tabla 28. Estadísticos de personas que serían beneficiadas por el gobierno digital..	82
Tabla 29. Porcentajes de personas que serían beneficiadas por el gobierno digital.	82
Tabla 30. Estadísticos de seguridad al momento de realizar un trámite en la Gobernación del Carchi	83
Tabla 31. Porcentajes de seguridad al momento de realizar un trámite en la Gobernación del Carchi	84
Tabla 32. Estadísticos de infraestructura tecnológica.....	85
Tabla 33. Porcentaje de infraestructura tecnológica	85
Tabla 34. Estadísticos de seguridad y confianza en las plataformas digitales	86
Tabla 35. Porcentaje de seguridad y confianza en las plataformas digitales.....	86
Tabla 36. Estadísticos de interacción de las plataformas digitales.....	87
Tabla 37. Porcentaje de interacción de las plataformas digitales	88
Tabla 38. Resumen de caso de servicios públicos personalizados que ofrece el gobierno digital	89

Tabla 39. Porcentaje de servicios públicos personalizados que ofrece el gobierno digital.....	89
Tabla 40. Estadísticos de implementación de algún sistema de privacidad en los trámites de servicio público	91
Tabla 41. Porcentaje de implementación de algún sistema de privacidad en los trámites de servicio público	91
Tabla 42. Estadísticos de accesibilidad de las plataformas digitales	92
Tabla 43. Porcentaje de accesibilidad de las plataformas digitales.....	92
Tabla 44. Estadísticos de necesidades de las plataformas digitales	93
Tabla 45. Porcentaje de necesidades de las plataformas digitales.....	94
Tabla 46. Estadísticos de gobierno digital y su seguridad.....	94
Tabla 47. Porcentaje de gobierno digital y su seguridad	95

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Interacción de la gobernanza	31
Figura 2. Dimensión del gobierno digital.....	35
Figura 3. Dimensión del gobierno digital.....	36
Figura 4. Ecosistema digital	48
Figura 5. Escala de medición de Likert.....	69
Figura 6. Porcentaje de edades en personas encuestadas	70
Figura 7. Porcentaje del género de personas encuestadas.....	71
Figura 8. Porcentajes de la calidad del servicio público en la Gobernación del Carchi.....	73
Figura 9. Porcentajes de problemas de accesibilidad más frecuentes.....	74
Figura 10. Porcentaje de la información que brinda la Gobernación del Carchi a la ciudadanía	76
Figura 11. Porcentajes del nivel de satisfacción en los servicios públicos.....	77
Figura 12. Porcentajes de la efectividad en la prestación de un servicio público	78
Figura 13. Porcentajes del tiempo empleado para realizar un trámite de servicio público	80
Figura 14. Porcentaje de la actitud que muestra el funcionario público al momento de brindar un servicio público.....	81

Figura 15. Porcentajes de personas que serían beneficiadas por el gobierno digital	83
Figura 16. Porcentajes de seguridad al momento de realizar un trámite en la Gobernación del Carchi	84
Figura 17. Porcentaje de infraestructura tecnológica	85
Figura 18. Porcentaje de seguridad y confianza en las plataformas digitales.....	87
Figura 19. Porcentaje de interacción de las plataformas digitales	88
Figura 20. Porcentaje de servicios públicos personalizados que ofrece el gobierno digital.....	90
Figura 21. Porcentaje de implementación de algún sistema de privacidad en los trámites de servicio público	91
Figura 22. Porcentaje de accesibilidad de las plataformas digitales	93
Figura 23. Porcentaje de necesidades de las plataformas digitales.....	94
Figura 24. Porcentaje de gobierno digital y su seguridad.....	95

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Acta de sustentación de predefensa del Trabajo de Integración Curricular	109
Anexo 2. Certificado de aprobación del abstract por parte del CIDEN.....	110
Anexo 4. Árbol de problemas	112
Anexo 5. Entrevista dirigida al Gobernador del Carchi.....	113
Anexo 6. Entrevista dirigida al encargado de TICs Gobernación del Carchi	117
Anexo 7. Encuesta dirigida a la ciudadanía de Tulcán	120
Anexo 8. Registro fotográfico de la aplicación de entrevistas y encuestas	123

RESUMEN

El Gobierno Digital como herramienta de mejora en la Gobernación del Carchi y su incidencia en los servicios públicos, en los últimos años ha sido de gran importancia ya que, mediante la emergencia sanitaria, las administraciones públicas adoptaron herramientas digitales que les ha permitido brindar servicios públicos de calidad mediante el trabajo remoto, este nuevo paradigma nace con el surgimiento de la gobernanza y las tecnologías de información y comunicación, además gracias a las tecnologías que ofrece el gobierno digital se ha creado transformación dentro del aparato Estatal mejorando la relación entre gobierno y ciudadano aportando elementos relevantes como la participación ciudadana, eficiencia, eficacia, y transparencia en las instituciones públicas.

Es por ello, que se realizó un análisis del gobierno digital como herramienta de mejora en la Gobernación del Carchi y su incidencia en los servicios públicos, el caso de estudio se ha puesto a disposición de los ciudadanos de Tulcán, igualmente se logró fundamentar de manera conceptual y teórica que contiene términos como la Administración Electrónica, Gobernanza Digital, teoría de la Administración Pública, Gobierno Digital y Gobernanza, también se describió diferentes modelos que se lograron a identificar mediante sus dos variables en primer lugar se tomó en cuenta el modelo SERQUAL que tiene como propósito de medir la calidad del servicio público, y en segundo lugar el modelo Multidimensional y Cooperación del gobierno digital, estos modelos lograron potencializar la importancia que tiene el gobierno digital en relación con los servicios públicos en la Gobernación del Carchi. Lo antes establecido se desarrolló con la aplicación de metodología exploratoria, descriptiva y explicativa, con enfoques cuantitativo, cualitativo, también se utilizó instrumentos que dan claridad a la investigación como encuestas para los ciudadanos y entrevistas dirigidas a los funcionarios públicos de la gobernación del Carchi, finalmente, se llegó a conclusiones puntuales, donde se evidencian que el uso del gobierno digital en la gobernación del Carchi es deficiente ya que existe falta de compromiso y escasos recursos económicos, es ahí donde los ciudadanos nos dan a conocer que al momento de acceder un servicio público en la institución no se sienten satisfechos ya que no ofrecen un servicio de calidad.

Palabras Clave: Gobierno Digital, Servicios Públicos, Administración pública.

ABSTRACT

The Digital Government as a tool for improvement in the Governorate of Carchi and its impact on public services has been of great importance in recent years as, due to the health emergency, public administrations adopted digital tools that have allowed them to provide quality public services through remote work. This new paradigm arises from the emergence of the governance and the information and communication technologies; in addition, thanks to the technologies offered by the digital government, transformation has arisen within the state apparatus, improving the relationship between government and citizen, and contributing relevant elements such as citizen participation, efficiency, effectiveness, and transparency in public institutions. That is why an analysis of the digital government as a tool for improvement in the Governorate of Carchi and its impact on public services was carried out. The case study has been made available to the citizens from Tulcán, and it was also possible to establish a conceptual and theoretical foundation that includes terms such as Electronic Administration, Digital Governance, Public Administration theory, Digital Government and Governance. Moreover, different models were identified and described through their two variables: the first one, the SERQUAL model whose purpose is to measure the quality of public service; and the second variable, the Multidimensional model, and Digital Government Cooperation. These models managed to potentiate the importance of digital government regarding public services in the Governorate of Carchi. The previously established was developed with the implementation of exploratory, descriptive, and explanatory methodology with quantitative and qualitative approaches. Besides, instruments that give clarity to the investigation were used, such as surveys for citizens, and interviews directed towards public officials from the Governorate of Carchi. Finally, significant conclusions showed that the use of the digital government by the Governorate of Carchi is deficient since there is a lack of commitment and scarcity of economic resources. Furthermore, the citizens claimed that when accessing a public service in the institution, they do not feel satisfied since they do not offer a service of quality.

Keywords: Digital Government, Public Services, Public Administration.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como propósito abarcar un tema oportuno en lo que pertenece al gobierno digital y los servicios públicos, en el Ecuador se adoptó este nuevo paradigma a partir de la emergencia sanitaria con la intención de proteger la salud e integridad de los ciudadanos y funcionarios públicos, es aquí donde se marca una nueva transformación para las administraciones del estado, Sin embargo, en el Ecuador existen factores económicos, culturales y tecnológicos que no están actualizados, que a su vez crea obstáculos que no le permite cumplir los objetivos y proyectos que son propuestos por el gobierno, es ahí donde no se puede dar soluciones a los problemas sociales, políticos, económicos y administrativos, además es importantes recalcar que todas las instituciones del estado Ecuatoriano hacen uso de las herramientas tecnológicas que ofrece el gobierno digital, que a su vez existieron diferentes problemas como la falta de profesionalización y el uso inadecuado de los sistemas y plataformas digitales.

Cabe señalar que el gobierno digital se enmarca principalmente en el ámbito público, por esta situación es importante educar a la sociedad para el uso de las herramientas tecnológicas con el propósito de mejorar la calidad de vida y puedan acceder a un servicio de calidad, eficiente, eficaz y transparente, por tal motivo, se optó por indagar una problemática latente, partiendo por un análisis del Gobierno Digital como herramienta de mejora en la Gobernación del Carchi y su incidencia en los servicios públicos, a su vez se analizó y se fundamentó elementos como Administración pública (teoría de la administración pública, administración electrónica, las Tic en la administración pública), Gobernanza (teoría de la gobernanza, gobernanza digital, tipos de gobernanza), Gobierno digital (teoría del gobierno digital), Servicio público (tipos de servicio público, valor público), además se presenta una descripción del modelo SERQUAL y multidimensional estos modelos se los logro identificar gracias a la variable independiente y dependiente con la finalidad de lograr determinar posibles falencias que no aportan en la mejora de la gestión administrativa de la gobernación de Carchi.

Dicho lo anterior, es importante mencionar que la investigación contiene elementos legales tomando en cuenta principalmente leyes tales como Constitución de la república del Ecuador, Ley Orgánica de Servicio Público, Política Ecuador Digital, Plan de creando oportunidades, Plan nacional del Gobierno electrónico, Agenda

digital Ecuador, estos elementos legales tienen como propósito de dar cumplimiento a las normas y reglamentos que se sujetan las instituciones públicas al momento de brindar un servicio público, por otra parte la investigación cuenta con enfoques cuantitativo y cualitativo, de igual manera se realizó encuestas que tienen como objeto de conocer la calidad del servicio público y la importancia que tiene el gobierno digital en la gobernación Carchi, también se realizó entrevistas correspondientes a funcionarios claves como el gobernador y al encargado del área de tics, además gracias a estos dos instrumentos de investigación se logró identificar elementos importantes como la participación ciudadana, transparencia, con la finalidad de que el ciudadano pueda participar en la toma de decisiones de la gobernación del Carchi.

I. PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Gobierno Digital es un instrumento o herramientas, que permiten el intercambio de información entre máquinas y personas, este avance tecnológico es de mucha importancia para todos los ciudadanos, por otra parte, el Gobierno Digital surgen de las nuevas tecnologías con el objetivo de crear nuevas oportunidades para una empresa pública, dentro del Gobierno Digital existen canales de información y comunicación como redes sociales, blogs, plataformas digitales, sistemas digitales que cuentan con la finalidad de informar y comunicar a los ciudadanos. Los servicios públicos son conjunto de actividades que parten desde las administraciones públicas tienen como finalidad de responder el bienestar social y el desarrollo económico (Riascos et al., 2008).

En América Latina el Gobierno Digital ayudo agilizar las administraciones públicas con propósito de implementar tecnologías de información y comunicación, esta nueva iniciativa tecnológica favoreció a las entidades públicas a mejorar los servicios públicos a través del Gobierno Digital, también es considerado como un instrumento de modernización del estado, además, cumple un rol muy importante que es interacción con los ciudadanos con el propósito de ofertar servicios públicos, además el Gobierno Digital es una infraestructura innovadora, que forman parte de una administración inteligente con el fin de lograr nuevos escenarios en la exigencia de calidad y la estructura de nuevos servicios públicos, también se puede observar que estas tecnologías digitales son conocidas como un elemento muy importante en el sector público ya que cuenta con un abastecimiento de generar información y poder comunicarse en diferentes niveles de gobierno facilitando a desarrollar actividades de la administración pública relacionada con los ciudadanos.

En América Latina el deficiente uso del Gobierno Digital ha generado desconocimiento de las herramientas tecnológicas tanto para los funcionarios y ciudadanos, a causa que no se les ha permitido realizar los trámites en línea o

acceder a un servicio público en línea, mediante esto se creó alto costo de insumos en la entidad pública, también a causa del inadecuado uso de esta brecha digital se crean falencias como la pérdida de tiempo por parte de los ciudadanos, la problemática que tiene América latina en algunos países subdesarrollados es la debilidad en factores externos como el fortalecimiento de la competitividad de los países desarrollados, además se puede observar distintos problemas, ya que no podrán alcanzar niveles adecuados que involucren a la comunicación e información digital de las instituciones públicas al momento de adoptar un Gobierno Digital en la comunicación y transparencia de la gobernanza, por otra parte la gobernanza es aquella que arroja resultados sobre una nueva administración pública, sin embargo también existen modelos de gestión que deben acogerse a lineamientos que involucren la innovación y las herramientas tecnológicas ya que hoy en día son de gran ayuda al momento de prestar un servicio público (Morales et al., 2020).

En el Ecuador el Gobierno Digital cumple con el objetivo de transformar al país mediante tecnologías digitales con el propósito de crear una sociedad de información y que las administraciones públicas sean más eficientes, en el año 2020 el presidente Lenin Moreno implementó dos plataformas digitales, la aplicación Gob.ec y del portal web juntos Ecuador. De acuerdo con la Secretaría General de Comunicación de la Presidencia (2020), Andrés Michelena presentó la App, con el objetivo de acercar los servicios al estado, por otra parte, esta herramienta ayudó a los ecuatorianos hacer consultas y dar un seguimiento a los trámites del portal web www.juntos-ecuador.com, así mismo este contiene información sobre las campañas del gobierno nacional, por otra parte el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (2021) se considera como una línea de trabajo con el fin de que los ciudadanos puedan consultar el paso a paso de trámites del servicio público en línea a través del sitio web www.gob.ec, esta implementación fue considerada como Gobierno digital.

Dentro del Gobierno Digital existen diferentes sistemas como Quipux que tiene como el fin de registrar y controlar la organización de documentos digitales que son enviados o recibidos por parte de una institución pública, , también está el sistema del Gobierno abierto Ecuatoriano se dice que este cuenta con la participación de la ciudadanía en los asuntos públicos con el fin de que los gobiernos sean

responsables y transparentes y así crear un nuevo modelo de gobierno involucrando a la administración pública y al ciudadano, aunque en otro sentido esta iniciativa fue creada para que los ciudadanos estén activos y cuenten con la colaboración en la toma de decisiones y las solución de problemas públicos. (Gobierno de la República del Ecuador, 2021), también existe el Sistema de Contratación de Tecnologías de la Información, tiene como propósito de generar contratación de proyectos tecnológicos, este sistema logra tener eficiencia y eficacia en el gasto público para mejorar la prestación de los servicios electrónicos al ciudadano, además se puede observar el sistema Software público ecuatoriano que tiene como propósito de compartir conocimiento tecnológico a través del interés público cuenta con soluciones disponibles como estándares abiertos y contenidos libres estos están disponibles en repositorios y son desarrollados por las entidades públicas o personas naturales.

El Gobierno Nacional del Ecuador presento el siguiente plan nacional de Gobierno Electrónico, que tiene como objetivo principal involucrarse de manera activa en las decisiones que tiene un gobierno con la intención de mejorar el acceso a los servicios públicos, el proyecto tiene el propósito esencial de ayudar a los adultos mayores, personas con discapacidad, personas vulnerables entre otros, por otra parte tiene acciones que son ejecutadas en diferentes proyectos como Gobierno Digital, Gobierno Abierto, Gobierno Eficiente y Eficaz, estos proyectos tienen la intención de crear interacción ciudadana junto al estado, de igual forma estas herramientas digitales tienen como finalidad de mejorar las administraciones públicas creándoles servicios en líneas, tramites públicos en línea, el uso de estos sistemas han creado alfabetización digital en el Ecuador. (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2018)

Como efecto en el Ecuador la falta de capacitación así los funcionarios públicos al momento de manejar las herramientas digitales que ofrece el Gobierno Digital, a causa del débil crecimiento de avance tecnológico existe la mala interacción de las entidades públicas hacia el Gobierno Digital a lo que les conlleva a brindar un mala calidad de servicios públicos, de acuerdo con Michelena menciona que, en el Ecuador para la implementación de la agenda digital eLAC 2022 existieron problemáticas como la disminución de recursos económicos al momento de implementar la agenda, en contra parte los funcionarios públicos cuenta con

capacitación insuficiente en relación con el manejo u operación de las nuevas tecnologías, lo cual conlleva a no encontrar solución a dicho problema podría recaer en un deficiente nivel de prestación de servicios públicos a través de las diferentes plataformas digitales. (Cepal, 2020)

En la ciudad de Tulcán existen instituciones públicas que cuentan con el gobierno digital, este tiene como propósito ayudar a las personas naturales y a los funcionarios públicos a tener mayor interacción con las ramas tecnológicas, en la entidad que se va a realizar el estudio es la Gobernación del Carchi, esta institución pública cuenta con instrumentos tecnológicos como páginas web, plataformas digitales dentro de esta se usa el sistema Quipux, Sitmint, inventario, entre otras plataformas, también se usa diferentes redes sociales, con el fin de dar información real, transparente a la ciudadanía y gestionar trámites de servicio público, por otra parte existen plataformas digitales inteligentes que ayudan a realizar sanciones, certificados de residencia, operativos y calculo financiero, el problema de la institución que se va a realizar el estudio es la falta de capacitación a los funcionarios públicos que les crea una pérdida de tiempo y dinero en la Gobernación del Carchi lo que provoca una baja calidad de servicio y por ende la insatisfacción de los ciudadanos.

El problema central débil motivación en los servicios públicos de la Gobernación del Carchi, genera mala calidad de servicios, además las causas del problema viene de la variable independiente que es el gobierno digital y los efectos a la variable dependiente que serían la calidad del servicio público en la Gobernación del Carchi, inadecuado uso del gobierno digital, en algunas instituciones públicas se puede mirar que a las plataformas digitales les dan mal uso llenándolas de información falsa, esto conlleva a que los ciudadanos pierdan su tiempo al momento de solicitar un trámite del servicio público, por otra parte a causa del bajo nivel de interacción entre las herramientas tecnológicas y el ciudadano, crea el desconocimiento del Gobierno Digital por parte de los ciudadanos esto genera dificultades muy graves ya que no pueden disfrutar de un servicio público en online, también el débil crecimiento de avance tecnológico en las instituciones públicas se crean con la deficiente conectividad del internet y la mala capacitación de un funcionario público al no saber cómo se usa los instrumentos tecnológicos, en contra parte tenemos los efectos o consecuencias son; brecha digital debido a que

las entidad pública no adoptan todos los instrumentos digitales que el Gobierno Digital les ofrece, tiene como intención de crear un atraso tecnológico a la institución pública, la solución que se debe dar a la investigación es que al momento de implementar el Gobierno Digital en una institución pública.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

El limitado uso del Gobierno Digital es causado por la ineficaz capacitación de los funcionarios públicos lo cual provoca una pérdida de tiempo y dinero en los servicios públicos de la gobernación del Carchi en el año 2022.

1.2 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se realizará con la finalidad de analizar el Gobierno Digital como herramienta de mejora en la Gobernación del Carchi y su incidencia en los servicios públicos, es importante saber que hoy en día el Gobierno Digital ayudo a las administraciones públicas con la finalidad de satisfacer las necesidades de los ciudadanos, en América Latina el uso del Gobierno Digital tras la situación epidemiológica los gobiernos comenzaron a implementar una serie de medidas con el propósito de proteger a los ciudadanos implementando una variedad de instrumentos digitales como la creación de plataformas virtuales, páginas web entre otras, estas herramientas tecnológicas ayudaron a instituciones públicas a informar y comunicarse con el propósito de saber los requisitos que debe realizar un ciudadano ante el servicio público.

El uso del Gobierno Digital es una tecnología innovadora que permite establecer información y comunicación de una manera rápida y segura entre la ciudadanía y los funcionarios públicos, estas tecnologías digitales hoy en día nos permiten ahorrar tiempo y dinero haciendo que los servicios públicos sean eficientes, el Gobierno Digital es adoptado por la administración pública con el propósito de informar y a tener una mejor comunicación hacia las personas naturales o funcionarios con el objetivo de satisfacer sus necesidades, tienen la finalidad de crear una solución inteligente y sirve de ayuda en diferentes campos, la administración pública, educación, cultura entre otros sectores de interés.

Actualmente en la ciudad de Tulcán la mayoría de las instituciones públicas cuenta con un Gobierno Digital con la finalidad de ofrecer servicios eficientes, la creación

de las tecnologías como plataformas digitales, páginas web, redes sociales entre otras, cuentan con el propósito de brindar información y crear un mejor servicio público hoy en día este instrumento digital no es conocidos por los ciudadanos por lo que esto les conlleva a que las personas se acerquen a la institución pública presencialmente con el fin de pedir información; la investigación se basa en satisfacer las demandas sociales además de generar conocimiento que contribuya al desarrollo del campo de la Administración y la Gestión Pública; encontrándose de esta manera como beneficiarios directos a los ciudadanos de Tulcán y la Provincia e indirectamente se beneficiarían la institución pública, en este caso la Gobernación del Carchi.

1.3 OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo General

- Analizar la importancia del Gobierno Digital como herramienta de mejora en la Gobernación del Carchi y su incidencia en los servicios públicos en el año 2022.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual del Gobierno Digital en la Gobernación del Carchi para mejorar la eficiencia y eficacia de los servicios públicos.
- Detallar los servicios públicos que se realizan en la Gobernación del Carchi mediante la elaboración de un marco metodológico.
- Identificar la dimensión del Gobierno Digital que mayor relación tiene con la calidad del servicio público como herramienta de mejora en la Gobernación del Carchi.

1.3.3 Preguntas de investigación

- ¿Cómo es la situación actual del Gobierno Digital en la Gobernación del Carchi para mejorar la eficiencia y eficacia en los servicios públicos?
- ¿Qué servicios públicos se realizan en la Gobernación del Carchi?
- ¿Cuál dimensión del Gobierno Digital tiene más relación con la calidad de servicios públicos en la Gobernación del Carchi?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

En la Universidad César Vallejo, Peralta (2021) en la obtención del título de grado académico en Maestría en Gestión Pública con el tema desarrollado es Gobierno digital y calidad de servicio de la municipalidad distrital de morales, Perú, esta es una investigación bibliográfica-documental, y de campo, con el objetivo general establecer la relación entre el Gobierno Digital y la calidad de servicio públicos de la Municipalidad Distrital de Morales, el autor afirma que las administraciones públicas hoy en día se viene adaptando a un cambio de innovación digital con el propósito de satisfacer las necesidades de los ciudadanos mediante un mejor servicio público, esta investigación tiene como propósito de transformar la manera de gobernar para que sus resultados sean efectivos y transparentes, de otra forma el autor da a conocer que mediante el Gobierno Digital se puede optimizar recurso en los servicios públicos, el autor llega a la conclusión que la administración pública de la calidad de servicios públicos son considerados como mecanismos de apoyo para las entidades con la finalidad de poner en práctica las necesidades o requerimientos por parte de los ciudadanos, como resultados finales en la siguiente investigación a través de una encuesta aplicada a los funcionarios de la municipalidad de estudio, obtuvieron el nivel del Gobierno Digital en la Municipalidad Distrital de Morales 2021, tuvieron como resultados finales que el 52% de los encuestados consideraron que el Gobierno Digital en esta municipalidad es regular, mientras que el 20% de los encuestados indico que fue malo, y por último el 28% de los encuestados consideraron que el Gobierno digital en esta Municipalidad fue bueno, por otra parte en dicha investigación se puede observar el nivel de calidad de servicios, mediante una encuesta que es aplicada hacia los usuarios de la Municipalidad llegando a una conclusión que el 46% de usuarios consideraron que la calidad del servicio fue media, y por otra parte el 24% indico que la calidad

de servicio que es ofrecida en la Municipalidad es baja, y por último el 30% se pudo mirar que la Municipalidad ofrecía un servicio público de alta calidad.

En base a esta investigación se concluye que hoy en día las administraciones públicas ahorran tiempo, dinero y en diversos aspectos en relación con el papel, estas analogías ayudan a las personas más vulnerables, como a personas con situaciones económicas creándoles instrumentos digitales con el fin de informarse y comunicarse para poder conocer sobre alguna trámite público y así brindar un servicio de calidad, también en dicha investigación se puede mirar u observar que las instituciones públicas hoy en día se vienen adaptando a un cambio digital que nos ofrece las herramientas tecnológicas y que son aplicados en los servicios públicos que presta la entidad con la finalidad de satisfacer las necesidades de toda la sociedad, además estas tecnologías ayudaron mucho a las administraciones públicas ya que gracias a ellas a través de la emergencia sanitaria se evitaron contagios y aglomeraciones.

En la Universidad de Salamanca, Vilán y Sánchez (2018) en la obtención del título de grado en Información y Documentación presentaron su proyecto de investigación el cual se denomina la administración electrónica de castilla y león, Salamanca, esta fue una investigación bibliográfica-documental, y de campo la cual tuvo por objetivo principal es que las Administraciones Públicas cuenten con el uso de plataformas inteligentes que les permita comunicar e informar a los ciudadanos con el propósito de ahorrar tiempo y dinero, el progreso de estas tecnologías en los servicios públicos incrementan la rapidez, agilidad en consulta de información o en los tipos de trámites , esta investigación ayudo a tener grandes ventajas en la administración pública, convirtiendo en Administraciones Electrónicas que permiten realizar documentos y trámites en los servicios públicos que brinda la institución, El Gobierno Digital buscan mejorar la calidad de servicios públicos que la administración pública ofrece a sus ciudadanos, los autores llegan a la conclusión a que las administraciones públicas sean denominadas como Administraciones electrónicas que permitan generar información y comunicación digital, con la finalidad de ofrecer plataformas online y servicios digitales con un propósito fundamental de progreso en el sector público, como resultados finales se observa que en esta investigación las tecnologías de información y comunicación son adoptadas por las entidades públicas con la finalidad de que los ciudadanos

puedan interactuar con las administraciones públicas de forma más seguida, también se pudo conocer que en el año 2017 el 57% de los ciudadanos obtuvieron información mediante herramientas electrónicas, y el 42,3% descargaron formularios online con el propósito de informarse o adquirir la información de un trámite que se realiza en una administración pública.

