

# UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



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

### CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**Tema:** "Gobierno electrónico, como herramienta para servicio catastral y permiso de construcción del Municipio de Tulcán"

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

AUTORAS: Cisneros Guel Angélica Aracely  
Suárez Burbano Paola Milena

TUTOR: MSc. Almeida Burbano Diego Guillermo

Tulcán, 2023.

## CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que las estudiantes Cisneros Guel Angélica Aracely y Suárez Burbano Paola Milena con el número de cédula 0402037790 y 0401903786 respectivamente han desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "Gobierno electrónico, como herramienta para servicio catastral y permiso de construcción del Municipio de Tulcán"

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



---

MSc. Almeida Burbano Diego Guillermo

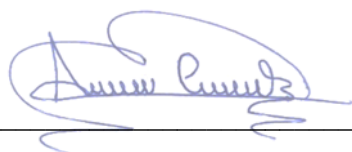
**TUTOR**

Tulcán, enero de 2023

## AUTORÍA DE TRABAJO

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

Nosotras, Cisneros Guel Angélica Aracely y Suárez Burbano Paola Milena con cédula de identidad número 0402037790 y 0401903786 respectivamente declaramos que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que hemos llegado son de nuestra absoluta responsabilidad.



Cisneros Guel Angélica Aracely

**AUTORA**



Suárez Burbano Paola Milena

**AUTORA**

Tulcán, enero de 2023

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

Nosotras, Cisneros Guel Angélica Aracely y Suárez Burbano Paola Milena declaramos ser autor de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "Gobierno electrónico, como herramienta para servicio catastral y permiso de construcción del Municipio de Tulcán" y se exime expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



---

Cisneros Guel Angélica Aracely

**AUTORA**



---

Suárez Burbano Paola Milena

**AUTORA**

Tulcán, enero de 2023

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradezco a Dios por haberme dado la oportunidad de haber culminado este proyecto, a mis padres por inculcarme los mejores principios y valores por apoyarme en todo lo que he necesitado hasta el día de hoy ya que han sido un pilar fundamental para poder culminar mis estudios, a mis hermanas por darme ese apoyo fundamental, lo cual ha sido de gran valor en todo mi proceso académico.

A los docentes que gracias a su conocimiento y sabiduría han aportado para nuestro crecimiento profesional, de manera especial a mi tutor Msc. Diego Almeida por guiarnos durante todo el proceso de titulación por el tiempo dedicado, durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo de investigación, por habernos compartido sus experiencias, sugerencias y aportes profesionales, y a mi compañera de tesis que con su apoyo finalizamos este trabajo de titulación.

### ***Cisneros Guel Angélica Aracely***

Al culminar una etapa de vida llena de mucho esfuerzo y perseverancia quiero dar gracias a Dios y la Virgen Santísima de las Lajas por todas sus bendiciones, por siempre guiarme por el camino del bien y nunca dejarme vencer por las dificultades de la vida, a mis padres por su apoyo incondicional y sobre todo por ser el motor para alcanzar mis sueños, a mis hermanos y mi hermana por siempre alentarme a seguir adelante y ser cada día una mejor persona, a toda mi familia por todos sus consejos y a mi compañera de tesis que a pesar de las adversidades que se nos presentaron logramos salir adelante y culminar con éxito este trabajo de integración curricular. Gracias a todos por esa confianza que depositaron en mí, ya que sin ustedes no hubiese sido posible cumplir con una meta más de mi vida.

A los docentes de la Carrera de Administración Pública quienes impartieron sus conocimientos, mil gracias por el tiempo y dedicación impartidas en el aula, por demostrarme que para alcanzar los sueños se necesita dedicación y perseverancia, ya que nada es imposible alcanzar en la vida siempre y cuando te lo propongas.

### ***Suárez Burbano Paola Milena***

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo investigativo lo dedico a mis padres Alfredo Cisneros y Paulina Guel por brindarme su apoyo durante el transcurso de mis estudios gracias a su esfuerzo y firmeza he podido salir adelante por demostrarme su apoyo incondicional por todo el sacrificio que hicieron para que esta meta se haya podido cumplir, a mis hermanas que han estado apoyándome de una u otra forma, motivándome a seguir adelante quienes con sus consejos han sabido orientarme.

***Cisneros Guel Angélica Aracely***

Dedico este trabajo y triunfo a mis padres Jesús Suárez y Clemencia Burbano que, con su amor incondicional, paciencia y esfuerzo me han apoyado para cumplir un sueño más en mi vida, por enseñarme que para alcanzar los sueños se necesita de esfuerzo, valentía, dedicación y sobre todo humildad, les agradezco infinitamente por sus consejos y ánimo que en todo momento me dieron.

A mis hermanos y hermana por su apoyo y cariño incondicional durante todo este proceso, por todas las palabras de aliento que me ayudaron a seguir adelante y culminar con éxito esta meta más en mi vida.

Finalmente, a mi familia y amigos que han estado a mi lado quienes apoyaron para cumplir uno de mis sueños que hoy se ve reflejado.

***Suárez Burbano Paola Milena***

## ÍNDICE

<b>RESUMEN.....</b>	<b>13</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>14</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>15</b>
<b>I. EL PROBLEMA.....</b>	<b>17</b>
<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>17</b>
<b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....</b>	<b>19</b>
<b>1.3. JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>19</b>
<b>1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>20</b>
1.4.1. Objetivo General .....	20
1.4.2. Objetivos Específicos .....	20
1.4.3. Preguntas de Investigación .....	20
<b>II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....</b>	<b>21</b>
<b>2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>21</b>
<b>2.2. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>24</b>
2.2.1 Aportes teóricos .....	24
2.2.1.1 Administración Pública.....	24
2.2.1.2 Teoría de la burocracia.....	26
2.2.1.3 Nueva gestión pública .....	27
2.2.1.4 Teoría de los Nuevos Servicios Públicos .....	29
2.2.2 Gobierno electrónico (E-Government) .....	30
2.2.2.1 Dimensiones del Gobierno electrónico .....	32
2.2.3 Servicio Público .....	33
2.2.3.1 Calidad en el servicio.....	34
2.2.3.2 Satisfacción al ciudadano.....	35
2.2.3.3 Dimensiones del Servicio Público.....	36
<b>2.3 MARCO LEGAL .....</b>	<b>37</b>

2.3.1 Constitución de la República del Ecuador (2008) .....	37
2.3.2 Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP) .....	39
2.3.3 Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos (LOOETA) .....	39
2.3.4 Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública .....	40
2.3.5 Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y de Descentralización .....	41
2.3.6 Código Orgánico Administrativo (COA) .....	42
2.3.7 Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021 .....	43
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>44</b>
<b>3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO .....</b>	<b>44</b>
3.1.1. Enfoque .....	44
3.1.1.1 Enfoque cualitativo.....	44
3.1.1.2 Enfoque cuantitativo .....	44
3.1.1.3 Enfoque Mixto .....	45
3.1.2. Tipo de Investigación.....	45
3.1.2.1 Investigación Descriptiva .....	45
3.1.2.2 Investigación de Campo .....	46
3.1.2.3 Investigación Bibliográfica .....	46
<b>3.2. IDEA A DEFENDER .....</b>	<b>46</b>
<b>3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....</b>	<b>47</b>
3.3.1. Definición de las variables .....	47
3.3.1.1 Variable independiente: Gobierno electrónico .....	47
3.3.1.2 Variable dependiente: Servicio catastral y permiso de construcción.....	47
3.3.2. Operacionalización de variables .....	48
<b>3.4. MÉTODOS UTILIZADOS .....</b>	<b>48</b>
3.4.1. Métodos.....	48
3.4.1.1 Método Inductivo-Deductivo .....	48



3.4.1.2 Método transversal .....	49
3.4.2. Técnicas.....	49
3.4.2.1 Entrevista.....	49
3.4.2.2 Encuesta .....	50
<b>3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO .....</b>	<b>50</b>
3.5.1. Población y muestra.....	50
3.5.1.1 Población .....	50
3.5.1.2 Muestra .....	51
3.5.2 Instrumentos de investigación .....	52
<b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>53</b>
<b>4.1. RESULTADOS .....</b>	<b>53</b>
4.1.1 Resultados de la entrevista .....	53
4.1.2. Resultados de la encuesta.....	60
<b>4.2. DISCUSIÓN .....</b>	<b>74</b>
<b>V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>79</b>
<b>5.1. CONCLUSIONES .....</b>	<b>79</b>
<b>5.2. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>80</b>
<b>VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>82</b>
<b>VII. ANEXOS.....</b>	<b>88</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Operacionalización de variables. ....	48
<b>Tabla 2.</b> Resultados de la entrevista .....	53

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Edad de las personas encuestadas .....	60
<b>Figura 2.</b> Género.....	60
<b>Figura 3.</b> Accesibilidad de la plataforma de servicios del municipio.....	61
<b>Figura 4.</b> Optimización de recursos.....	62
<b>Figura 5.</b> Capacidad de gobernar.....	63
<b>Figura 6.</b> Cuenta con debida información .....	64
<b>Figura 7.</b> Mejor atención.....	65
<b>Figura 8.</b> Mecanismos de participación.....	66
<b>Figura 9.</b> Utilización de la plataforma del municipio de Tulcán .....	67
<b>Figura 10.</b> Trámites en línea .....	67
<b>Figura 11.</b> Agilidad en los procesos o trámites.....	68
<b>Figura 12.</b> Servicio de calidad.....	69
<b>Figura 13.</b> Calificación del servicio .....	70
<b>Figura 14.</b> Prestación del servicio .....	71
<b>Figura 15.</b> Probabilidad de utilizar la plataforma .....	72
<b>Figura 16.</b> Seguridad al realizar trámites.....	72
<b>Figura 17.</b> Personal capacitado.....	73

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1.</b> Acta de la sustentación de Predefensa del TIC.....	88
<b>Anexo 2.</b> Certificado del abstract por parte de idiomas .....	90
<b>Anexo 3.</b> Encuesta .....	92
<b>Anexo 4.</b> Entrevista GAD de Tulcán.....	95
<b>Anexo 5.</b> Aplicación de la entrevista en el Municipio de Tulcán .....	97
<b>Anexo 6.</b> Aplicación de las encuestas en la ciudad de Tulcán .....	98

## RESUMEN

El presente estudio está enfocado en analizar la incidencia del gobierno electrónico como herramienta para el mejoramiento del servicio catastral y permiso de construcción en el Municipio de Tulcán, con el fin de determinar la situación actual, los aportes y sobre todo el nivel de accesibilidad que tienen los usuarios para la utilización de dichos servicios de manera digital.

La investigación se enmarco en un enfoque mixto, en la parte cualitativa se utilizó la técnica de la entrevista, la misma que fue realizada a los directivos del municipio y en la parte cuantitativa se ejecutó la técnica de la encuesta para la recolección de datos, aplicada a una muestra de 372 personas en la ciudad de Tulcán. Los métodos que se emplearon fueron inductivo, deductivo y transversal, los mismos que permitieron analizar la información y obtener los respectivos resultados.

Los resultados de la investigación dan a conocer que el gobierno electrónico parcialmente se encuentra implementado por parte de la institución, además de ello se identifica que la ciudadanía desconoce del uso de las herramientas tecnológicas como también los servicios que se los puede realizar de manera digital, por otro lado, los aportes que ha realizado el municipio son muy pocos, ya que solo cuenta con la plataforma digital, la cual no contiene información relevante y no existe interacción con el ciudadano.

**Palabras claves.** Gobierno electrónico, servicios públicos, accesibilidad, servicios digitales.

## **ABSTRACT**

This study focuses on analyzing the incidence of electronic government as a tool for the improvement of the cadastral service and building permit in the municipality of Tulcán to determine the current situation, the contributions, and above all, the level of accessibility that users have for the digital use of such services. This research used a mixed approach; whilst the interview technique was used in the qualitative part and was conducted with the managers of the municipality, the survey technique was employed for data collection in the quantitative part, it was applied to a sample of 372 people in the city of Tulcán. Besides, inductive, deductive, and transversal methods were used to analyze the information and obtain the respective outcomes. The results of this research show that the electronic government is partially being implemented by the institution; besides, it was learnt that citizens are unaware of the use of technological tools as well as the services that can be performed digitally. Moreover, the contributions that the municipality has made are very few since it only has a digital platform which does not contain relevant information and there is no interaction with the citizens.

**Keywords:** electronic government, public services, accessibility, digital services.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como fin dar a conocer la incidencia del gobierno electrónico como herramienta para el servicio catastral y permiso de construcción en el municipio de Tulcán, la misma que se encuentra estructurada en cinco capítulos, en cada uno de ellos se desarrollara y se explicara de manera clara y concreta la problemática sobre el desconocimiento del uso de las herramientas tecnológicas por parte de la institución como de la ciudadanía.

En el Capítulo I, se describe la problemática desde un contexto macro, meso y micro, los mismos que enfatizan el desconocimiento del uso de las herramientas tecnológicas como también indican que la adopción del gobierno electrónico no es simple, ya que deben responder a diferentes variables. El objetivo principal de la investigación es “Analizar la incidencia del Gobierno electrónico como herramienta para el mejoramiento del servicio catastral y permiso de construcción en el Municipio de Tulcán”, de igual manera se plantea los distintos objetivos específicos con sus respectivas preguntas de investigación para ejecutar la investigación de manera concreta y precisa.

En el Capítulo II, en este apartado se menciona los respectivos antecedentes de varios autores, los cuales ayudaran al tema de investigación, como también se determinará las respectivas teorías, que sustentará el trabajo de investigación, entre estas teorías se puede mencionar la Teoría de la Administración pública, Teoría de la Burocracia, Nueva gestión Pública y la Teoría de los nuevos servicios públicos. Por otra parte, se dará a conocer los conceptos de gobierno electrónico y servicios públicos con sus dimensiones, así como también los lineamientos que deben acatar por medio de leyes, normas o reglamentos estipulados en la ley.

En el Capítulo III, se expone la metodología, la misma que está compuesta por un enfoque mixto, en lo cualitativo se utilizó la técnica de la entrevista a los directivos del municipio de Tulcán de las áreas de planificación, Avalúos y catastros y Tics, en la parte cuantitativa se realizó la técnica de la encuesta, la misma que fue aplicada a 372 personas mediante un muestreo por conveniencia. El tipo de investigación es descriptiva, de campo y bibliográfica, las mismas que permitirán comprender el grado de satisfacción y nivel de confianza con respecto al servicio catastral y permiso de construcción, de igual manera se utiliza el método inductivo, deductivo y transversal, es así como el estudio se lo realizará a partir de las dos variables como

son: independiente – Gobierno electrónico y la dependiente- servicios públicos (catastros y permiso de construcción)

En el Capítulo IV, se detalla los resultados obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de investigación y con la información recopilada y analizada se procede a realizar la discusión, misma que se la realiza tomando en cuenta las teorías, los objetivos y la información obtenida durante el estudio, con el fin de conocer si el gobierno electrónico se lo está implementando dentro de la institución en estudio, así como también si se está cumpliendo con lo estipulado según la ley y el Plan Nacional de Gobierno Electrónico, por otro lado conocer si la ciudadanía está al tanto sobre el uso de las herramientas tecnológicas y cuáles son los servicios en línea que brinda el municipio de Tulcán.

Finalmente, en el Capítulo V, se detalla las respectivas conclusiones y recomendaciones dando contestación a las preguntas de investigación y así cumpliendo con los objetivos propuestos, dando así solución a la problemática en estudio.



## **I. EL PROBLEMA**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En Latinoamérica en base a un estudio realizado sobre el nivel de desarrollo en materia de gobierno electrónico a través de portales gubernamentales y la provisión de bienes y servicios en línea, se ha evidenciado que el índice de servicios en línea por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) muestra que el desempeño del gobierno electrónico en las ciudades de la región es en promedio incipiente, es decir, existe un alto nivel de desconocimiento sobre el uso de estas herramientas, debido a que recientemente se están comenzando a utilizar, además, el proceso de adopción del gobierno electrónico no es simple, ya que debe responder a diversas variables, las cuales pueden exceder la cuestión de infraestructura tecnológica; por lo tanto también involucrará aspectos sociales, culturales, económicos y políticos (Diéguez, Gasparín, Sánchez & Schejtman, 2017).

En el Ecuador en los últimos años se ha podido evidenciar el desarrollo que ha traído consigo la implantación del gobierno electrónico en el país, así como los servicios en línea los cuales fomenta la participación ciudadana, con el fin de socializar los esfuerzos llevados a cabo por los diferentes organismos gubernamentales, de tal manera que puedan servir de base para la realización de actividades las mismas que permitan conocer su valor de uso y aceptación por parte de la ciudadanía, sin embargo, a pesar de los avances que se han generado aún no hay evidencias de los niveles de confianza en la utilización de herramientas tecnológicas tanto en las entidades públicas como de la sociedad, ya que además existe un alto grado de desinformación.

A pesar, de que, en el año 2009, se crea el Plan de Gobierno Electrónico (PGE) como un instrumento, el cual tiene como objetivo mejorar la interacción entre el gobierno y la sociedad ecuatoriana, con el fin de brindar un servicio de excelencia, mediante la implementación de las TICs permitiéndole de esta manera tanto al ciudadano como

a la entidad pública reducir gastos y tiempo aun así, existe deficiencia en la realización de trámites por medio de las herramientas tecnológicas (Izaguirre, 2017).

Por otro lado, mediante un estudio realizado en la Provincia del Carchi se dio a conocer que se encuentra en segundo lugar con respecto a la implementación del Gobierno electrónico, aportando principalmente en la obtención de información, interacción y participación para la ciudadanía carchense, sin embargo, el bajo nivel de conocimiento de la población ha ocasionado que las plataformas del servicio catastral y permiso de construcción no sean utilizadas y con ello exista un desinterés por parte de los funcionarios públicos (Zambrano, Vélez & Vélez, 2019).