En conclusión, se puede decir que el Gobierno Digital tiene la capacidad de informar y comunicar a los ciudadanos mediante instrumentos digitales que son implementados en la administración pública, el autor afirma que los servicios públicos por medio del Gobierno Digital son más ágiles y más rápidos, por otra parte el gobierno digital es muy importante en las instituciones públicas ya que brinda una mejor atención a los ciudadanos en la consulta de trámites administrativos y así llegando a tener una mejor transparencia en los servicios públicos, por otra parte se ahorra costos y tiempo, ya que al momento de presentarse a una institución pública existen falencias en no hacer atendidos y la demora de consultas, en esta investigación también se puede mirar en como las herramientas tecnológicas ayudan a que los ciudadanos y la administración pública interactúen y así crear transparencia en el ámbito público.

Stringhini (2019) en la revista euro latinoamericana de derecho administrativo el tema desarrollado es administración pública inteligente: novedades al ecosistema normativo digital de la república argentina, Buenos Aires, Argentina, este artículo fue creado con la finalidad de que las tecnologías de información y comunicación desarrollen un rol fundamental en la reducción de complejidad hacia los trámites administrativos con el propósito de reducir tiempo y espacio, esta es una investigación bibliográfica-documental, el objetivo general de este artículo es incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana a lo que se denomina a un gobierno digital, por otra parte el autor da a conocer que el Gobierno Digital tienen la capacidad de mejorar los servicios públicos, el autor llega a la conclusión que toda innovación tecnológica digital tiene el potencial de transformar la administración pública con el propósito de crear oportunidades a los gobiernos y mejorar el bien estar de los ciudadanos, en este artículo como resultados se puede observar que las herramientas tecnológicas generen transformación en las funciones de una administración pública con el propósito de mejorar el gobierno y crear oportunidades para los ciudadanos, en

este presente artículo también nos da a conocer que los ciudadanos pueden interactuar fácilmente con la entidad que va prestar un servicio público haciendo que estos servicios sean más rápidos y accesibles, hoy en día las herramientas tecnológicas que tienen relación con la administración pública son denominadas como administraciones inteligentes, también se las conoce como paradigma de la administración digital permitiendo establecer una ley de procedimientos administrativos que permita regular y desarrollar los sistemas inteligentes con la finalidad de cumplir el derecho que tienen los ciudadanos a tener interacción con el ámbito público.

El presente artículo tiene como conclusión que, mediante el Gobierno Digital las administraciones públicas mejoran la prestación de servicios públicos, por otra parte, ayuda a que las entidades públicas sean más transparentes al momento de realizar cualquier trámite o al brindar información, en este artículo se puede mirar que los ciudadanos cuenta con un derecho muy importante que es la interacción con las administraciones públicas ya que mediante las tecnologías de información y comunicación, toda la sociedad podrá informarse y también exigir servicios en una entidad pública, hoy en día mediante el gobierno digital las administraciones públicas tienen un nivel de confianza más elevado ya que mediante esta implementación tecnológicas las instituciones son más transparentes y eficientes, mediante la creación de estos instrumentos también pudieron interactuar las personas más vulnerables y con discapacidad.

Pastor y Nogales (2019) presentan un artículo de sistema abierto llamado el futuro del trabajo en la administración pública. ¿estamos preparados? Este artículo es distribuido por términos de la licencia Creative Commons, España, con una investigación bibliográfica-documental, el objetivo principal es que en el 2030 los trabajos administrativos sean apoyados por la tecnología, la administración pública se enfrentara a transformaciones y a una nueva realidad y así será llamada como administración inteligente en este artículo se puede observar un modelo actual a una cuarta revolución que envuelve a las estructuras administrativas, los modelos de gestión de personal y los procedimientos administrativos adaptados a esta nueva realidad, los autores llegan a una conclusión de que en España se encuentran transformando la administración pública con la implementación de la inteligencia artificial y así lograr una transformación a la era digital que ayude a los ciudadanos,

como resultados obtenidos en el presente artículo se observa que en España cuenta con automatización en la administración pública 40% ya que algunos trabajos que ofrece la administración pública son remplazados por herramientas tecnológicas y también la atención del ciudadano son acogidos por el Gobierno Digital, estas herramientas tecnológicas tiene como finalidad de satisfacer a los ciudadanos. en este artículo da a conocer nuevas estrategias hacia los empleados públicos ya que muchas tareas se realizarán mediante estas tecnologías.

En dicha investigación se puede concluir que la administración pública será apoyada por herramientas tecnológicas e inteligencia artificial en lo que beneficiaría a las personas en servicios públicos, se puede observar como este artículo nos habla de cómo la tecnología fue evolucionando por periodos ya que fue cambiada la escritura manual por la máquina de escribir y está a su vez por una computadora, según los autores se prevé que en el año 2030 ya exista una administración pública digital, además se puede observar que las herramientas tecnológicas que son implementadas en la administración pública tienen como propósito de realizar trámites en línea y dar información por medio de inteligencia artificias sin necesidad de ir a una institución pública ahorrando tiempo y dinero por parte de la entidad y la sociedad.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Administración pública

2.2.1.1 Teoría de la Administración Pública.

Según Fuenmayor (2019) en la teoría basada de Jean Bodin sobre la administración pública del estado absolutista, Bodin establece requisitos formales y reales de la administración pública, el autor mediante su teoría cuenta con el objetivo de dividir las funciones de los magistrados, ministros y comisarios, con la finalidad de que el gobernante o ejecutivo tenga la facilidad de ejercer su labor, en esta teoría se puede observar que con estos colaboradores y la sociedad tengan el propósito de controlar y evitar que los funcionarios incumplan su poder y pongan en peligro al gobernante o también conocido como ejecutivo.

Esta teoría se estableció con la intención de crear un poder soberano y leyes de fiel cumplimiento, también se realizaron tareas muy importantes como la creación de

hacienda pública, acuñación de moneda, administrar la justicia, el ejército, cobrar impuestos y nombrar magistrados entre otros, por otra parte, se puede mirar que el teórico Jean Bodin genero planteamientos jurídicos y políticos con el objetivo de que la administración pública sea conformada por un estado moderno, el pensamiento de Bodin estaba en desacuerdo con muchos aspectos como el gobierno mixto, esto quiere decir que no estaba de acuerdo a que se combinen elementos de la democracia, oligarquía y monarquía, el autor solo se basaba a un tipo de gobierno y era monarquía.

2.2.1.2 La Administración Pública

La administración pública es el conjunto de órganos del gobierno e instituciones que son encaminadas por un sistema político, cumple con una función fundamental que es el poder político, por otra parte, se puede observar que existen componentes principales que son las instituciones públicas y funcionarios administrativos, la administración pública tiene como objetivo satisfacer el bien común, con la finalidad de que los funcionarios públicos realicen tareas de satisfacer las necesidades de los ciudadanos. (Fortún, 2019)

2.2.1.3 La Administración Electrónica.

Se lo conoce como una convergencia entre las tecnologías de la información que hace referencia a los mecanismos electrónicos con el propósito de contar con una prestación de servicios públicos de las administraciones públicas, esta administración inteligente ayuda a que los ciudadanos se incorporen a un mundo digital de tecnologías de información y comunicación, las administraciones públicas han logrado transformar las oficinas convirtiendo los procesos en papel en procesos electrónicos con la finalidad de optimizar recursos, la administración electrónica es un nuevo medio que lleva a tener relación más cercano con el ciudadano y los funcionarios, además esta herramienta tecnológica cuenta con un potencial productivo en diferentes instituciones. (Folgozo, 2020)

2.2.1.4 Las TIC en la Administración Pública.

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) dentro de la Administración Pública cumple un rol muy importante, el uso de estas tecnologías llevaron a los funcionarios a tener capacitaciones para así dar paso a la modernización del

estado, esto conlleva a implementar una red de comunicación y de información con una alta capacidad entre las entidades del gobierno y los ciudadanos, estas tecnologías de información y comunicación llevaron a usar el internet de alta capacidad incluyendo plataformas digitales que faciliten a realizar trámites administrativos, a través de las tics permiten a los ciudadanos a conocer las actividades que la administración pública ofrece y así contribuir con la transparencia, la lucha contra la corrupción, generar confianza, sobre todo la optimización del tiempo. (Jara, 2018)

2.2.2 Gobernanza

2.2.2.1 Teoría de la Gobernanza.

La gobernanza tuvo su origen en el ámbito de la economía institucional, su objetivo principal es resolver los procesos de regulación y la intervención de los poderes públicos, también cuenta con rol muy fundamental que tiene como propósito en facilitar la toma de decisiones de toda la sociedad, además la noción de governance analiza los cambios del gobierno y de la sociedad, por otra parte la gobernanza es definida por la disciplina de Administración Pública y Ciencias Políticas, de la misma forma es considerada como conveniente ya que ayuda a explorar los fenómenos del gobierno ya sea en todas las actividades sociales, políticas, y administrativas, de este modo ayuda a guiar, orientar, controlar, y mejorar las sociedades, en la teoría de Jan Kooiman citados por (Quintero, 2017) mediante su libro llamado gobernar en gobernanza nos da a conocer la percepción de la gobernanza es muy popular en los ámbitos de las ciencias sociales, la gobernanza es considerada como una propuesta que se expande junto al desarrollo social, el autor presenta tres características diversidad, complejidad y actividad social, estas características son muy importantes y se relación con la gobernanza y su emergencia, del mismo modo estas cumplen con el objetivo de transformar los impactos globales originadas por los fenómenos; como la crisis de gobernabilidad de las democracias occidentales, la globalización, las crisis de seguridad, la emergencia de nuevas identidades, la ampliación de derechos, los procesos de democratización y la liberalización de regímenes, estos fenómenos conducen a que la acción pública adopte nuevos modelos de gobernar con el propósito de transformar al estado.

El autor mediante su teoría nos habla acerca de sus tres modelos como el autogobierno, co-gobernanza y gobernanza jerárquica, estos modelos tiene como finalidad de responder a los fenómenos, por otro lado la gobernanza jerárquica no es adecuada en situaciones de cambio rápido pero si permite establecer objetivos y tiene como propósito a cumplirlos de manera exitosa, el argumento de Kooiman se observa sobre el proceso y estructura argumentativa del estado, la sociedad y el mercado, desde su perspectiva los tres ámbitos son muy importantes y da a conocer sobre la acción que tiene la gobernanza con la intención de ser construida mediante imágenes con herramientas de gobierno y crear oportunidades de aprovechamiento con el objeto de resolver los problemas hacia una institución, el enfoque de la gobernanza en relación con los asuntos públicos, está basado especialmente en estructuras y procedimientos del gobierno que son guiadas por la racionalidad de la calidad y eficiencia, en los últimos años la gobernanza ha contado con apelativos de una nueva forma de actuación pública que es centrada especialmente a la participación más activa de los ciudadanos a través de las administraciones públicas en lo cual crea un sistema jerárquico en la que se centra en la toma de decisiones y en los consensos de las administraciones gubernamentales que establecen una representación estatal, el autor habla sobre el gobierno sociopolítico que es considerado como acuerdos de interés políticos tienen la finalidad de perseguir problemas sociales y así crear oportunidades. (Alzate y Romo Gerardo, 2014)

2.2.2.2 Gobernanza Digital.

La cuarta revolución industrial es denominada como la sociedad de la información y del conocimiento, se define con la intención de adoptar las herramientas tecnológicas en diferentes niveles como la robótica, la automatización y la tecnología, por otra parte el gobierno y los ciudadanos afrontan grandes retos en el manejo global de estos factores, por lo tanto la digitalización se asocia directamente con la tecnología que aborda una disciplina, además los países que adoptaron el desarrollo tecnológico tiene como intención de avanzar hacia una gobernanza digital y su desafío será integrar una política pública que cubra los aspectos normativos y legales del estado, asimismo esta iniciativa contendrá aspectos negativos ya que va a mejorar el estado con el propósito de satisfacer la calidad de vida de los ciudadanos, de otro modo al adjuntarse el gobierno digital y

la buena gobernanza pública crean un avance a la digitalización en dirección correcta y en un ritmo adecuado, y será llamada como gobernanza digital a continuación se presentara la definición de la gobernanza digital:

Se la conoce como articulación de políticas de interés público, se involucra con actores de interés como estado, sociedad civil y el sector privado, estos tienen la finalidad de alcanzar cooperación y competencias para crear el valor público y la optimización de los involucrados, esto se realizará mediante el uso de las tecnologías digitales, por otro lado, se puede observar que el la gobernanza digital establece reglas y organiza con la finalidad de conducir a las estrategias de digitalización con el objetivo de mejorar la gestión de un sector público y privado, además brinda un servicio de calidad a los ciudadanos. (Naser, 2021)

Para alcanzar un buen gobierno digital se necesita especialmente de una gobernanza, que comprenda y domine a la gobernanza digital, asimismo esta tiene que involucrar a los actores de interés, además debe articular las políticas y los recursos que hagan posible la implementación de estrategias y los programas del gobierno digital a continuación se establecerá un diagrama de interacción de la gobernanza.

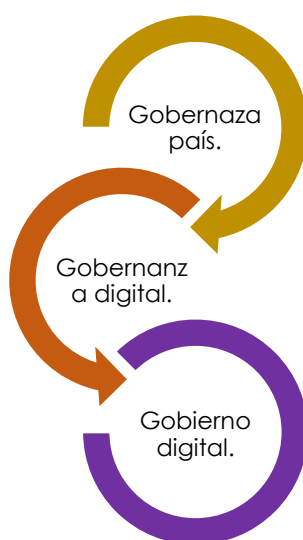


Figura 1. Interacción de la gobernanza

Fuente: CEPAL (2021). *Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental*. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47018/1/S2100258_es.pdf

2.2.2.3 Gobernanza

Según el Banco mundial la gobernanza se define como un conjunto de procesos institucionales que ayuda a determinar la forma en la que se ejerce el poder en un país con la intención de desarrollar recursos económicos y sociales. Por lo tanto, la gobernanza se caracteriza como transparente, participativa, efectiva y equitativa, por medio de estas características el estado cumple el control público con la intención de asegurar las prioridades políticas, sociales, y económicas, además es importante saber que la gobernanza se encuentra especialmente relacionada con la toma de decisiones, su relación con la ciencia política y la administración pública, su propósito es administrar una gestión más corresponsable e inclusiva frente a los modelos tradicionales burocráticos, también cuenta con un carácter polisémico es decir que permite desarrollar líneas del pensamiento de la nueva gestión pública. (Rosas y Calderón, 2018)

2.2.2.4 Tipos de Gobernanza.

Los principales tipos de la gobernanza de acuerdo con Westreicher (2020) son los siguientes:

- **Gobernanza global:** Es aquella que tiene relación de poder en diferentes países, además siempre va a depender de los factores como los principios democráticos, por otro lado, también tiene la capacidad de resolver los problemas y generar confianza que inspire un gobierno, también tiene como propósito a que las naciones busquen relacionarse y cooperar mutuamente con la finalidad de lograr los objetivos y así reducir la pobreza en los países.
- **Gobernanza corporativa:** Son las normas y principios que se rigen las organizaciones privadas o públicas al desarrollar sus operaciones, también cuenta con grupos de interacción como clientes, competidores, proveedores, entre otros, la organización públicas o privadas aplican el tema sobre la sostenibilidad y tienen como finalidad de establecer practicas con el medio ambiente creando productos en materia de reciclaje, esto logra a tener un impacto muy importante y positivo.
- **Gobernanza de Internet:** Se la considera como la aplicación de reglas y procesos que regulan el uso de internet, de otro modo las personas tienen

como propósito de acceder a la información del sector privado o público, dependiendo del nivel de acceso al servicio de cada país.

2.2.3 Gobierno digital: E-gobierno

2.2.3.1 Teoría del Gobierno Digital.

La teoría que sustenta al gobierno digital o también conocido como gobierno electrónico es la teoría de Álvaro Bellolio y Jomaris Rossell, dicha teoría se refiere a que el gobierno digital es una herramienta con capacidad y voluntad tiene como propósito de satisfacer las necesidades de toda una sociedad, mediante esta teoría se puede observar que hoy en día todos los gobiernos poseen el uso de esta herramienta que ofrecen información y ayudan a transmitir el poder que tiene el estado por vía digital, Bellolio y Rossell (2011) afirman que los estados deben tener un cambio de estructura con el fin de crear medios para que el ciudadano pueda expresarse y también implementar plataformas digitales donde las administraciones públicas puedan ofrecer un servicio de calidad y los ciudadanos tengan respuesta hacia sus necesidades, estas políticas que fueron implementadas, se han convertido en una excelente instrumento ya que han incrementado los niveles de desarrollo humano, en esta teoría se puede observar que los países que adoptaron el gobierno digital han experimentado transformaciones positivas logrando implementar plataformas digitales y sistemas digitales que ayuden en los procesos administrativos y servicios públicos eficientes.

Basado en la teoría de Álvaro Bellolio y Jomaris Rossell citados por Meza y Gomez (2017) puntualizan que el gobierno electrónico o también conocido como Gobierno Digital cuenta con una voluntad importante que es en la utilización de internet y también las tecnologías de información, el e-Gobierno tiene como fin de brindar servicios públicos en las actividades de una institución pública, y que los ciudadanos puedan participar y satisfacer sus necesidades, además se puede observar que en la Carta Iberoamericana el gobierno electrónico se define como Administración Electrónica ya que por medio de estos dos instrumentos se utilizan las tics en los órganos administrativos con el fin de optimizar información y los servicios públicos que ofrecen a los ciudadanos las entidades públicas, y así generar con una eficiencia y eficacia en la gestión pública, y así poder aplicar la transparencia en el sector público y la participación ciudadana.

El e-gobierno tiene como objetivo de implementar las tecnologías de información y comunicación con la finalidad de proporcionar servicios públicos, estas tecnologías tienen como propósito ahorrar tiempo ya sea para la institución o para el ciudadano, por otro lado, cuenta con un valor entre las tecnologías de información en la prestación de servicios públicos ya que va a optimizar recursos y así lograr una administración flexible, eficiente, ágil y sobre todo transparente.

2.2.3.2 Dimensiones del gobierno digital

Para la identificación de la variable independiente del gobierno digital se ha tomado dos modelos en primer lugar está el modelo multidimensional y el segundo el modelo organizacional para la cooperación del desarrollo económicos, estos modelos son agrupados con el motivo de realizar la operacionalización de variables, estos ayudan a medir la implementación de herramientas digitales que tiene cada gobierno dentro de sus áreas administrativas, dentro de estos se ha podido identificar las dimensiones como determinantes, proactivos, plataformas electrónicas, digital por diseño, resultados, E-administración a continuación se explicara cada uno de ellos.

2.2.3.3 Modelo multidimensional de medición del gobierno digital

Según la Cepal (2007) el modelo preliminar se elaboró por medio de bases teóricas en temas principales como la administración y políticas públicas, Como resultado de este primer esfuerzo se obtuvieron diferentes dimensiones del modelo, que fueron inferidas de la literatura como aspectos importantes a observar para evaluar gobierno digital: determinantes, características y resultados, este modelo es construido a base de estudios anteriores con el propósito de mejorar el Gobierno de cada país, también involucra el esfuerzo colaborativo, las tres dimensiones desarrolladas son agrupadas por variables que tienen relación con el gobierno electrónico.

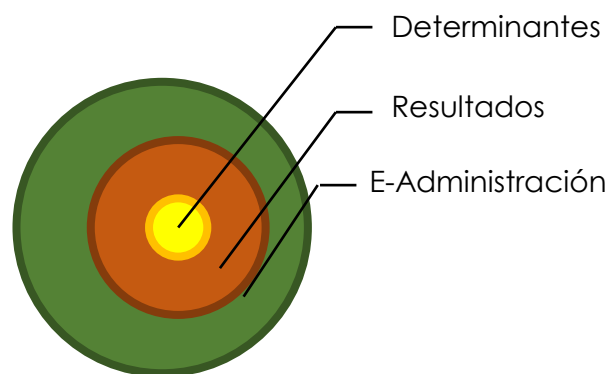


Figura 2. Dimensión del gobierno digital

Fuente: (Cepal, 2007). *Modelo multidimensional de medición del gobierno electrónico para América Latina y el Caribe.*
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3570/1/S2007079_es.pdf

Las dimensiones representan variables que miden cosas distintas:

- Los determinantes miden los factores que se han identificado como causas o variables que afectan tanto a las características como a los resultados de iniciativas de gobierno electrónico: Calidad de la información y datos existentes para alimentar los sistemas, Infraestructura tecnológica y compatibilidad, Características organizacionales y gerenciales, Marco legal e institucional existente, Demanda potencial.
- Las características representan la funcionalidad y aspectos técnicos de los sistemas: Calidad de la información disponible en los sitios y sistemas, Servicios, Interacción, Integración, Personalización, Seguridad, Privacidad, Accesibilidad, Usabilidad y utilidad.
- Los resultados representan los beneficios que se han identificado como efectos o impactos del gobierno electrónico: Estadísticas de uso del sistema, Calidad de los servicios públicos, Eficiencia y productividad, Programas y políticas más eficaces, Transparencia y rendición de cuentas, Participación ciudadana, Cambios en el marco regulatorio.
- E-administración: es aquella que aguda a establecer una participación de los funcionarios públicos y ciudadanos, que permitan la tramitación y expansión de los servicios con el fin de informar y comunicar a toda la sociedad, en base a esto puedan crear quejas y sugerencias, en los procedimientos y procesos online para los ciudadanos.

2.2.3.4 Modelo organizacional para la Cooperación y el desarrollo Económico

Según La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2019) tiene como propósito medir el progreso de los países hacia un gobierno digital, a continuación, se mencionará dimensiones que tienen como fin de ayudar a los gobiernos a identificar factores y la implementación de estrategias del gobierno digital,

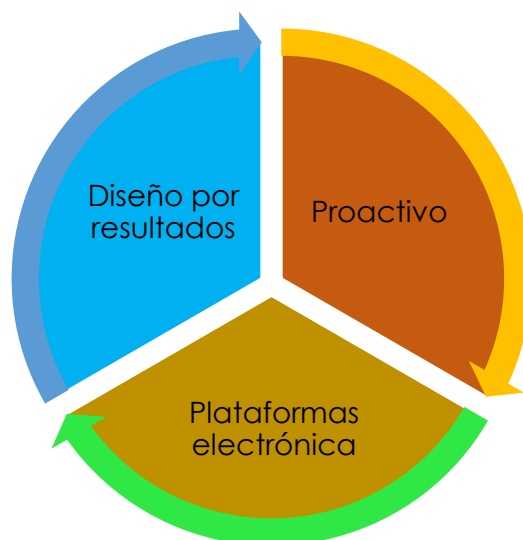


Figura 3. Dimensión del gobierno digital

Fuente: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2019). Índice de Gobierno Digital. <https://www.oecd.org/gov/digital-government/digital-government-index-2019-highlights-es.pdf>

- **Digital por diseño:** Se la considera como digital por diseño cuando el gobierno aprovecha de las tecnologías digitales con el propósito de estudiar y diseñar los procesos públicos y crear canales de comunicación con la finalidad de establecer participación ciudadana en las entidades públicas.
- **Plataformas electrónicas:** esta dimensión cuenta con una amplia gama de herramientas conocidas como servicios y normas, estas ayudan a los equipos en las necesidades de los ciudadanos con el fin de diseñar y prestar servicios públicos de calidad.
- **Proactivo:** tiene como propósito de distinguir las necesidades de los ciudadanos, y es capaz de responder rápidamente, además evita las necesidades de los procesos administrativos.

2.2.4 Servicio público

Desde el punto de vista de Westreicher (2020) el servicio público es aquel que es brindado por el Gobierno con un debido control provisto por autoridad competente, esto con el objetivo de satisfacer las necesidades básicas y asegurar el acceso mínimo a la población a través de una entidad o empresa estatal.

2.2.4.1 Tipo de servicio público.

- **Servicios de emergencia:** Este tipo de servicio atiende situaciones en las que el ciudadano o sus bienes materiales corren peligro; en el Ecuador si un ciudadano tiene una emergencia puede realizar una solicitud a través de diferentes mecanismos de alerta a través de la aplicación móvil ECU 911, así como también a través del botón de pánico. (Servicio integrado de seguridad, 2021)
- **Servicios burocráticos:** Los servicios burocráticos son el conjunto de funciones y trámites que realiza el ciudadano con el fin de obtener un beneficio o cumplir con una obligación frente a la administración del estado. (Editorial etecé, 2021)
- **Servicios básicos:** Este tipo de servicio abarca aquellos que son indispensables para la vida, por lo general son los servicios que encontramos en nuestro hogar, estos servicios deben ser accesibles para todos y así disponer de una vida digna y saludable, entre los principales tenemos a el agua, luz, gas, alcantarillado, telefonía entre otros. (Sernac, 2013)

2.2.4.2 Dimensiones del servicio público.

Las dimensiones de la calidad de servicio público son características muy importantes ya que describen el servicio de acuerdo con las expectativas del ciudadano a continuación se explicará cada una de ellas. (Secretaría General de Comunicación de la Presidencia, 2020)

El modelo SERVQUAL de servicio público fue elaborado por Zeithaml y Berry, con la finalidad de mejorar la calidad de servicios públicos que ofrece una administración pública.

- **Fiabilidad:** Sirve para medir la calidad de los servicios públicos, y es considerado como una herramienta útil con el fin de estructurar programas de mejoramiento al servicio al usuario o cliente, por otra parte, mediante la fiabilidad sirve para construir sociedades equitativas y sostenibles, esto exige una administración más transparente, además permite que los servicios públicos sean más eficientes y eficaces. (Montaña y Ramírez, 2020)
- **Seguridad:** Se la conoce como una acción que tiene como objetivo de proteger la integridad y estabilidad de las instituciones públicas, dentro de la seguridad se puede mirar como la gobernabilidad de generar bienestar social, por otra parte la seguridad en los servicios públicos son muy importantes ya que por medio de estas los ciudadanos pueden adquirir el servicio sin necesidad de dañar su integridad y sentirse confiados al momento de realizar cualquier trámite, en el Gobierno Digital en la prestación de servicios deben haber políticas que protejan a las administraciones públicas sin dañar su imagen. (Pérez, 2020)
- **Capacidad de respuesta:** De acuerdo con Sánchez (2016) la capacidad de respuesta su propósito es solucionar de manera precisa y severas a las necesidades de la sociedad, es aplicada en varias de instituciones públicas, además se adapta adoptar un servicio, con la finalidad de evaluar la calidad del ciudadano, por otra parte, este modelo cuenta con cinco discrepancias en la calidad de servicios.
 - Cuenta con la diferencia entre las expectativas de los ciudadanos y las percepciones que tiene la institución pública hacia los ciudadanos.
 - Es la diferencia entre el conocimiento que tiene la institución pública a la confianza de los ciudadanos y las relaciones del servicio público.
 - Es la diferencia entre las especificaciones del servicio y el servicio entregado al ciudadano.
 - Es la diferencia entre el servicio público entregado por las instituciones y la comunicación externa hacia el ciudadano, en esta parte se involucra a la planificación.
 - Es la diferencia entre lo que el ciudadano espera de los servicios públicos con lo que realmente recibe.
- **Empatía:** Es aquella que muestra interés y atención personalizada de las instituciones públicas hacia los ciudadanos, en esta dimensión del servicio

público se agrupa con la comunicación, accesibilidad y la comprensión del ciudadano, también es una habilidad social que permite vincular a los ciudadanos de una manera emocional esto quiere decir que tiene que ponerse en el lugar del otro, la empatía es una experiencia mejorada en la calidad de los servicios públicos o empresas financieras hacia los ciudadanos, esta dimensión se divide mediante un modelo SERVQUAL ya que dentro de esta toma en cuenta las cinco variables que tienen relación con el servicio. (Calle y Montenegro, 2020)

- **Intangibilidad:** Se lo conoce como un servicio de trabajo intangible, esto quiere decir que no da un resultado de trabajo físico, este cuenta con un objetivo principal que es satisfacer las necesidades de los ciudadanos, por otra parte, se puede mirar que los servicios públicos durante los últimos años se han evolucionado ya que permite brindar un servicio de calidad en las entidades públicas, además se ha convertido en un reto ya que va de la mano con las tecnologías llegándoles a crear un Gobierno Digital con transparencia, por otra lado el autor nos da a conocer que implica la inteligencia digital ya que se puede hablar sobre la calidad de los servicios públicos y que viene asumir un rol muy importante al avance competitivo con la finalidad de ofrecer servicios que cumplan con las expectativas de los ciudadanos.

2.2.5 Valor público

Según Cepal (2021) El valor público es entendido como el valor que los ciudadanos dan a los bienes y servicios recibidos del estado, tiene como propósito de satisfacer las necesidades y prestar una mejor calidad, también es un mecanismo que logra el desarrollo sostenible que permite contar con principios para una implementación democrática y participación, el valor público también permite crear políticas públicas en los sistemas de gestión pública.

2.2.5.1 Valor público en diferentes sistemas

De acuerdo con la Cepal (2021) el valor público se encuentra en diferentes sistemas los cuales se da a conocer en los siguientes lineamientos:

- **Presupuestario:** tiene la capacidad de financiar la producción del valor público a través del gasto público.
- **Implementación:** se produce de una forma eficiente con la calidad deseada
- **Monitoreo:** se observan los cambios y correcciones, por otra parte, cuenta con una información valiosa que permite ajustar las etapas del ciclo con el propósito de producir un valor público.
- **Evaluación:** en los programas y las políticas públicas, se mide con qué calidad, eficacia y eficiencia se genera valor público para la ciudadanía.
- **Rendición de cuentas:** se comunica y tiene compromiso con las instituciones públicas y el gobierno del grado de efectividad lograda en el valor público creado.

2.3 MARCO LEGAL

2.3.1 Constitución de la República del Ecuador

En primera instancia y como punto de partida del tema denominado Gobierno Digital como herramienta de mejora en la Gobernación del Carchi y su incidencia en los servicios públicos; la Constitución de la República del Ecuador dispone de artículos muy importantes en la prestación de servicios públicos, además, dentro de esta ley se declara que el estado tiene como propósito garantizar los servicios públicos, con la finalidad de responder a la eficiencia, seguridad y calidad en la prestación de servicios para todos los ciudadanos, por tal motivo es primordial citar el Art.53 que textualmente manifiesta:

“Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación” (Constitución de la república del ecuador, 2008).

En el presente artículo se da a conocer que las entidades públicas o empresas privadas tienen el propósito de prestar un servicio público de calidad, en este artículo se menciona que una entidad administrativa debe regirse a una evaluación así los ciudadanos o usuarios con el intento de saber si ellos se sienten satisfechos al momento de recibir un servicio público y también la entidad pública podrá conocer

la forma de atención que brinda a los ciudadanos este tiene como finalidad de saber si una administración pública brinda un servicio de calidad.

Además en la Constitución de la república del Ecuador, art. 85 (2008) en el capítulo segundo, referente a políticas públicas, servicios públicos y participación ciudadana, textualmente señala:

La formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas y servicios públicos que garanticen los derechos reconocidos por la Constitución, se regularán de acuerdo con las siguientes disposiciones:

- 1) Las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad.
- 2) Sin perjuicio de la prevalencia del interés general sobre el interés particular, cuando los efectos de la ejecución de las políticas públicas o prestación de bienes o servicios públicos vulneren o amenacen con vulnerar derechos constitucionales, la política o prestación deberá reformularse o se adoptarán medidas alternativas que concilien los derechos en conflicto.
- 3) El Estado garantizará la distribución equitativa y solidaria del presupuesto para la ejecución de las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos"

En este contexto, se da a conocer que el control de políticas y los servicios públicos son evaluados, para poder garantizar el cumplimiento de los derechos que son establecidos por la constitución, por otra parte, las políticas públicas junto a los servicios públicos por medio de constitución son reconocidos como un derecho que tienen todos los ciudadanos, además los servicios públicos o las políticas públicas pongan en riesgo a los derechos que son generados en la constitución, estos dos autores tendrán consecuencias como se reestructurados y deberán adoptar medidas con el intención de no crear conflicto y sean conciliados, y por último el Gobierno Ecuatoriano tiene como finalidad garantizar una distribución equitativa de presupuesta para así poder ejecutar o crear las políticas y los servicios públicos en la prestación de bienes, los servicios públicos tienen que ser de forma muy transparente y crear atención de cordial con el fin de que las entidades públicas sean

evaluadas a un nivel muy alto y poder satisfacer las necesidades de toda la sociedad.

2.3.2 Ley Orgánica de Servicio Público

Según la (LOSEP), también ayuda a regular las funciones del estado que es aplicada en todas las entidades, organizaciones, instituciones del sector público, esta ley es establecida en todos los niveles de gobierno, es decir a todas las empresas y toda banca públicas, además ayuda a regular la relación de los servidores públicos junto a la administración pública, esta ley cuenta con artículos que ayudan a las entidades administrativas a otorgar derechos hacia los servicios públicos que tiene un ciudadano o funcionario público. Para esto se debe considerar de manera fundamental los siguientes artículos relacionados directamente con el tema de investigación que se va a desarrollar.

Art. 1.- Principios. - La presente Ley se sustenta en los principios de: calidad, calidez, competitividad, continuidad, descentralización, desconcentración, eficacia, eficiencia, equidad, igualdad, jerarquía, lealtad, oportunidad, participación, racionalidad, responsabilidad, solidaridad, transparencia, unicidad y universalidad que promuevan la interculturalidad, igualdad y la no discriminación. (Ley orgánica de servicio público, 2010)

Haciendo una breve descripción sobre los principios del servicio público tienen como propósito de ser establecidos regularmente y continua para satisfacer las necesidades de toda la sociedad, por otra parte la prestación de un servicio público en una entidad pública no debe ser discriminatoria, esto quiere decir que no puede diferenciarse en la tarifa ni el tipo de acceso de dicho servicio, también debe tener garantía universal para todos los ciudadanos con la finalidad de crear eficiencia y eficacia en las administraciones públicas, estos principios hoy en día han ayudado mucho a las instituciones ya que por medio de estos se puede reflejar la transparencia de la entidad. Para lograr este propósito se tiene como base el siguiente artículo:

Art. 2.- Objetivo. - El servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia,

eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación. (Ley orgánica de servicio público, 2010)

En esta ley se da a conocer el objetivo principal que es de suma importancia ya que los servicios públicos tienden a ser mejorados en base a esta nueva reforma administrativa creando una eficiencia y eficacia en lo que es la prestación de un servicio público con el propósito de que las administraciones públicas brinden atención ciudadana de una forma transparente y clara, por otra parte dicho artículo también hace valer los derechos de los ciudadanos o funcionarios públicos sin ninguna discriminación y que todos tengan derecho a este acceso que es la prestación de un servicio público.

2.3.3 Política Ecuador Digital

Mediante el acuerdo ministerial 15 el ministerio de telecomunicaciones y de la sociedad de la información, en la constitución de la República de Ecuador en el art. 15 nos da a conocer la formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas y los servicios públicos, garantizando los derechos que establecen la constitución, esta ley tiene como propósito aprobar la política Ecuador digital, esta política beneficiara mucho a las entidades públicas ya que se implementarían herramientas digitales, a continuación se cita textualmente el siguiente artículo.

Art. 2.- El objetivo de la presente política es transformar al país hacia una economía basada en tecnologías digitales, mediante la disminución de la brecha digital, el desarrollo de la Sociedad de la Información y del Conocimiento, el Gobierno Digital, la eficiencia de la administración pública y la adopción digital en los sectores sociales y económicos. (Política Ecuador digital, 2019)

En este artículo se da a conocer de como el Ecuador se fue transformando con el tiempo convirtiéndole en un Gobierno Digital, hoy en día esta política debe de ser cumplida por parte de las entidades administrativas, además existen diferentes medios como plataformas digitales que ayudan a las administraciones públicas a interactuar con los ciudadanos, también se beneficia tanto las entidades como las

personas, esto quiere decir que las personas más vulnerables les ayuda agilizar un trámite administrativo muy eficiente, de igual manera se conocerá los siguientes ejes que están establecidos en el siguiente artículo.

Art. 4.- La implementación de la presente política se realizará con base en tres ejes de acción: Conectividad, Eficiencia y Seguridad de la Información, e Innovación y Competitividad (Política Ecuador Digital, 2019).

Estos ejes de acción del presente artículo como la conectividad, eficiencia, innovación, seguridad y competitividad son muy importantes ya que por medio de estos se garantizara la participación ciudadana y tener un buen estilo de vida para toda la sociedad, también se observa que la democratización de los servicios públicos conlleva a que los ciudadanos tengan confianza a una entidad pública ya que mediante esta transformación la información será más transparente y eficiente, mediante la implementación de esta política también se implementaron medidas muy importantes como fortalecer la seguridad de la información ya sea en un sector público o privado, la innovación y competitividad ayudaran al gobierno ecuatoriano a implementar grandes instrumentos tecnológicos, por medio de esta política también cuenta con subsecretarías que ayudaran con la ejecución de esta política digital:

Art. 5.- De la ejecución de la Política Ecuador Digital encárguese a las Subsecretarías de: Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información y Comunicación, Fomento de la Sociedad de la Información y Gobierno en Línea, Inclusión Digital, y Gobierno Electrónico, en el ámbito de sus competencias, para lo cual formularán los programas, planes y/o proyectos que correspondan, que serán aprobados por las máximas autoridades del MINTEL. (Política Ecuador Digital, 2019)

En dicho artículo se puede conocer las subsecretarías que ayudaron a la implementación de esta política en el Ecuador, esta tuvo como finalidad de crear instrumentos como la Agenda digital con el propósito de llevar al país a una sociedad de digital, por otra parte, estas subsecretarías deben hacer seguimiento y monitoreo a la política, ya que por medio de esta se podrá ver si esta cumple con los objetivos y garantizan la transparencia a una entidad administrativa y a toda la sociedad en general, además esta política pública ayuda a transformar al país

hacia una economía que este unida a las tecnologías digitales, el gobierno digital gracias a esta implementación creara transparencia en una administración pública.

2.3.4 Plan de Creación de Oportunidades 2021 - 2025

De acuerdo con el Plan Creando Oportunidades en trámites y gobierno digital se lo define como el uso de las tecnologías de información y comunicación con el propósito de brindar servicios en instituciones públicas de manera eficiente a los ciudadanos, por otra parte, en este plan se anuncia el principio que cuenta el gobierno electrónico o digital es:

“Mejorar el funcionamiento interno del sector público mediante la reducción de costos financieros y los tiempos de transición” (Secretaría Nacional de Planificación, 2021).

Este principio ayuda a que en las administraciones públicas se permita integrar de mejor manera los flujos y los procesos, hoy en día esta brecha digital es conocida como innovación hacia el Gobierno permitiéndoles brindar servicios de calidad y sus instituciones públicas son más eficientes, también gracias a estas herramientas tecnológicas las personas tiene más confianza en una entidad pública ya que responde a las demandas de la transparencia, el desarrollo del Gobierno Digital ayuda a las instituciones públicas a medir los servicios en línea y el intercambio de información, en este plan se pudo observar que el Ecuador es uno de los países que adopto el Gobierno digital se encuentra en el puesto 74 de 193 países, por medio de la plataforma Gob.ec se realizaron más 15 millones de trámites que son aplicados en el portal web del Gobierno Nacional del Ecuador. (Secretaría Nacional de Planificación, 2021)

2.3.5 Plan Nacional del Gobierno Electrónico

De acuerdo con el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, (2018) en el Plan Nacional del Gobierno Electrónico, los ciudadanos podrán acceder a la información y realizar trámites de un servicio público por medio de las tecnologías que son utilizadas usualmente como teléfonos celulares y computadoras, en este documento se puede observar que el internet se ha convertido en un instrumento muy importante para todos los ciudadanos, el objetivo principal del plan nacional del gobierno electrónico es facilitar a los habitantes a

que se involucren de manera activa en las decisiones que establezcan el Gobierno Nacional con la finalidad de mejorar el acceso a los servicios públicos incluyendo especialmente a mujeres embarazadas, adultos mayores, personas con discapacidad, gente privada de la libertad entre otros.

Se relaciona con diferentes instrumentos como el ejercicio de deberes y derechos Constitución de la República del Ecuador que nos habla acerca del deber principal del estado garantice los deberes y derechos que están establecidos en el artículo 3 y 11 de la carta magna, esto quiere decir que el Gobierno Nacional cuente con los medios para cumplir el mandato constitucional, además las tecnologías de información en la sociedad moderna es de suma importancia ya que son consideradas como mecanismos o estrategias que relaciona principalmente al gobierno con el ciudadano y permitan interactuar en todos los niveles administrativos con la propósito de promover y fortalecer la democracia y construir un gobierno equitativo, también existen herramientas y servicios, firma electrónica se la considera como una herramienta jurídica que controla y garantiza confianza, validez y seguridad hacia los documentos electrónicos.

El Plan Nacional del Gobierno Electrónico tiene como misión atender las necesidades de los ciudadanos mediante un modelo participativo con el propósito de crear confianza entre el ciudadano y el estado, mediante este plan los ciudadanos serán actores en las decisiones que tome el estado ecuatoriano al tener una facilidad de accesos de información, servicios y participación por medio de estas herramientas electrónicas o digitales, este cuenta con dos objetivo muy importante está en promover la participación ciudadana, la democratización de los servicios públicos, la simplificación de trámites y la gestión estatal eficiente, por medio del aprovechamiento de los recursos que actualmente posee el Estado, se puede observar que mediante esta brecha o herramienta tecnológica las administraciones públicas tienden a generar una mejor transparencia y los ciudadanos también tienen la capacidad de interactuar más con el estado ecuatoriano con la finalidad de hacer valer sus derechos en el ámbito público al momento de acceder un servicio público.

2.3.6 Agenda Digital Ecuador

Según el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (2021) en la Agenda Digital Ecuador 2021 – 2022 menciona que la transformación en el Ecuador ha crecido en servicios públicos digitales e infraestructura de telecomunicaciones, con la intención de fortalecer el uso de contenidos digitales y de información, esta agenda digital tiene como objetivo a que los ecuatorianos sean beneficiados a las ventajas que ofrece esta nueva sociedad digital, el Gobierno Nacional implemento varias estrategias para mostrar el uso de las nuevas tecnologías, extender la aplicación hacia todo aparato nacional y ampliar la conectividad, dentro de esta agenda se puede observar como a través de la creación de políticas digitales el Ecuador puede presentar al público su Agenda Digital del Ecuador, esta agenda traza en camino de la transformación digital, ya que mediante esta se los utiliza en diferentes ámbitos sectores educativos, públicos, sociales y económicos del estado, esta es asociada con la Agenda Regional eLAC, la Agenda Digital del Ecuador está establecida por grandes ejes que permiten la mejora de la conectividad y la eficiencia de la administración pública, el desarrollo de esta conlleva a tener una cultura digital que impulsa la innovación y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos con el motivo de aportar conocimiento, destreza y habilidades con la finalidad de enriquecer al país.

El gobierno digital del Ecuador tiene como objetivo principal “Fomentar el uso eficiente de las TIC para acercar el Estado a los ciudadanos, mediante canales digitales a fin de satisfacer sus demandas oportunamente y de manera inclusiva, promoviendo la participación ciudadana, interoperabilidad, seguridad, salud digital y el uso optimizado de recursos públicos, garantizando la transparencia y confianza en los servicios públicos, para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.”

Por otra parte, el gobierno digital del Ecuador es un instrumento o herramienta que permite establecer mejoras en una entidad pública el desarrollo del gobierno digital, mediante este documento se puede mirar que el país cuenta con un nivel alto ya que se usa las tecnologías de información y comunicación, en este componente se evalúa instrumentos como la normativa y la gobernanza con el propósito de que el estado pueda brindar servicio en línea, difundir información y participación electrónica de los ciudadanos, los avances de servicios en línea en el

Ecuador se debe a la centralización y digitalización, esto es gracias al portal www.gob.ec ya que mediante esta plataforma el país ha logrado mejorar la gestión pública, además el gobierno digital fue impulsado por la pandemia enfrentándose a ingresar al mundo digital, también se desarrolló un marco con la finalidad de operar los servicios electrónicos este no solo mejora la atención ciudadana sino que busca más eficiencia al momento de implementar sistemas transversales y así crear un ecosistema digital.

Ecosistema digital



Figura 4. Ecosistema digital

Fuente: MINTEL (2021). *Ecosistema digital*.

<https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2021/05/Agenda-Digital-del-Ecuador-2021-2022-222-comprimido.pdf>

III. METODOLOGÍA

3.1 ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1 Enfoque

3.1.1.1 Enfoque Cualitativo.

De acuerdo con Bisquerra (2004) citado por Carhuacho et al. (2019) el enfoque cualitativo es la comprensión y descripción, esto quiere decir que procede de un conocimiento crítico de la realidad de la investigación, por otra parte, estudia los significados y los propósitos de los individuos de estudio, su objetivo principal es tener un acercamiento al mundo subjetivo de las personas y acercarse al conocimiento de la realidad, también abarca la recolección de diferentes materiales de estudio como experiencias personales, entrevista y textos observacionales entre otros, estos tienden a describir el problema de una investigación.

La investigación tendrá un tipo de enfoque cualitativo ya que se va a aplicar una entrevista al gobernador y al encargado del área de tics de la Gobernación del Carchi, para conocer la factibilidad e importancia que tiene el Gobierno Digital en prestación de un servicio público, también se aplicara experiencias personales y textos observacionales que tiene como finalidad de describir el problema de la investigación.

3.1.1.2 Enfoque Cuantitativo.

Hernández et al. (2014) afirma que el enfoque cuantitativo es aquel que utiliza una recolección de datos de información, este tiene el propósito de diferenciar una hipótesis, en relación de una comprobación numérica y análisis estadístico, esto tiene como finalidad de probar teorías y establecer modelos de comportamiento.

La investigación tendrá un tipo de enfoque cuantitativo ya que se va a aplicar una encuesta a los ciudadanos para conocer la opinión de la ciudadanía en temas

que relacionen el Gobierno Digital y la prestación de servicios públicos, también tendrá como finalidad de probar teorías con la finalidad de crear modelos de comportamiento, esto quiere decir que mediante estos instrumentos se podrá sacar análisis estadísticos.

3.1.1.3 Enfoque Mixto.

Según Arias (2012) citado por Carhuacho et al. (2019) el enfoque mixto es aquel que tiene relación con las técnicas, métodos, y aproximaciones con los conceptos tanto cualitativas y cuantitativas con la finalidad de dar respuesta al planteamiento de la investigación, además este tipo de enfoque no tiene como meta de reemplazar a la investigación cualitativa ni a la cuantitativa, sino que ambas tienen como propósito de fortalecer la investigación combinándolas y minimizar sus debilidades potenciales.

El presente proyecto de investigación tendrá un enfoque mixto, debido a que la investigación será cualitativa y cuantitativa, este tipo de enfoque se logró a identificar gracias a las dos variables de investigación ya que son reconocidas a partir de un problema.

3.1.2 Tipo de Investigación

3.1.2.1 Investigación Exploratoria.

De acuerdo con Rus (2020) la investigación exploratoria es un tema que no ha sido estudiado antes, este tipo de investigación permite conocer nuevas realidades del conocimiento ya existentes, además nos permite primero explorar antes de establecer o llevar a cabo un tema de investigación.

La investigación será de tipo exploratoria ya que se realizará en la ciudad de Tulcán, la cual permitirá relacionar al Gobierno Digital con la administración pública, y cuál es su incidencia en los servicios públicos.

3.1.2.2 Investigación Descriptiva.

Según Mejía (2020) a la investigación descriptiva se la conoce como un tipo de investigación que es encargada de describir una población que se encuentre cerca a una situación o fenómeno de estudio con el objetivo de brindar

información, de igual forma, ayuda a relatar el problema de la investigación, además, como bien dice su término este tipo de investigación describe, pero no explica, utiliza técnicas como la observación.

La investigación será descriptiva ya que después de realizar las encuestas y entrevistas permitirá conocer y describir cual es la opinión de los ciudadanos acerca del Gobierno Digital y los servicios públicos, la factibilidad e importancia del Gobierno Digital.

3.1.2.3 Investigación Explicativa.

Arguello y Sánchez (2015) mencionan que la investigación explicativa es la encargada de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones como es la causa y el efecto, esto quiere decir que estos estudios explicativos se ocupan tanto de la determinación de las causas como los efectos, que se los realiza mediante la prueba de hipótesis tanto como sus resultados y conclusiones y el nivel más profundo del conocimiento.

La investigación será explicativa ya que nos permitirá explicar mediante un análisis los resultados que se han obtenido después de aplicar una encuesta a la ciudadanía de Tulcán.

3.2 HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER

H0: El Gobierno Digital no es importante y no influye en los servicios públicos en la Gobernación del Carchi.

H1: El Gobierno Digital es importante e influye en los servicios públicos permitiendo el ahorro de tiempo y dinero en la Gobernación del Carchi

3.3 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.3.1 Definición de variables

3.3.1.1 Gobierno digital.

Se lo considera como el uso de tecnologías de información y comunicación por parte de las instituciones de gobierno, con la finalidad de mejorar los servicios

públicos que se ofrecen a los ciudadanos con el propósito de aumentar la eficiencia y eficacia en la administración pública.

3.3.1.2 Servicio público.

Son organismos que se definen como la prestación de servicios, tienen como propósito de cumplir ciertas actividades que brinda el estado con la finalidad de satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

3.3.2 Operacionalización de la Variable Independiente

Tabla 1. Operacionalización de la Variable Independiente

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA	INSTRUMENTO	
Variable independiente Gobierno Digital	Determinantes	Infraestructura tecnológica	Entrevista semiestructurada Encuesta	Guía de preguntas Cuestionario	
		Compatibilidad			
		Personalización			
	Proactivo	Interacción			
		Integración			
		Privacidad			
	Plataformas electrónicas	Seguridad			
		Accesibilidad			
	Digital por diseño	Usabilidad			
		Resultados			Calidad de la información
					Eficiencia y productividad
	E-administración	Participación ciudadana			
Programas y políticas más eficaces					

La tabla 1 presenta el proceso de la Operacionalización de la Variable Independiente, en la tabla constan el tipo, dimensión, indicadores, técnica e instrumento.

3.3.3 Operacionalización de la Variable Dependiente

Tabla 2. Operacionalización de la Variable Dependiente

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA	INSTRUMENTO		
Variable Dependiente Servicios públicos	Fiabilidad	Calidad de servicios públicos.	Entrevista semiestructurada	Guía de preguntas		
		Acceso al servicio público.				
	Seguridad	Bienestar social				
		Proteger la integridad y estabilidad de las instituciones públicas				
		Efectiva				
	Capacidad de respuesta	Tiempo de realizar un trámite			Encuesta	Cuestionario
	Empatía	Accesibilidad				
		Confianza en realizar un trámite				
Intangibilidad	Inteligencia digital					
	Servicio transparente.					

La tabla 2 presenta el proceso de la Operacionalización de la Variable Dependiente, en la tabla constan el tipo, dimensión, indicadores, técnica e instrumento

3.4 METODOS A UTILIZAR

3.4.1 Métodos

3.4.1.1 Método Deductivo.

El método deductivo es un tipo de razonamiento lógico que se determina por extraer conclusiones validas particulares a partir de una hipótesis general o de una premisa, también se lo conoce como un tipo de pensamiento que opera sobre las conclusiones que se encuentran dentro de las premisas, por lo tanto, el razonamiento tiene como finalidad de formular el procedimiento y así deducirlas (Uriarte, 2020).

En el trabajo de investigación se hará uso del método de investigación deductivo debido a que permitirá sacar una conclusión en base a los resultados que se obtengan, en una vez realizadas las encuestas y así conocer la opinión de la ciudadanía.