Con respecto a la implementación del gobierno electrónico en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán, en el año 2020 se firmó un convenio denominado Ciudades Inteligentes y Sostenibles, el mismo que está enfocado en erradicar las brechas digitales, a pesar de dicho convenio, aun no sé ha podido evidenciar la ejecución del mismo, ya que existe una parte de ineficiencia por parte de la institución al momento de incluir las herramientas con respecto a los servicios en línea (Ministerio de Telecomunicaciones, 2020).

Por otra parte, hoy en día la tecnología ha generado que la sociedad se transforme y tenga la necesidad de adaptarse, para ello es necesario que el municipio fomente e impulse el uso de las herramientas tecnológicas en base a los servicios públicos que les competan, es así como la problemática que enfrenta el municipio es el bajo nivel de conocimiento sobre el gobierno electrónico, por lo cual se ha visto la necesidad de conocer si la población en estudio, en este caso la población del sector urbano conoce y utiliza las herramientas tecnológicas brindadas por el municipio de Tulcán .

Esta problemática, se genera a partir de la débil infraestructura tecnológica del municipio como también de los limitados recursos económicos en la implementación de la tecnología y la inadecuada utilización de las plataformas de los servicios públicos, lo cual ha llevado a obtener resultados negativos que afectan a la prestación del servicio catastral y permiso de construcción, tales como la débil satisfacción por parte de los usuarios, quejas, débil utilización de la tecnología, deficiencia en la ejecución de proyectos y sobre todo la ausencia de convenios con instituciones financieras.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo influye el Gobierno electrónico como herramienta para el servicio catastral y permiso de construcción?

## **1.3. JUSTIFICACIÓN**

En Latinoamérica, el gobierno electrónico se ha convertido en un desafío enorme, sin embargo, mediante la implementación de herramientas digitales se pretende transformar al Estado y con ello lograr prestar servicios de manera eficiente, es así que mediante la participación tanto de la entidad pública como la ciudadanía se establecerá la respectivas estrategias, las mismas que están encaminadas a cumplir las leyes y con ello tener resultados favorables, además, es importante destacar que Latinoamérica se enfoca en desarrollar cuatro beneficios primarios, con respecto al gobierno electrónico como son los servicios en línea, transparencia, participación ciudadana y educación a distancia (Moreira & Hidalgo, 2020).

La implementación del gobierno electrónico en el Ecuador en referencia a los servicios públicos, busca crear nuevos espacios de gobierno y participación democrática, las cuales permitan mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, así como también brindar un servicio eficiente, eficaz y sobre todo transparente, por lo tanto, se busca generar alternativas las cuales permitan dar a conocer a la ciudadanía la existencia del gobierno electrónico como también su funcionamiento, con la finalidad de que se llegue a utilizar de manera adecuada las herramientas tecnológicas, las mismas que permitan la realización de trámites en línea, como son el servicio catastral y permiso de construcción.

Por lo tanto, se pretende que el Gobierno Electrónico pasé a formar parte de los sectores públicos a nivel internacional, en donde promueva la participación ciudadana, la transparencia, llegando a ofrecer servicios públicos de gran calidad, con el fin de apoyar económicamente a los ciudadanos e instituciones y con ello lograr gestionar un gobierno de excelencia por medio del internet (Barragán, 2019).

Indudablemente esta investigación servirá de gran aporte tanto para la ciudadanía tulcaneña como para los funcionarios del Municipio de Tulcán, ya que al llegar a fomentar la utilización de las herramientas tecnológicas, en el impuesto predial y permiso de construcción, se llegaría a conseguir la optimización de recursos económicos y tiempo, permitiéndole de esta manera a la institución poder brindar un

servicio de excelencia al momento de realizar sus trámites de forma fácil y oportuna sin necesidad de acercarse a la institución.

Es así como la ciudadanía al llegar a conocer los avances tecnológicos que se han venido empleando en el municipio de Tulcán permitirá mejorar la calidad de atención en donde la población carchense pueda acceder a la plataforma de los distintos municipios, permitiéndoles realizar cualquier tipo de consulta y trámites, obteniendo más información y accesibilidad al usuario.

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

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

Analizar la incidencia del Gobierno electrónico como herramienta para el mejoramiento del servicio catastral y permiso de construcción en el Municipio de Tulcán.

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

- Diagnosticar la situación actual del Gobierno electrónico como herramienta en el servicio catastral y permiso de construcción.
- Identificar los aportes que ha realizado el municipio de Tulcán mediante el gobierno electrónico para mejorar el servicio catastral y permiso de construcción.
- Evaluar el nivel de accesibilidad de los ciudadanos en la plataforma del servicio catastral y permiso de construcción.

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

- ¿Cuál es la situación actual del gobierno electrónico en el servicio público catastral y permiso de construcción?
- ¿Cuáles son los aportes realizados por el municipio de Tulcán para mejorar el servicio catastral y permiso de construcción?
- ¿Cuál es el nivel de accesibilidad de los ciudadanos en la plataforma del servicio catastral y permiso de construcción?

## II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

La presente tesis se la realiza con la finalidad de dar a conocer como el gobierno electrónico ha incidido en los procesos de los servicios públicos, para ello analizaremos la situación actual tomando en cuenta investigaciones anteriores. Según Zamora, Arrobo y Cornejo (2018) en su artículo científico denominando "El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública" en donde nos menciona que el gobierno electrónico se enfoca en la implementación del uso de las TICs en la gestión pública en todos los niveles de gobierno, además este artículo tiene como objetivo mostrar como la administración pública se ha venido transformando, mediante los últimos años, por medio de las herramientas de gobierno electrónico. La metodología que utilizo fue de análisis exploratorio descriptivo, este le permitió concluir que el gobierno electrónico es un instrumento innovador muy amplio, que conlleva cambios estructurales, mejoras en la democracia, adopción de políticas públicas eficientes y la participación activa de los ciudadanos con el fin de lograr una mejora continua y la actualización de los procesos.

Esta investigación permitió fortalecer y conocer la importancia del uso del gobierno electrónico en los aspectos del sector público, llegando alcanzar la interacción con los ciudadanos, las empresas y las entidades públicas en todos los niveles. Además, es importante destacar que al implementar el gobierno electrónico es indispensable realizar una reestructuración de los servicios públicos, el cual generara un cambio cultural en la sociedad.

Guillen y Duque (2018) realizaron una investigación denominada "Desarrollo de una Aplicación Móvil para Gestionar Remotamente la Información del Sistema de Catastro Rural del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Cuenca" cuyo objetivo consiste en implementar una aplicación móvil que al ser utilizada por los técnicos o funcionarios de catastro, permitan gestionar remotamente los trámites de actualización catastral rural más comunes que se efectúan en el área de Avalúos y

Catastros del Gobierno Descentralizado de Cuenca. La metodología para utilizar en la investigación fue bibliográfica descriptiva esto permitirá llegar a la conclusión de que facilitaran la implementación de aplicaciones y servicios web para consumir de forma integral, la información contenida en diversos sistemas, mediante pruebas de funcionamiento realizadas en campo, dieron como resultado la validación de la correcta operación del sistema creando una estructura eficiente y acorde a las necesidades de cada organización.

Este antecedente permitió conocer como aportaría a la implementación de servicios web en referencia a los trámites catastrales logrando resolver ciertas problemáticas que presenta la ciudadanía al momento de obtener información acerca de sus predios, es por ello que es importante que se realice la implementación de este sistema con la finalidad de que se llegue a conseguir la eficiencia dentro de la prestación de los servicios públicos los mismos que son brindados por los gobiernos autónomos descentralizados.

Melchor, Ábrego y Echeverría (2020) realizaron una investigación denominada "Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico" se enfoca en determinar la influencia de la calidad de la información, del sistema y de los servicios que presta una institución gubernamental en su página web, la metodología se basó en estadística descriptiva y un análisis inferencial con una población de 488 ciudadanos encuestados. Además, el gobierno electrónico presenta tres dimensiones: integración de la recopilación de datos, integración del almacenamiento de datos y propósito del uso de datos y su segunda variable enfocada en la calidad del servicio con sus ocho dimensiones: calidad del sistema, confiabilidad, seguridad, accesibilidad, calidad de la información, capacidad del servicio, interactividad y espontaneidad.

Por otra parte, concluye que la calidad de la información se ha convertido en el motor que impulsa al e-Gob, y los ciudadanos requieren información que les sea útil, en el momento adecuado y con ello llegar a percibir la satisfacción y la facilidad de uso del Website del gobierno, logrando incidir directamente en su confianza en las transacciones que realicen, es así que el gobierno electrónico ayuda a que exista una buena comunicación, por otro lado, está inmerso en la rendición de cuentas, en brindar una transparencia en todos los procesos y como lograr una mejora en el desarrollo económico, como también en la atención ciudadana dentro de la administración pública y con ello conseguir la innovación en los servicios públicos.

La calidad del servicio que ofrezca el gobierno electrónico determinará el nivel de confianza que tengan los ciudadanos como también el nivel de satisfacción, en donde los ciudadanos puedan cubrir sus necesidades por medio de sistemas de información, sin dejar de lado la interacción entre los funcionarios públicos y los usuarios.

Morales (2017) en su investigación denominada "Análisis del acceso de la ciudadanía a los servicios públicos según el Plan Nacional de Gobierno Electrónico en el gobierno provincial de Tungurahua" cuyo objetivo general se enfoca en analizar el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos según el plan nacional de gobierno electrónico, ejecutando un modelo sostenible que considere aspectos políticos, sociales y ambientales en el Gobierno Provincial de Tungurahua. Se realizó mediante una investigación de campo a través de una modalidad bibliográfica o documental.

Los gobiernos al implementar el gobierno electrónico deben contar una infraestructura tecnológica, la misma que permita instaurar un gobierno en línea, así mismo tomar decisiones las cuales conlleven a la mejoría de los servicios, además de ello se debe implementar estrategias que conlleve a un buen manejo del sistema, reduciendo las problemáticas existentes dentro de una institución. Sin embargo, hay que tomar en cuenta que para la implementación del gobierno electrónico es indispensable contar con los recursos económicos, los mismos que permitan el desarrollo y cumplimiento de objetivos.

Las entidades deben de tomar en cuenta que puede existir una aceptación o un rechazo por parte de los ciudadanos, ya que generalmente existe falta de conocimiento, además, los avances tecnológicos generan que la sociedad se encuentre en constantes cambios, permitiéndole a la ciudadanía poder llegar a tener una mejor relación con el Estado, siempre y cuando logre adaptarse al uso de la tecnología.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1 Aportes teóricos**

#### **2.2.1.1 Administración Pública**

La ciencia de la Administración Pública es una ciencia social, enfocada en las actividades del órgano ejecutivo, es decir, busca mejorar la prestación de servicios en beneficio de la sociedad, además, de llevar un control adecuado de los recursos públicos, por ende, es necesario la utilización de instrumentos y mecanismos que permitan obtener resultados favorables tanto para el Estado como para la ciudadanía. Según (Alejandro Castillo, citado por Galindo, 2000) define a la administración pública como:

El sistema dinámico integrado por normas, objetivos, estructuras, órganos, funciones, métodos y procedimientos, elementos humanos y recursos económicos y materiales a través del cual se ejecutan o instrumentan las políticas y decisiones de quienes representan o gobiernan una comunidad políticamente organizada. (pág. 6)

Por lo tanto, la Administración pública se centra en mantener el orden público, llevar un control organizado de los recursos del Estado, y con ello lograr el desarrollo económico y social, basando siempre en los principios de legalidad, eficiencia y eficacia.

La administración pública para (Max Weber, 1921, citado por Franco, 2020) la define como "una forma de poder prácticamente inamovible, en donde los gobernados, no pueden prescindir del aparato burocrático o reemplazarlo, puesto que esta burocracia se funda en una preparación especializada, una división funcional del trabajo, y una constelación de actitudes metódicamente integradas" (págs. 84-85).

Por otra parte, tomando los conocimientos de Carlos Juan Bautista Bonnin, es importante destacar que no solamente fue un importante fundador de la ciencia de la administración pública, sino además participo en el quehacer público en la administración pública del Departamento del Sena, tuvo diversas intervenciones ante el órgano legislativo, es por ello, que es indispensable conocer cómo define la administración pública con base a sus teorías (Galindo, 2000).

Carlos Juan Bautista Bonnin, citado por Galindo (2000) en su obra denominada "Principios de la Administración Pública" y en el "Compendio de los Principios de



Administración", permite comprender que la administración contiene el principio de naturaleza universal e invariable, los cuales se ejecutan en el método organizacional como también en la ejecución de funciones. Además, considera a la administración como el soporte en donde la sociedad pueda percibir las bondades de las leyes por medio de las acciones o funciones desarrolladas por los entes públicos.

Es importante destacar que Bonnin da a conocer tres aspectos en los cuales trata a la administración, como son la aplicación de los principios; la ejecución de las leyes y la relación del conjunto de organizaciones de las autoridades ejecutoras; la teoría de los principios productores de las cosas administrativas en donde destaca que la administración se inició a partir de la asociación o comunidad, la cual la conservación de ésta es el principio de la administración, además menciona que el gobierno de la comunidad es la administración y por ende la acción social va de la mano con la ejecución de las leyes (Galindo, 2000).

Por lo tanto, los principios de la administración pública según Bonnin se fundamentan en los principios de naturaleza universal e invariable, debido a su método de organización como también de ejecución, es por ello, que la enfatiza en aspectos como ciencia, arte e instituciones políticas. La administración como ciencia, se enfoca en generar relaciones con las demás partes de la legislación, así como también determinar las divisiones y límites, es por ello por lo que para Bonnin citado por (Galindo, 2000) la administración la define como:

Una potencia que arregla corrige y mejora cuanto existe y da una dirección más conveniente a los seres organizados y a las cosas. Como ciencia, tiene su doctrina propia, determinada por la naturaleza de los objetos que abraza, como establecimiento social tiene sus elementos legislativos, derivados de la naturaleza de las cosas que arregla. Instituida para velar en los pueblos sobre las personas y bienes en sus relaciones públicas y hacerlos concurrir a la común utilidad, es el gobierno de la comunidad en su acción ejecutiva directa de aplicación: pasiva como voluntad determinante, que es la ley, es activa como ejecución determinada. (pág. 53)

Mediante los distintos conceptos planteados acerca de la administración pública se destaca que debe regirse al correcto desenvolvimiento del servicio público, además debe estar enmarcada bajo los principios determinados en la ley, ya que tienen la

finalidad de generar bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la sociedad, esto se lograra siempre y cuando se realice procesos organizacionales o de control.

Además, se enfoca en establecer y fomentar una relación entre el gobierno y la sociedad, ya que forma un conjunto de organismos destinados a la prestación de servicios, por lo tanto, por medio de proyectos buscan mejorar la calidad de vida de la población. El Estado será quien ejerza la función pública la misma que se sujetará a los principios de legalidad conforme lo establece la ley.

La administración pública, con base a las distintas definiciones anteriormente planteadas se puede mencionar que está constituida por varios principios, los cuales deben ser cumplidos según lo estipula la ley, con el fin de lograr desarrollar procedimientos organizados, los mismos que conlleven a obtener resultados favorables, tanto para las entidades como para la sociedad en general.

#### **2.2.1.2 Teoría de la burocracia**

La teoría de la burocracia comenzó a establecerse en el siglo XIX, Max Weber establece que la organización o la institución tiene la necesidad de ser encaminada por personal profesional que cuenten con una buena formación académica, en donde los servicios públicos serán administrados por los gobiernos nacionales o locales en la órbita del Estado, poniendo en énfasis la eficiencia técnica y en la estructura jerárquica de la organización, como también en el predominio de la organización industrial, proponiendo una solución al problema con un enfoque centrado en el producto, es así que para él, la burocracia es la organización eficiente por excelencia mejorando la efectividad con la que se consiguen las metas, maximizar la eficiencia para lograr el mejor resultado al más bajo costo, en este sentido todos son tratados de manera igualitaria y la división del trabajo es claramente puntualizada para cada empleado (Ortiz, 2012).

Por lo tanto, según Weber citado por Ramió (2020) "el modelo burocrático es el sistema de organización del poder público el cual puede superar los sistemas carismáticos y tradicionales que suelen degenerar el clientelismo y en lógicas patrimoniales en la Administración pública" (pág. 2), por lo tanto, se trata de un radical cambio el cual gira alrededor de la modernización de las entidades, y así llegar a la neutralidad.

El modelo burocrático weberiano se caracteriza por presentar una jerarquía de autoridad, la división del trabajo, procedimientos estandarizados y sobre todo el

cumplimiento de las normas establecidas, por ende, busca abandonar definitivamente el sistema clientelar con el fin de mejorar la administración y sobre todo los procesos que se realizan en las entidades. A nivel teórico, el modelo burocrático es considerado el mejor sistema, ya que está enfocado principalmente en la organización del trabajo, además de ello, se centra en brindar un trato equitativo de las administraciones públicas, ya que es un elemento primordial y aporta a la seguridad jurídica, la cual es un elemento importante ya que facilita el desarrollo económico con el fin de alcanzar el bienestar social (Ramíó, 2020).

Los principios de la burocracia según Weber son la dominación carismática enfocada en el liderazgo, el dominio tradicional en donde el poder ha venido trascendiendo al paso del tiempo, es decir el poder es heredado; y la dominación legal, la cual pone énfasis en cumplir con lo estipulado en la ley (Ramíó, 2020).

La teoría de la burocracia aporta en la investigación ya que se enfoca en obtener la excelencia, efectividad, eficiencia y eficacia en la realización de actividades por parte del Estado, es decir, la administración pública debe estar conformada de personal altamente capacitado, los cuales ejerzan funciones destinadas a mejorar la prestación de los servicios públicos en beneficio de la sociedad para ello deberá existir una buena organización.

### **2.2.1.3 Nueva gestión pública**

La Nueva Gestión Pública (NGP) apareció en el siglo XX en varias ciudades Latinoamericanas, teniendo un impacto negativo en el gobierno, debido al déficit fiscal y la baja calidad de servicios públicos, es por ello que uno de los propósitos principales de esta reforma fue la optimización y la eficiencia en el uso de recursos públicos, y con ello una serie de reformas como la descentralización administrativa, la cual benefició en la toma de decisiones desde los niveles inferiores e intermedios y así llegando a conseguir la eficiencia, eficacia, calidad y responsabilidad de las organizaciones, las mismas que buscan una disminución en el gasto público y la crisis económica (Gonzalez, 2016).

Con la llegada de la NGP se produjo una serie de transformaciones en la administración pública, ya que esta se enfoca en realizar procesos eficientes y eficaces los cuales pudieran dar respuesta a las demandas sociales, además busca que los recursos sean repartidos de manera igualitaria, con el fin de lograr un mejor desarrollo en cada nivel de gobierno, por lo tanto, para Christopher Hood (1996),

determina que “la NGP plantea un nuevo hábitat al weberianismo, es decir que la NGP se puede concebir como el modelo que marca una nueva frontera en el desarrollo de la burocracia weberiana” (pág. 6). Este nuevo hábitat está rodeado de la informatización, la cual constituye que la tecnología forma parte del núcleo de la Administración Pública, por ende, se crea nuevos medios enfocados en mejorar la visión weberiana.

La NGP como el modelo burocrático weberiano, originan una nueva corriente de pensamiento denominada Post Burocracia Weberiana o Post Nueva Gestión Pública, la cual comprende diversos enfoques como son las reorientaciones de las experiencias, además de ello propone cambios a los efectos no deseados, a logros no alcanzados y a nuevos desafíos que enfrentan los gobiernos, por ende, se determina varias acciones como son el reforzamiento del gobierno central con el fin de unificar las políticas y mayor accesibilidad a la coordinación entre organismos, impulsar iniciativas horizontales promoviendo la colaboración y coordinación entre entidades, mayor control vertical y flexibilidad, preservar y fortalecer los principios entre el Estado y la sociedad, mejorar la gestión de desempeño mediante proceso enfatizando el valor público e integrar las tecnologías digitales en los esfuerzos de modernización.

Por otra parte, la NGP plantea una visión gerencial de la administración pública, enfocada en la utilización de técnicas empresariales las cuales han sido consideradas exitosas en el sector privado, con el fin de mejorar los resultados de la gestión pública, mediante la utilización de la tecnología y la asignación de recursos. Además, promueve que en todos los niveles de gobierno se genere la gestión participativa y generar un servicio de calidad (Sulca, Osejo, & Mantilla , 2020).

En definitiva, la NGP busca dinamizar la administración de las entidades gubernamentales con la finalidad de afianzar la transparencia en la gestión, además está enfocada en obtener resultados satisfactorios, y llevar un control adecuado de los procesos dentro del sector público y a su vez promueve el desarrollo de servicios llegando a cumplir las demandas sociales.

#### **2.2.1.4 Teoría de los Nuevos Servicios Públicos**

En los últimos tiempos, se ha determinado algunas debilidades de la NGP, especialmente en los servicios públicos, es por ello por lo que Robert B. Denhardt y Janet Vinzant Denhardt (2000) desarrollan la teoría del New Public Service (NSP) o Nuevo Servicios Públicos en la que plantean lo siguiente:

El NPS busca poner de manifiesto que los funcionarios públicos no se definen como servidores de un superior jerárquico, ni deben preocuparse de brindarle un determinado servicio a los clientes de la gestión pública, sino que deben actuar como articuladores de los diferentes intereses dentro de la sociedad. No dejan de lado el modelo burocrático ni desechan la NGP, se focalizan en el marco ético del quehacer público, para justificar las doctrinas administrativas a ser tomadas en cuenta por los actores públicos. (pág. 17)

Por ende, a través del surgimiento de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, da paso a que la política y sobre todo la red tenga mayor accesibilidad en los procesos de toma de decisiones en aspectos políticos, por lo cual, se centra en reincorporar en el gobierno y en la sociedad el papel democrático. Además, esta direccionado en una serie de criterios entre ellos está el rol que cumple el gobierno y la administración pública, el ciudadano y la comunidad o más conocido como el empowerment individual y colectivo, y el papel del empleado público (García y Pastor, 2016).

El rol del gobierno y la administración pública por medio de la globalización busca mejorar los canales de colaboración y sobre todo a interrelación entre gobernantes y gobernados, por medio de programas o políticas encaminadas a mejorar la prestación de servicios. Además de ello, por medio de estrategias se pretende alcanzar mayor participación, logrando así conocer los intereses públicos y por ende generar soluciones que brinden bienestar a la sociedad (García y Pastor, 2016).

Con respecto al papel del ciudadano y comunidad, se pretende alcanzar en que el ciudadano influya de manera constante en las decisiones de su entorno, es decir, juega un papel importante ya que debe intervenir en los procesos y sobre todo la prestación de servicios, llegando a empoderarse y con el fin de lograr cumplir con las metas y objetivos planteados (García y Pastor, 2016).

El papel del empleado público se enfoca en que este actor sea el intermediario entre la sociedad y el gobierno, es decir, desde el funcionario público debe promover la participación del ciudadano, llegando a tomar el papel de liderazgo lo cual implica impulsar oportunidades en aspectos relacionados a los servicios públicos y así llegar a cumplir con los objetivos estipulados (García y Pastor, 2016).

Según (Mark Moore, 1995, citado por García, 2015) menciona que “el valor público es una estructura de razonamiento práctico que suponga una guía para el gestor público” (pág. 3), con ella se pretende cambiar el enfoque tradicional de la gestión pública que intentaba ser eficaz y eficiente conforme con las disposiciones políticas, teniendo con ello gestores públicos con pensamiento de administradores y no de gerentes, teniendo como resultado una carencia de liderazgo en la prestación de los servicios públicos.

El valor público se enfoca en lograr satisfacer las necesidades de los ciudadanos en donde el Estado debe hacerse cargo de los bienes y resolver los problemas que el propio mercado no puede solucionar es por ello que mediante la calidad del servicio brindado a la ciudadanía se busca el bienestar de la sociedad, esto se lograra por medio de políticas de un buen gobierno en donde exista transparencia y eficiencia dentro de la gestión pública ya que por medio de la participación se puede llegar a conocer las necesidades que percibe cada ciudadano.

### **2.2.2 Gobierno electrónico (E-Government)**

A lo largo del tiempo, a través de los avances tecnológicos que se ha venido desarrollando, los Gobiernos Autónomos Descentralizados han tenido la necesidad de irse transformando principalmente en su manera de gestión como también la forma de brindar los servicios públicos, para ello es indispensable conocer las distintas formas en que se define al gobierno electrónico y así nos permitirá aclarar nuestra visión y comprender como influye dentro de nuestra investigación.

El Gobierno Electrónico se define como el derribamiento de la frontera que existe entre las sociedades y los gobiernos, a través de las facilidades que brindan las tecnologías de la información y poniéndolas a disposición de la ciudadanía. Es decir, el Gobierno Electrónico es la combinación de mecanismos o herramientas por los cuales el ciudadano podría estar permanentemente informado y así acceder

fácilmente a la información referente a funciones que sean de su interés (Ayllón, 2017, como se citó en Bersano, 2006).

Por otro lado, (el Banco mundial, 2003, como se citó en Issa, 2010) destaca que el gobierno electrónico hace énfasis al “uso de tecnologías de información por parte de las agencias gubernamentales que tienen la habilidad de transformar las relaciones entre los ciudadanos, los negocios y otros brazos del gobierno” (pág. 2).

Para la Organización de los Estados Unidos (2018) el gobierno electrónico lo define como “el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, por parte de las entidades de los niveles de gobierno, con el fin de mejorar cualitativamente los servicios e información que se ofrecen a los ciudadanos”, además se enfoca en incrementar el nivel de eficiencia y eficacia en la gestión pública como también ofrecer servicios de calidad a la ciudadanía.

Asimismo, para la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2011) nos menciona que el gobierno electrónico es:

La transformación de todo el gobierno como un cambio de paradigma en la gestión gubernamental, es un concepto de gestión que fusiona la utilización intensiva de las TIC, con modalidades de gestión, planificación y administración, es decir como una nueva forma de gobierno. (pág. 2)

Por medio de las definiciones anteriormente mencionadas, podemos destacar que el gobierno electrónico no solamente se enfoca en la tecnológica, sino también en promover la participación y transparencia en las funciones públicas, buscando brindar un servicio de calidad el cuál pueda satisfacer las necesidades de la ciudadanía de manera rápida y segura, lo cual generará la economización de recursos y tiempo.

Además, los municipios se deberán enfocar en mejorar los procesos de gestión mediante el uso de las TICs, llevando procesos organizados, eficiente, eficaces y sobre todo transparentes, y así lograr brindar un servicio de calidad y confianza, en donde la sociedad pueda hacer uso de esta herramienta y logrando desarrollar un gobierno de bienestar.

Con la implementación de la tecnología se produce procesos de cambio dentro de la gestión pública, en donde el usuario será el centro de las actividades que realiza

la administración pública, y con ello llegar a motivar al ciudadano a ser parte de la participación, la misma que trae consigo responsabilidades que conllevará a la mejora continua de cada proceso, función o servicio que brinde la entidad.

### **2.2.2.1 Dimensiones del Gobierno electrónico**

El gobierno electrónico se caracteriza en determinar tres dimensiones como son: e-Administración, la cual se entiende como el rol de los prestadores de servicios y mejora de la gestión interna, es decir es la tramitación de los servicios, la formulación de quejas y sugerencias; el e-Democracia, se enfoca en generar e impulsar los procesos de consulta con la finalidad de mejorar la toma de decisiones; y por último el e-Gobernanza, la cual busca dinamizar los proceso de elaboración de políticas públicas, con el fin de mejorar la participación de agentes críticos.

Estas dimensiones tratan de generar un modelo de Gobierno y administración Pública, el mismo que sea capaz de resolver los problemas sociales, estableciendo principios, reglas y valores que delimiten el camino a seguir con el fin de conseguir consensos para los problemas sociales y mejorar la calidad de las políticas y servicios públicos. Según Vargas (2011) establecer cuatro dimensiones del gobierno electrónico con sus respectivas funciones:

- E-Administración: Se asocia con la participación de actores políticos, los cuales permiten que los servicios e información sea transmitida de manera eficiente, es decir, por medio de procedimientos administrativos en línea. Además de ello, hace énfasis en que la administración debe contener una gran cantidad de datos e información, la cual ya haya sido procesada y esta deba distribuirse por medio de las TICs por ejemplo: sitio web o portales, es importante mencionar que estos sitios deben contener la siguiente información: Servicios existentes, nuevos servicios o programas, estructura organizacional actualizado, responsables políticos, consultoras, entre otras.
- E-Gobierno: Consiste en la participación activa de actores críticos, enfocados en la elaboración, gestión, ejecución, evaluación y difusión de políticas pública, obteniendo como resultados en línea tanto a nivel nacional, regional y local.
- E-Democracia: Por medio de las TICs se pretende lograr la interacción de los diferentes actores los cuales participen en procesos democráticos, y con ello fomentar una mayor participación en la toma de decisiones, es por ello, que



para lograr realizar el intercambio de ideas se debe implementar nuevos canales de información.

- E-Gobernanza: Se la define como aquel proceso constante el cual hace frente a las tensiones entre las necesidades crecientes, es decir situaciones problemáticas como aprovechamiento de oportunidades, por otra parte, crea tipos de soluciones y desarrolla estrategias enfocadas al beneficio de los ciudadanos. Por lo tanto, la e-gobernanza se enfoca en dinamizar la elaboración de políticas públicas, por medio de la participación ciudadana, buscando generar oportunidades para el desarrollo y por ende ampliar el diálogo con la finalidad de obtener resultados favorables, los que conlleven al desarrollo y progreso del sector donde se esté aplicando la política pública.

### **2.2.3 Servicio Público**

A mitad del siglo XIX, en España y Francia de manera indeterminada se comienza a hablar de la idea del servicio público, es así, que en Francia el concepto de servicio público surge mediante el ámbito jurisprudencial, es decir, se lo considera como un subproducto que establece las competencias, en cambio en España, este término se origina a partir de la regularización de los bienes eclesiásticos.

A partir del siglo XX, varios autores comienzan a hablar del servicio público, en donde cada uno utiliza diferentes aspectos, entre ellos están León Duguit, Gastón Jéze y Maurice Haurios, los cuales desarrollan teorías en donde definen al servicio público, según sus expectativas. En la teoría desarrollada por León Duguit, da a conocer que el servicio público debe ser toda actividad, la cual los gobernantes deben asegurar, como también debe ser reglada y controlada con el fin de llevar procesos organizados; por otra parte, para Gastón Jéze, lo considera como toda actividad de la administración pública, en cambio, Maurice Haurios, lo define como una parte de las actividades de la administración pública (UNAM, 2016).

Los servicios públicos son aquellos brindados por los niveles de gobierno, los cuales están encargados de satisfacer las necesidades de la población, pero no todos los servicios pueden ser óptimos. En definitiva, todos los niveles de gobierno ofrecen servicios los cuales son acciones que están encaminados en solventar las demandas y con ello mejorar la calidad de vida, así como también se debe hacer cumplir los derechos, mediante las varias definiciones de ciertos autores, se determina que los servicios públicos forman parte de la administración pública, ya que, están enfocados

en mejorar la calidad de vida mediante la ejecución de actividades las cuales sean realizadas de manera ordenada, cumpliendo con lo estipulado en las normas y leyes. Debido a los problemas que se pueden presentar durante su ejecución, es ahí donde surge la insatisfacción de la ciudadanía, y es así como los servicios públicos deben estar en constantes cambio con el fin de mejorar, pero para lograr este cambio alguno de ellos necesitan una reforma urgente (Kishimoto y Petitjean, 2017).

Para (Reyna y Ventura, 2008, citado por López, et al., 2018) nos menciona que:

Los servicios públicos son aquellos servicios de interés general que se ponen a disposición de la población por una contraprestación monetaria, dentro del alcance de la oferta del operador público. Estos servicios tienen por objeto satisfacer las necesidades de una comunidad mediante la producción de bienes y servicios (pág. 6).

Los servicios públicos, según Fernández (2016), se clasifican en servicios propios e impropios. Los servicios públicos propios son aquellos en que toda actividad técnica está destinada a la sociedad, con el objetivo de satisfacer las necesidades de carácter general, por lo tanto, siempre estarán bajo un régimen jurídico, en cambio el servicio público impropio, las actividades no están consideradas como servicio público en la ley, es así que ésta puede desarrollarse de manera directa por particulares, ya que no se encuentra atribuida a la administración pública, a partir de ello, se emplea distintos conceptos como servicio público virtual, servicio de interés público o también llamando servicio reglamentado.

### **2.2.3.1 Calidad en el servicio**

La calidad de servicio es un pilar fundamental, la cual debe seguir lineamientos específicos al momento de brindar un servicio, es así que los municipios deberán implementar estrategias, que les permita satisfacer las necesidades de la población, para lograr obtener calidad en los servicios es indispensable conocer a que se basa y que quiere lograr la calidad, para ello se detallara diferentes definiciones las cuales permitirá tener una visión clara a lo que desea lograr al momento de ofrecer un bien o servicio.

Para Lucero y Durby (2020) define a la calidad de servicio como el "acondicionamiento entre la necesidad del consumidor, a más adecuado más calidad, y menos adecuado menos calidad" (pág. 18), es decir la calidad se medirá

dependiendo del nivel de satisfacción que le genere al ciudadano, como también las experiencias que ha tenido dicho servicio en la demás población.

La calidad de servicio tiene como finalidad conseguir la satisfacción de los usuarios, ya que ellos serán quienes determinen el nivel de calidad del servicio, para ello las entidades deberán trabajar en conjunto de manera organizada para obtener resultados favorables, los mismos que sean visibles por la ciudadanía.

Por otro lado, para Lucero y Durby, (2020) afirman que "la calidad en el servicio, sin duda alguna esta referido en todo momento al cumplimiento de requerimientos del consumidor" (pág. 25), por lo tanto, se puede mencionar que la calidad se logra siempre y cuando el ciudadano reciba una atención eficiente y eficaz, cumplimiento con sus expectativas y necesidades.

Es importante destacar que el ciudadano al momento de recibir un bien o servicio se enfoca en buscar la calidad y eso se lograra por medio de la innovación, la confianza será primordial al momento de ofrecer el servicio, ya que de eso dependerá de que la ciudadanía haga uso o no del mismo, por lo cual cada una de las instituciones se han visto en la tarea de buscar diversas alternativas para satisfacer dichas exigencias.

### **2.2.3.2 Satisfacción al ciudadano**

La satisfacción del ciudadano conlleva a la calidad de servicio recibido por parte de una institución en donde las principales razones de satisfacción del ciudadano son la implementación, el fortalecimiento de la democracia y el valor de la gente al momento de disponer de los recursos tecnológicos ya que el ciudadano juega un papel muy importante dentro de la participación (Medina, 2020).

Por otro lado, se considera que la satisfacción del ciudadano es la clave para mejorar el servicio, ya que facilita la identificación de los aspectos que se consideran prioridad, es decir se pretende que por medio de una herramienta se logre que la gestión se convierta en un estímulo de transformación, sin dejar de lado los aspectos organizativos, culturales y técnicos. Además, la norma ISO 9001 subraya que "la organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas" y "debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información (Bruni, 2017).

Con las dos definiciones anteriormente mencionadas se logra entender que la satisfacción de ciudadano se logrará conseguir siempre y cuando las entidades

ofrezcan calidad en los servicios y dependerá si existe una buena gestión, esto se alcanzara siempre y cuando se trabaje en equipo, logrando obtener una lealtad por parte del ciudadano, la norma ISO 9001 formaran una parte primordial durante estos procesos de transformación en cada una de las entidades públicas, ya que determinara los métodos a seguir para alcanzar la satisfacción.