3.4.1.2 Método Inductivo.

El método inductivo es considerado como una forma de razonamiento que pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento general, con el fin de reflejar los fenómenos individuales, por otra parte, se basa de hechos y fenómenos de la realidad, también tiene rasgos de llegar a conclusiones (Rodríguez y Pérez, 2017).

En el trabajo de investigación se usará del método de investigación inductivo debido a que permitirá sugerir una posible conclusión universal o general de acuerdo con la hipótesis que sea demostrada.

3.4.1.3 Método Analítico.

De acuerdo con Orellana (2020) afirma que el método analítico es un proceso que pide observación constante, también se basa en experimentar los comportamientos de la muestra que es analizada, además es considerado para determinar el diagnóstico de los problemas y la creación de las hipótesis que permiten resolver.

En el trabajo investigativo se usará el método de investigación analítico, ya que ayudo a observar los hechos de la investigación descomponiendo problema en

partes para su posterior análisis referente a asistentes virtuales y determinar si brindan o sirven apoyo para la ciudadanía.

3.4.1.4 Método Sintético.

El método sintético es aquel que parte en realizar la síntesis para explicar y reconstruir la investigación, además ayuda a elaborar el conocimiento para la búsqueda de información, también tiene la gran capacidad de buscar información empírica y teórica, esto quiere decir que ayuda a generar soluciones del problema de una investigación (Rodríguez y Pérez, 2017).

En el trabajo de investigación se hará uso del método de investigación sintético, debido a que permitirá resumir y dar a conocer los aspectos más relevantes en temas relacionados con Gobierno Digital y servicios públicos.

3.4.2 Técnicas

3.4.2.1 Entrevista.

La entrevista es conocida como un método cualitativo, este instrumento es comúnmente utilizado con el propósito de recopilar información que sea de relevancia para una investigación, además permite conocer varios elementos como analizar y recoger información, mediante esta entrevista se podrá conocer la opinión, actitud, sentimientos de las personas entrevistadas, también sirve para probar la hipótesis si está bien elaborada (Questionpro, 2022).

En este trabajo de investigación la entrevista será aplicada a funcionarios públicos como Gobernador, y el encargado del departamento de los tics de la Gobernación del Carchi, con el fin de conocer la factibilidad e importancia que tiene el Gobierno Digital a momento de prestar un servicio público.

3.4.2.2 Encuesta.

Según García Ferrando citado por Casas et al. (2003), nos dice que la encuesta es una técnica cuantitativa que es utilizada por un conjunto de procedimientos de una investigación, estos tienden analizar y recoger varios datos de una muestra de casos que sean representativas de la población, esta técnica pretende a explorar,

explicar, describir las situaciones de la investigación que se va a realizar y sacar varias características.

La encuesta se va aplica a los ciudadanos para saber si ellos conocen el uso de las herramientas tecnológicas al momento de prestar un servicio público con la finalidad de saber el número de personas las que conocen o no la existencia del Gobierno Digital, y en qué servicios públicos lo usarían.

3.5 ANÁLISIS ESTADÍSTICO

3.5.1 Población y muestra

3.5.1.1 Población.

La población se la conoce como un conjunto de casos accesibles y formará parte de la muestra, la población se la puede realizar mediante el término a personas, animales, cosas, organizaciones, etc.; mediante este término se la definirá como universo de estudio, además es importante detallar la población de estudio ya que se puede concluir la investigación a través de una muestra. (Arias et al., 2016)

Para la presente investigación se tomará como población de estudio a la ciudadanía de Tulcán, esta población finita será elegida por el investigador para posteriormente generar conclusiones en base a los resultados obtenidos; de acuerdo con el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Cantón Tulcán (2020) el crecimiento de la población en la ciudad de Tulcán en el año 2020 es de 71.504 habitantes, además se tomó en cuenta a los habitantes de la población urbana a partir de los 18 a 67 años de edad, dado que son personas que pueden acceder a un servicio público en la Gobernación del Carchi, dicha población se distribuye en dos zonas, la zona norte con 29,100 y la zona sur con 21,000 personas.

Población urbana y rural de la ciudad de Tulcán

Tabla 3. Población urbana y rural de la ciudad de Tulcán

Población de la ciudad de Tulcán	
Urbana	50,100
Rural	21,404
Total	71,504

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: PDOT (2020). *Población urbana y rural de la ciudad de Tulcán.* http://www.gmtulcan.gob.ec/municipio/pdot-pugs/pdf/pdot/actualizaci%c3%93n-pdot-cant%c3%93n-tulc%c3%81n-2020_2023-uv.pdf

Clasificación de población

Tabla 4. Clasificación de población

Zona	Población	Porcentaje
Zona norte	29,100	58%
Zona sur	21,000	42%
Total	50,100	100%

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: PDOT (2020). *Clasificación de población.* http://www.gmtulcan.gob.ec/municipio/pdot-pugs/pdf/pdot/actualizaci%c3%93n-pdot-cant%c3%93n-tulc%c3%81n-2020_2023-uv.pdf

3.5.1.2 Muestra

Es una herramienta de la investigación, su objetivo principal es determinar la parte de la realidad que se va a examinar con la finalidad de hacer inferencia sobre el proceso que se va a realizar o investigar, por otra parte, se puede realizar un muestreo identificado el problema, la muestra también es un subconjunto de la población que está siendo investigada, mediante esta técnica permite recoger información sin necesidad de medir toda la población (Suárez, 2011).

En base a la población finita determinada de los habitantes de la ciudad de Tulcán se aplicó la fórmula para determinar la muestra de una población finita, la población urbana de la ciudad de Tulcán se encuentra conformada por 50,100 habitantes, según el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Cantón Tulcán

(2020), aplicando un nivel de confianza del 95%, con un margen de error del 5%,
 Con base a esto se aplicó la siguiente formula:

Donde:

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza

N= Tamaño de la población

e= Error máximo p= Probabilidad de éxito

q= Probabilidad de fracaso

Fórmula de cálculo de muestra

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

$$n = \frac{(50\ 100) * (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(0.05)^2 * (50\ 100 - 1) + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)} = 381.24 \approx 382$$

Explicación de la muestra

Tabla 5. Explicación de la muestra

Zona	Población	Porcentaje	Muestra
Zona norte	29 100	58%	222
Zona sur	21 000	42%	160
Total	50 100	100%	382

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: PDOT (2020). *Explicación de la muestra.*
[http://www.gmtulcan.gob.ec/municipio/pdot-pugs/pdf/pdot/actualizaci%
 c3%93n-pdot-cant%
 c3%93n-tulc%
 c3%81n-2020_2023-uv.pdf](http://www.gmtulcan.gob.ec/municipio/pdot-pugs/pdf/pdot/actualizaci%c3%93n-pdot-cant%c3%93n-tulc%c3%81n-2020_2023-uv.pdf)

Además, se tomó en cuenta diferentes puntos estratégicos para realizar la encuesta como la Gobernación del Carchi, el parque central de la ciudad de Tulcán, locales comerciales, restaurantes, licorerías, centros de atracción etc.

3.5.2 Justificación de la población

De acuerdo con el Consejo Nacional Electoral (2014) en el artículo 11 nos manifiesta que el derecho al voto se realizará conforme a las disposiciones previstas en la ley, además el voto será obligatorio para las personas mayores de dieciocho años, y las personas que tienen 16 y 75 años el voto será facultativo, esto quiere decir que para este grupo de personas el voto será voluntario mediante esta información expuesta en dicha ley se puede identificar el rango de edad para los encuestados que será de 18 años, ya que a ese rango de edad los ecuatorianos y ecuatorianas tienen el derecho de acceder a los servicios públicos de una institución, por otra parte en el art: 5 de la LOSEP en el primer lateral nos menciona que para acceder a un servicio público se requiere ser mayor de 18 años y estar al tanto de los derechos que están establecidos en Constitución de la República del Ecuador.

En este proyecto también se puede observar que se aplicará los dos tipos de muestreo el probabilístico y el no probabilístico, por ejemplo, será muestreo probabilístico ya que los encuestados será elegidos al azar, por lo tanto, este es considerado como muestreo aleatorio simple, y será no probabilístico ya que se va utilizar el tipo de muestreo por convivencia ya que se va aplicar la encuesta especialmente en un lugar determinado es decir que la encuesta será aplicada en la institución que se va a estudiar en este caso es la Gobernación de Carchi, este grupo de personas van a contar especialmente con las características, es decir su edad y el perfil exacto para poder responder a la encuesta.

3.5.3 Instrumentos de investigación

En el presente trabajo de investigación se utilizarán como instrumentos de investigación la entrevista y la encuesta.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

4.1.1 Análisis e interpretación de datos de las entrevistas

Análisis e interpretación

Tabla 6. Entrevista al Gobernador de la Provincia del Carchi

Preguntas	Experto 1 Gobernador de la Provincia del Carchi Yaco Marlon Martínez Pérez	Análisis
<p>Pregunta 1.</p> <p>Según la Constitución de la República del Ecuador en el art: 52 menciona que las personas tienen derecho a disponer de servicios de calidad. ¿La Gobernación del Carchi ofrece servicios de calidad?</p>	<p>La gobernación del Carchi al ser una entidad administrativa ofrece servicios públicos de calidad, ya que se sujeta a las normas y reglas constitucionales del Ecuador que permite contar con un mejoramiento de actividades y necesidades de los ciudadanos, la institución pública ofrece servicio de calidad mediante sistemas de información, participación ciudadana, divulgación de programas, con la finalidad de satisfacer principalmente las necesidades de los ciudadanos y crear bienestar social en la ciudad de Tulcán.</p>	<p>Mediante la entrevista que se realizó el lunes 15 de agosto del 2022 en la Gobernación del Carchi el licenciado Yaco Martínez nos supo mencionar que la institución pública se sujeta a los reglamentos y normas constitucionales que tiene el gobierno ecuatoriano con el propósito de brindar un buen servicio pública para los ciudadanos, el experto supo manifestar que durante su periodo de gobierno la entidad si ofrece servicios de calidad, permitiendo la entrega de información y participación ciudadana, Además, supo explicar que la Gobernación del Carchi cuenta con</p>
<p>Pregunta 2.</p> <p>De acuerdo con la Ley Orgánica del Servidor Público en el art: 23 las servidoras y servidores públicos cuentan con derechos que ayudan a desarrollar sus labores en un entorno adecuado que garantice su integridad, seguridad, bienestar. ¿Cuáles son los derechos que ayudan a proteger la integridad y el bienestar de los ciudadanos en</p>	<p>En la Gobernación de Carchi los derechos que ayudan a proteger la integridad y el bienestar de los ciudadanos es el derecho a la información este permite que los ciudadanos reciban y busquen información por parte del gobierno y de las administraciones públicas, por otro lado tenemos el derecho a la participación ciudadana tiene como propósito a que los ciudadanos y ciudadanas participen en todos los asuntos de interés públicos ayudando</p>	<p>derechos muy importantes que ayudan a proteger la integridad y el bienestar de los ciudadanos, estos derechos permiten que los ciudadanos cuenten con información clara y precisa sobre los asuntos públicos que maneja la institución, asimismo logran participar en la toma de decisiones de la institución, por otra parte los derechos que menciono el Gobernador del Carchi es que toda la sociedad es libre de expresar sus ideas sin temor a la</p>

<p>la gobernación del Carchi?</p>	<p>a la gobernación de Carchi en la toma de decisiones y el seguimiento de las decisiones públicas, también el derecho a la integridad personal consiente en que toda la sociedad tiene la potestad de vivir una vida libre de violencia ya sea en el ámbito público o privado, por último el derecho a la libertad de expresión este derecho es fundamental ya que permite expresar ideas oralmente o por escrito, este derecho ayuda opinar libremente en cualquier asunto de interés público de la institución.</p>	<p>discriminación y violencia, con respecto al conversatorio se puede analizar la entidad cuenta con la participación del personal policial con el propósito de brindar seguridad a los ciudadanos, además la institución implemento capacitaciones que ayudan a salvaguardar los datos de los ciudadanos al momento que van a realizar un trámite o acceder un servicio público, además el gobernador menciona que todas las instituciones públicas son controladas por el Gobierno Nacional del Ecuador, este tiene como finalidad de evitar los actos de corrupción, igualmente en la institución tiene cuentas donde se deposita el dinero de las certificaciones y autorizaciones que tiene la entidad administrativa, la institución cuenta con diferentes servicios en diferente departamento administrativos, estos servicios son muy importantes para todos los ciudadanos de la ciudad de Tulcán ya que permite sacar certificaciones, autorizaciones, y permisos de funcionamiento de los locales, y así satisfacer la calidad de vida, también vela por la seguridad y el bienestar de las personas instaurando operativos que permiten tener el control de precios en los productos de primera necesidad, así mismo protege la integridad de los niños con el fin de evitar el maltrato intra familiar, por otra parte se permitió observar las actividades que se realiza en cada departamento de la institución, la Gobernación del Carchi cuenta con programas y servicios eficientes, mediante estos programas permite que los ciudadanos que tengan dificultades de discapacidad, económica baja, etc., tiene como propósito de beneficiarse de estos programas y servicios, por lo tanto, los programas ayudan a que las personas tengan una calidad de vida estable y vivan</p>
<p>Pregunta 3.</p> <p>De acuerdo con la Constitución de la República del Ecuador en el art: 54 indica que las entidades que prestan servicios públicos serán responsables y penalizadas por la deficiente prestación de servicios especialmente las que pongan en riesgo la integridad de las personas. ¿De qué manera la gobernación del Carchi protege la seguridad y estabilidad de los ciudadanos?</p>	<p>La Gobernación del Carchi tiene la potestad de capacitar al personal civil y policial en temas de seguridad y gestión administrativa, a través de las capacitaciones de formación y profesionalización que se realizaron a los funcionarios públicos que desempeñan tareas directas o indirectas dentro de la institución, ayudaron principalmente a crear estrategias como los monitoreo y seguimientos que lograron reducir los delitos, mediante estas estrategias se pueden salvaguardar los datos de los ciudadanos al momento de realizar un trámite administrativo.</p>	<p>La institución tiene cuentas donde se deposita el dinero de las certificaciones y autorizaciones que tiene la entidad administrativa, la institución cuenta con diferentes servicios en diferente departamento administrativos, estos servicios son muy importantes para todos los ciudadanos de la ciudad de Tulcán ya que permite sacar certificaciones, autorizaciones, y permisos de funcionamiento de los locales, y así satisfacer la calidad de vida, también vela por la seguridad y el bienestar de las personas instaurando operativos que permiten tener el control de precios en los productos de primera necesidad, así mismo protege la integridad de los niños con el fin de evitar el maltrato intra familiar, por otra parte se permitió observar las actividades que se realiza en cada departamento de la institución, la Gobernación del Carchi cuenta con programas y servicios eficientes, mediante estos programas permite que los ciudadanos que tengan dificultades de discapacidad, económica baja, etc., tiene como propósito de beneficiarse de estos programas y servicios, por lo tanto, los programas ayudan a que las personas tengan una calidad de vida estable y vivan</p>
<p>Pregunta 4.</p> <p>De acuerdo con el Decreto ejecutivo 372 en el art: 2 nos menciona que los trámites administrativos del servicio público deben garantizar la seguridad y confianza de los ciudadanos. ¿De qué manera la Gobernación del Carchi brinda seguridad y confianza al momento de realizar un trámite administrativo a los ciudadanos?</p>	<p>La gobernación del Carchi brinda seguridad y confianza al momento de realizar un trámite administrativo ya que todas las instituciones públicas tienen una cuenta del estado en donde se deposita el dinero de los tramites que se han realizado en la institución pública, él gobierno ecuatoriano ha creado cuentas y transferencias financieras con la finalidad evitar la corrupción.</p>	<p>La institución tiene cuentas donde se deposita el dinero de las certificaciones y autorizaciones que tiene la entidad administrativa, la institución cuenta con diferentes servicios en diferente departamento administrativos, estos servicios son muy importantes para todos los ciudadanos de la ciudad de Tulcán ya que permite sacar certificaciones, autorizaciones, y permisos de funcionamiento de los locales, y así satisfacer la calidad de vida, también vela por la seguridad y el bienestar de las personas instaurando operativos que permiten tener el control de precios en los productos de primera necesidad, así mismo protege la integridad de los niños con el fin de evitar el maltrato intra familiar, por otra parte se permitió observar las actividades que se realiza en cada departamento de la institución, la Gobernación del Carchi cuenta con programas y servicios eficientes, mediante estos programas permite que los ciudadanos que tengan dificultades de discapacidad, económica baja, etc., tiene como propósito de beneficiarse de estos programas y servicios, por lo tanto, los programas ayudan a que las personas tengan una calidad de vida estable y vivan</p>
<p>Pregunta 5.</p> <p>De acuerdo con la Ley del Servicio Público menciona que todas las entidades públicas deben estar reguladas por normas que den el</p>	<p>La gobernación del Carchi está conformada por la Intendencia: esta área ofrece los servicios;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificaciones y autorizaciones para 	<p>La institución tiene cuentas donde se deposita el dinero de las certificaciones y autorizaciones que tiene la entidad administrativa, la institución cuenta con diferentes servicios en diferente departamento administrativos, estos servicios son muy importantes para todos los ciudadanos de la ciudad de Tulcán ya que permite sacar certificaciones, autorizaciones, y permisos de funcionamiento de los locales, y así satisfacer la calidad de vida, también vela por la seguridad y el bienestar de las personas instaurando operativos que permiten tener el control de precios en los productos de primera necesidad, así mismo protege la integridad de los niños con el fin de evitar el maltrato intra familiar, por otra parte se permitió observar las actividades que se realiza en cada departamento de la institución, la Gobernación del Carchi cuenta con programas y servicios eficientes, mediante estos programas permite que los ciudadanos que tengan dificultades de discapacidad, económica baja, etc., tiene como propósito de beneficiarse de estos programas y servicios, por lo tanto, los programas ayudan a que las personas tengan una calidad de vida estable y vivan</p>

cumplimiento y respondan a las exigencias de la sociedad brindando un servicio público de calidad eficiente, eficaz.
¿En cada departamento de la Gobernación del Carchi que tipos de servicios públicos brinda?

espectáculos públicos,

- Servicio de permiso de funcionamiento a locales como Establecimientos de diversión para mayores de 18 años, establecimientos de hospedaje, establecimientos de venta y consumo de alimentos preparados, establecimientos de venta de productos de primera necesidad, bebidas entre otros.

Comisaria Nacional: la comisaria nacional ofrece los servicios;

- Operativos de control de precios de los productos.
- Control de la legalidad de las actividades de los centros de tolerancia.
- Permiso anual de funcionamiento a los establecimientos.
- Informes y control del cumplimiento de la ley del Anciano y de discapacidades,
- Resolución de infracciones de violencia intrafamiliar.
- Autorizaciones para el desarrollo de ferias de integración nacional e internacionales.

La Jefatura política: ofrece servicios

- Seguridad ciudadana, solicitando el apoyo a la Policía Nacional, informar sobre la implementación y evaluación de los planes de emergencia,
- Certificación de tramites de residencia

una vida digna, La gobernación de Carchi para brindar un servicio público de calidad cuenta con equipos informáticos en los cuales ayuda a realizar diferentes acciones que tiene la institución, durante la pandemia las instituciones públicas del Ecuador optaron por realizar sus actividades por teletrabajo en lo permitió que los funcionarios brinden servicios en línea, por medio la entrevista realizada al licenciado Yako Martínez supo manifestar que la gobernación del Carchi tuvo beneficio en base a los sistemas que se adoptaron la institución permitió ahorrar costes, ante lo mencionado por parte de máxima autoridad de la gobernación del Carchi se pudo identificar algunas falencias negativas como no contar con ningún mecanismo de participación como las rendiciones de cuentas, referéndum, cabildo abierto o audiencias, sin estas iniciativas los ciudadanos no podrán actuar en asuntos públicos de la institución, además el entrevistado no supo manifestar de qué manera la institución brinda seguridad y confianza al ciudadano al momento de recibir un servicio, sería bueno implementar estrategias como la depuración de los malos elementos administrativos, es decir que se elimine el acto de corrupción que existe por parte de algunos funcionarios públicos, con el propósito de controlar el nivel interno y externo de la institución, asimismo es importante que la institución para brindar un buen servicio público tiene que satisfacer las necesidades de los ciudadanos como brindar buena atención teniendo una buena actitud por parte del funcionario y contar con una buena infraestructura para que el ciudadano pueda ejercer el servicio.

este tipo de trámite permite renovar el permiso de conducción, también ayuda a las personas extranjeras a tener seguros sociales.

Área de talento humano: está encargada de evaluar la calidad del servicio público que ofrece la institución y mediante la evaluación se reúne a los funcionarios públicos con la finalidad de desempeñar cada una de las áreas de trabajo, ayudando a desarrollar y promover el cumplimiento de las metas de la institución con el propósito de fomentar la cultura organizacional

Área de unidad financiera: tiene a su cargo el análisis y transmisión de información, esto permite prevenir y paralizar el lavado de activos que son procedentes de los delitos de las tenencias y la comercialización ilícita de estupefacientes como el contrabando de armas, narcotráfico etc, por otra parte, la unidad financiera se encarga de rendir cuentas de todos los trámites administrativos que se realizan en la Gobernación del Carchi.

Área de unidad y planificación: este órgano permite ejecutar, planificar, controlar, programar, asesorar y evaluar el cumplimiento de todas las actividades de la gobernación del Carchi, con la finalidad de facilitar la mejora continua y el progreso de las diferentes áreas administrativas de la institución, también tiene como finalidad de cumplir los compromisos de todos los ciudadanos.

Área de comunicación: Brinda información en canales digitales como Facebook, Twitter, Instagram, estas redes sociales nos consienten en tener una conversación continua con los ciudadanos informando de todas las

	<p>actividades que realiza la institución, además nos permiten realizar seguimiento y gestión de control en la gobernación de Carchi.</p>
<p>Pregunta 6.</p> <p>De acuerdo con la Constitución de la República del Ecuador en el artículo 38 menciona que el estado desarrollara programas y políticas que estén destinadas a fomentar su autonomía personal y conseguir integración con la sociedad ¿la Gobernación del Carchi ofrece servicio y programas eficientes?</p>	<p>La Gobernación del Carchi ofrece servicios y programas eficientes ya que el ejecutivo desconcertado al ser el Gobernador permite desarrollar programas de discapacitación, beneficiando especialmente a las personas que cuentan con pobreza extrema, también se ha realizado programas de seguridad, paz social y dialogo, estos programas permiten que los ciudadanos tengan una vida digna sin inseguridades y mediante el dialogo los ciudadanos cuenten con un acercamiento con la institución pública.</p>
<p>Pregunta 7.</p> <p>Según la Agenda Política del Ecuador menciona que la implementación de equipos informáticos ayuda a los empleados o funcionarios a realizar un buen trabajo permitiendo optimizar tiempo en el entorno laboral ¿La Gobernación del Carchi utiliza equipos informáticos, formularios e insumos para brindar el servicio público?</p>	<p>La institución cuenta con equipos informáticos, formularios para brindar el servicio, esta infraestructura informática está establecida en cada departamentito o área de administración, la institución cuenta con computadoras, impresoras, que ayudan a brindar un servicio de calidad para los ciudadanos, igualmente en cada departamento cuenta con sus propios formularios de certificación, autorización, además posee resmas de papel, esferos, sellos, escritorios, carpetas etc.</p>
<p>Pregunta 8.</p> <p>De acuerdo con la Política Ecuador Digital en el artículo 4 menciona que las instituciones públicas deben garantizar seguridad de información y eficiencia en la prestación de un servicio. ¿La Gobernación del Carchi ofrece los servicios públicos eficientes?</p>	<p>La Gobernación ofrece servicios públicos eficientes debido a que en la pandemia todas las instituciones públicas se integraron al teletrabajo en donde se brindaron algunos servicios en línea en lo que permitió dejar el papel y usar los medios digitales para la elaboración de cualquier trámite administrativo sin perjudicar la salud del funcionario público ni del ciudadano.</p>
<p>Pregunta 9.</p>	<p>La Gobernación de Carchi cuenta con la participación</p>

Según constitución de la República del Ecuador en el artículo 204 menciona que el pueblo es mandante y es considerado como el primer fiscalizador del poder público ya que tiene la potestad de intervenir y participar en las decisiones del estado **¿La Gobernación del Carchi cuenta con la participación ciudadana?**

ciudadana, mediante los programas y la información pública que se realizan y se entrega por parte de la institución los ciudadanos tiene la autoridad de actuar en asuntos públicos de la entidad.

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

Tabla 7. Entrevista al analista de TICs de la Gobernación del Carchi

Preguntas	Experto 2 Analista de TICs Jorge Portilla Aguilar	Análisis
<p>Pregunta 1.</p> <p>De acuerdo con la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información en el art: 7 nos menciona que las instituciones administrativas deben de difundir la información mediante un portal de información o página web de manera transparente. ¿La información pública que ofrece la Gobernación del Carchi mediante sus plataformas digitales es transparente?</p>	<p>Toda información pública y actividades se la sube en las plataformas digitales como Facebook, twittear, Instagram, y el portan web de la Gobernación del Carchi con el propósito de garantizar una información clara y oportuna para toda la sociedad y ellos puedan conocer las acciones de gestión que tiene la institución.</p>	<p>Mediante la entrevista que se le realizo al Ingeniero Jorge Portilla Aguilar el lunes 15 de agosto del 2022 menciona que todas actividades e información que se realizan dentro o fuera de la institución se las sube a todas las plataformas digitales que tiene la Gobernación del Carchi con el propósito de mantener a todos los ciudadanos informados, por lo tanto supo manifestar que brindar un servicio público en línea es muy importante, permite ayudar a las personas de bajos recursos y discapacitadas, además durante la pandemia el servicio en línea ayudo a proteger la salud de las personas y trabajadores, también el uso de las tecnologías de información y comunicación conocidas como sistemas y plataformas digitales evito contagios en la ciudad de Tulcán, ya que se implementó el teletrabajo con el fin de evitar las aglomeraciones, en general se puede decir que los sistemas que tiene la Gobernación del Carchi permiten ofrecer servicio muy eficiente y de calidad ya que estos sistemas se adaptan en cualquier</p>
<p>Pregunta 2.</p> <p>De acuerdo con el Plan Nacional de Gobierno Electrónico afirma que es importante implementar en una institución servicios públicos en línea, ya que nos permite mejorar la calidad de vida de los ciudadanos ¿Que tan efectivo es brindar un servicio público en línea en la Gobernación del Carchi?</p>	<p>Brindar un servicio público en línea hoy en día es muy importante en la pandemia ayudo a cuidar la salud de los ciudadanos y funcionarios públicos, también ayuda a personas con discapacidad y problemas económicos, estas personas por estos motivos no pueden acercarse a la institución pública y mediante un servicio online les facilitara realizar algún trámite y ahorrando costes, además evita que ocurran actos de corrupción en la Gobernación del Carchi.</p>	

Pregunta 3.