### **2.2.3.3 Dimensiones del Servicio Público**

El modelo SERVQUAL fue planteado por varios autores como Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988 este modelo fue creado para medir la calidad de los servicios y así percibir las expectativas y percepciones de los clientes de tal manera que den a conocer como fue la atención brindada y si el producto o servicio recibido logro satisfacer sus necesidades.

Las dimensiones de calidad del servicio público se encuentran definidas sobre la base del modelo SERVQUAL, que sirve como instrumento para perfeccionar la calidad en la entrega del servicio, este modelo ayuda a realizar la medición de la calidad de los servicios por medio de un cuestionario el cual está estructurado con preguntas cerradas mediante la escala de Likert la misma que contienen cinco dimensiones con la finalidad de llegar a conocer cuál es la expectativa de los clientes frente a un servicio brindado determinando de tal manera el nivel de calidad y la satisfacción obtenida de los usuarios (Ministerio del Trabajo, 2020).

El modelo SERVQUAL se centra en cinco dimensiones como son:

- **Tangibilidad:** Es considerada como la apariencia de las infraestructuras físicas, tanto de equipos, personal y medios de comunicación, esta dimensión es utilizada con el fin de evaluar la calidad de los servicios recibida por parte de los clientes.
- **Fiabilidad:** Está enfocada en brindar una atención de manera correcta, así como también les permite poner en práctica su habilidad para realizar el servicio ofrecido de forma confiable.
- **Capacidad de respuesta:** Es ayudar a los clientes o usuarios de manera eficiente y buscar solución ante cualquier problemática es decir tener la habilidad y voluntad para ayudar a los usuarios y prestar un servicio rápido.
- **Seguridad:** Es brindar confianza, conocimientos y atención a los clientes en donde los empleados den a conocer sus habilidades para inspirar credibilidad, confianza y compromiso por parte de la empresa.

- Empatía: Es la atención individualizada que brindan las empresas a sus clientes, así como también de llegar a tener la capacidad de interactuar con el fin de llegar a ofrecer una experiencia significativa hacia los clientes.

Mediante la implementación del modelo SERVQUAL con sus respectivas dimensiones ha permitido que varias empresas puedan conocer de manera inmediata cuál ha sido la expectativa de los usuarios, así como también conocer el nivel de satisfacción, a fin de poder mejorar constantemente y brindar una atención de calidad y oportuna en donde los usuarios tanto internos como externos se sientan seguros de pertenecer a dicha institución.

Es importante destacar que este modelo ha permitido que instituciones públicas como privadas puedan determinar el nivel tanto de calidad como también de satisfacción, de igual manera se enfoca en generar espacios en donde el usuario o cliente pueda participar en la toma de decisiones, con la finalidad de desarrollar resultados favorables tanto para la institución como también para la sociedad.

## **2.3 MARCO LEGAL**

El marco legal está conformado por leyes, normas, reglamentos y ordenanzas que plantean las distintas instituciones, por ende, se destacará las distintas leyes establecidas en la Constitución de la República (2008), Código Orgánico de Organización territorial, Autonomía y de Descentralización (COOTAD), la ley orgánica de servicio público (LOSEP), Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones (COPCI), ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos (LOOETA), Código Orgánico Administrativo (COA), Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021 y la Ley Orgánica de transparencia y acceso a la información pública los cuales sustentaran la presente investigación.

### **2.3.1 Constitución de la República del Ecuador (2008)**

La Constitución de la República del Ecuador en el título 3 de garantías constitucionales, capítulo segundo enfatiza los lineamientos enfocados a los servicios públicos, en sus artículos 52, 227 y 314.

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de los consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor (Constitución de la República del Ecuador , 2008)

Este artículo da a conocer que toda persona tiene el derecho a recibir un bien o servicios de calidad, como también a disponer de una información clara y específica, por lo tanto, las entidades públicas tendrán la obligación de generar bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la sociedad, brindando una atención eficiente y eficaz en donde la información requerida por el usuario llegue de manera transparente y segura.

Art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación (Constitución de la República del Ecuador , 2008).

La administración pública se ha visto en la obligación de relacionarse directamente con el gobierno, con la finalidad de mejorar la prestación de servicios enfoca en brindar un servicio de calidad a favor de la ciudadanía, acatando los principios de eficiencia, eficacia y transparencia en donde el enfoque al desarrollo integral de una sociedad se desarrolle a través de los parámetros establecidos dentro de cada uno de los principios enfocados al bienestar de la sociedad.

Art. 314.- El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley. El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación (Constitución de la República del Ecuador , 2008).

El Estado es el responsable de brindar un servicio de calidad a la ciudadanía con la finalidad de satisfacer las necesidades generales, siempre y cuando se acaten los principios de eficiencia, universalidad y calidad, y de tal manera poder mejorar la prestación de servicios, así como también velar porque se respete las normas establecidas en cada uno de los precios propuesto por el Estado.

### **2.3.2 Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP)**

La Ley Orgánica de Servicio Público en el título 1 del servicio público, capítulo único menciona al servicio público, en su artículo 2

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 ( LOSEP, 2010).

El objetivo del servicio público junto a la administración pública está encaminado en buscar la mejora de la prestación de bienes y servicios, permitiendo de tal manera poder llegar a cumplir con las exigencias de cada ciudadano brindando un servicio eficiente eficaz y sobre todo de calidad, así como también motivar a que los funcionarios públicos sean partícipes del desarrollo profesional con la finalidad de que puedan mejorar constantemente en la prestación de servicios.

### **2.3.3 Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos (LOOETA)**

La eficiencia de trámites administrativos es un tema que desde años atrás se ha venido poniendo énfasis, aún más en la actualidad con la adopción del gobierno electrónico, se ha pretendido generar cambios que permitan mejorar los trámites administrativos, por ende, en el Art. 31 de la Ley para la optimización y eficiencia de trámites administrativos destaca:

Art. 31.- Del ente rector de la simplificación de trámites. - El ente rector de telecomunicaciones, gobierno electrónico y sociedad de la información tendrá competencia para ejercer la rectoría, emitir políticas, lineamientos, regulaciones y metodologías orientadas a la simplificación, optimización y eficiencia de los trámites administrativos,

así como, a reducir la complejidad administrativa y los costos relacionados con dichos trámites; y controlar su cumplimiento (LOOETA, 2018).

El gobierno electrónico, las telecomunicaciones y la sociedad de la información serán un factor primordial para alcanzar la optimización de los recursos en los trámites, ya que por medio de utilización de las herramientas tecnológicas, se pretende dar un cambio radical al actual modelo para la ejecución de trámites administrativos, por lo tanto, los tres elementos antes mencionados, tendrán como competencia emitir políticas, lineamientos, metodologías, entre otros, con el fin de mejorar los trámites y con ello generar un eficiente cumplimiento de las metas y objetivos planteados por cada entidad.

#### **2.3.4 Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública**

Toda entidad pública deberá cumplir con lo estipulado en la Ley orgánica de transparencia y acceso a la información, es por ello por lo que la presente ley sustenta la investigación, ya que, al utilizar el gobierno electrónico, la información procederá a ser subida a las distintas plataformas de las instituciones públicas, por ende, cada institución será responsable de la difusión y utilización de dicha información. En el Art. 7 se caracteriza por la división de la información pública, la misma que pone énfasis en los literales d y f en los cuales menciona:

Art. 7.- Difusión de la Información Pública. - Por la transparencia en la gestión administrativa que están obligadas a observar todas las instituciones del Estado, difundirán a través de un portal de información o página web, así como de los medios necesarios a disposición del público, implementados en la misma institución, la siguiente información mínima actualizada, que, para efectos de esta Ley, se la considera de naturaleza obligatoria:

- g) Información total sobre el presupuesto anual que administra la institución, especificando ingresos, gastos, financiamiento y resultados operativos de conformidad con los clasificadores presupuestales, así como liquidación del presupuesto, especificando destinatarios de la entrega de recursos públicos;
- i) Información completa y detallada sobre los procesos precontractuales, contractuales, de adjudicación y liquidación,



de las contrataciones de obras, adquisición de bienes, prestación de servicios, arrendamientos mercantiles, etc., celebrados por la institución con personas naturales o jurídicas, incluidos concesiones, permisos o autorizaciones (LOTAIP, 2004).

La información es una herramienta muy importante, ya que esta puede ser utilizada de manera positiva como negativa, por ende, las instituciones del Estado deberán dividir la información, la cual puede ser publicada de manera rigurosa y la información debe estar bajo un sistema más rígido, es así que la ciudadanía por medio de las herramientas tecnológicas podrá estar informada de las actividades que se están desempeñando por parte de las instituciones públicas. La información que tenga mayor valor deberá ser utilizada de manera responsable, es decir cuando sea necesario, las entidades públicas serán responsables de dicha información, es por ello por lo que la división de información juega un papel importante ya que permitirá identificar qué información debe ser expuesta al público como también la información que debe ser resguardada por cada entidad.

### **2.3.5 Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y de Descentralización**

El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y de Descentralización en el capítulo 4 sección segunda se enfoca en la prestación de servicios públicos, en sus artículos 191 y 363.

Art. 191.- El objetivo de las transferencias es garantizar una provisión equitativa de bienes y servicios públicos, relacionados con las competencias exclusivas de cada nivel de gobierno autónomo descentralizado, a todos los ciudadanos del país, independientemente del lugar de su residencia, para lograr equidad territorial (COOTAD, 2010).

El presente artículo tiene como objetivo brindar un servicio público igualitario debido a que es un derecho de cada ciudadano contar con los servicios básicos necesario, así como también es la obligación de cada gobierno autónomo brindar un servicio de calidad en relación con la prestación de bienes y servicios públicos es por ello por lo que para llegar a cumplir con esta norma se debe acatar los principios establecidos.

Art. 363.- Los gobiernos autónomos descentralizados realizarán procesos para asegurar progresivamente a la comunidad la prestación de

servicios electrónicos acordes con el desarrollo de las tecnologías. Los servicios electrónicos que podrán prestar los gobiernos autónomos descentralizados son: información, correspondencia, consultas, trámites, transacciones, gestión de servicios públicos, teleeducación, telemedicina, actividades económicas, actividades sociales y actividades culturales, entre otras. Los gobiernos autónomos descentralizados dotarán servicios de banda libre para el uso de redes inalámbricas en espacios públicos (COOTAD, 2010).

Los gobiernos autónomos son los encargados de brindar un servicio de excelencia en relación con los servicios básicos, así como también a que la ciudadanía pueda realizar cualquier tipo de trámites o consulta de manera rápida y sin necesidad de asistir a las instalaciones, por medio de las herramientas electrónicas brindadas por el municipio permitiéndole de tal manera que la ciudadanía se encuentre al día con cada una de las actividades ejecutadas por parte de dicha institución.

### **2.3.6 Código Orgánico Administrativo (COA)**

El código orgánico administrativo, tiene como finalidad regular las funciones administrativas de las entidades públicas, es por ello, que el código sustenta la investigación, debido a que en su Art. 90 menciona la importancia de la implementación del gobierno electrónico, como también los derechos que deben ser respetados.

Artículo 90.- Gobierno electrónico. Las actividades a cargo de las administraciones pueden ser ejecutadas mediante el uso de nuevas tecnologías y medios electrónicos, en la medida en que se respeten los principios señalados en este Código, se precautelen la inalterabilidad e integridad de las actuaciones y se garanticen los derechos de las personas (COA, 2017).

El gobierno electrónico debe ser utilizado de manera ordenada y sobre todo respetando lo estipulado en las leyes y normas, las instituciones tendrán la responsabilidad de velar por la integridad de los ciudadanos, ya que, al utilizar las tecnologías y medios tecnológicos en actividades administrativas públicas, como también en generar servicios públicos, será el responsable de la información como también de la distribución de los recursos. Las acciones del gobierno electrónico

deberán ir de la mano con los derechos de las personas, y así lograr procesos u acciones que conlleven al desarrollo y progreso de los actores.

### **2.3.7 Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021**

El Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021, maneja tres programas: Gobierno Abierto, Gobierno Cercano y Gobierno Eficaz y Eficiente, cuyos objetivos, estrategias e iniciativas son:

- Gobierno abierto: Incrementar la participación y co-creación ciudadana por medios electrónicos para el desarrollo de políticas públicas, mejorar de los servicios del Estado y fomentar la transparencia.
- Gobierno cercano: Incrementar el uso de los servicios electrónicos del Gobierno Central para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.
- Gobierno eficaz y eficiente: Incrementar el uso eficiente de los recursos estatales para la entrega de servicios a la ciudad (Plan Nacional del Gobierno Electrónico, 2018).

El plan Nacional de gobierno electrónico se enfoca en que los ciudadanos puedan involucrarse ya sea de manera directa o indirecta en las decisiones que adopte el gobierno central, para ello mediante la creación de diversos programas como son el gobierno abierto, gobierno cercano y gobierno eficaz y eficiente se pretende mejorar la interacción entre gobernantes y gobernados. Para ello, las herramientas de las tecnologías serán primordiales para lograr que los ciudadanos puedan participar activamente en las acciones que tome el gobierno.

Además, mediante la ejecución de los programas se busca mejorar la prestación de servicios, como también la reducción de costes en trámites, es así, que esta ley busca garantizar la seguridad, sistematizar e interconectar la información, promover la eficiencia y eficacia, la transparencia en las funciones y el acceso e implementación de las nuevas tecnologías.

Los artículos mencionados anteriormente permitieron comprender que los municipios tienen la responsabilidad de brindar servicios de calidad, según sus competencias tal cual lo estipula la ley. Debido a los avances tecnológicos las instituciones han tenido la necesidad de implementar herramientas tecnológicas, las cuales les permita de cierto modo cumplir con los principios estipulados en los artículos 227 y 314 de la constitución del Ecuador, relacionados a los servicios públicos, con el fin de garantizar una información clara y transparente.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO**

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

Para desarrollar esta investigación se utilizará el enfoque cualitativo, el mismo que permitirá recopilar información como también conocer a profundidad sobre el servicio catastral y permiso de construcción ejecutados en el municipio de Tulcán mediante la aplicación del gobierno electrónico, así como también conocer las expectativas de los ciudadanos frente a los servicios en estudio, es importante destacar que esta investigación es de enfoque cualitativo, sin embargo se utilizara instrumentos del enfoque cuantitativo, llegando a concluir que se aplicara un enfoque Mixto.

##### **3.1.1.1 Enfoque cualitativo**

Para Sampieri (2014) el enfoque cualitativo lo define como "aquel enfoque que utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación". (pág.40)

La investigación tendrá un enfoque cualitativo, debido a que se aplicará la técnica de la entrevista, la misma que permitirá conocer como se ha venido implementando el gobierno electrónico en los servicios públicos, además de ello mediante la aplicación de la investigación bibliográfica se lograra identificar la situación actual del municipio de Tulcán y como ha venido influyendo dentro de la ciudadanía.

##### **3.1.1.2 Enfoque cuantitativo**

El enfoque cuantitativo, Sampieri (2014) menciona que se lo "utiliza para la recolección de datos, para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el objetivo de implantar normas de comportamiento y evidenciar teorías". (pág. 37)

Mediante el enfoque cuantitativo, en la investigación se aplicará la técnica de la encuesta, la cual permitirá determinar el nivel de accesibilidad a dichos servicios de manera digital, y como ha venido aportando en los servicios catastral y permiso de construcción. Por otra parte, mediante las teorías y los datos obtenidos se logrará sustentar la presente investigación.

### **3.1.1.3 Enfoque Mixto**

Según Sampieri (2014) define al “enfoque mixto de la investigación como un conjunto de procesos de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema”. (pág. 565)

El enfoque mixto es la utilización del enfoque cualitativo y cuantitativo, por ende, la investigación al ejecutar la técnica de la encuesta y la entrevista se estará aplicando los dos enfoques antes mencionados, es así, que el enfoque mixto permitirá el estudio de las dos variables y con ello se logrará obtener los respectivos resultados, los mismos que serán de gran ayuda para obtener las respectivas conclusiones de la presente investigación.

### **3.1.2. Tipo de Investigación**

La investigación por utilizar será descriptiva, de campo y bibliográfica, las mismas que nos permitirán comprender el grado de satisfacción y nivel de confianza con respecto al servicio Catastral y permisos de construcción que se llevan a cabo por parte del municipio de Tulcán, poniendo énfasis en cómo el gobierno electrónico ha influido en dichos servicios con la finalidad de reducir costos y tiempo.

#### **3.1.2.1 Investigación Descriptiva**

La investigación descriptiva nos permite describir de manera sistemática las características fundamentales de una población. Mediante un enfoque documental, por medio de revistas científicas que permiten describir las situaciones o acontecimientos, fundamentalmente no está interesado en demostrar explicaciones, ni en probar determinadas hipótesis es por ello por lo que la investigación descriptiva debe ser verídica, precisa y sistemática (Guevara, Verdesoto, & Castro , 2020).

La investigación descriptiva permitirá definir y diagnosticar la incidencia del gobierno electrónico como herramienta fundamental del objeto de estudio, así como también conocer la situación actual que enfrenta la ciudadanía, por otra parte, permitirá

probar o invalidar la hipótesis de la investigación, para ello se realiza el estudio de manera general hacia lo particular.

### **3.1.2.2 Investigación de Campo**

La investigación de campo según Palella y Martins (2012) menciona que es “la recopilación de datos obtenidos directamente desde el lugar donde suceden los acontecimientos, es decir sin adulterar las variables, por ende, el investigador no manipula variables ya que eso haría perder el ambiente de naturalidad”. (pág. 88)

Esta investigación servirá de gran aporte para la presente investigación ya que permitirá tener un contacto directo con la ciudadanía de Tulcán para conocer las necesidades de las personas que cuentan con un bien inmueble llegando a obtener datos e información más clara y detallada mediante el uso de la técnica de la encuesta en donde se llegue a conocer las inquietudes que perciben al no existir una adecuada información acerca de los predios.

### **3.1.2.3 Investigación Bibliográfica**

Según Palella y Martins (2012) la investigación bibliográfica la define como “la revisión sistemática, profunda y rigurosa del material documental, se procura realizar un análisis de los fenómenos o el establecimiento de la relación entre dos o más variables, el investigador utiliza documentos, los recolecta, selecciona, analiza y presenta resultados coherentes”. (pág. 87)

La investigación bibliográfica será fundamental para alcanzar el objetivo que fue planteado, mediante revisión bibliográfica en artículos científicos, textos, organizaciones internacionales mediante los cuales nos permitirá sustentar los resultados que se obtendrán mediante la investigación llegando a obtener resultados claros, inmediatos y precisos.

## **3.2. IDEA A DEFENDER**

El conocimiento sobre el uso del gobierno electrónico permitirá que la ciudadanía utilice los servicios en línea catastral y permiso de construcción de manera adecuada.

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

#### **3.3.1. Definición de las variables**

La investigación se enfoca en medir las dos variables, las cuales nos permitirán conocer como el gobierno electrónico ha incidido en los procesos del servicio catastral y permiso de construcción, en el municipio de Tulcán, para ello utilizaremos técnicas e instrumentos, los cuales nos generen más información y con ello lograr obtener los resultados esperados

##### **3.3.1.1 Variable independiente: Gobierno electrónico**

Se enfoca en brindar un mejor desarrollo y bienestar a la ciudadanía obteniendo eficiencia y eficacia dentro de un gobierno logrando de tal manera la calidad del servicio público, teniendo como objetivo el mejorar la prestación de servicios como también el dar a conocer información clara y así conseguir una comunicación entre el Estado y la ciudadanía, brindando así una buena calidad de los servicios.

##### **3.3.1.2 Variable dependiente: Servicio catastral y permiso de construcción**

Son aquellos servicios que están a disposición de la población como es el permiso de construcción y servicio catastral estos servicios son brindados por una entidad pública con el fin de que todos los dueños de un bien inmueble puedan ejecutar cualquier modificación esto se lo debe realizar mediante una solicitud de manera adecuada con el fin de evitar alguna multa.

### 3.3.2. Operacionalización de variables

**Tabla 1.** Operacionalización de variables.

Variables	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento
<b>Independiente Gobierno Electrónico</b>	E-Gobernanza	Capacidad de gobernar	Entrevista	Guía de preguntas
		Toma de decisiones		
	E-Democracia	Procesos democráticos en línea	Encuesta	Cuestionario
		Participación ciudadana		
	E-Gobierno	Accesibilidad de servicios	Entrevista	Guía de preguntas
Ejecución de políticas públicas				
E-Administración	Tramitación y difusión de servicios	Encuesta	Cuestionario	
	Procedimientos administrativos en línea			
<b>Dependiente Servicio Público (Catastros y permiso de construcción)</b>	Tangibilidad	Instalaciones físicas	Entrevista	Guía de preguntas
		Medios de comunicación		
	Fiabilidad	Servicio oportuno	Encuesta	Cuestionario
		Habilidad de los trabajadores		
	Capacidad de respuesta	Experiencia y satisfacción del usuario	Encuesta	Cuestionario
		Servicio rápido		
	Seguridad	Credibilidad	Encuesta	Cuestionario
Confianza				
Empatía	Atención personalizada	Encuesta	Cuestionario	
	Cumplimiento de objetivos			

**Nota:** Elaboración propia

### 3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

#### 3.4.1. Métodos

##### 3.4.1.1 Método Inductivo-Deductivo

Según Bernal (2010) el método inductivo- deductivo lo define como el "método de inferencia que se basa en la lógica y estudia hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido, parte de lo general a lo particular e inductivo en sentido contrario va de lo particular a lo general". (pág. 76)

La investigación presenta un método inductivo-deductivo ya que se realizará un estudio de lo general a lo particular como también de lo particular a lo general, es decir se analizará desde el punto de vista de la sociedad como también desde el punto de vista de las autoridades de la entidad en estudio, esto permitirá conocer de



qué manera el gobierno electrónico ha venido interviniendo con respecto al servicio catastral y permiso de construcción.

#### **3.4.1.2 Método transversal**

Para Huaire (2019) “el método transversal está enfocado en recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único, ya que su finalidad es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”. (pág. 17)

En esta investigación se utilizará el método transversal el cual permitirá analizar las dos variables en un determinado tiempo, así como también llegar a obtener los resultados de la propuesta a implementar del uso y manejo del gobierno electrónico respecto a los servicios públicos como son el pago catastral y permiso de construcción.

#### **3.4.2. Técnicas**

Para la obtención de dicha información se utilizará la técnica de la encuesta y entrevista las mismas que permitirán realizar recopilar información acerca del uso y manejo del gobierno electrónico el mismo que se lo podrá ejecutar por medio de la formulación de un cuestionario llegando así a obtener mejor conocimiento del tema de investigación, estas técnicas serán realizadas a una determinada población y al funcionario encargado de los servicios generales del municipio de Tulcán.

##### **3.4.2.1 Entrevista**

Mediante la técnica de la entrevista se puede llegar a conocer y comprender el fenómeno que se va a estudiar, es decir, procede caso por caso, dato por dato, hasta llegar a una perspectiva más general, esta entrevista se la realiza mediante un diálogo entre el investigador y la persona a entrevistar con la finalidad de recolectar datos claros y específicos de la problemática suscitada con el fin de llegar a sustentar la investigación (Sampieri, 2014).

La técnica de la entrevista en la investigación permitirá recolectar la información sobre el gobierno electrónico desde la perspectiva de las autoridades del municipio de Tulcán, como también las actividades que se han venido realizando con el fin de mejorar y brindar servicios que beneficie a la ciudadanía, por lo tanto, esta técnica será de gran utilidad para la recolección de datos, para identificar a las personas a entrevistar se utilizara el muestreo por conveniencia.

### **3.4.2.2 Encuesta**

La encuesta es una técnica de investigación y recopilación de datos que sirve para la obtención de información la misma que se la realiza a través de un cuestionario, instrumento de recogida de los datos la cual proporciona información sobre un objeto de estudio, esta técnica es aplicada con la necesidad de llegar a conocer la problemática de la investigación en donde se logre buscar una solución a dicha problemática (López & Roldan, 2015).

La técnica de la encuesta será aplicada a la ciudadanía de Tulcán mediante muestreo por conveniencia, con el objetivo de conocer la opinión sobre el tema en estudio, así como también determinar cuáles son las falencias que presenta la plataforma de los servicios públicos catastral y permiso de construcción al momento de realizar cualquier trámite, siempre y cuando el usuario tenga conocimiento sobre esta herramienta.

## **3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO**

El análisis estadístico por utilizar en la presente investigación será el análisis descriptivo, ya que tiene como finalidad describir un conjunto de datos, llegando a obteniendo información clara y precisa con respecto al objeto de estudio. Además, se limita a ser deducciones a partir de los datos, es decir, permite conocer el detalle de la información de la población.

### **3.5.1. Población y muestra**

#### **3.5.1.1 Población**

La población de estudio es el elemento accesible o unidad de análisis que pertenece al ámbito especial donde se desarrolla el estudio, generando datos de una muestra sacada de una población o universo la misma que servirá para solventar la problemática (Ojeda, 2020).

Para la presente investigación se utilizará una población de 12.732 habitantes, de los cuales tienen catastro urbano en la ciudad de Tulcán, la misma que fue proporcionada por el departamento de avalúos y catastros, también se determina que la población a estudiar es finita, porque solo se estudiará a la ciudadanía que cuente con un bien inmueble, esto permitirá una mayor accesibilidad al momento de analizar la información obtenida y determinar los respectivos resultados como también las conclusiones.

### 3.5.1.2 Muestra

La muestra parte representativa de la población, con las mismas características generales la misma que pretende mostrar los resultados del fenómeno a estudiar por tanto la muestra debe ser igual al total de la población (Ojeda, 2020).

La población a estudiar es de 12.732 habitantes los cuales cuentan con predio urbano en la ciudad de Tulcán, la misma que nos servirá como objeto de estudio y nos permitirá aplicar la fórmula para determinar el tamaño de la muestra. Además, se utilizará el tipo de muestreo no probabilístico por lo que se calculará con la siguiente fórmula.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot \sigma^2}{e^2(N - 1) + Z^2 \sigma^2}$$

Donde:

- $n$  = es el tamaño de la muestra poblacional a obtener.
- $N$  = es el tamaño de la población total.
- $\sigma$  = representa la desviación estándar de la población. En caso de desconocer este dato es común utilizar un valor constante que equivale a 0.5
- $Z$  = es el valor obtenido mediante niveles de confianza. Su valor es una constante, por lo general se tienen dos valores dependiendo el grado de confianza que se desee siendo 99% el valor más alto (este valor equivale a 2.58) y 95% (1.96) el valor mínimo aceptado para considerar la investigación como confiable.
- $e$  = representa el límite aceptable de error muestral, generalmente va del 1% (0.01) al 9% (0.09), siendo 5% (0.05) el valor estándar usado en las investigaciones.

Remplazando valores obtenemos los siguiente:

$$\begin{aligned}n &= \frac{12.732 \cdot (1,96)^2 \cdot (0,5)^2}{(0,05)^2(12.732 - 1) + (1,96)^2(0,5)^2} \\n &= \frac{12.732 \cdot (3,8416) \cdot (0,25)}{(0,0025)(12,731) + (3,8416)(0,25)} \\n &= \frac{12.227,81}{31,8275 + 0,9604} \\n &= \frac{12.227,81}{32,7879} \\n &= 372,93 \\n &= 372\end{aligned}$$

### **3.5.2 Instrumentos de investigación**

Para esta investigación, en la primera variable de gobierno electrónico se ejecutará la técnica de la entrevista, con el instrumento de investigación la guía de preguntas, las mismas que serán aplicadas al funcionario del Departamento de Servicios generales del Municipio de Tulcán. Además de ello, con respecto a la segunda variable denominada servicios públicos se empleará la técnica de la encuesta con su instrumento de investigación el cuestionario estructurado, esta estará dirigida a la ciudadanía de Tulcán.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. RESULTADOS

#### 4.1.1 Resultados de la entrevista

Los resultados obtenidos de la entrevista se presentarán mediante la representación de una tabla, la misma que contiene 10 preguntas, la cuales fueron realizadas a tres funcionarios del municipio de Tulcán de los departamentos de Planificación, Avalúos y catastros y Tics, además se desarrollará un compendio de los tres profesionales y finalmente se realizará una síntesis de la información obtenida.

**Tabla 2.** Resultados de la entrevista

Preguntas	Experto 1 Tec. Fernando Bustos Departamento de Tics	Experto 2 Arq. Estefanía Yar Departamento de Avalúos y Catastros	Experto 3 Arq. Carlos Yáñez Departamento de Planificación	Síntesis
Pregunta 1. ¿Manejan alguna ordenanza, la cual enfatice la importancia sobre la accesibilidad de los servicios en línea, los mismos que permitan a la sociedad hacer usos de estos?	Se maneja ordenanzas que regulan el cobro de tasas de servicios e impuestos, entre los cuales está el impuesto predial y el permiso de construcción, no enfatiza directamente al uso de herramientas tecnológicas, sin embargo, el municipio si trabaja en desarrollar un sitio web de consultas, entre ellos está el Gob.ec portal único de trámites ciudadanos, el cual permite interactuar con el ciudadano a través de formularios.	Específicamente como para enfatizar la accesibilidad de los servicios no hay una ordenanza que mencione que se debe hacer todo en línea, el sistema QUIPUX que la mayoría de las entidades públicas manejan, el municipio no lo tiene, todo se lo hace de manera manual.	El municipio si maneja ordenanzas las cuales regulan el valor de los servicios tales como el permiso de construcción y el impuesto predial por medio del portal Gob.ec	Los expertos señalan que el municipio de Tulcán, con respecto a su funcionamiento se efectúan en base a ordenanzas, las cuales regulan el precio de los servicios tales como el impuesto predial y el permiso de construcción, sin embargo, no hay una ordenanza específica que mencione que la accesibilidad de la información sea toda de manera virtual, además de ello no existe una ordenanza la cual enfatice directamente el uso de las herramientas tecnológicas.

<p>Pregunta 2. Conforme a lo estipulado en el Plan Nacional de Gobierno Electrónico en el numeral 3 de Alineaciones, el municipio de Tulcán ha logrado implementar algunos instrumentos enfocados a la temática</p>	<p>Se ha implementado una herramienta que permite el pago del impuesto predial a través de instituciones financieras, las cuales se encuentran inscritas a una red denominada Servicios Facilito, esta permite realizar pagos a nivel nacional. Además de ello, están focalizados en generar tramites menos complicados y en lo posible no asistir a la municipalidad.</p>	<p>Específicamente en acceso de la información se realizó un proceso aproximadamente hace un año, en donde parte de la información que está en el catastro interno se visualice también en la página del municipio y esto ha permitido que se acceda un poco más a la información.</p>	<p>Existe una herramienta la cual permite el pago del impuesto predial por medio de ciertos convenios con instituciones financieras.</p>	<p>Mediante la implementación de herramientas tecnológicas ha permitido al municipio que cuente con una red denominada servicios facilitos, la misma que permite solicitar información, la cual será atendida por medio de correo electrónico, por otro lado, este sistema ha permitido mayor interacción entre el ciudadano y el funcionario público. Además de ello, la página del municipio brinda información de gran utilidad para la ciudadanía.</p>
<p>Pregunta 3 En el Art. 31 de la Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, se ha logrado reducir los costos mediante la implementación del gobierno electrónico.</p>	<p>Al integrar metodologías electrónicas, para el ciudadano le puede reducir costos, debido a que al momento de realizar algún trámite ya no debería traer documentos físicos o acercarse a la entidad, sino mediante el sistema del municipio solo con digitar su número de cédula podrán consultar. Sin embargo, para la institución se generaría mayores costos debido a que al implementar nuevas herramientas es necesario implementar servidores de almacenamiento, seguridad y equipo de seguridad.</p>	<p>Para la institución muy poco, para la ciudadanía si porque habido algunas formas para hacer los trámites, más que nada los pagos de los impuestos. Con respecto a las parroquias también pueden realizar en pago sin necesidad de trasladarse específicamente al municipio, como también dentro de la ciudad lo pueden realizar ciertas partes.</p>	<p>De cierto modo al ciudadano le favorece ya que le permite reducir tiempo y dinero al momento de realizar cualquier tipo de tramites, sin embargo, a la institución le genera mayor costo debido a que tienen que implementar nuevas herramientas tecnológicas.</p>	<p>Con respecto a la optimización y eficiencia de trámites administrativos, los tres expertos concuerdan que la municipalidad de Tulcán se encuentra en un nivel bajo con respecto a la utilización de las herramientas tecnológicas que ofrece el gobierno electrónico, por lo tanto manifiestan que al implementar dichas herramientas a la institución le generaría mayores costos, sin embargo, para la ciudadanía le ayudaría a reducir costos, ya que por medio de las TICS los tramites se los podría realizar de manera digital sin</p>

				necesidad de hacer caso a la institución. Sin duda alguna en la municipalidad de Tulcán se puede evidenciar que aún no se ha implementado el gobierno electrónico ya que aun los tramites se los realiza manualmente.
Pregunta 4 En el Plan Nacional de Gobierno Electrónico, en el capítulo 2, en el inciso 2.2 Gobierno cercano, que estrategias se han logrado implementar dentro de los servicios (catastro y permiso de construcción)?	Se ha implementado plataformas de consulta de impuestos a nivel generador, las cuales están disponibles en la página web institucional, estas han permitido llegar un poco más a la ciudadanía, sobre todo a la ciudadanía más joven.	En relación con el gobierno cercano, en el tema catastral no se ha hecho ninguna aplicación de las estrategias	Actualmente se pueden realizar en línea los pagos lo que son catastrales a nivel de permiso de construcción solo los procesos.	Los dos expertos enfatizan que se ha logrado implementar lo que es una página web de consulta y sobre todo los pagos en línea, sin embargo, uno de los expertos menciona que según las estrategias del gobierno cercano no se ha logrado implementar ninguna estrategia, por lo tanto, en los servicios de catastro y permisos de construcción solo se maneja lo que son páginas web, en donde constan los respectivos formularios los cuales les permite agilizar los procesos, pero con respecto a las estrategias que destaca el Plan Nacional de Gobierno Electrónico no se ha implementado ninguna, por ende, es necesario que el municipio de Tulcán, conozca y sobre todo aplique las estrategias

				mencionadas en el Plan con la finalidad de mejorar la calidad de sus servicios.
<p>Pregunta 5. Con base a la Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos en el Art 7. Difusión de la información pública, como ha intervenido el gobierno electrónico en la prestación de servicios.</p>	<p>El objetivo que se plantea es reducir la tramitología, es decir mediante una planificación a largo plazo, en algunos casos ya se solicita la información por medio de plataformas, es decir mediante formularios y con ello se busca optimizar recursos.</p>	<p>El Municipio cuenta con una plataforma la misma que contiene información del sistema catastral interno permitiendo a los ciudadanos realizar cualquier tipo de consulta sobre los predios.</p>	<p>Especialmente a catastros se ha manejado un portal exclusivamente técnico en el cual existe un gráfico de la ciudad de Tulcán con todos los predios donde se generan las claves catastrales e igualmente el propietario y el área de cada terreno.</p>	<p>Se concuerda que el gobierno electrónico ha incidido en reducir la tramitología, es decir, mediante la plataforma se puede realizar formularios, los cuales serán receptados por cada área correspondiente y así por ser contestados de manera inmediata. De igual manera se da a conocer un espacio de consulta, el mismo que permite conocer de manera rápida el valor que se debe cancelar del predio correspondiente. Por otro lado, mediante la plataforma de servicios, permite a la ciudadanía mantenerse informada, específicamente en los servicios de catastros se maneja un portal, el mismo que ha sido útil ya que proporciona las respectivas claves a los usuarios.</p>
<p>Pregunta 6. ¿Cuáles son los efectos más relevantes que se han alcanzado con la implementación de este modelo, describa los más importantes cuales son las</p>	<p>Por medio de los canales de difusión como televisión y radio se ha logrado dar a conocer los servicios que ofrece la municipalidad. Los efectos que se ha logrado percibir es que la población que habita en</p>	<p>El efecto más importante sería conocer previamente antes de acercarse a las ventanillas que valor debe de cancelar, de igual manera conocer si ha existido modificaciones en</p>	<p>Uno de los objetivos que se persigue es que la comunidad tenga información de mano y pueda hacerlo directamente desde sus hogares a nivel electrónico antes</p>	<p>Mediante la utilización de las herramientas tecnológicas en los servicios de catastros se ha logrado que la ciudadanía pueda realizar el pago de este por medio de convenios con</p>