De acuerdo con la Constitución de la República del Ecuador en el Art: 314 menciona que los servicios públicos son accesibles ya que permiten establecer el control y regulación **¿Cree usted que los sistemas digitales que utiliza la Gobernación del Carchi son accesibles para prestar un servicio público?**

Los sistemas digitales que tiene la institución pública nos permiten prestar un servicio de buena calidad para todos los ciudadanos, además estos sistemas son amigables y cuentan con un fácil acceso.

entidad administrativa, también permiten que los tramites o certificados sean realizados de manera rápida sin necesidad de perder tiempo, la Gobernación del Carchi al momento de adoptar el Gobierno digital estableció estrategias muy importantes, con el propósito de que la institución se adapte a las nuevas modalidades y no ofrecer servicios deficientes, Los sistemas implementados en la gobernación de Carchi son Sitmint, Quipux, Siith, Firma EC, Mapis, Agenda digital, estos sistemas son encargados de brindar un servicio público en la institución, el experto manifestó que los principales problemas que tiene la institución pública es que no cuenta con equipos informáticos actualizados, estos equipos no ayudan a brindar un buen servicio de calidad, por lo que tienen varios años de funcionamiento, Asimismo, las plataformas digitales cuentan con actualizaciones mensualmente, además la información y actividades que realiza el gobernador son publicadas diariamente, un aporte muy importante sería que para tener una buena comunicación e interacción con el ciudadano la institución del Carchi debería implementar un sistema de comunicación proactiva que esté disponible 24/7, el experto supo manifestar que mediante las publicaciones que se realizan en las redes sociales ayudan a tener un buen alcance de participación social, cabe recalcar que las plataformas digitales cuentan con privacidad ya que son monitoreados por los servidores que se encuentran en la planta central de Quito, al analizar este punto considero que el experto debería de decirnos el nombre de los sistemas de privacidad con el propósito de ver si es factible en realizar un servicio público en línea en la institución y así los ciudadanos

En la gobernación del Carchi se implementó las siguientes estrategias:

- La implementar el valor público, en la gobernación del Carchi permitió crear satisfacción ciudadana.
- Capacitación a los funcionarios públicos para poder usar las plataformas digitales, las capacitaciones fueron ofrecidas por la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, en donde un grupo de estudiantes de la carrera de computación fueron quienes brindaron charlas de cómo usar las herramientas tecnológicas y sistemas digitales con el propósito de brindar un buen servicio, además varios funcionarios contaron con certificación.

Pregunta 4.

De acuerdo con la Política Ecuador Digital en el artículo 3 manifiesta que es importante digitalizar las instituciones públicas ya que se refiere a una adopción continua de tecnologías en todas las actividades sociales **¿La Gobernación del Carchi ha creado estrategias al momento de adoptar el gobierno digital en la prestación de servicios públicos?**

Pregunta 5.

De acuerdo con la Política Ecuador Digital menciona que es importante implementar tecnologías de información y sistemas digitales que ayude a mejorar la calidad del servicio público **¿Que sistemas digitales utilizan en cada departamento de la gobernación del Carchi?**

Los sistemas digitales que usa la Gobernación de Carchi son:

- Sitmint
- Quipux
- Siith
- Firma EC
- Mapis
- Agenda digital

Pregunta 6.

De acuerdo con Gobierno Electrónico en Ecuador menciona que las administraciones del estado contaron con varias dificultades al implementar tecnologías de información como la falta de capacitación por parte de los funcionarios públicos **¿Que problemas a tenido la Gobernación de Carchi al momento de utilizar los sistemas digitales?**

Uno de los principales problemas que afectado a la institución pública al momento de utilizar los sistemas digitales es que aun cuenta con equipos informáticos de años atrás en donde su funcionamiento no es el adecuado, además el internet que tienen la gobernación del Carchi es de baja calidad y esto no permite ingresar a los sistemas digitales.

se sientan satisfechos al momento de recibir un servicio, Finalmente menciona que las plataformas y sistemas en la gobernación del Carchi cuenta con un sistema de privacidad encriptado, este sistema permite que toda la información que tiene la institución, solo debe tener las autoridades de cada de departamento, mediante lo expuesto por el encargado de tics se pueden mirar diferentes dificultades, el menciona que la institución si cuenta con sistemas de privacidad pero no da a conocer cuáles son, del mismo modo es importante que la institución cuente con estos sistemas de privacidad como firewalls, antispyware, estos sistemas tienen como propósito de salvaguardar la información y bloquean accesos sin autorización, además es importante que todas las plataformas digitales del estado cuente con verificación con la finalidad de brindar confianza a todos los ciudadanos, por otra parte el entrevistado supo manifestar que la información que brinda la institución mediante sus redes sociales y plataformas digitales son de 24/7, ante lo mencionado al momento de verificar las plataformas y redes sociales de la gobernación del Carchi no cuenta con información de 24/7 ya que no existe una estrategia como la implementación de un chatbot, también es importante que la institución dé a conocer cuáles son los portales web y la planta que monitorea los sistemas y plataformas digitales que tiene la entidad administrativa.

Pregunta 7.

Según la Agenda Pública del Ecuador menciona que las plataformas digitales y sistemas deben de ser actualizadas con la intención de brindar información transparente y clara para toda la sociedad con la finalidad de tener plataformas proactivas **¿La gobernación del Carchi cuenta con actualización de la información en la página web y/o aplicaciones?**

La Gobernación del Carchi cuenta con actualización de información en la página web ya que todas las actividades que realiza el Gobernador son realizadas casi diariamente, también se hace mensualmente actualización de todos los portales web que tiene la institución.

Pregunta 8.

De acuerdo con el Plan Nacional del Gobierno Electrónico afirma que busca mayor participación e interacción entre el ciudadano y el estado mediante el uso de tecnologías **¿El gobierno digital en la gobernación del Carchi ha logrado a tener interacción con los ciudadanos?**

El Gobierno Digital ha logrado tener una comunicación de mayor alcance con los ciudadanos que está disponible de 24/7.

Pregunta 9.

De acuerdo con la Agenda Digital en el tercer lineamiento menciona que es importante fomentar el desarrollo de tecnologías que cuenten con seguridad y privacidad de los datos y con el propósito de generar confianza con toda la sociedad **¿Las plataformas digitales cuentan con alguna privacidad en la Gobernación**

Las plataformas digitales y sistemas que usa la gobernación del Carchi si cuenta con privacidad ya que son monitoreadas por los servidores que se encuentran en la planta central en Quito.

Pregunta 10.

Según la Agenda Digital del Ecuador menciona que es importante implementar seguridad digital en todas las plataformas digitales de una entidad y así evitar fraudes y delitos informáticos. **¿La Gobernación del Carchi cuenta con sistemas de información y plataformas digitales seguros?**

La Gobernación del Carchi las plataformas y sistemas digitales cuentan con un sistema encriptado seguro, este sistema es un método de codificación de datos, mensajes y archivos de la institución pública, además el sistema encriptado permite que solo las autoridades correspondientes pueden acceder y leer la información.

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

Análisis e interpretación de datos de las encuestas

Escala de medición



Figura 5. Escala de medición de Likert

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

¿Cuál es su edad?

Tabla 8. Estadísticos de edad

Estadísticos		
¿Cuál es su edad?		
N	Válido	383

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

Tabla 9. Porcentaje de edad

¿Cuál es su edad?		
Válido	Frecuencia	Porcentaje
18 a 27	83	22%
28 a 37	134	35%
38 a 47	95	25%
48 a 57	61	16%
58 a 67	10	2%
Total	383	100%

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

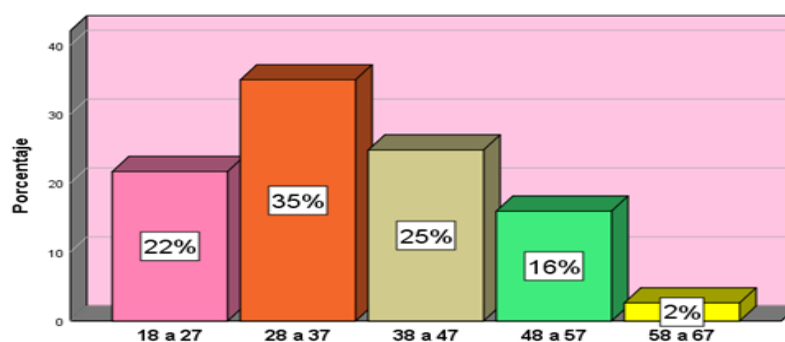


Figura 6. Porcentaje de edades en personas encuestadas

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

Análisis e interpretación de datos: mediante la siguiente encuesta se pudo obtener el rango 18 a 67 años de edad con el fin de saber la calidad del servicio público en la Gobernación del Carchi es bueno o malo, y como es la interacción del gobierno digital con los ciudadanos y los servicios que presta la institución, en el siguiente gráfico se mira el número mayor de encuestados que obtienen el servicio público en la entidad administrativa es de 28 a 37 años de edad, mientras que el número menor es de 58 a 67 años de edad, en lo que supieron manifestar algunos ciudadanos tienen dificultades al acceder un servicio público en la institución, el número menor de encuestados da a conocer que el proceso de envejecimiento es un factor negativo para acceder a un servicio público, mediante este proceso se puede definir las condiciones educativas, sociales y económicas, es decir que algunas personas no saben que tramites tienen que hacer para obtener el servicio,

otras no saben leer ni escribir, la discapacidad de las personas también es un factor ya que no podrán acercarse a la institución es por ello que algunos ciudadanos acceden al servicio público acompañados por algún familiar y solo se acercan a la institución a firmar cualquier documento.

Seleccione su género.

Tabla 10. Estadísticos de género

Estadísticos		
¿Seleccione su género?		
N	Válido	383

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

Tabla 11. Porcentajes de género

Seleccione su género		
Válido	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	207	54%
Femenino	176	46%
Total	383	100%

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

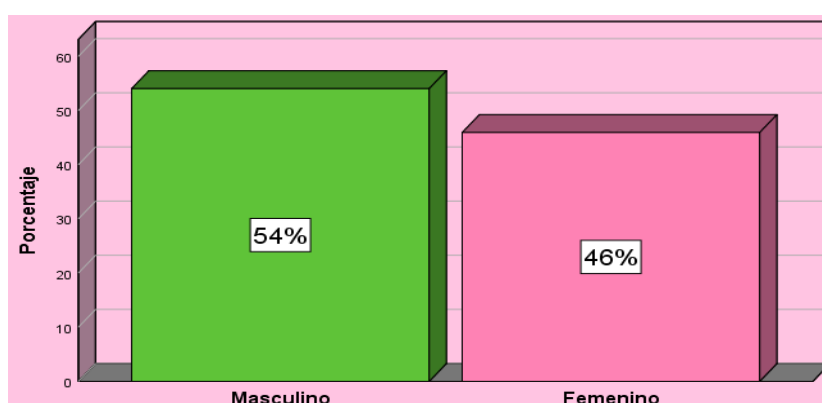


Figura 7. Porcentaje del género de personas encuestadas

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

Análisis e interpretación de datos: Los datos obtenidos nos muestran que el Gobierno Digital como herramienta de mejora en la Gobernación del Carchi y su incidencia en los servicios públicos es utilizado tanto por el género masculino y femenino, como se puede observar en el siguiente gráfico la mayor parte de encuestados es de género masculino, además mediante la encuesta se calificara la calidad de servicio que ofrece la institución y cuáles son los beneficios que tiene el gobierno digital en la prestación de servicios públicos en la gobernación del Carchi.

Pregunta 1. ¿Cómo calificaría usted la calidad del servicio público en la Gobernación del Carchi?

Tabla 12. Estadísticos de la calidad del servicio público en la Gobernación del Carchi

Estadísticos		
1. ¿Cómo calificaría usted la calidad del servicio público en la Gobernación del Carchi?		
N	Válido	383

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

Tabla 13. Porcentajes de la calidad del servicio público en la Gobernación del Carchi

1. ¿Cómo calificaría usted la calidad del servicio público en la Gobernación del Carchi?		
Válido	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	37	10%
Bueno	79	20%
Regular	144	38%
Malo	70	18%
Pésimo	53	14%
Total	383	100%

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

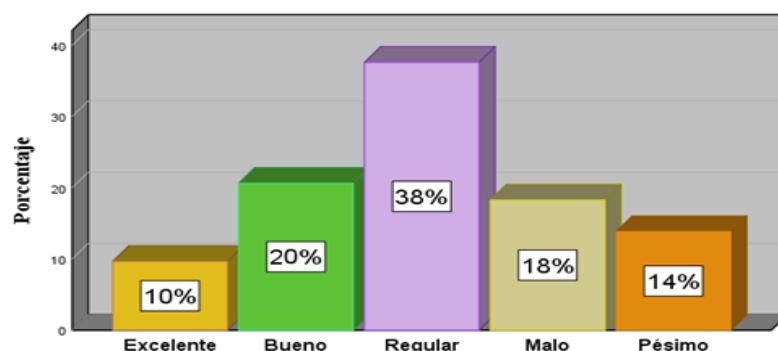


Figura 8. Porcentajes de la calidad del servicio público en la Gobernación del Carchi.

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

Análisis e interpretación de datos: De acuerdo con el total de encuestados la calidad de los servicios públicos en la gobernación del Carchi es regular, mediante esta información nos ayudara a saber que la calidad del servicio público ayuda a satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, además los datos obtenidos da a conocer que la calidad del servicio público no es bueno ni malo, también se puede mirar el porcentaje más bajo las personas encuestadas consideraron que los servicios que ofrece la institución es excelente, por lo tanto, son muy pocas las personas que consideran que los servicios que ofrecen son buenos, ya que algunas personas no saben cuáles son los requisitos que pide la entidad para brindar un servicio público.

Pregunta 2. ¿Qué problemas de accesibilidad más frecuentes tiene usted al momento de acceder un servicio público en la Gobernación del Carchi? Seleccione una o más opciones.

Tabla 14. Resumen de caso de problemas de accesibilidad más frecuentes

Resumen de caso			
2. ¿Qué problemas de accesibilidad más frecuentes tiene usted al momento de acceder un servicio público en la Gobernación del Carchi?			
Casos			
Válidos		Total	
N	Porcentaje	N	Porcentaje
383	100%	383	100%

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

Tabla 15. Frecuencias de problemas de accesibilidad más frecuentes

Frecuencias		
¿Qué problemas de accesibilidad más frecuentes tiene usted al momento de acceder un servicio público en la Gobernación del Carchi?		
Respuestas Múltiples	N	Porcentaje
La institución cierra en horario habitual de trabajo	50	12%
Pocos funcionarios para la atención al ciudadano	98	23%
Actitud negativa por parte del funcionario	101	24%
Uso inadecuado de canales de comunicación	78	18%
Falta de profesionalización por parte de funcionarios	98	23%
TOTAL	425	100%

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

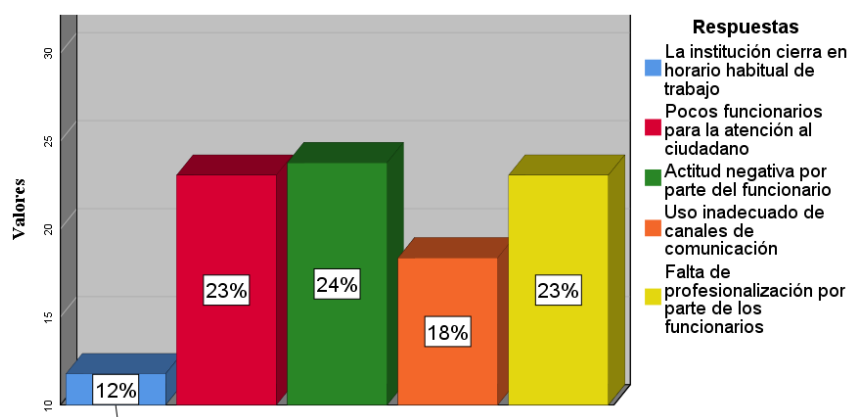


Figura 9. Porcentajes de problemas de accesibilidad más frecuentes.

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

Análisis e interpretación de datos: En cuanto al elemento más relevante que contribuye a los problemas de accesibilidad en la institución al momento de acceder a un servicio público en la Gobernación del Carchi es la actitud negativa que tienen los funcionarios públicos al momento de prestar un servicio público, algunos de los encuestados seleccionaron varias respuestas en esta pregunta, también manifestaron que la actitud del funcionario no es buena ya que se atendía de una forma muy grosera, también se puede observar dos respuestas empates como es; la institución cuenta con pocos funcionarios para la atención del ciudadano y falta de profesionalización por parte de los funcionarios, es decir que

mediante este problema los ciudadanos no pueden ejercer un servicio público de manera rápida, además no cuenta con la capacidad de prestar un servicio, el último elemento más relevante es que la institución cierra en horarios de trabajo en lo que conlleva a que los ciudadanos no puedan acceder a los servicios de la institución.

Pregunta 3. ¿La información que brinda la Gobernación del Carchi al momento de prestar un servicio público es? Seleccione una o más opciones.

Tabla 16. Resumen de caso de la información que brinda la Gobernación del Carchi a la ciudadanía

Resumen de caso			
3. ¿La información que brinda la Gobernación del Carchi al momento de prestar un servicio público es?			
Casos			
Válidos		Total	
N	Porcentaje	N	Porcentaje
383	100%	383	100%

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

Tabla 17. Frecuencias de la información que brinda la Gobernación del Carchi a la ciudadanía

Frecuencias		
3. ¿La información que brinda la Gobernación del Carchi al momento de prestar un servicio público es?		
Respuestas múltiples	N	Porcentaje
Información de calidad	41	9%
Información incompleta	122	31%
Información transparente	54	14%
Información eficiente	58	15%
Información deficiente	122	31%
Total	397	100%

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

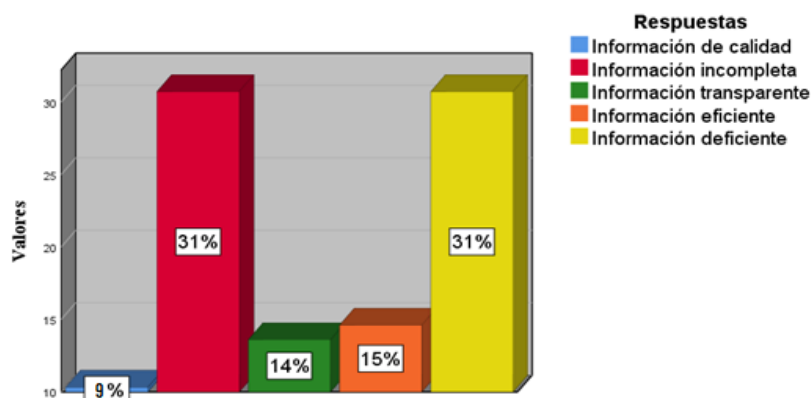


Figura 10. Porcentaje de la información que brinda la Gobernación del Carchi a la ciudadanía.

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

Análisis e interpretación de datos: El número mayor de encuestados expresan que la información que brinda la Gobernación del Carchi es incompleta y deficiente ya que al momento conseguir la información no es fiable y algunas veces se les ha entregado a los ciudadanos información falsa y engañosa, además el número menor de personas encuestadas expresaron que la información que se da en la Gobernación del Carchi es calidad, es decir que mediante estos datos se puede observar que son pocas las personas que se sienten satisfechas con la información que brinda la institución.

Pregunta 4. ¿Cómo calificaría usted el nivel de satisfacción en los servicios públicos que ofrece la Gobernación del Carchi?

Tabla 18. Estadísticos del nivel de satisfacción en los servicios públicos

Estadísticos		
4. ¿Cómo calificaría usted el nivel de satisfacción en los servicios públicos que ofrece la Gobernación del Carchi?		
N	Válido	383

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

Tabla 19. Porcentajes del nivel de satisfacción en los servicios públicos

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	29	8%
Bueno	63	16%
Regular	122	32%
Malo	113	30%
Pésimo	56	14%
Total	383	100%

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

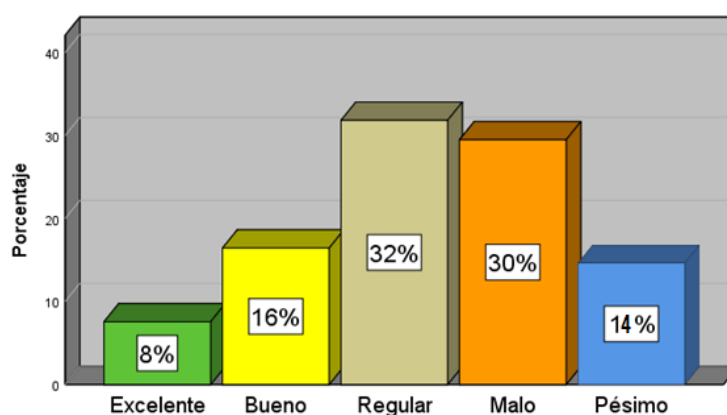


Figura 11. Porcentajes del nivel de satisfacción en los servicios públicos.

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

Análisis e interpretación de datos: El nivel de satisfacción de servicios públicos en la Gobernación del Carchi la mayor parte de encuestados optaron por el literal más relevante regular, es decir que los ciudadanos califican el nivel de satisfacción ni tan bueno ni tan malo, por otra parte se puede observar que los servicios públicos que ofrece la institución es malo, ya que los ciudadanos no se sienten satisfechos al momento de acceder un servicio los funcionarios públicos no se encuentran y a veces el sistema de las plataformas de la institución pública se colapsa por lo que les crea una pérdida de tiempo para toda la sociedad que adquieren los servicios públicos, además se puede observar que son pocas las personas que expresan que el nivel de satisfacción es buena y excelente, es decir que se sienten satisfechos con

los servicios que ofrece la entidad mientras que el mayor número optaron que su nivel de satisfacción regular.

Pregunta 5. ¿Qué tan efectiva es la prestación del servicio público en la Gobernación del Carchi?

Tabla 20. Estadísticos de la efectividad en la prestación de un servicio público

Estadísticos		
5. ¿Qué tan efectiva es la prestación del servicio público en la Gobernación del Carchi?		
N	Válido	383

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

Tabla 21. Porcentajes de la efectividad en la prestación de un servicio público

5. ¿Qué tan efectiva es la prestación del servicio público en la Gobernación del Carchi?		
Válido	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	36	9%
Bueno	62	16%
Regular	137	36%
Malo	96	25%
Pésimo	52	14%

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

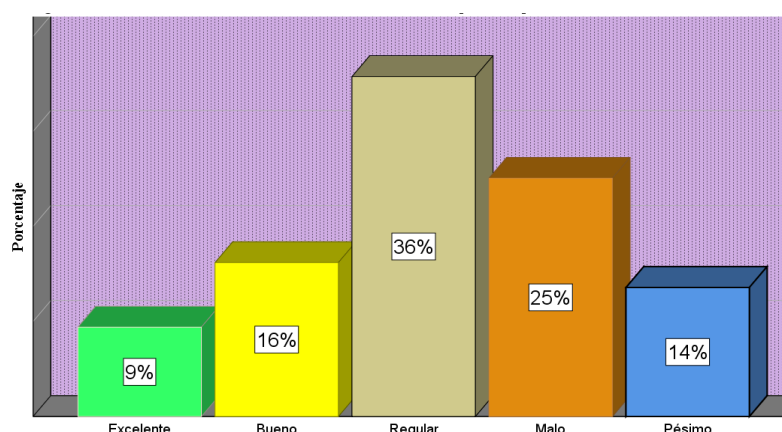


Figura 12. Porcentajes de la efectividad en la prestación de un servicio público.

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

Análisis e interpretación de datos: La efectividad de prestación de servicios públicos en la Gobernación del Carchi es regular, mientras que el menor número de personas encuestadas piensan que la efectividad de la prestación del servicio público en la institución es excelente, es decir que la mayor parte de las personas encuestadas dan a conocer que la efectividad en la entidad administrativa no es bueno, ni tampoco malo, por otra parte es necesario que la institución pública que se está estudiando cumpla con los objetivos planeados ya que gracias a ellos se podrán plasmar las ideas y proyectos que tiene dicha institución y así poderla hacer más efectiva.

Pregunta 6. ¿Cuál es el tiempo que usted utiliza al momento de realizar un trámite del servicio público en la Gobernación del Carchi?

Tabla 22. Estadísticos del tiempo empleado para realizar un trámite de servicio público

Estadísticos		
6. ¿Cuál es el tiempo que usted utiliza al momento de realizar un trámite del servicio público en la Gobernación del Carchi?		
N	Válido	383

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

Tabla 23. Porcentajes del tiempo empleado para realizar un trámite de servicio público

6. ¿Cuál es el tiempo que usted utiliza al momento de realizar un trámite del servicio público en la Gobernación del Carchi?		
Válido	Frecuencia	Porcentaje
Por lo menos 15 minutos	41	11%
Por lo menos 30 minutos	95	25%
Por lo menos 1 hora	66	17%
Por lo menos 2 horas	88	23%
Por lo menos 3 horas	93	24%
Total	383	100%

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

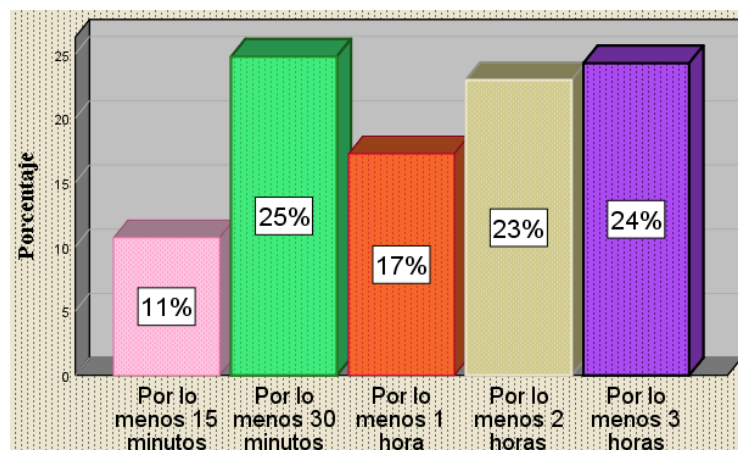


Figura 13. Porcentajes del tiempo empleado para realizar un trámite de servicio público.