estrategias que han implementado para que la ciudadanía conozca sobre estos servicios?	lugares alejados como Chical y Maldonado antes tenían de acercarse a la institución para realizar algún trámite, hoy en día solo llaman o simplemente registran el formulario y buscan la solución.	el avalúo de un predio.	de venir a la institución	distintas instituciones bancarias, como también obtener información de manera rápida por medio de la plataforma de los servicios de la municipalidad, sin necesidad de trasladarse a la entidad.
Pregunta 7. ¿En el Art. 363 de la COOTAD se ha logrado realizar procesos enfocados en la prestación de servicios electrónicos y como estos han influido en la ciudadanía?	A través de los formularios y la plataforma Gob.ec y el pago en línea a través de la red de Servicios Facilito ha sido beneficioso, debido a que la ciudadanía que no vive en la cabecera cantonal se ha visto beneficiados.	La aplicación nos ha permitido conocer el valor que se debe pagar de impuesto, y eso nos da a conocer si ha habido algún problema con las claves catastrales urbanas.	Específicamente se ha incrementado por medio de la plataforma Gob.ec el pago de impuestos prediales de igual manera la red de servicios Facilito ha permitido que la ciudadanía pueda realizar consultas o tramites los cuales son direccionados al área correspondiente.	La plataforma Gob.ec y la red de Servicios Facilito son las principales herramientas que maneja el municipio de Tulcán, las cuales han permitido que la ciudadanía pueda consultar el valor a pagar del predio, como también conocer si ha existido alguna problemática con respecto a las claves catastrales. Es importante, destacar que las plataformas anteriormente mencionadas son proporcionadas por el gobierno central, con el fin de mejorar los servicios,
Pregunta 8. Como lograr que la institución precautele los derechos y la seguridad informática de los ciudadanos con base al Art, 90 del Código Orgánico Administrativo, en el uso de las nuevas tecnologías y medios electrónicos	Al integrarse un nuevo gobierno electrónico, al ciudadano le reduce costos, pero a la institución le incrementaría los costos, porque es necesario implementar estrategias de seguridad y aumentar el capital técnico, el mismo que estará encargado de hacer uso de las herramientas y	La implementación de herramientas digitales ha ayudado en su mayoría a que la ciudadanía pueda realizar sus trámites desde cualquier lugar permitiéndoles de esta manera reducir costos, así como también de que se acerquen a las instalaciones de la institución a diferencia de la institución que le	Esto se encarga el área de sistemas	Por medio de estrategias de seguridad y sobre todo técnico será la principal arma para salvaguardar la información de los ciudadanos, y ellos serán los encargados de determinar si la información puede ser difundida como también restringida, con el fin de brindar

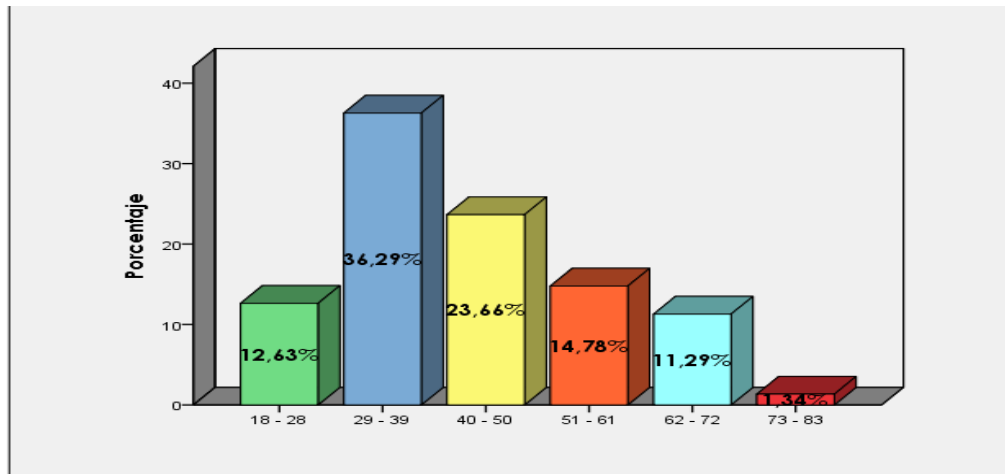
	sobre todo el uso de la información, ya que cierta información puede tener restricciones.	incrementa los costos ya que se necesitaría implementar nuevos programas de seguridad.		seguridad al usuario. Por lo tanto, los dos expertos mencionan que al implementar un nuevo sistema de seguridad el cual este enfocado en precautelar la seguridad de la información para el municipio le generaría mayores costos, pero también les permitiría brindar mayor confianza a la ciudadanía, este sistema lo deberá ejecutar el área de TICS, ya que esta área cuenta con los conocimientos necesarios.
Pregunta 9. ¿Cuenta el municipio de Tulcán con el personal calificado para el manejo de la plataforma web y en función de que reglamento o normativa se sustenta para ejecutar innovaciones tecnológicas?	Si existe personal calificado y designado para realizar estas funciones y siempre nos debe de amparar en la norma de control interno y otras normas que se establecen como políticas institucionales para el uso y manejo de esta información.	Personal calificado para el manejo de la plataforma si existe ya que todos los técnicos están calificados para ingresar, modificar para ejecutar todo el sistema catastral.	El municipio si cuenta con personal capacitado en el manejo de la plataforma los cuales se encarga de mantener actualizada la información que proporciona de los diferentes servicios	Los expertos destacan que el municipio de Tulcán si cuenta con personal calificado en el uso de y manejo de las plataformas, sin embargo, solo un experto indico que todas las funciones que se desarrolla son en base a las normas de control interno, y los dos expertos no indicaron dicha normativa debido a que solo manifestaron que el personal se enfoca en mantener actualizada la información de los distintos servicios que ofrece la municipalidad.

<p>Pregunta 10. ¿Con base al Plan Nacional del Gobierno electrónico en el capítulo 2, inciso 1,3 Objetivos, el municipio de Tulcán ha logrado cumplir con lo estipulado, en función a la plataforma de servicios públicos? (catastros y permiso de construcción)</p>	<p>Parcialmente el tema de consulta ya está implementado, esto ha permitido que la ciudadanía haga uso de este servicio, sin embargo, en tema de permisos de funcionamiento aún falta establecer mecanismos que permitan realizar los trámites de forma virtual o en línea.</p>	<p>El Municipio tiene su jefatura de protocolo y comunicación y ellos constantemente se encargan de difundir que servicios nuevos van integrando a la página, o cuando se han hecho modificaciones para que la ciudadanía conozca.</p>	<p>Se ha logrado cumplir en cierta parte mediante la consulta de manera virtual sin embargo aún falta establecer mecanismos los cuales permitan mejor el servicio.</p>	<p>Con respecto a los objetivos que se deberían cumplir según el Plan Nacional de Gobierno Electrónico, se determina que el Municipio de Tulcán ha logrado cumplir parcialmente dichos objetivos, debido a que en la actualidad se centra en tema de consulta en línea, pago de servicios y formularios, por ende, se determina que existe un deficiente mecanismo el cual permita realizar trámites en línea. Además, de ello enfatizan que constantemente están difundiendo información para que la ciudadanía conozca los nuevos servicios los cuales se los puede realizar de manera digital y sobre todo hagan uso de ellos.</p>
--	---	--	--	---

**Nota:** Elaboración propia en base a la entrevista realizada

#### 4.1.2. Resultados de la encuesta

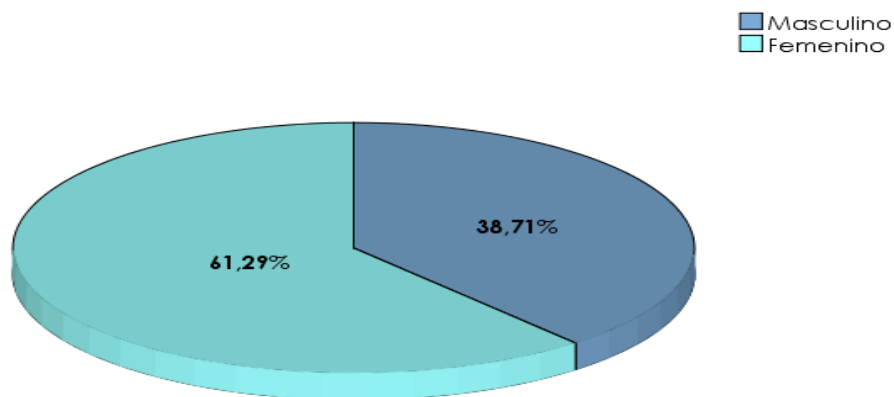
Los resultados de la encuesta están conformados por quince preguntas, las mismas que contendrán su respectiva gráfica de barras verticales, como también gráficas circulares con sus respectivos porcentajes y análisis.



**Figura 1.** Edad de las personas encuestadas  
**Nota:** Investigación de campo en la ciudad de Tulcán (2022)

#### Análisis:

En la ciudad de Tulcán se ejecutó la aplicación de las respectivas encuestas, tomando en cuenta los respectivos datos del INEC, dándonos como resultado que la aplicación de dicha encuesta se la aplico desde los 18 años en adelante, obteniendo como resultado que la mayoría de las encuestas ha sido respondida entre la edad de 29 a 50 años.

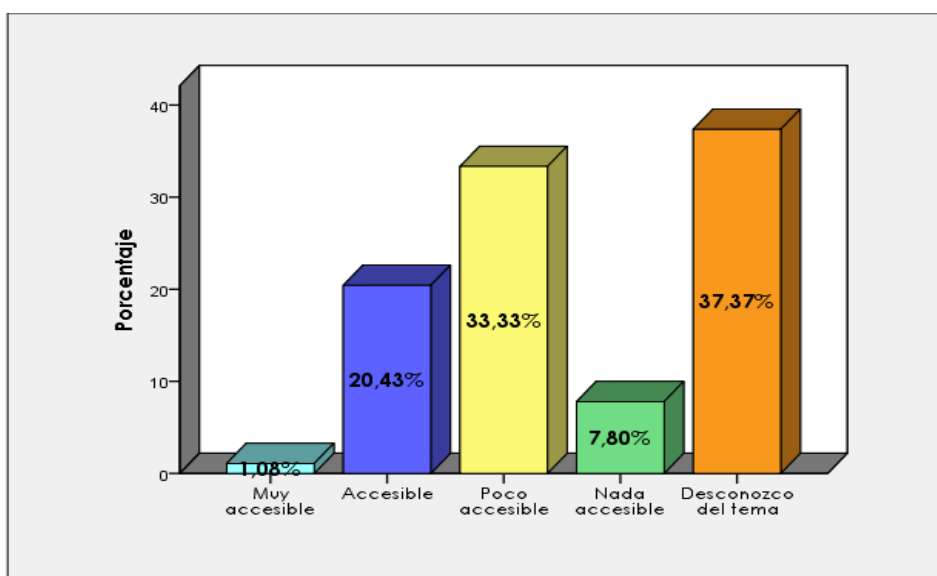


**Figura 2.** Género  
**Nota:** Investigación de campo en la ciudad de Tulcán (2022)

### **Análisis:**

La población mayor encuestada en la ciudad de Tulcán corresponde al género femenino, esto se debe a que al momento de realizar las encuestas en cada hogar se encontraba en gran parte las amas de casa.

**Pregunta 1:** ¿Considera usted que las plataformas digitales implementadas por el municipio de Tulcán en el servicio catastral y permiso de construcción son accesibles?



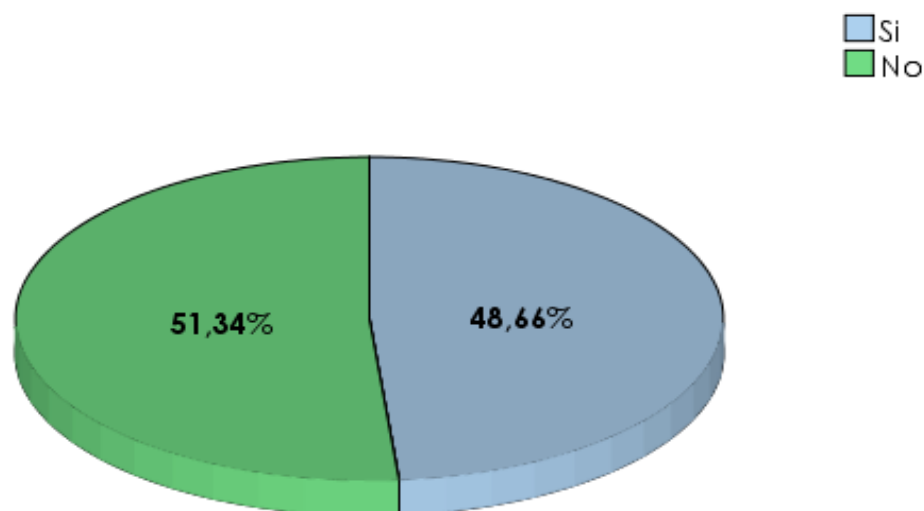
**Figura 3.** Accesibilidad de la plataforma de servicios del municipio

**Nota:** Investigación de campo en la ciudad de Tulcán (2022)

### **Análisis:**

Con respecto a la accesibilidad de la plataforma de servicio catastral y permiso de construcción del municipio de Tulcán, se identifica que dentro de la población encuestada la mayoría desconoce del servicio que brinda el municipio, así como también, otra parte considera que la plataforma es poco accesible, debido a que no cuenta con la debida información, es por ello, que se debería tomar medidas las cuales permitan tener informada a la ciudadanía sobre los avances tecnológicos que ofrece, de igual manera implementar y actualizar la debida información para que la sociedad pueda hacer uso de ella.

**Pregunta 2:** ¿Considera usted que el uso de las plataformas digitales ha ayudado a los ciudadanos en la optimización de recursos tales como tiempo y dinero?



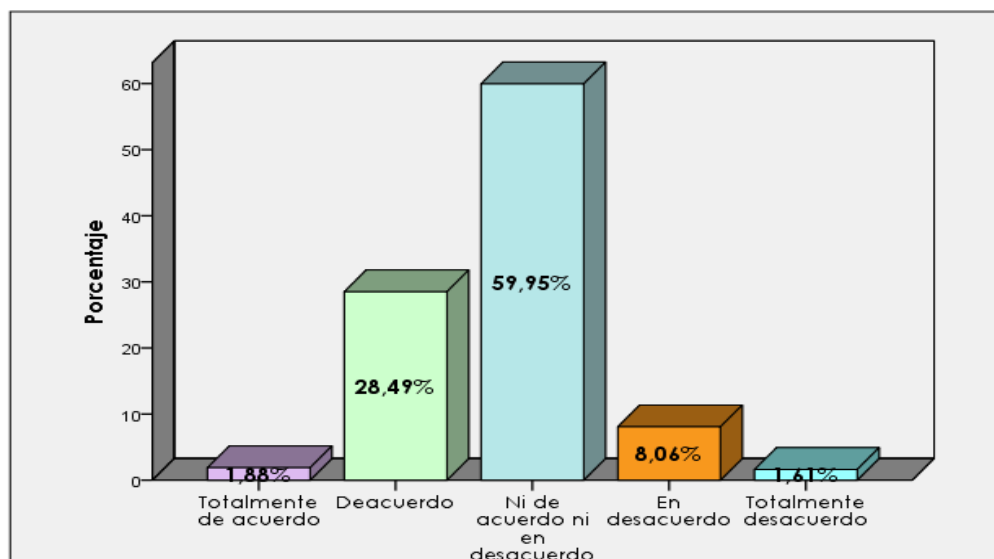
**Figura 4.** Optimización de recursos  
**Nota:** Investigación de campo en la ciudad de Tulcán (2022)

**Análisis:**

De los datos obtenidos en la investigación, se denota que gran parte de la población considera que al utilizar la plataforma de servicios no ha generado mayor impacto en la optimización de recursos, debido a que existe deficiente información en la plataforma, de igual manera, no cuentan con el debido personal que se encargue de dar mantenimiento al sistema llegando a provocando inconvenientes a los usuarios, es por ello que la ciudadanía ha optado en acercarse de manera presencial a realizar cualquier trámite.

Por lo tanto, el municipio de Tulcán deberá mejorar el servicio que brinda mediante la plataforma, con la finalidad de que la ciudadanía se sienta satisfecha al momento de realizar cualquier tipo de trámites y dichos procesos sean realizados de manera eficiente.

**Pregunta 3:** Considera usted que, mediante la aplicación de las TICs (Tecnologías de la información y comunicación) en los servicios públicos (catastros y permiso de construcción) se ha logrado mejorar la capacidad de gobernar.



**Figura 5.** Capacidad de gobernar

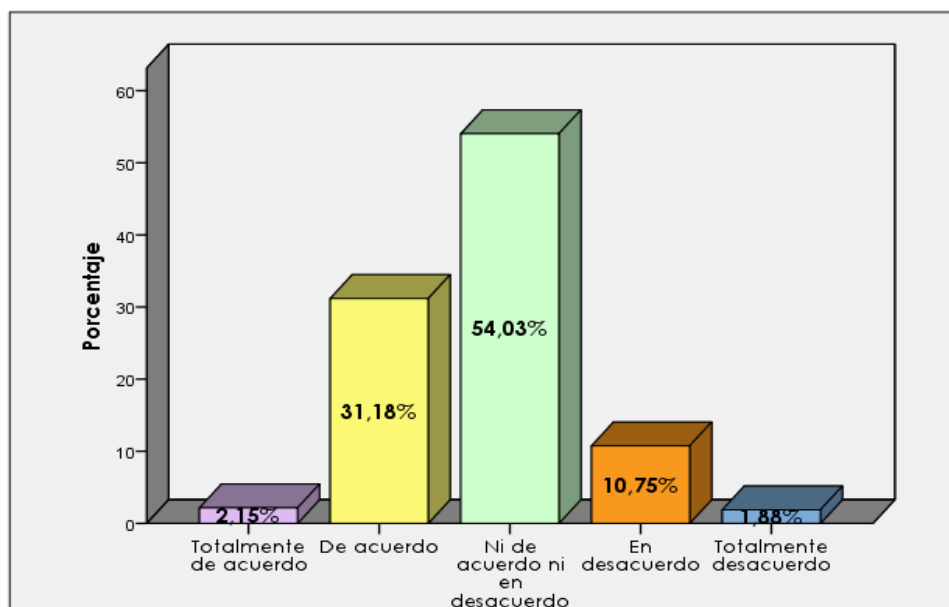
**Nota:** Investigación de campo en la ciudad de Tulcán (2022)

### **Análisis:**

En el sector público, el uso de las herramientas tecnológicas busca mejorar los procesos como también la capacidad de gobernar, con el fin de conocer las problemáticas que enfrenta la sociedad y con ello generar soluciones, sin embargo, en el municipio de Tulcán no se ha logrado obtener mayor resultado, ya que la población desconoce del tema, y por ende muestran neutralidad sobre la utilización de herramientas tecnológicas y las mejoras que puede generar en la forma de gobernar.

Es importante destacar que la capacidad de gobernar busca alcanzar un estado de equilibrio en donde los gobernantes y gobernados trabajen de manera conjunta para solventar las demandas sociales y así lograr alcanzar un Estado de bienestar en donde prevalezca la eficiencia, eficacia y transparencia en los procesos.

**Pregunta 4:** Considera usted que la plataforma tecnológica de servicios (catastros y permiso de construcción) cuenta con la debida información.



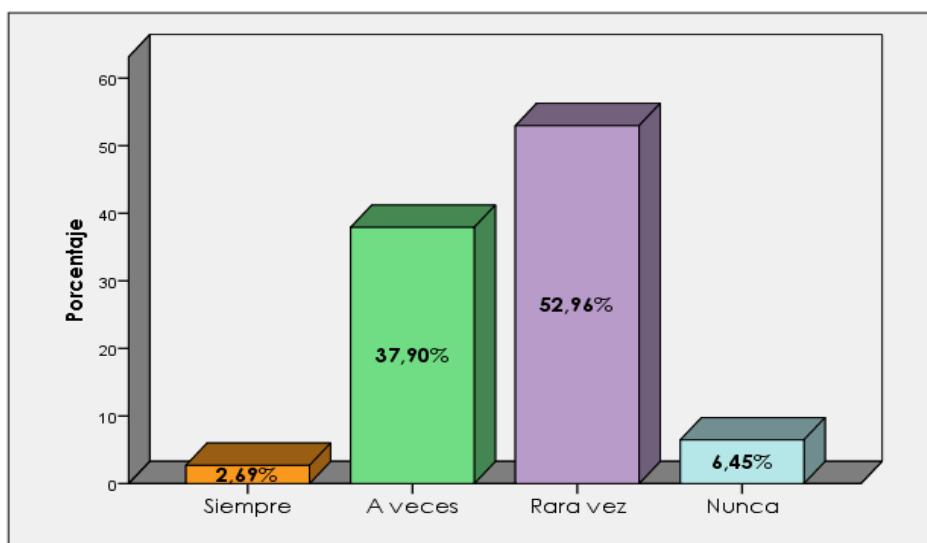
**Figura 6.** Cuenta con debida información  
**Nota:** Investigación de campo en la ciudad de Tulcán (2022)

**Análisis:**

Debido al desconocimiento que existe sobre la plataforma de servicios del municipio de Tulcán, la ciudadanía manifiesta neutralidad con respecto a la información que proporciona el sistema, provocando de tal manera desconfianza e inseguridad al momento de querer realizar cualquier trámite, por ende, es necesario implementar estrategias las cuales conlleven a que la ciudadanía este informada sobre qué servicios brinda el municipio de manera virtual o presencial, por lo tanto, la información que se proporciona en la plataforma debe ser clara, precisa, completa y sobre todo oportuna.



**Pregunta 5:** ¿Con la implementación de la plataforma tecnológica, los trámites en línea (servicio de catastros y permiso de construcción) han ayudado a mejorar la atención brindada por el municipio?



**Figura 7.** Mejor atención

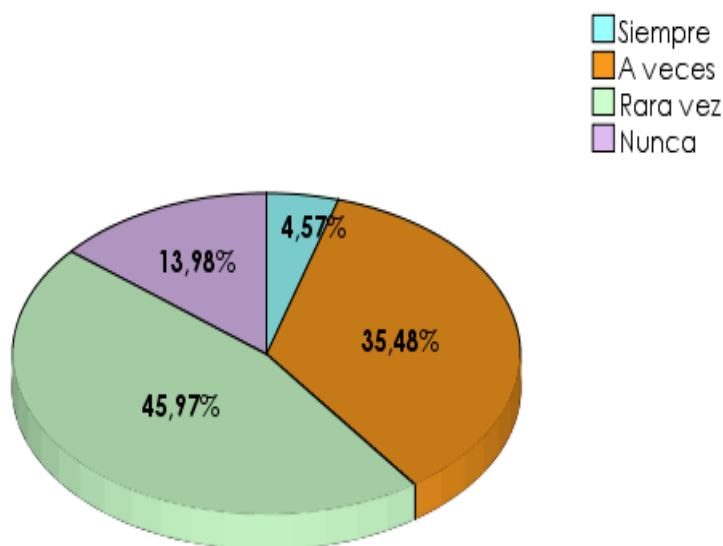
**Nota:** Investigación de campo en la ciudad de Tulcán (2022)

#### **Análisis:**

Mediante la información obtenida la ciudadanía considera que rara vez se ha logrado mejorar la atención brindada por medio de la plataforma, debido a la poca información que ofrece, como también una mínima parte considera que nunca se ha mejorado la atención, trayendo como resultado insatisfacción e inseguridad al momento de realizar cualquier trámite debido a que el municipio de Tulcán no cuenta con un sistema equipado que ayude a solventar las demandas de la ciudadanía.

Uno de los objetivos que persigue el gobierno electrónico es mejorar los servicios a través de la aplicación de las herramientas tecnológicas y con ello lograr alcanzar eficiencia, eficacia, transparencia y sobre todo participación en los procesos de asuntos públicos, por lo que el municipio de Tulcán debería implementar el Plan Nacional de Gobierno Electrónico, el mismo que permitirá mejorar los servicios.

**Pregunta 6:** ¿Considera usted que, mediante la implementación de la plataforma del municipio de Tulcán, se ha logrado mejorar los mecanismos de participación ciudadana?

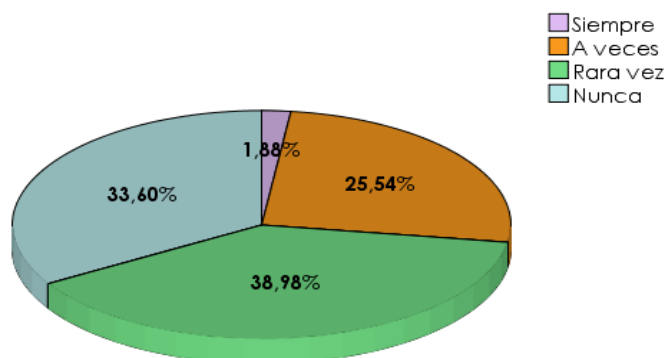


**Figura 8.** Mecanismos de participación  
**Nota:** Investigación de campo en la ciudad de Tulcán (2022)

**Análisis:**

La población encuestada manifiesta que poco se ha logrado mejorar los mecanismos de participación mediante la utilización de la plataforma de servicios que ofrece la municipalidad de Tulcán, debido a que existe deficiente información y poco personal capacitado, lo cual ha generado desconformidad por parte de la ciudadanía, por ende, es necesario que el municipio por medio de la tecnología ponga a disposición los mecanismos de participación como son la silla vacía, cabildos populares, rendición de cuentas, voluntariado, entre otras, los mismo que buscan que la ciudadanía conozca e interactúe en asuntos y toma de decisiones del sector público, además, hoy en día por medio de las herramientas tecnológicas se busca obtener mayor participación.

**Pregunta 7:** ¿Con que frecuencia usted utiliza la plataforma del municipio de Tulcán para realizar los diferentes trámites?

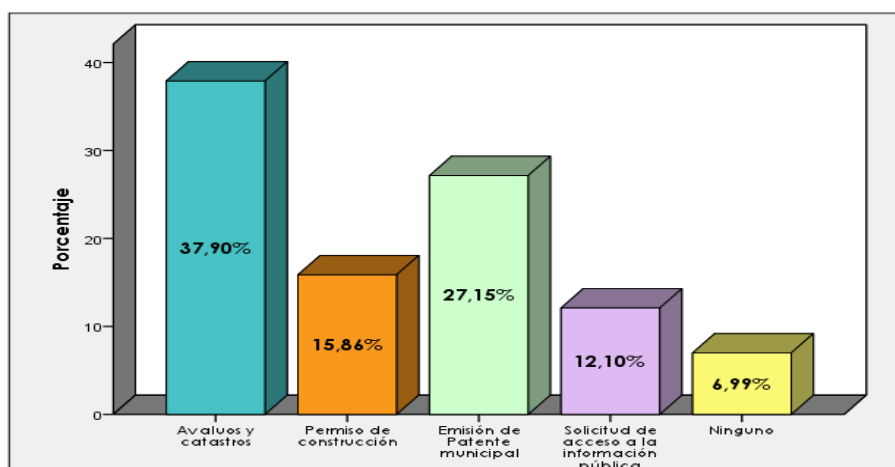


**Figura 9.** Utilización de la plataforma del municipio de Tulcán  
**Nota:** Investigación de campo en la ciudad de Tulcán (2022)

**Análisis:**

La mayor parte de la población rara vez ha utilizado la plataforma de servicios para realizar cualquier trámite en línea, además otra parte desconoce los servicios que brinda el municipio por medio de las herramientas tecnológicas, motivo por el cual no han utilizado dicho servicio, por lo tanto, se considera necesario ejecutar acciones las cuales conlleven a informar de manera continua los avances y funciones que se vienen generando dentro del municipio y con ello hacer conocer a la sociedad que servicios los pueden realizar de manera digital o presencial.

**Pregunta 8:** ¿Qué trámites en línea conoce usted que el Municipio de Tulcán presta a la ciudadanía?

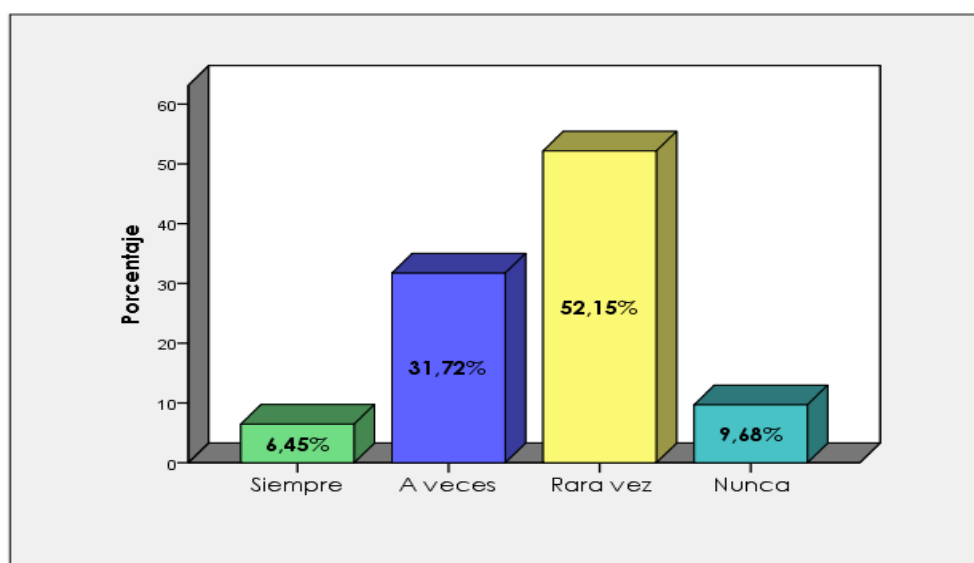


**Figura 10.** Trámites en línea  
**Nota:** Investigación de campo en la ciudad de Tulcán (2022)

### Análisis:

Mediante la obtención de datos se evidencia que parte de la población utiliza los servicios de avalúos y catastros, por otra parte la emisión de patente municipal, los mismos que son brindados por el municipio de Tulcán, estos servicios permiten que la ciudadanía conozca el valor que debe de cancelar, y el respectivo permiso que debe tener para ejecutar alguna actividad económica, sin embargo, a pesar de los avances tecnológicos que se han venido generando aún existen personas que no hacen uso de ellos, por lo tanto es necesario fomentar la utilización de la plataforma de servicio y sobre todo hacer conocer las ventajas que traen consigo como son la agilidad en los procesos, accesibilidad de la información, reducción costos, entre otros, y con ello generar resultados favorables tanto para la ciudadanía como para los funcionarios públicos.

**Pregunta 9:** ¿Mediante la implementación del gobierno electrónico en los servicios públicos se ha logrado mayor agilidad en los procesos o trámites?



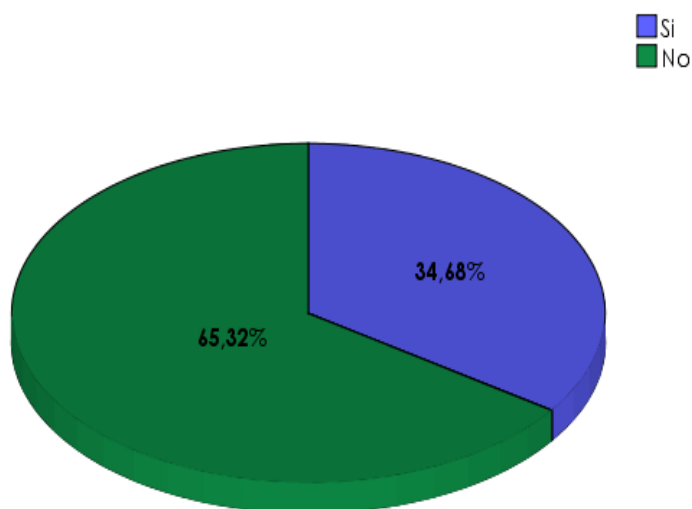
**Figura 11.** Agilidad en los procesos o trámites  
**Nota:** Investigación de campo en la ciudad de Tulcán (2022)

### Análisis:

Debido a la poca infraestructura tecnológica que tiene el municipio de Tulcán ha provocado que los procesos o trámites que se realizan de manera digital rara vez sean ágiles, esto ha generado que la ciudadanía sienta insatisfacción al momento de utilizar este servicio, así como también otra parte de la población considera que ocasionalmente se ha logrado agilizar dichos procesos, dando como resultado de que el servicio brindado por el municipio es poco eficiente, debido a la falta de

interés por parte del funcionario público y la falta de recursos invertidos para las herramientas tecnológicas .

**Pregunta 10:** Considera que el municipio de Tulcán cuenta con equipos tecnológicos adecuados que generen servicios de calidad

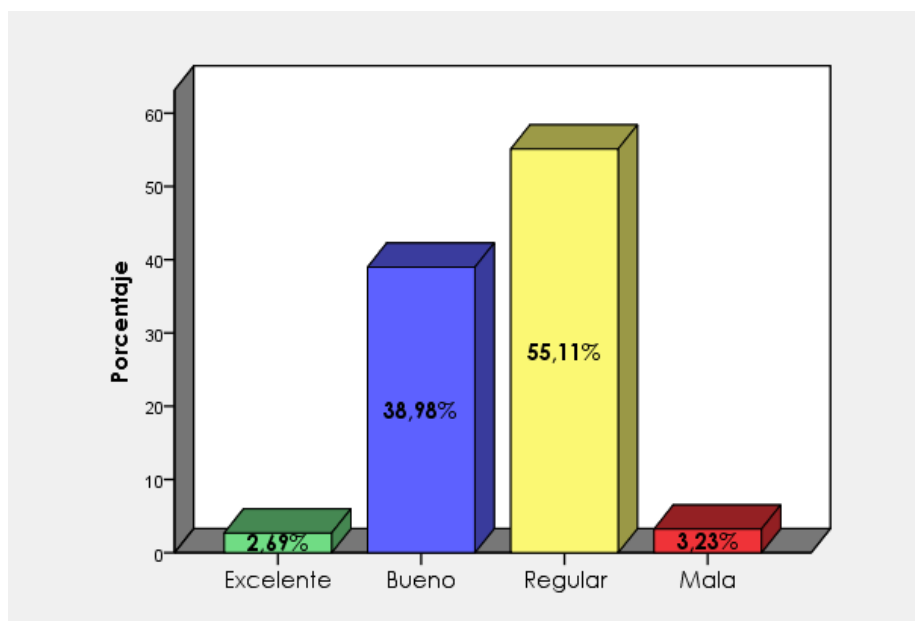


**Figura 12.** Servicio de calidad  
**Nota:** Investigación de campo en la ciudad de Tulcán (2022)

**Análisis:**

Mediante la información proporcionada por la población encuestada, se obtiene que más de la mitad de la ciudadanía consideran que el municipio de Tulcán no cuenta con herramientas tecnológicas necesarias para brindar un servicio de calidad, la cual solvente las necesidades de la población. Por lo tanto, es indispensable que las autoridades competentes tomen medidas necesarias con respecto al uso de la tecnología, tomando siempre en cuenta el bienestar y progreso de la sociedad.