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

Análisis e interpretación de datos: Mediante la encuesta se pudo observar que el tiempo que se demora en realizar un trámite administrativo en la Gobernación del Carchi, es depende al tipo de servicio que quieran adquirir, es decir que algunos ciudadanos utilizan de 30 y 15 minutos para sacar el certificado de residencia, mientras que el otro grupo de personas encuestadas utilizan de 1 a 3 horas ya que los permisos del funcionamiento ya sea de los bares, locales de consumo, depósitos de bebidas alcohólicas entre otras son muy demorosos y toca ir a sacar las patentes al municipio para poder ejercer el servicio.

Pregunta 7. ¿Qué actitud muestra el funcionario público al momento de brindar un servicio público a la ciudadanía en la Gobernación del Carchi? Seleccione una o más opciones.

Tabla 24. Resumen de caso de la actitud que muestra el funcionario público al momento de brindar un servicio público

Resumen de caso	
7. ¿Qué actitud muestra el funcionario público al momento de brindar un servicio público a la ciudadanía en la Gobernación del Carchi?	
Casos	
Válidos	Total
100,0%	383

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

Tabla 25. Porcentaje de la actitud que muestra el funcionario público al momento de brindar un servicio público

Frecuencias		
7. ¿Qué actitud muestra el funcionario público al momento de brindar un servicio público a la ciudadanía en la Gobernación del Carchi?		
Respuestas múltiples	N	Porcentaje
Amable	31	8%
Atento	121	31%
Sencillo	71	18%
Aburrido	123	31%
Grosero	48	12%
Total	394	100%

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

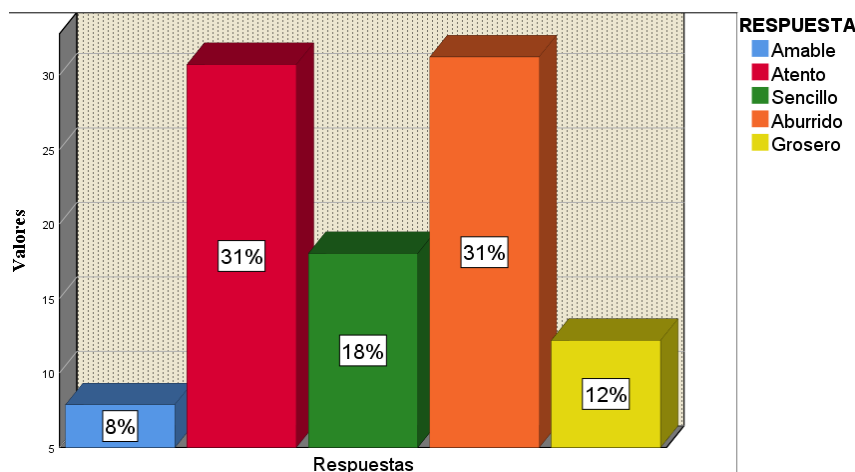


Figura 14. Porcentaje de la actitud que muestra el funcionario público al momento de brindar un servicio público.

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

Análisis e interpretación de datos: Mediante esta investigación se logró conocer la actitud que tiene el funcionario público al momento de brindar un servicio público a la ciudadanía, en primera instancia se pudo observar que los servidores públicos de la institución muestra una actitud desagradable al momento de brindar un servicio, y como última opción elegida por los encuestados dan a conocer que la actitud del funcionario es amable, como se pudo observar que el número mayor de encuestados dan a saber que su actitud es negativa y pocas personas dijeron que su

actitud era buena, es necesario que el funcionario público actúe de una forma honrada y recta con la finalidad de satisfacer el interés tanto institucional como personal.

Pregunta 8. ¿A que grupos de personas beneficiaría el gobierno digital al momento de brindar un servicio público en la Gobernación del Carchi?

Tabla 26. Estadísticos de personas que serían beneficiadas por el gobierno digital

Estadísticos		
8. ¿A que grupos de personas beneficiaría el gobierno digital al momento de brindar un servicio público en la Gobernación del Carchi?		
N	Válido	383

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

Tabla 27. Porcentajes de personas que serían beneficiadas por el gobierno digital

8. ¿A que grupos de personas beneficiaría el gobierno digital al momento de brindar un servicio público en la Gobernación del Carchi?		
Válido	Frecuencia	Porcentaje
Personas naturales	30	8%
Personas de bajos recursos	56	14%
Personas discapacitadas	77	20%
Mujeres Embarazadas	38	10%
Todas	182	48%
Total	383	100%

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

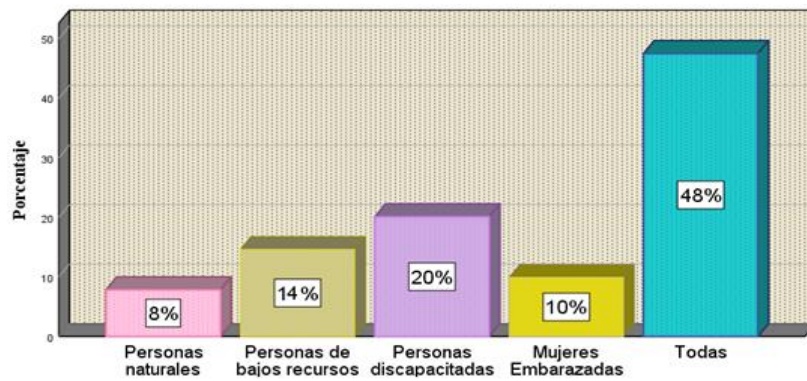


Figura 15. Porcentajes de personas que serían beneficiadas por el gobierno digital.

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

Análisis e interpretación de datos: Mediante la encuesta que fue realizada a la ciudadanía de Tulcán se pudo mirar que el gobierno digital tiende a beneficiar a todas las personas con discapacidad, bajos recursos, mujeres en gestación, personas naturales, este tiene el propósito de aportar iniciativas como ahorro de tiempo y dinero, por otra parte el gobierno digital otorga un mejor servicio ya que logra a facilitar el acceso de información y asegura la transparencia dentro de las instituciones públicas, además ayuda a incrementar la confianza pública y fortalecer la participación ciudadana.

Pregunta 9. ¿Usted se siente seguro al momento de realizar un trámite en la Gobernación del Carchi?

Tabla 28. Estadísticos de seguridad al momento de realizar un trámite en la Gobernación del Carchi

Estadísticos		
9. ¿Usted se siente seguro al momento de realizar un trámite en la Gobernación del Carchi?		
N	Válido	383

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

Tabla 29. Porcentajes de seguridad al momento de realizar un trámite en la Gobernación del Carchi

9. ¿Usted se siente seguro al momento de realizar un trámite en la Gobernación del Carchi?		
Válido	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	30	8%
Casi siempre	43	11%
Frecuentemente	136	36%
Pocas veces	122	31%
Nunca	52	14%
Total	383	100%

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

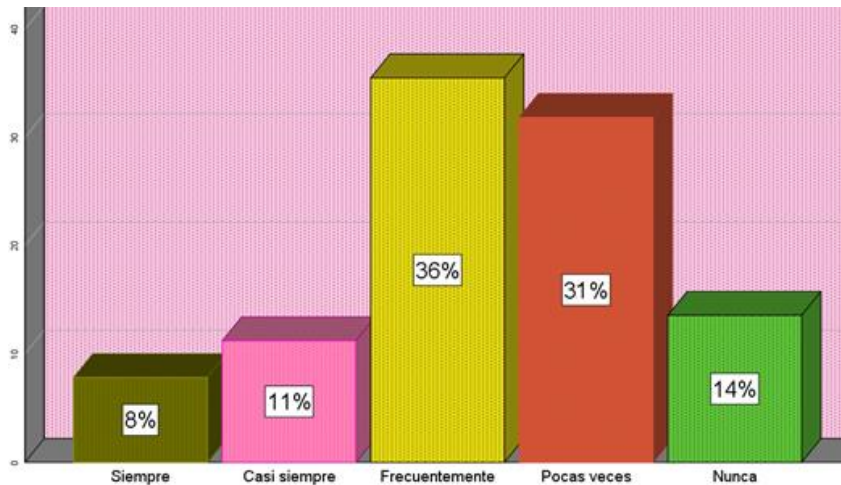


Figura 16. Porcentajes de seguridad al momento de realizar un trámite en la Gobernación del Carchi.

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

Análisis e interpretación de datos: Mediante la encuesta se pudo conocer si los ciudadanos se sienten seguridad al momento de realizar un trámite administrativo en la Gobernación del Carchi, por lo tanto la mayor parte de personas encuestados optaron por la opción de frecuentemente, es decir que los trámites administrativos que realiza la entidad no satisfacen las necesidades y expectativas de los ciudadanos ya que la institución no implementa algún sistema de seguridad informática con el propósito de crear confianza, por último se observa que son poca las personas que se sienten seguras al momento de realizar un trámite en la institución.

Pregunta 10. ¿La infraestructura tecnológica (computadoras, impresoras, escáner, etc) en la Gobernación del Carchi es...?

Tabla 30. Estadísticos de infraestructura tecnológica

Estadísticos		
10. ¿La infraestructura tecnológica (computadoras, impresoras, escáner, etc) en la Gobernación del Carchi es...?		
N	Válido	383

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

Tabla 31. Porcentaje de infraestructura tecnológica

10. ¿La infraestructura tecnológica (computadoras, impresoras, escáner, etc) en la Gobernación del Carchi es...?		
Válido	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	30	8%
Bueno	60	16%
Regular	133	34%
Malo	92	24%
Pésimo	68	18%
Total	383	100%

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

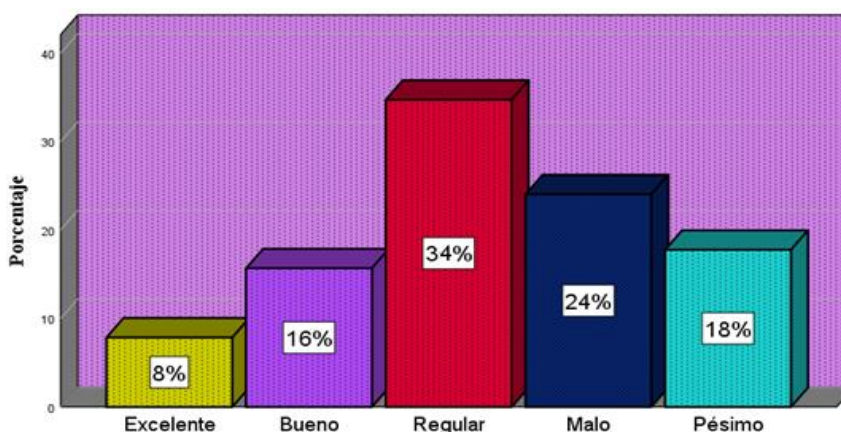


Figura 17. Porcentaje de infraestructura tecnológica.

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

Análisis e interpretación de datos: Por medio de esta investigación se pudo conocer como es la infraestructura tecnológica de la Gobernación del Carchi en la prestación de un servicio público, la mayor parte de encuestados afirman que es regular, los encuestados manifestaron que la institución si cuenta con la infraestructura tecnológica, pero existen diferentes dificultades para brindar un servicio ya que sus máquinas como escáner, computadoras, impresoras no están en buen estados, además es muy importante que las entidades administrativas cuenten con una infraestructura tecnológica de punta ya que permiten brindar un servicio de calidad y accesibilidad, cabe considerar que son muy pocos los encuestados que expresan que la infraestructura tecnológica de la institución es excelente.

Pregunta 11. ¿Considera que las plataformas digitales brindan seguridad y confianza a la ciudadanía?

Tabla 32. Estadísticos de seguridad y confianza en las plataformas digitales

Estadísticos		
11. ¿Considera que las plataformas digitales brindan seguridad y confianza a la ciudadanía?		
N	Válido	383

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

Tabla 33. Porcentaje de seguridad y confianza en las plataformas digitales

11. ¿Considera que las plataformas digitales brindan seguridad y confianza a la ciudadanía?		
Válido	Frecuencia	Porcentaje
Si	368	96%
No	15	4%
Total	383	100%

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

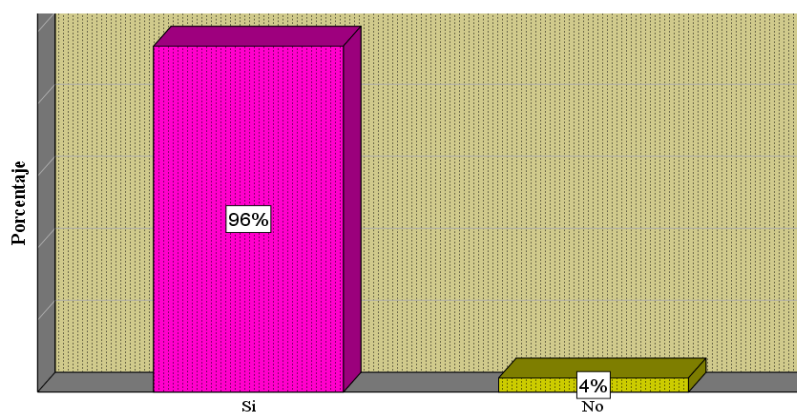


Figura 18. Porcentaje de seguridad y confianza en las plataformas digitales.

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

Análisis e interpretación de datos: Mediante la encuesta se pudo conocer si las plataformas digitales brindan seguridad y confianza a los ciudadanos, la mayor parte de encuestados supieron manifestar que las plataformas digitales si brindan seguridad y confianza, ya que todas las instituciones del estado cuentan con sistemas de seguridad y son monitoreadas por el ente rector, por otra parte los ciudadanos expresaron que durante la pandemia se desarrolló el uso de las plataformas y sistemas digitales en diferentes entidades públicas con la finalidad de ofrecer servicios públicos eficientes, esta transformación ha logrado que las administraciones públicas se sumen al gobierno digital, y como menor número de encuestados manifestaron que las plataformas digitales no son seguras ni tampoco generan confianza ya que existen plataformas digitales no verificadas y no cuentan con seguridad cibernética, además expresaron que la información que suben las entidades públicas en las plataformas digitales es manipulada y falsa.

Pregunta 12. ¿Cómo es la interacción de las plataformas digitales en relación con los servicios públicos?

Tabla 34. Estadísticos de interacción de las plataformas digitales

Estadísticos		
12. ¿Cómo es la interacción de las plataformas digitales en relación con los servicios públicos?		
N	Válido	383

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

Tabla 35. Porcentaje de interacción de las plataformas digitales

12. ¿Cómo es la interacción de las plataformas digitales en relación con los servicios públicos?		
Válido	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	57	15%
Bueno	128	33%
Regular	98	26%
Malo	63	16%
Pésimo	37	10%
Total	383	100%

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

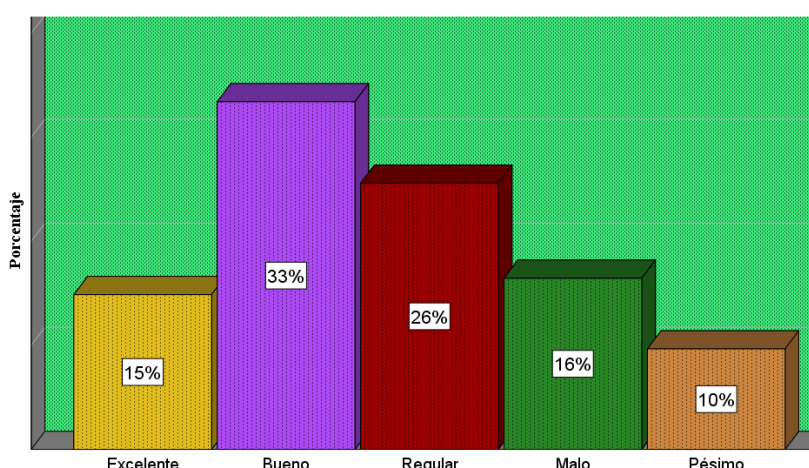


Figura 19. Porcentaje de interacción de las plataformas digitales.

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

Análisis e interpretación de datos: La interacción de las plataformas digitales en relación con los servicios públicos, la mayor parte de encuestados optaron que es bueno, ya que lograron acceder de una manera más rápida a través de una web o un app con él la finalidad de acceder a un servicio en línea, además gracias a la tecnología se pudo crear varias iniciativas que lograron vincular la tecnología con los servicios públicos, en general gracias a las plataformas digitales y con la ayuda de inteligencia artificial pueden recibir una respuesta rápida, es decir recibir mensajes automatizados, también se puede mirar que son pocos los ciudadanos que expresaron que las plataformas digitales en relación con los servicios públicos es pésimo.

Pregunta 13. ¿De qué manera cree usted que el gobierno digital ofrece servicios públicos personalizados? Seleccione una o más opciones.

Tabla 36. Resumen de caso de servicios públicos personalizados que ofrece el gobierno digital

Resumen de caso			
13. ¿De qué manera cree usted que el gobierno digital ofrece servicios públicos personalizados?			
Válidos		Total	
N	Porcentaje	N	Porcentaje
383	100,0%	383	100,0%

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

Tabla 37. Porcentaje de servicios públicos personalizados que ofrece el gobierno digital

Frecuencias		
13. ¿De qué manera cree usted que el gobierno digital ofrece servicios públicos personalizados?		
Respuestas múltiples	N	Porcentaje
Servicios integrados en sitios web	260	22%
Interacción del ciudadano con el gobierno	274	23%
Soluciones digitales	230	19%
Mantener al cliente atraído por mensajes proactivos	306	25%
Intercambio de información digital	131	11%
Total	1201	100%

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

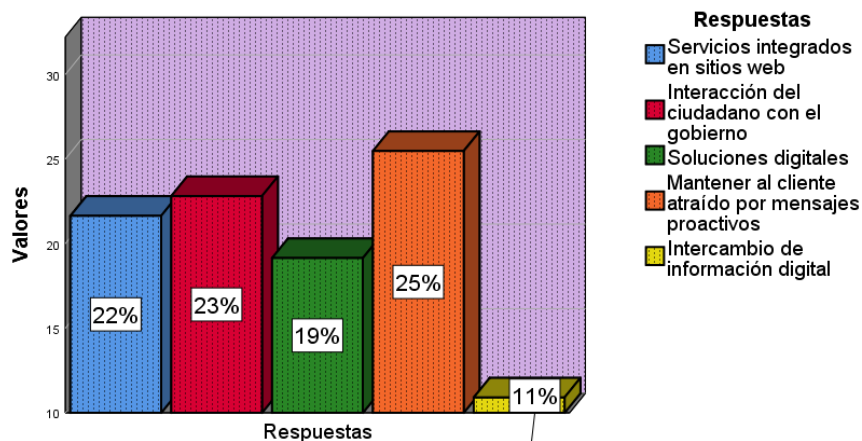


Figura 20. Porcentaje de servicios públicos personalizados que ofrece el gobierno digital.

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

Análisis e interpretación de datos: De acuerdo con la mayor parte de encuestados dan a conocer que es importante que el ciudadano sea atraído por mensajes proactivos, con la intención de desarrollar servicios públicos personalizados, gracias a la proactividad en las instituciones públicas hacen que el servicio sea de calidad y alcance muchos beneficios de mejorar la lealtad del ciudadano, otro punto importante es usar diferentes canales de información, mediante estos beneficios logra crear interacción entre el ciudadano y la institución, es decir que en algunas entidades es implementado Bot de conversación en diferentes plataformas o redes sociales, este tiene como propósito de acceder a un servicio personal, además se pudo conocer el menor número de encuestados que optaron por la respuesta del intercambio de información digital, permite que los medios digitales interactúen con el servicio pero existen muchas dificultades ya que la información digital no es transparente y a veces es manipulada por las entidades.

Pregunta 14. ¿Considera usted que es importante que la Gobernación del Carchi implemente algún sistema de privacidad en los trámites?

Tabla 38. Estadísticos de implementación de algún sistema de privacidad en los trámites de servicio público

Estadísticos		
14. ¿Considera usted que es importante que la Gobernación del Carchi implemente algún sistema de privacidad en los trámites?		
N	Válido	383

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

Tabla 39. Porcentaje de implementación de algún sistema de privacidad en los trámites de servicio público

14. ¿Considera usted que es importante que la Gobernación del Carchi implemente algún sistema de privacidad en los trámites?		
Válido	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	146	38%
Importante	76	20%
Algo importante	68	18%
Poco importante	67	17%
No es importante	26	7%
Total	383	100%

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

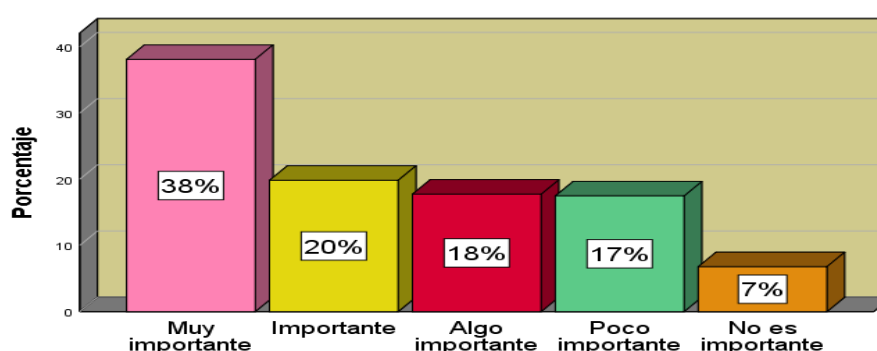


Figura 21. Porcentaje de implementación de algún sistema de privacidad en los trámites de servicio público.

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

Análisis e interpretación de datos: De acuerdo con la mayor población de encuestados consideraron que es muy importante que la gobernación del Carchi implemente sistemas de privacidad en los tramites, gracias a estos sistemas logran que los ciudadanos tengan privacidad de información y datos personales que sean entregados a la institución, estos sistemas permitirán que la información no sea leída por cualquier persona que no tenga acceso autorizado, además son pocos los encuestados que optaron que no es importante implementar un sistema de privacidad en la institución ya que la misma entidad se rige a las normas y reglas de la constitución.

Pregunta 15. ¿Cómo calificaría usted la accesibilidad de las plataformas digitales de la Gobernación del Carchi?

Tabla 40. Estadísticos de accesibilidad de las plataformas digitales

Estadísticos		
15. ¿Cómo calificaría usted la accesibilidad de las plataformas digitales de la Gobernación del Carchi?		
N	Válido	383

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

Tabla 41. Porcentaje de accesibilidad de las plataformas digitales

15. ¿Cómo calificaría usted la accesibilidad de las plataformas digitales de la Gobernación del Carchi?		
Válido	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	24	6%
Bueno	76	20%
Regular	161	42%
Malo	81	21%
Pésimo	41	11%
Total	383	100%

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

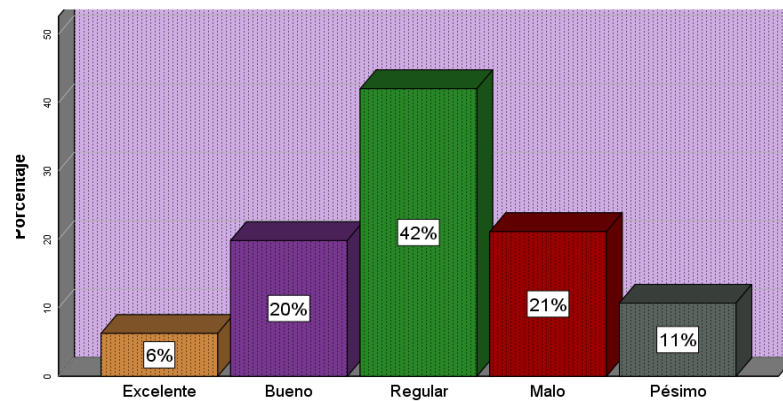


Figura 22. Porcentaje de accesibilidad de las plataformas digitales.

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

Análisis e interpretación de datos: De acuerdo con el mayor número de encuestados la accesibilidad de las plataformas digitales en la Gobernación del Carchi es regular, ya que el acceso de las páginas web son dificultosas para usar especialmente para las personas que tienen discapacidad y alfabetización informática, es por ello que es importante implementar algunos mecanismos como implementar servicios online que ayuden a mejorar su uso, además se puede observar el menor número de encuestados dan a conocer que la accesibilidad de las plataformas digitales en la institución es excelente, es decir que son pocas las personas que piensan que las plataformas digitales de la entidad son accesibles.

Pregunta 16. ¿Qué necesidades debe cumplir las plataformas digitales de una institución pública para ser más fácil de usar?

Tabla 42. Estadísticos de necesidades de las plataformas digitales

Estadísticos		
16. ¿Qué necesidades debe cumplir las plataformas digitales de una institución pública para ser más fácil de usar?		
N	Válido	383

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

Tabla 43. Porcentaje de necesidades de las plataformas digitales

16. ¿Qué necesidades debe cumplir las plataformas digitales de una institución pública para ser más fácil de usar?		
Válido	Frecuencia	Porcentaje
Trámites en línea	47	12%
Servicios de telecomunicaciones	57	15%
Licencia digital (Acceso rápido desde tu celular)	100	26%
Ventanilla digital (atención al cliente)	53	14%
Todas las anteriores	126	33%
Total	383	100%

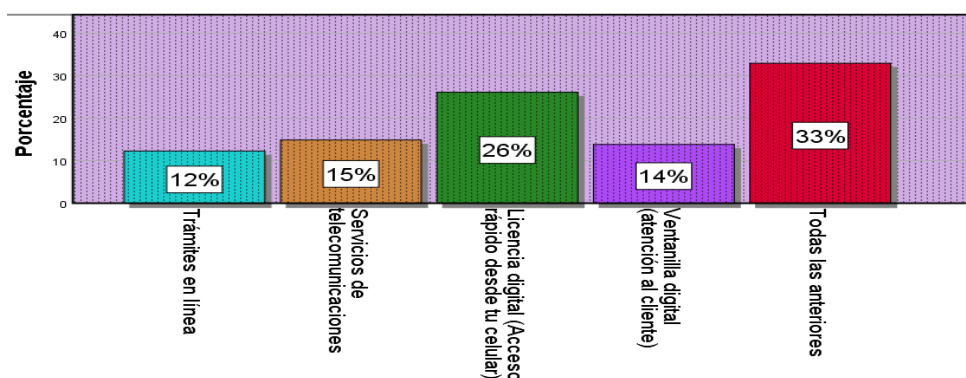


Figura 23. Porcentaje de necesidades de las plataformas digitales.

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

Análisis e interpretación de datos: De acuerdo con el mayor número de encuestados, las necesidades que debe cumplir las plataformas digitales de la Gobernación del Carchi es implementar tramites en línea, acceso rápido desde el celular, ventanilla digital, estas necesidades tienen como propósito de facilitar el acceso de los servicios públicos.

Pregunta 17. ¿De qué forma el gobierno digital crea seguridad en los ciudadanos?

Tabla 44. Estadísticos de gobierno digital y su seguridad

Estadísticos		
17. ¿De qué forma el gobierno digital crea seguridad en los ciudadanos?		
N	Válido	383

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

Tabla 45. Porcentaje de gobierno digital y su seguridad

17. ¿De qué forma el gobierno digital crea seguridad en los ciudadanos?		
Válido	Frecuencia	Porcentaje
Disponer de interacciones seguras en línea	40	10%
Realizar registros de información personal y profesional	69	18%
Plataformas digitales verificadas	95	25%
Monitoreo de controles de acceso	49	13%
Todas las anteriores	130	34%
Total	383	100%

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

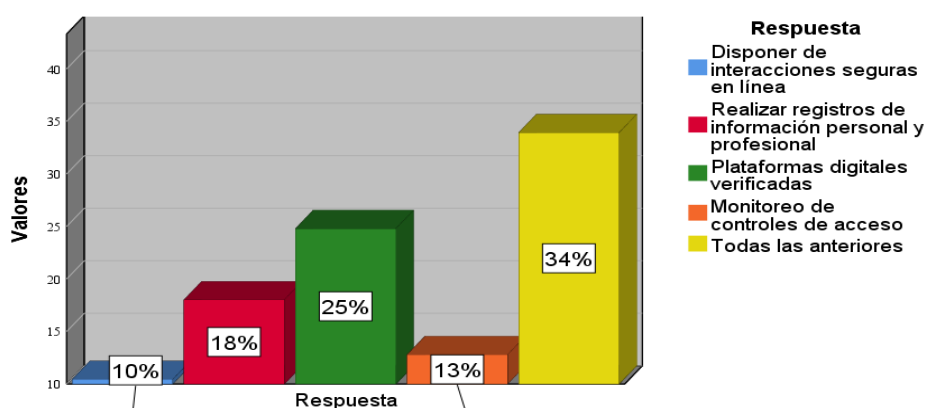


Figura 24. Porcentaje de gobierno digital y su seguridad.

Elaborado por: Dayra Cuamacás.

Fuente: Investigación de campo 2022

Análisis e interpretación de datos: La mayoría de la población encuesta da a conocer que el gobierno digital crea seguridad a los ciudadanos implementando plataformas digitales verificadas, registros de información personal, monitoreo de controles de acceso y disponer de interacciones en línea, estos factores son muy importantes ya que garantiza la protección y el resguardo de información y datos, con el fin de mantener su disponibilidad, integridad y confidencialidad así los ciudadanos, cabe recalcar que las plataformas o sitios web del gobierno deben contar con diferentes sistemas informáticos o factores de seguridad.

4.2 DISCUSIÓN

A partir de esta investigación se analizó el uso del Gobierno Digital como herramienta de mejora en la Gobernación del Carchi y su incidencia en los servicios públicos, el cual demostró que el gobierno digital es el uso estratégico de herramientas digitales que ayudan principalmente a las administraciones del estado a brindar un buen servicio de calidad para todos los ciudadanos, cabe recalcar que durante la emergencia sanitaria las administraciones públicas utilizaron esta estrategia tecnológica con la intención de que toda la sociedad cumplan con las obligaciones que les presta el Estado. Desde la perspectiva más general, se plasma, la fundamentación teórica y conceptual de la investigación que contiene términos como Administración pública (teoría de la administración pública, administración electrónica, las Tic en la administración pública), Gobernanza (teoría de la gobernanza, gobernanza digital, tipos de gobernanza), Gobierno digital (teoría del gobierno digital, dimensiones del gobierno digital), Servicio público (tipos de servicio público dimensiones del servicio público, valor público), de la misma manera se logra analizar e interpretar los datos obtenidos mediante la encuesta y entrevistas, para así poder demostrar los objetivos, idea a defender, y variables, con la finalidad de alcanzar resultados contundentes de toda la información expuesta.

En base a la encuesta realizada a los ciudadanos pertenecientes a la ciudad de Tulcán la calidad del servicio público es regular, es decir ellos manifiestan que los servicios que ofrece la institución no son ni buenos ni malos, esta información expuesta permite contrastar con lo mencionado por las autoridades de la Gobernación del Carchi quienes se les realizó una entrevista en la cual permitirá diferenciar y comparar lo expuesto por el gobernador Yaco Martínez, da a conocer la calidad del servicio público que ofrece la entidad administrativa se plasma en normas y reglamentos legales permitiendo que el ciudadano participen en programas de educación, información, y seguridad, por lo tanto se observó que tanto los ciudadanos y la autoridad administrativa, implemente acciones y estrategias que se apoyen a la tecnología como a crear programas de divulgación, subir contenido a las redes sociales y plataformas digitales, que les permita ver y ofrecer los servicios que tienen las instituciones públicas y así poder mantenerse informado sobre los beneficios, ante lo mencionado, cuenta con relación a la investigación del autor (Peralta, 2021) afirma que es importante que las

administraciones públicas adopten innovación digital que permita satisfacer las necesidades de los ciudadanos brindando un servicios de calidad con ayuda del Gobierno Digital.

La administración pública tal como lo define Fuenmayor (2019) basado en la teoría de Jean Bodin, las instituciones públicas tienen que ser gobernadas por una máxima autoridad con el propósito de mantener el orden social y político, el pensamiento de Bodin fue un estudio soberano, que pretende alejar el individualismo y que la máxima autoridad tenga unión con la comunidad es decir la interacción del gobernante-gobernados, un punto importante es que mediante su teoría se puede mirar que la soberanía se administra a base de leyes, normas y es gobernada por el la máxima autoridad del estado, además permite ser el delegado que ordene las funciones o poderes a un magistrado, en relación con la teoría de Jean Bodin se puede observar que mediante la encuesta y la entrevista las entidades públicas son administradas por una máxima autoridad que se plasma en las leyes, reglas y normas de la Constitución de la república del Ecuador con la finalidad de brindar un servicio de calidad y crear unión entre el gobierno y el ciudadano, por otro lado, mediante los datos recopilados de la encuesta se puede mirar que el objeto de estudio es decir la Gobernación del Carchi cuenta con algunas dificultades al momento de brindar un servicio ya que la mayoría de las personas encuestadas dan a conocer, satisfacción, y efectividad del servicio público, que es regular ya que existe muchas problemas como la actitud negativa que muestra el funcionario, al momento de prestar un servicio y la información deficiente es decir que a veces la información que dan a conocer es engañosa.

Es importante conocer que con el trascurso del tiempo la administración pública paso hacer administración electrónica, según Folgoso (2020) expone que la E-administración es la interacción de tecnologías de información y comunicación que permitieron optimizar recursos ya que logro convertir los procesos de papel a procesos digitales, por otra parte la evolución de la administración cumplió un rol muy importante que logro la modernización del estado, esta innovación digital permitió que todas las entidades administrativas usen el internet e incluyan el manejo de plataformas y sistemas digitales que les faciliten realizar un trámite y brindar una gestión administrativa más eficiente, mediante esta implementación se alcanzaron beneficios como la transparencia, generar confianza y luchar contra la

corrupción, la información expuesta anteriormente tiene relación con el analista de la gobernación del Jorge Portilla, expresa que las plataformas digitales son transparentes ya que logran garantizar información clara por medio de sus redes sociales Facebook, Twitter, Instagram, y el portal web.

Según lo mencionado por las autoridades de la gobernación del Carchi se han implementado estrategias al momento de adoptar el gobierno digital en la prestación de servicio pública, como primera parte es la implementación del valor público, que permite mejorar la gestión pública, mediante la encuesta se logró ver que el uso del gobierno digital es muy importante para toda la sociedad ya que por medio de estas herramientas se puede implementar distintos mecanismos digitales que ayudan a que el servicio público sea más eficiente como la implementación de los mensajes proactivos, es decir que la institución tenga más interacción con el ciudadano, asimismo se puede observar que el gobierno digital cuenta con diferentes beneficios tanto en lo social, político, económico es decir que ayuda a las personas vulnerables y especialmente a las entidades administrativas, ayudando especialmente a solucionar estos problemas, según (Quintero, 2017) mediante la teoría de Kooiman la gobernanza pasó ser gobernanza digital y es nombrada como la sociedad de información y conocimiento esta es considerada como el uso de herramientas tecnológicas como la robótica, automatización, uso del internet, como se pudo observar en esta época, se logró adjuntar el gobierno digital con la gobernanza pública y fue denominada como gobernanza digital, tiene como finalidad de crear avances de digitalización mediante lo expresado por medio del autor la gobernanza digital se implica con autores del sector privado, sociedad civil y estado, estos tienden alcanzar competencias y crear valor público, por lo tanto ayuda a mejorar la gestión tanto del sector público y privado con el propósito de brindar un servicio de calidad.

Mediante las encuestas realizadas los ciudadanos dan a conocer que las plataformas digitales si brindan seguridad y confianza, estos hallazgos guardan relación con lo expresado por el analista de tics que mediante la entrevista dio a conocer que los sistemas y plataformas digitales de la gobernación del Carchi cuentan con sistemas de privacidad y son monitoreadas por la planta central en Quito, según (Meza y Gomez, 2017) basado en la teoría de Álvaro Bellolio y Jomaris Rossell afirman que las plataformas digitales y los sistemas digitales ayudan a crear

procesos administrativos y brindar servicios más eficientes, por otra parte el gobierno digital ayuda principalmente en la toma de decisiones y analiza los cambios que tiene el gobierno y la sociedad, que logra a guiar, controlar y a mejorar la calidad del servicio público, asimismo cuenta con un objetivo principal que es transformar las administraciones públicas con la finalidad de construir herramientas digitales y oportunidades que permitan resolver los problemas sociales.

La influencia que ha tenido el gobierno digital en la ciudadanía es positiva, ya que con el paso del tiempo se fue transformando, es decir que gracias al gobierno digital las administraciones públicas pasaron hacer administraciones inteligentes e innovadoras, esta innovación ayudado principalmente a satisfacer las necesidades del ciudadano, y el estado, también ayudado en mejorar la gestión y la calidad del servicio dentro de las instituciones públicas, según los autores mencionados anteriormente, los cuales hacen referencia que es importante que las administraciones publicas cuenten con una buena infraestructura tecnológica que les permita acceder a la información y generar una participación más activa, sin embargo ante lo mencionado por las autoridades de la gobernación del Carchi y los datos recopilados por medio de la encuesta se pudo conocer que en la institución no se cuenta con buena estructura tecnológica ya que el internet no es de calidad y sus equipos tecnológicos son muy veteranos o están dañados por lo que no les permite ofrecer un servicio de calidad.

La relación entre las dos variables tanto dependiente como independiente, nos dan a conocer que el gobierno digital en la administración pública lograron brindar servicios públicos de calidad, la unión del gobierno digital y los servicios públicos logran facilitar la interacción entre los funcionarios, ciudadanos, sector productivo, esta relación crea nuevos espacios de participación ya que incremente los niveles de calidad, excelencia, y transparencia dentro de la institución pública, desde mi punto de vista el gobierno digital implica innovación en la administración pública ya que ayuda agilizar los trámites que realizan los ciudadanos con el fin de brindar un servicio eficiente, por otra parte las herramientas tecnológicas que ofrece el gobierno digital ha permitido adaptar los procesos administrativos y actividades de los servicios públicos, además el gobierno digital es apoyadas por arquitecturas que están diseñadas para trabajar de manera más óptima integrando sistemas, plataformas compatibles que resuelvan temas como seguridad y acceso.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- Luego de haber analizado la importancia del gobierno digital en la Gobernación del Carchi se observó que el uso de las plataformas digitales, redes sociales y sistemas digitales no generan confianza al ciudadano, ya que mediante la encuesta se pudo observar que la información que expone la institución es incompleta, y además sus plataformas digitales no cuentan con verificación, por otra parte se mira la insatisfacción por parte de los ciudadanos al momento de recibir el servicio público en la entidad pública, gracias a la entrevista que se dio a conocer en la gobernación del Carchi se adoptó el gobierno digital en la emergencia sanitaria ayudando especialmente al funcionario a brindar servicio de calidad por medio del teletrabajo remoto, pero por parte de los ciudadanos el gobierno digital no es utilizado de buena manera ya que no ha logrado a fomentar la transparencia en la gestión administrativa de la institución.
- Por medio de esta investigación se logró identificar la situación actual del gobierno digital en la gobernación del Carchi, esta iniciativa tecnológica ha permitido que los ciudadanos de Tulcán se sienten inconformes en actuar en asuntos públicos y programas que ofrece la institución ya que el uso del gobierno digital no es implementado de forma positiva y no ha logrado crear participación ciudadana y colaboración ciudadano, es decir no existe interacción por parte de la institución y el ciudadano, además el uso de estas herramientas tecnológicas como sistemas y plataformas tiene como propósito de mejorar la calidad de vida de los tulcanes pero la deficiente gestión no ha desarrollado los niveles de eficiencia y eficacia en la prestación de los servicios públicos, y ha permitido que los ciudadanos no gocen de las garantías y derechos que ofrece la gobernación del Carchi.

- Además, se logró identificar a través de la entrevista que se realizó a la máxima autoridad de la gobernación del Carchi, el desconocimiento de los servicios públicos que ofrece la institución en cada área administrativa, esta mala gestión administrativa por parte de las autoridades, ha permitido que algunas instituciones públicas implementen demandas sociales, por otra parte los servicios públicos que ofrece la gobernación del Carchi como los permisos anuales de funcionamiento y los certificados de residencia, han beneficiado a la mayor parte de tulcanesños ya que por medio de estos servicios han logrado a implementar fuentes de trabajo con la finalidad de crear bienestar social.
- Por medio de la fundamentación teórica y el estudio metodológico se logró identificar la dimensión que tiene más relación en la calidad de servicio público en la Gobernación del Carchi, y es considerada como la E-administración, está a logrado que la institución pública y los funcionamientos de los servicios públicos incrementen sistemas y control de apoyo mediante el uso de la tecnología, además es conocida como la administración electrónica o administración de la gran sociedad, que es considerada como nueva forma de gestión en el ámbito administrativo, esta ha implementado el uso y el manejo de la TIC, y tiene como propósito de brindar servicios de calidad y sean más rápidos e interactivos, por otra parte gracias a esta dimensión los ciudadanos han logrado participar en procesos públicos.

5.2 RECOMENDACIONES

- Los canales de información y comunicación son importantes para transparentar la gestión administrativa, además para mejorar la calidad del servicio público en la Gobernación del Carchi se recomienda implementar sistemas y plataformas digitales verificadas en todas las áreas administrativas, con la intención de ofrecer servicio de calidad, además gracias al gobierno digital no solo han beneficiado a los ciudadanos, también ha permitido que las administraciones públicas creen valor público con la finalidad de satisfacer las necesidades de los ciudadanos y de la institución pública.
- La Gobernación del Carchi debe brindar facilidades necesarias para la implementación de gobierno digital y así acceder a la información pública, además es importante capacitar a todo el personal administrativo de la gobernación del Carchi especialmente a los funcionarios de las áreas de comunicación y tics, con el fin de no tener ninguna dificultad al momento de hacer uso de las plataformas y sistemas digitales, por otra parte gracias a la capacitación a los funcionarios se logrará incentivar al ciudadano a interactuar en diferentes medios digitales como Facebook, Instagram, Twitter, esta iniciativa tiene como propósito de incrementar la eficiencia y eficacia dentro de la entidad.
- Es recomendable que la Gobernación del Carchi aproveche de los beneficios del gobierno digital implementando servicios públicos en línea con el propósito de beneficiar a todas las personas que tengan dificultades acceder a un servicio presencialmente, además gracias a esta táctica se lograra ahorrar tiempo y dinero por parte del ciudadano y de la institución pública.
- Referente al uso de la E-administración o gobierno digital en la gobernación del Carchi es importante que en todas las áreas administrativas cuente con infraestructura tecnológica como computadoras, escáner, internet, impresoras que estén en buen estado, es decir que sus equipos tecnológicos estén aptos para brindar un buen servicio de calidad y que los ciudadanos no cuenten con problemas de accesibilidad.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alzate, M., y Romo Gerardo. (2014). *El enfoque de la gobernanza y su recepción en el marco gubernativo actual de las sociedades latinoamericanas*. 20, 480–495. <https://doi.org/10.1590/1807-01912014203480>
- Arguello, Y., y Sánchez, V. (2015). *Tipos de investigación*. https://www.academia.edu/18122652/TIPOS_DE_INVESTIGACION
- Arias, J., Villasís, M., y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201–206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Bellolio, Á., y Rossell, J. (2011). *Gobierno Electrónico y Abierto*. <https://archivos.lyd.org/lyd/biblioteca/pdf/p000124-1.pdf>
- Calle, H., y Montenegro, A. (2020). La empatía como factor de calidad en los servicios bancarios del ecuador. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(5), 219–232. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5.305>
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Monteverde, L., Guerrero, M., y Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística (Primera)*. UIDE. [https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodología para la investigación holística.pdf](https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodología%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20hol%C3%ADstica.pdf)
- Casas, J., Repullo, J., y Campos, D. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención Primaria*, 31, 527–538. [https://doi.org/10.1016/S0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/S0212-6567(03)70728-8)
- CEPAL. (2007). *Modelo multi-dimensional de medición del gobierno electrónico para América Latina y el Caribe*. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3570/1/S2007079_es.pdf

- CEPAL. (2020). *Países de América Latina y el Caribe aprobaron la Agenda Digital eLAC2022*. <https://www.cepal.org/es/comunicados/paises-america-latina-caribe-aprobaron-la-agenda-digital-elac2022>
- CEPAL. (2021). *Enfoque de resultados y valor público*. https://www.cepal.org/sites/default/files/courses/files/enfoque_de_resultados_y_valor_publico_web.pdf
- Consejo Nacional Electoral. (2014). *Voto Facultativo* . https://www.cne.gob.ec/documents/Estadisticas/Investigaciones/voto_facultativo_2014.pdf
- Constitución de la república del ecuador, (2008). https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Editorial etecé. (2021). *Servicio Público*. <https://concepto.de/servicio-publico/#:~:text=Los servicios públicos son el,y proteger la igualdad de>
- Folgoso, A. (2020). *E-Administración* . <https://www.revistatransformaciondigital.com/actividad/e-administracion/>
- Fortún, M. (2019). *Administración Pública* . <https://economipedia.com/definiciones/administracion-publica.html>
- Fuenmayor, J. (2019). Aportes del pensamiento administrativo francés a la ciencia de la administración pública: De Jean Bodino a Charles-Jean Bonnin. *Revista Encuentros*, 17(02). <https://doi.org/10.15665/ENCUENT.V17I02.1067>
- Gobierno de la República del Ecuador. (2021). *Gobierno Electrónico de Ecuador* . <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta). McGRAW-HILL. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Jara, J. (2018). *Desarrollo de gobierno electrónico en la administración pública de ecuador*. <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/10/Desarrollo-de-Gobierno-Electrónico-en-la->

Administración-Pública-de-Ecuador-1.pdf

La organización para la cooperación y el desarrollo Económicos. (2019). *Índice de Gobierno Digital*. <https://www.oecd.org/gov/digital-government/digital-government-index-2019-highlights-es.pdf>

Ley orgánica de servicio público, (2010). <https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/LOSEP.pdf>

Mejía, T. (2020). *Investigación descriptiva: características, técnicas, ejemplos*. <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>

Meza, V., y Gomez, R. (2017). *Principios inspiradores del gobierno electrónico presentes en la alcaldía de Valledupar* *Valledupar* . 38(51), 18. <https://www.revistaespacios.com/a17v38n51/a17v38n51p18.pdf>

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2018). *Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021*. https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/PNGE_2018_2021sv2.pdf

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2021a). *Agenda Digital Ecuador 2021 - 2022*. <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2021/05/Agenda-Digital-del-Ecuador-2021-2022-222-comprimido.pdf>

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2021b). *ECUADOR DIGITAL* . <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/25693-2/>

Montaña, J., y Ramírez, E. (2020). *Evaluación de la calidad de los servicios públicos domiciliarios* . 3(5). <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10900506>

Morales, I., Morillo, J., y Tobar, L. (2020). *Gobierno digital en américa latina: ¿un reto de la gestión pública de gobierno abierto?* <https://revistadigital.uce.edu.ec/index.php/RevFIG/article/view/2467/3562>

Naser, A. (2021). *Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental*.

- https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47018/1/S2100258_es.pdf
- Orellana, P. (2020). *Método analítico*.
<https://economipedia.com/definiciones/metodo-analitico.html>
- Pastor, A., y Nogales, P. (2019). El futuro del trabajo en la administración pública. ¿Estamos preparados? *Zk. Berezia - Núm. Especial - Special Issue 3/2019*. Págs. 34-51 or. ISSN: 2173-6405 e-ISSN: 2531-2103.
- Peralta, A. (2021). *Gobierno digital y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Morales- 2021*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66594/Peralta_MAD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, J. (2020). *La protección a los usuarios de los servicios públicos*.
http://derecho.posgrado.unam.mx/congresos/ivci_vmda/ponencias/JoseFranciscoPedroPerez.pdf
- Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Cantón Tulcán. (2020). *Administración 2019 - 2023*. http://www.gmtulcan.gob.ec/municipio/pdot-pugs/pdf/PDOT/ACTUALIZACIÓN-PDOT-CANTÓN-TULCÁN-2020_2023-UV.pdf
- Política Ecuador digital*. (2019).
http://www.pge.gob.ec/images/documentos/LeyTransparencia/2019/octubre/a2/politica_ecuador_digital.pdf
- Questionpro. (2022). *Tipos de entrevistas y sus características*.
<https://www.questionpro.com/blog/es/tipos-de-entrevista/>
- Quintero, C. (2017). Gobernanza y teoría de las organizaciones. *Perfiles Latinoamericanos*, 25(50), 39–57. <https://doi.org/10.18504/pl2550-003-2017>
- Riascos, S., Martínez, G., y Solano, O. (2008). *El Gobierno Electrónico como estrategia de participación ciudadana en la Administración pública a nivel de Suramérica -Casos Colombia y Uruguay*.
<http://gyepro.univalle.edu.co/documentos/linc1.pdf>
- Rodríguez, A., y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*,

82, 1–26. <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>

Rosas, F., y Calderón, J. (2018). *Análisis del concepto de gobernanza territorial desde el enfoque del desarrollo urbano*. <https://revistas.uchile.cl/index.php/REGP/article/view/53699/56348>

Rus, E. (2020). *Investigación exploratoria*. <https://economipedia.com/definiciones/investigacion-exploratoria.html>

Sánchez, M. (2016). *Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones*. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>

Secretaría General de Comunicación de la Presidencia. (2020). *Dos mecanismos digitales se implementan para mejorar la gestión pública y promover la producción nacional*. <https://www.comunicacion.gob.ec/dos-mecanismos-digitales-se-implementan-para-mejorar-la-gestion-publica-y-promover-la-produccion-nacional/>

Secretaría Nacional de Planificación. (2021). *Plan de Creación de Oportunidades 2021 - 2025*. <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/2021/09/Plan-de-Creación-de-Oportunidades-2021-2025-Aprobado.pdf>

Sernac. (2013). *Sus derechos en Servicios Básicos*. <https://www.sernac.cl/portal/607/w3-article-3252.html>

Servicio integrado de seguridad. (2021). *Solicitud de atención de emergencia a través de diferentes mecanismos de alerta*. <https://www.gob.ec/ecu-911/tramites/solicitud-atencion-emergencia-traves-diferentes-mecanismos-alerta>

Stringhini, A. (2019). *Administración Pública Inteligente: novedades al ecosistema normativo digital de la República Argentina*. *Revista eurolatinoamericana de derecho administrativo*, 5(2). <https://doi.org/10.14409/redoeda.v5i2.9094>

Suárez, P. (2011). *Población de estudio y muestra*. http://udocente.sespa.princast.es/documentos/memorias/Metodologia_Investi

gacion/Presentaciones/4_ poblacion&muestra.pdf

Uriarte, J. (2020). *Método Deductivo*. <https://www.caracteristicas.co/metodo-deductivo/>

Vilán, A., y Sánchez, Z. (2018). *La Administración Electrónica de Castilla y León El papel fundamental que las TIC ejercen en la Administración Pública de Castilla y León*. https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/143259/TFG_InfyDoc_VilanHernandez_Andres_SI_90_2018-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Westreicher, G. (2020a). *Gobernanza*. <https://economipedia.com/definiciones/gobernanza.html>

Westreicher, G. (2020b). *Servicio público*. <https://economipedia.com/definiciones/servicio-publico.html>

VII. ANEXOS

Anexo 1. Acta de sustentación de predefensa del Trabajo de Integración Curricular



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ACTA

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

ESTUDIANTE:	Cuamacás Pastoz Dayra Mishell	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0402102248
PERIODO ACADÉMICO:	2022 B	DOCENTE TUTOR:	Msc. Diego Guillermo Almeida Burbano
PRESIDENTE TRIBUNAL	Msc. Mike Joffre Coral Erazo		
DOCENTE:	Msc. Adrián Alexander Valverde Obando		
TEMA DEL TIC:	"Análisis del Gobierno Digital como herramienta de mejora en la Gobernación del Carchi y su incidencia en los servicios públicos"		
No.	CATEGORÍA	Evaluación cualitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	I. PROBLEMA - OBJETIVOS	8,00	Redactar el árbol de problemas
2	II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8,00	
3	III. METODOLOGÍA	8,00	Estratificar la población a investigar, establecer las hipótesis y quitar la idea a defender.
4	IV. RESULTADOS	8,00	Ajustar los resultados al 100 %, describir en la discusión la relación entre variable independiente y dependiente.
5	IV. DISCUSIÓN	8,00	Establecer en la discusión la relación entre variables
6	V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	8,00	Articular las conclusiones y recomendaciones a los objetivos y resultados.
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	8,00	Mejorar la redacción, ortografía y normas APA.
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	8,00	0

Obteniendo una nota de 8,00 Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el martes, 20 de diciembre de 2022

Msc. Mike Joffre Coral Erazo
PRESIDENTE TRIBUNAL

Msc. Diego Guillermo Almeida Burbano
DOCENTE TUTOR

Msc. Adrián Alexander Valverde Obando
DOCENTE

Anexo 2. Certificado de aprobación del abstract por parte del CIDEN



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

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: Dayra Mishell Cuamacás Pastaz				
DATE: 11 de enero de 2023				
TOPIC: "Análisis del Gobierno Digital como herramienta de mejora en la Gobernación del Carchi y su incidencia en los servicios públicos,""				
MARKS AWARDED		QUANTITATIVE AND QUALITATIVE		
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1 Vera Játiva Edwin Andrés,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED		TOTAL 9	



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

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

Autor: Dayra Mishell Cuamacás Pastaz

Fecha de recepción del abstract: 11 de enero de 2023

Fecha de entrega del informe: 11 de enero de 2023

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

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

Observaciones:

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

Atentamente

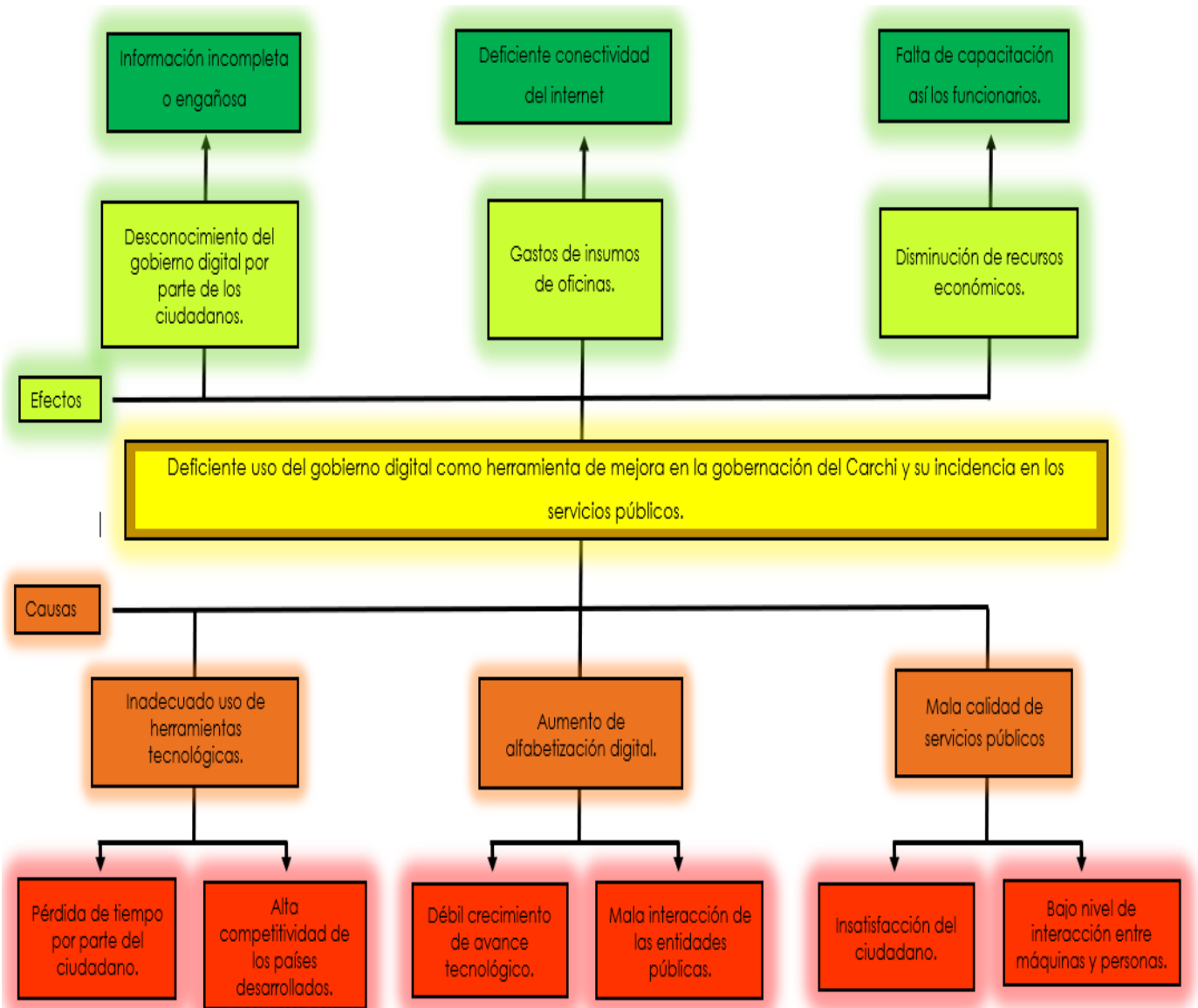


Firmado electrónicamente por:

**EDISON
BOANERGES
PENAFIEL ARCOS**

Ing. Edison Peñafiel Arcos
MSc Coordinador del CIDEN

Anexo 3. Árbol de problemas



Anexo 4. Entrevista dirigida al Gobernador del Carchi



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
Facultad de Comercio Internacional, Administración y Economía Empresarial
Carrera de Administración Pública



Entrevista

Trabajo de Integración Curricular (Tesis de Grado): Análisis del Gobierno Digital como herramienta de mejora en la Gobernación del Carchi y su incidencia en los servicios públicos.

Objetivo: La presente entrevista se realizará al gobernador y al encargado del área de tics de la Gobernación del Carchi, para conocer la factibilidad e importancia que tiene el Gobierno Digital como herramienta de mejora en la Gobernación del Carchi y como ayudaría en los servicios públicos.”

Nombre: Marlon Yaco Martínez

Cargo: Gobernador de la Provincia del Carchi

1. Según la Constitución de la República del Ecuador en el art: 52 menciona que las personas tienen derecho a disponer de servicios de calidad. *¿La Gobernación del Carchi ofrece servicios de calidad?*

La gobernación del Carchi al ser una entidad administrativa ofrece servicios públicos de calidad, ya que se sujeta a las normas y reglas constitucionales del Ecuador que permite contar con un mejoramiento de actividades y necesidades de los ciudadanos, la institución pública ofrece servicio de calidad mediante sistemas de información, participación ciudadana, divulgación de programas, con la finalidad de satisfacer principalmente las necesidades y crear bienestar social.

2. De acuerdo con la Ley Orgánica del Servidor Público en el art: 23 las servidoras y servidores públicos cuentan con derechos que ayudan a desarrollar sus labores en un entorno adecuado que garantice su integridad, seguridad, bienestar. *¿Cuáles son los derechos que ayudan a proteger la integridad y el bienestar de los ciudadanos en la gobernación del Carchi?*

En la Gobernación de Carchi los derechos que ayudan a proteger la integridad y el bienestar de los ciudadanos es el derecho a la información este permite que los ciudadanos reciban y busquen información por parte del gobierno y de las administraciones públicas, por otro lado tenemos el derecho a la participación ciudadana tiene como propósito a que los ciudadanos y ciudadanas participen en todos los asuntos de interés públicos ayudando a la gobernación de Carchi en la toma de decisiones y el seguimiento de las decisiones públicas, también el derecho a la integridad personal consiente en que toda la sociedad tiene la potestad de vivir una vida libre de violencia ya sea en el ámbito público o privado, por último el derecho a la libertad de expresión este derecho es fundamental ya que permite expresar ideas oralmente o por escrito, este derecho ayuda opinar libremente en cualquier asunto de interés público de la institución.

3. De acuerdo con la Constitución de la República del Ecuador en el art: 54 indica que las entidades que prestan servicios públicos serán responsables y penalizadas por la deficiente prestación de servicios especialmente las que pongan en riesgo la integridad de las personas. ***¿De qué manera la gobernación del Carchi protege la seguridad y estabilidad de los ciudadanos?***

La Gobernación del Carchi tiene la potestad de capacitar al personal civil y policial en temas de seguridad y gestión administrativa, a través de las capacitaciones de formación y profesionalización que se realizaron a los funcionarios públicos que desempeñan tareas directas o indirectas dentro de la institución, ayudaron principalmente a crear estrategias como los monitoreos y seguimientos que lograron reducir los delitos, mediante estas estrategias se pueden salvaguardar los datos de los ciudadanos al momento de realizar un trámite administrativo.

4. De acuerdo con el Decreto ejecutivo 372 en el art: 2 nos menciona que los trámites administrativos del servicio público deben garantizar la seguridad y confianza de los ciudadanos. ***¿De qué manera la Gobernación del Carchi brinda seguridad y confianza al momento de realizar un trámite administrativo a los ciudadanos?***

La gobernación del Carchi si brinda seguridad y confianza al momento de realizar un trámite administrativo ya que todas las instituciones públicas tienen una cuenta del estado en donde se deposita el dinero de los tramites que se han realizado en la institución pública, el gobierno ecuatoriano ha creado cuentas y transferencias financieras con la finalidad evitar la corrupción.

5. De acuerdo con la Ley del Servicio Público menciona que todas las entidades públicas deben estar reguladas por normas que den el cumplimiento y respondan a las exigencias de la sociedad brindando un servicio público de calidad eficiente, eficaz. ***¿En cada departamento de la Gobernación del Carchi que tipos de servicios públicos brinda?***

La gobernación del Carchi está conformada por la Intendencia: esta área ofrecen los servicios como certificaciones y autorizaciones para espectáculos públicos, este servicio permite que los ciudadanos puedan realizar espectáculos públicos o privados como fiestas o conciertos, actividades deportivos, ferias de emprendimientos, entre otras, para contar con el servicio se debe de enviar solicitud escrita y dirigida a la intendencia, autorización del municipio, en caso de eventos artísticos de concentración masiva, es necesario. presentar un plan de contingencia y seguridad: por otra parte, está el servicio de permiso de funcionamiento a locales como Establecimientos de diversión para mayores de 18 años, establecimientos de hospedaje, establecimientos de venta y consumo de alimentos preparados, establecimientos de venta de productos de primera necesidad, bebidas entre otros.

Comisaria Nacional: la comisaria nacional ofrece los servicios públicos como, operativos de control de precios de los productos, control de la legalidad de las actividades de los centros de tolerancia, permiso anual de funcionamiento a los establecimientos, control de

las actividades ejercidas por hechiceros, adivinos y centros esotéricos, Informes y control del cumplimiento de la ley del Anciano y de discapacidades, resolución de infracciones de violencia intrafamiliar, autorizaciones para el desarrollo de ferias de integración nacional e internacionales: La Jefatura política ofrece servicios de seguridad ciudadana, solicitando el apoyo a la Policía Nacional, informar sobre la implementación y evaluación de los planes de emergencia, la jefatura política también brinda el servicio de certificación de tramites de residencia este tipo de tramite permite renovar el permiso de conducción, también ayuda a las personas extranjeras a tener seguros sociales.

Área de talento humano: La área en la Gobernación de Carchi vela por la calidad de vida de los servidores públicos, además es encargada de evaluar la calidad del servicio público que ofrece la institución y mediante la evaluación se reúne a los funcionarios públicos con la finalidad de desempeñar cada una de las áreas de trabajo, ayudando a desarrollar y promover el cumplimiento de las metas de la institución con el propósito de fomentar la cultura organizacional; La área de unidad financiera tiene a su cargo el análisis y transmisión de información, esto permite prevenir e paralizar el lavado de activos que son procedentes de los delitos de las tenencias y la comercialización ilícita de estupefacientes como el contrabando de armas, narcotráfico etc, por otra parte la unidad financiera se encarga de rendir cuentas de todos los trámites administrativos que se realizan en la Gobernación del Carchi.

El área de unidad y planificación este órgano permite ejecutar, planificar, controlar, programar, asesorar y evaluar el cumplimiento de todas las actividades de la gobernación del Carchi, con la finalidad de facilitar la mejora continua y el progreso de las diferentes áreas administrativas de la institución, también tiene como finalidad de cumplir los compromisos de todos los ciudadanos; y por ultimo tenemos el área de comunicación brinda información en canales digitales como Facebook, Twitter, Instagram, estas redes sociales nos permiten tener con una conversación continua con los ciudadanos informando de todas las actividades que realiza la institución, además nos permiten realizar seguimiento y gestión de control en la gobernación de Carchi, también contamos con un portal web este portal tiene como propósito de mirar los servicios que ofrece la institución y su estructura organizacional, también dentro de este portal se encuentra información coherente donde la sociedad puede estar informada sobre las normas de reglas que se rige la gobernación.

6. De acuerdo con la Constitución de la República del Ecuador en el artículo 38 menciona que el estado desarrollara programas y políticas que estén destinadas a fomentar su autonomía personal y conseguir integración con la sociedad ***¿La Gobernación del Carchi ofrece servicio y programas eficientes?***

La Gobernación del Carchi si ofrece servicios y programas eficientes ya que el ejecutivo desconcertado al ser el Gobernador permite desarrollar programas de discapacidad, beneficiando especialmente a las personas que cuentan con pobreza extrema, también se ha realizado programas de seguridad, paz social y dialogo, estos programas permiten que los ciudadanos tengan una vida digna sin inseguridades y mediante el dialogo los ciudadanos cuenten con un acercamiento con la institución pública.

7. Según la Agenda Política del Ecuador menciona que la implementación de equipos informáticos ayuda a los empleados o funcionarios a realizar un buen trabajo permitiendo optimizar tiempo en el entorno laboral ***¿La Gobernación del Carchi utiliza equipos informáticos, formularios e insumos para brindar el servicio público?***

La institución si cuenta con equipos informáticos, formularios para brindar el servicio, esta infraestructura informática está establecida en cada departamentito o área de administración, la institución cuenta con computadoras, impresoras, que ayudan a brindar un servicio de calidad para los ciudadanos, igualmente en cada departamento cuenta con sus propios formulación de certificación, autorización, además posee resmas de papel, esferos, sellos, escritorios, carpetas etc.

8. De acuerdo con la Política Ecuador Digital en el artículo 4 menciona que las instituciones públicas deben garantizar seguridad de información y eficiencia en la prestación de un servicio. ***¿La Gobernación del Carchi ofrece los servicios públicos eficientes?***

La Gobernación del sí ofrece servicios públicos eficientes ya que mediante la pandemia todas las instituciones públicas se integraron al teletrabajo en donde se brindaron algunos servicios en línea en lo que permitió dejar el papel y usar los medios digitales para la elaboración de cualquier trámite administrativo sin perjudicar la salud del funcionario público ni del ciudadano.

9. Según la constitución de la República del Ecuador en el artículo 204 menciona que el pueblo es mandante y es considerado como el primer fiscalizador del poder público ya que tiene la potestad de intervenir y participar en las decisiones del estado ***¿La Gobernación del Carchi cuenta con la participación ciudadana?***

La Gobernación de Carchi cuenta con la participación de los ciudadanos ya que mediante los programas y la información que se realizan y se entrega por parte de la institución pública los ciudadanos tiene la autoridad de actuar en asuntos públicos de la institución.

Anexo 5. Entrevista dirigida al encargado de TICs Gobernación del Carchi



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
Facultad de Comercio Internacional, Administración y Economía Empresarial
Carrera de Administración Pública



Entrevista

Trabajo de Integración Curricular (Tesis de Grado): Análisis del Gobierno Digital como herramienta de mejora en la Gobernación del Carchi y su incidencia en los servicios públicos.

Objetivo: La presente entrevista se realizará al gobernador y al encargado del área de tics de la Gobernación del Carchi, para conocer la factibilidad e importancia que tiene el Gobierno Digital como herramienta de mejora en la Gobernación del Carchi y como ayudaría en los servicios públicos.”

Nombre: Jorge Portilla Aguilar

Cargo: Analista de TICS

1. De acuerdo con la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información en el art: 7 nos menciona que las instituciones administrativas deben de difundir la información mediante un portal de información o página web de manera transparente. *¿La información pública que ofrece la Gobernación del Carchi mediante sus plataformas digitales es transparente?*

Si porque toda actividad, información pública se la sube mediante las plataformas digitales como Facebook, twittear, Instagram, y el portan web de la Gobernación del Carchi con el propósito de garantizar una información clara y oportuna para toda la sociedad y ellos puedan conocer las acciones de gestión que tiene la institución.

2. De acuerdo con el Plan Nacional de Gobierno Electrónico afirma que es importante implementar en una institución servicios públicos en línea, ya que nos permite mejorar la calidad de vida de los ciudadanos *¿Que tan efectivo es brindar un servicio público en línea en la Gobernación del Carchi?*

Brindar un servicio público en línea hoy en día es muy importante ya que mediante la pandemia ayudo a cuidar la salud de los ciudadanos y funcionarios públicos, también ayuda a personas con discapacidad y problemas económicos, estas personas por estos motivos no pueden acercarse a la institución pública y mediante un servicio online les facilitara realizar algún trámite y ahorrando costes, además evita que ocurran actos de corrupción en la Gobernación del Carchi.

3. De acuerdo con la Constitución de la República del Ecuador en el Art: 314 menciona que los servicios públicos son accesibles ya que permiten establecer el control y regulación ***¿Cree usted que los sistemas digitales que utiliza la Gobernación del Carchi son accesibles para prestar un servicio público?***

Si porque gracias a los sistemas digitales que tiene la institución pública nos permiten prestar un servicio de buena calidad para todos los ciudadanos, además estos sistemas son amigables y cuentan con un fácil acceso.

4. De acuerdo con la Política Ecuador Digital en el artículo 3 manifiesta que es importante digitalizar las instituciones públicas ya que se refiere a una adopción continua de tecnologías en todas las actividades sociales ***¿La Gobernación del Carchi ha creado estrategias al momento de adoptar el gobierno digital en la prestación de servicios públicos?***

Si se utilizó estrategias como la implementar el valor público, a través del uso de tecnologías de información y así poder aportar relación con la institución y el ciudadano, además el valor público permitió crear satisfacción ciudadana, otra estrategia es que se capacito a todos los funcionarios públicos para poder usar las plataformas digitales, las capacitaciones fueran ofrecidas por la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, en donde un grupo de estudiantes de la carrera de computación fueron quienes brindaron charlas de cómo usar las herramientas tecnológicas y sistemas digitales con el propósito de brindar un buen servicio, además varios funcionarios contaron con certificación.

5. De acuerdo con la Política Ecuador Digital menciona que es importante implementar tecnologías de información y sistemas digitales que ayude a mejorar la calidad del servicio público ***¿Que sistemas digitales utilizan en cada departamento de la gobernación del Carchi?***

Los sistemas digitales que usa la Gobernación de Carchi son:

- Sitmint
 - Quipux
 - Siith
 - Firma EC
 - Mapis
 - Agenda digital
6. De acuerdo con Gobierno Electrónico en Ecuador menciona que las administraciones del estado contaron con varias dificultades al implementar tecnologías de información como la falta de capacitación por parte de los funcionarios públicos ***¿Que problemas a tenido la Gobernación de Carchi al momento de utilizar los sistemas digitales?***

Uno de los problemas que afectado a la institución pública al momento de utilizar los sistemas digitales es que aun cuenta con equipos informáticos de años atrás en donde su funcionamiento no es el adecuado, además el internet que tienen la gobernación del Carchi es de baja calidad y esto no permite ingresar a los sistemas digitales.

7. Según la Agenda Pública del Ecuador menciona que las plataformas digitales y sistemas deben de ser actualizadas con la intención de brindar información transparente y clara para toda la sociedad con la finalidad de tener plataformas proactivas ***¿La gobernación del Carchi cuenta con actualización de la información en la página web y/o aplicaciones?***

La Gobernación del Carchi si cuenta con actualización de información en las páginas web ya que todas las actividades que realiza el Gobernador son realizadas casi diariamente, también se hace mensualmente actualización de todos los portales web que tiene la institución.

8. De acuerdo con el Plan Nacional del Gobierno Electrónico afirme que busca mayor participación e interacción entre el ciudadano y el estado mediante el uso de tecnologías ***¿El gobierno digital en la gobernación del Carchi ha logrado a tener interacción con los ciudadanos?***

Si porque gracias al Gobierno Digital ha logrado tener una comunicación de mayor alcance con los ciudadanos que está disponible de 24/7.

9. De acuerdo con la Agenda Digital en el tercer lineamiento menciona que es importante fomentar el desarrollo de tecnologías que cuenten con seguridad y privacidad de los datos y con el propósito de generar confianza con toda la sociedad ***¿Las plataformas digitales cuentan con alguna privacidad en la Gobernación del Carchi?***

Las plataformas digitales y sistemas que usa la gobernación del Carchi si cuenta con privacidad ya que son monitoreadas por los servidores que se encuentran en la planta central en Quito.

10. Según la Agenda Digital del Ecuador menciona que es importante implementar seguridad digital en todas las plataformas digitales de una entidad y así evitar fraudes y delitos informáticos ***¿La Gobernación del Carchi cuenta con sistemas de información y plataformas digitales seguros?***

La Gobernación del Carchi las plataformas y sistemas digitales cuentan con un sistema encriptado seguro, este sistema es un método de codificación de datos, mensajes y archivos de la institución pública, además el sistema encriptado permite que solo las autoridades correspondientes pueden acceder y leer la información.

Anexo 6. Encuesta dirigida a la ciudadanía de Tulcán



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
Facultad de Comercio Internacional, Administración y Economía Empresarial
Carrera de Administración Pública



Trabajo de Integración Curricular (Tesis de Grado): Análisis del Gobierno Digital como herramienta de mejora en la Gobernación del Carchi y su incidencia en los servicios públicos.

Objetivo: “Recopilar información sobre el gobierno digital como herramienta de mejora en la Gobernación del Carchi con el propósito de conocer cuál es la importancia en los servicios públicos y como beneficiaria a los ciudadanos de Tulcán”

Edad:

Género: M F LGTB

Responda con una x cada uno de los enunciados

1. ¿Cómo calificaría usted la calidad del servicio público en la Gobernación del Carchi?
 - Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Malo
 - Pésimo
2. ¿Qué problemas de accesibilidad más frecuentes tiene usted al momento de acceder un servicio público en la Gobernación del Carchi?
 - La institución cierra en horario habitual de trabajo
 - Pocos funcionarios para la atención al ciudadano
 - Actitud negativa por parte del funcionario
 - Uso inadecuado de canales de comunicación
 - Falta de profesionalización por parte de los funcionarios
3. ¿La información que brinda la Gobernación del Carchi al momento de prestar un servicio público es?
 - Información de calidad
 - Información incompleta
 - Información transparente
 - Información eficiente
 - Información deficiente
4. ¿Cómo calificaría usted el nivel de satisfacción en los servicios públicos que ofrece la Gobernación del Carchi?
 - Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Malo
 - Pésimo

5. ¿Qué tan efectiva es la prestación del servicio público en la Gobernación del Carchi?
- Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Malo
 - Pésimo
6. ¿Cuál es el tiempo que usted utiliza al momento de realizar un trámite del servicio público en la Gobernación del Carchi?
- Por lo menos 1 hora
 - Por lo menos 2 horas
 - Por lo menos 3 horas
 - Por lo menos 30 minutos
 - Por lo menos 15 minutos
7. ¿Qué actitud muestra el funcionario público al momento de brindar un servicio público a la ciudadanía en la Gobernación del Carchi?
- Amable
 - Atento
 - Sencillo
 - Aburrido
 - Grosero
8. ¿A que grupos de personas beneficiaria el gobierno digital al momento de brindar un servicio público en la Gobernación del Carchi?
- Personas naturales
 - Personas de bajos recursos
 - Personas discapacitadas
 - Mujeres Embarazadas
 - Todas
9. ¿Usted se siente seguro al momento de realizar un trámite en la Gobernación del Carchi?
- Siempre
 - Casi siempre
 - Frecuentemente
 - Pocas veces
 - Nunca
10. ¿La infraestructura tecnológica (computadoras, impresoras, escáner, etc) en la Gobernación del Carchi es...?
- Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Malo
 - Pésimo
 -
11. ¿Considera que las plataformas digitales brindan seguridad y confianza a la ciudadanía?
- Si
 - No
 - ¿Por qué? _____

12. ¿Cómo es la interacción de las plataformas digitales en relación con los servicios públicos?
- Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Malo
 - Pésimo
13. ¿De qué manera cree usted que el gobierno digital ofrece servicios públicos personalizados?
- Servicios integrados en sitios web
 - Interacción del ciudadano con el gobierno
 - Soluciones digitales
 - Mantener al cliente atraído por mensajes proactivos
 - Intercambio de información digital
14. ¿Considera usted que es importante que la Gobernación del Carchi implemente algún sistema de privacidad en los tramites?
- Importante
 - Muy importante
 - Poco importante
 - Algo importante
 - No es importante
15. ¿Cómo calificaría usted la accesibilidad de las plataformas digitales de la Gobernación del Carchi?
- Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Malo
 - Pésimo
16. ¿Qué necesidades debe cumplir las plataformas digitales de una institución pública para ser más fácil de usar?
- Tramites en línea
 - Servicios de telecomunicaciones
 - Licencia digital (Acceso rápido desde tu celular)
 - Ventanilla digital (atención al cliente)
 - Todas las anteriores
17. ¿De qué forma el gobierno digital crea seguridad en los ciudadanos?
- Disponer de interacciones seguras en línea
 - Realizar registros de información personal y profesional
 - Plataformas digitales verificadas
 - Monitoreo de controles de acceso
 - Todas las anteriores

Anexo 7. Registro fotográfico de la aplicación de entrevistas y encuestas