**Pregunta 11:** ¿Cómo califica el servicio brindado por el municipio de Tulcán (servicios de catastros y permiso de construcción)?



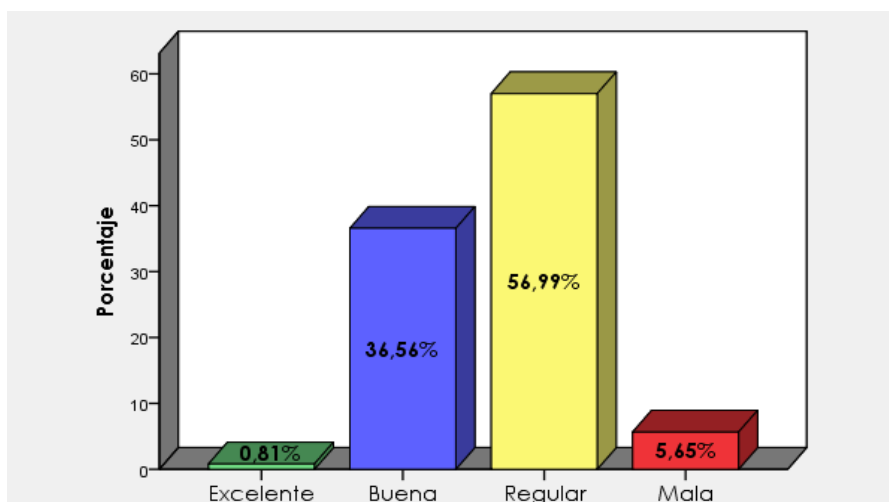
**Figura 13.** Calificación del servicio

**Nota:** Investigación de campo en la ciudad de Tulcán (2022)

#### **Análisis:**

El municipio de Tulcán cuenta con varios servicios, entre ellos está el servicio catastral y permisos de construcción, los cuales mediante la investigación realizada a la población urbana de la ciudad de Tulcán se logra determinar que más de la mitad de la población en estudio determina que la calidad del servicio es regular y otra mínima parte lo califica bueno, por ende, los funcionarios públicos deben tomar medidas, las cuales permitan mejorar los servicios brindados y con ello generar opiniones positivas por parte de la ciudadanía, sin dejar de lado la importancia del uso de las herramientas tecnológicas para mejorar los procesos como también generar mayor participación.

**Pregunta 12:** ¿La prestación de servicio catastral y permiso de construcción en la plataforma del Municipio es?

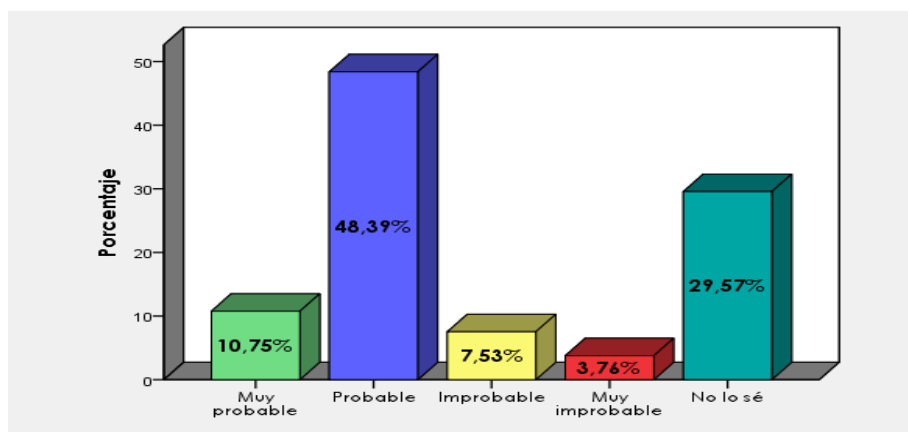


**Figura 14.** Prestación del servicio  
**Nota:** Investigación de campo en la ciudad de Tulcán (2022)

#### **Análisis:**

Con respecto al servicio brindado en la plataforma del servicio catastral y permiso de construcción se lo considera regular, debido a que existen falencias en el sistema, entre ellas está la incompleta información, deficiente actualización, dificultad para cargar la página, entre otras, por consecuente ha traído consigo que la ciudadanía sienta inseguridad al hacer uso del servicio y se ha visto en la necesidad de acercarse de manera presencial a realizar dichos trámites, así como también la falta de personal capacitado es evidente, y por ende se ve reflejado en la plataforma, por lo cual es necesario que las autoridades competentes solucionen de manera factible esta problemática que viene afectado de manera continua la ejecución y sobre todo el uso de este servicio.

**Pregunta 13:** ¿Cuál es la probabilidad de que utilice la plataforma de los servicios públicos (catastros y permiso de construcción) que brinda el municipio?

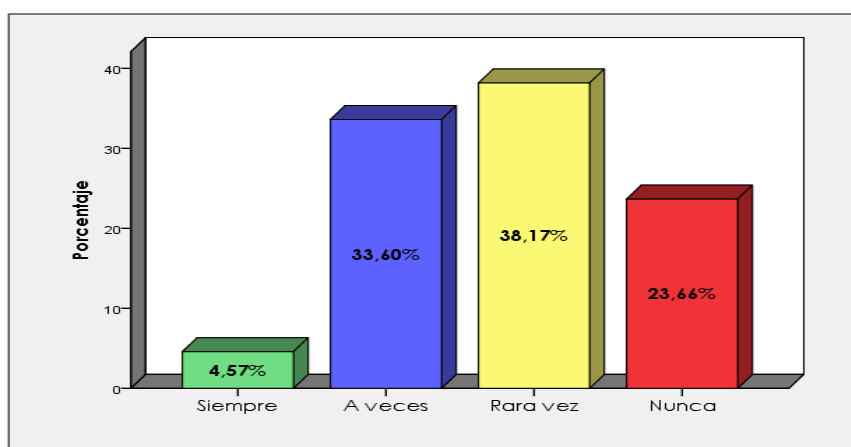


**Figura 15.** Probabilidad de utilizar la plataforma  
**Nota:** Investigación de campo en la ciudad de Tulcán (2022)

#### **Análisis:**

El gobierno electrónico es la aplicación de las herramientas tecnológicas en asuntos administrativos, gestión y planificación, por ende, fue necesario conocer la opinión de la sociedad con respecto a la probabilidad de utilizar una de muchas herramientas que presta el gobierno electrónico como son las plataformas digitales, por lo cual se obtuvo como resultado que la mayor parte de la población si utilizaría, siempre y cuando conozcas su uso, función y sobre todo las ventajas que traería consigo la utilización de la misma.

**Pregunta 14:** ¿Siente seguridad al realizar sus trámites y pagos por medio de la plataforma del municipio de Tulcán?



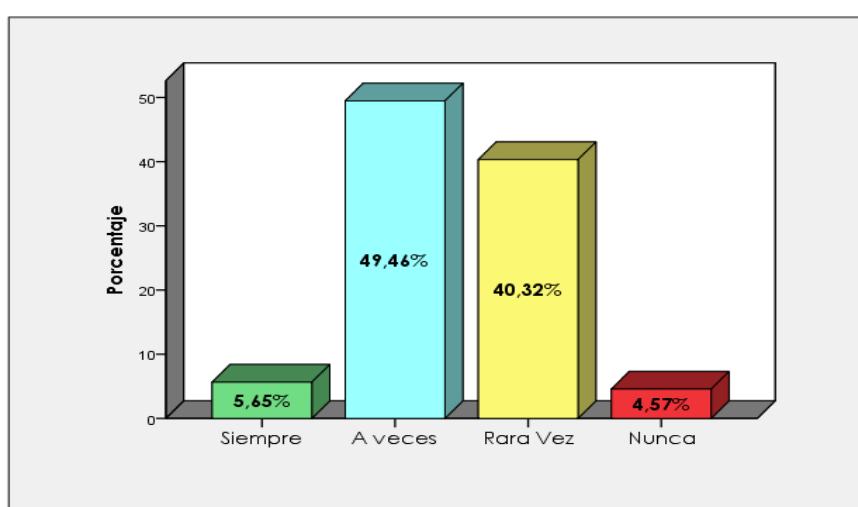
**Figura 16.** Seguridad al realizar trámites  
**Nota:** Investigación de campo en la ciudad de Tulcán (2022)



### Análisis:

Es importante que el municipio de Tulcán cuente con sistemas de seguridad en su plataforma de servicios, con el objetivo de brindar mayor confianza a la ciudadanía al momento de hacer uso de ella, por lo tanto, según la investigación realizada la población considera que ocasionalmente siente seguridad por lo tanto, es necesario implementar sistemas, los cuales generen calidad, transparencia y confiabilidad en el o los servicios que el ciudadano vaya a utilizar en la plataforma de servicios públicos.

**Pregunta 15:** ¿La institución cuenta con personal capacitado que ayude a solventar las inquietudes de los ciudadanos de manera eficiente?



**Figura 17.** Personal capacitado  
**Nota:** Investigación de campo en la ciudad de Tulcán (2022)

### Análisis:

Mediante el estudio realizado sobre la prestación de servicios en el municipio de Tulcán, se ha obtenido que la población en pocas ocasiones ha contado con personal que les ayude a solventar ciertas inquietudes, ocasionando mala imagen y sobre todo desconfianza al momento de realizar algún trámite o proceso, además de ello, la falta de vocación del personal ha permitido que no realicen sus actividades de manera eficiente y ha generado que la ciudadanía se sienta desconforme con el servicio recibido, por lo tanto, es primordial tener el personal capacitado dentro de una institución tanto pública como privada, ya que de ellos depende del prestigio y confiabilidad que generen a la ciudadanía.

## **4.2. DISCUSIÓN**

La discusión se la realizará en base a las preguntas de investigación, por lo tanto, estará conformada por cada una de ellas con sus respectivos aportes teóricos y resultados obtenidos de los instrumentos de investigación, con la finalidad de sustentar la presente investigación.

### **¿Cuál es la situación actual del gobierno electrónico en el servicio público catastral y permiso de construcción?**

Por medio de la información obtenida en la investigación se logra determinar la importancia de la implementación del gobierno electrónico en los servicios públicos, como lo menciona Zamora, Arrobo y Cornejo (2018) en su artículo científico, el cual destaca que mediante la implementación del gobierno electrónico ha generado que la administración pública vaya cambiando con el transcurso del tiempo, llegando a percibir cambios estructurales de innovación más participativos y eficientes, es así que mediante la información obtenido y destacada en la tabla 2, se identifica que en el municipio de Tulcán se encuentra parcialmente implementando el gobierno electrónico, sin embargo aun no cuenta con una ordenanza que enfatice el uso de las herramientas tecnológicas en los servicios públicos.

Con base a la teoría burocrática de Max Weber, se comprende que los servicios públicos deben ser eficientes, transparentes y participativos, por lo cual la división del trabajo como los procedimientos estandarizados permiten mejorar el servicio y con ello obtener resultados favorables con un bajo costo, sin embargo, la ciudadanía considera que aún no existen procedimientos que ayuden a la optimización de recursos, así como también a los mecanismos de participación, por lo tanto, un 56.99% de la población indica que el servicios es regular, debido a que no cuenta con los quipos tecnológicos adecuados en relación al servicio de catastros y permiso de construcción.

Según Weber, citado por Ramió (2020) el modelo burocrático enfatiza en la eliminación del clientelismo lo cual busca mejorar los procesos administrativos de las entidades públicas, no obstante, es importante destacar que este modelo es considerado el mejor sistema de organización logrando así llevar un trabajo en equipo y de manera equitativa que permita alcanzar el bienestar económico y social por lo tanto la ciudadanía menciona que para lograr procesos de calidad es

necesario la cooperación tanto de funcionarios públicos como de la misma sociedad con el fin de obtener resultados positivos y de que el clientelismo disminuya.

### **¿Cuáles son los aportes realizados por el municipio de Tulcán para mejorar el servicio catastral y permiso de construcción?**

Por otro lado, la teoría de los nuevos servicios públicos de Robert B. Denhardt y Janet Vinzant Denhardt (2000) enfatiza que el ente principal para lograr mejorar los servicios son los funcionarios públicos, ya que son ellos quienes deben articular procesos los cuales velen por los intereses de la sociedad, por lo tanto, por medio de la tecnologías de la información y comunicación se busca generar procesos en los cuales el funcionario público lidere y permita alcanzar los objetivos por medio de la interacción entre la sociedad y el gobierno, es así que, en el apartado de la tabla 2, se da a conocer que en el municipio de Tulcán, los aportes que se ha realizado son la utilización de plataformas como es el Gob.ec y la red de servicio facilito, las mismas que se manejan a nivel nacional para realizar pagos o consultas sobre los servicios públicos.

Mediante la investigación se denota que el servicio catastral y permiso de construcción del municipio de Tulcán no coincide con lo planteado en las teorías, debido a que no se lleva procesos sistematizados y sobre todo la falta de personal capacitado ha provocado un bajo nivel de satisfacción por parte de los usuarios, así como también una mala imagen de la institución. Por otro lado, mediante la técnica de la entrevista se determina que no cuentan con un sistema equipado, el cual permita brindar un servicio eficiente, además de ello, se logra identificar que la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación son deficientes debido a que los funcionarios públicos desconocen las ventajas que les traería consigo la implementación del Plan Nacional de Gobierno Electrónico.

Considerando las teorías, es necesario transformar la administración como la gestión mediante la ejecución del Plan Nacional de Gobierno electrónico, el cual busca por medio del uso de las tecnologías desarrollar un gobierno abierto, cercano y sobre todo eficiente y eficaz, con el propósito de lograr que tanto el Estado como la sociedad estén interactuando de manera activa con el objetivo de generar un mejor desarrollo y sobre todo un servicio de calidad.

Según Ayllón (2017) el gobierno electrónico a través de las tecnologías ha permitido derribar brechas entre el gobierno y la sociedad, permitiendo obtener una sociedad

informada y actualizada sobre los procesos que se realizan en la entidad, por otro lado también conocer las ventajas y desventajas que traen las herramientas tecnológicas, no obstante, en el municipio de Tulcán considera que no existe una ordenanza la cual especifique que todos los servicios sean realizados de manera digital, debido a que si todos los servicios fueran realizados en línea, a la institución le generaría mayores costos.

### **¿Cuál es el nivel de accesibilidad de los ciudadanos en la plataforma del servicio catastral y permiso de construcción?**

Por lo tanto, según Vargas (2011) propone cuatro dimensiones del gobierno electrónico como son la e-administración, e-gobierno, e-democracia y e-gobernanza; todas ellas encaminadas en solventar las demandas sociales y sobre todo en generar una participación en donde el ciudadano pueda tomar decisiones en asuntos públicos, logrando de este modo mejorar la calidad y transparencia de los servicios públicos, mediante los resultados obtenidos, se puede observar que el municipio de Tulcán no ha efectuado una adecuada planificación que le permita implementar estrategias, las mismas que le ayude a sobre salir dentro de la era digital, es por ello que el 65,32% de la población considera que la plataforma brindada por el municipio no cuenta con herramientas adecuadas las mismas que les ayude a solventar sus necesidades debido a que la institución no ha puesto en práctica las dimensiones del gobierno electrónico, llegando a percibir deficiencia en los procesos.

Además con relación a la información obtenida por medio de la entrevista realizada a los funcionarios del municipio de Tulcán de los departamentos de avalúos, catastros y planificación mencionan que no se ha implementado lo que es gobierno electrónico debido a que aun realizan trámites de manera tradicional, es decir manualmente, a diferencia del encargado del departamento de Tics manifiesta que el municipio si cuenta con un sitio web de consultas como es el Gob.ec, el cual permite interactuar con la ciudadanía por medio de formularios, de igual manera manifiesta que utilizan una red denominada servicio facilito, la misma que permite el pago del impuesto predial a través de instituciones financieras. Sin embargo, el 37,37% de la ciudadanía desconoce de la existencia de estas herramientas ya que no habido la debida concientización por parte de las autoridades para que la ciudadanía haga uso o manejo de este servicio, además el 33,33% de la población menciona que la plataforma no es accesible debido a que no cuenta con la información requerida debido a que los funcionarios no la mantienen actualizada

constantemente así como también de que la plataforma es dificultosa para el usuario motivo por el cual ha provocado que la ciudadanía aun siga realizando sus trámites de manera tradicional.

Para Lucero y Durby (2020) destacan que la calidad de servicio se logra mediante una preparación tanto del funcionario público como el mismo usuario, es decir, si el servicio es más adecuado se logrará más calidad, pero si el servicio que brinda una institución es menos adecuado tendrá menos calidad, por lo tanto, la calidad de servicio dependerá del nivel de satisfacción que perciba el ciudadano, en relación con el servicio brindado por parte de municipio de Tulcán la población tulcanesa considera que el servicio recibido carece de eficacia y eficiencia debido al bajo nivel de compromiso y entrega hacia la labor que realizan provocando que el ciudadano no se sienta satisfecho con el servicio recibido.

Para determinar la calidad de servicio es indispensable hablar del modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), mediante sus dimensiones permite conocer la calidad del servicio y con ello las expectativas y percepciones de los usuarios, es decir, saber si el producto o servicio recibido tuvo un impacto positivo para el ciudadano, caso contrario tomar las medidas necesarias para mejorar dicho servicio, para ello se deberá tomar en cuentas las cinco dimensiones como es la fiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. A través de los resultados recopilados tanto de la encuesta como de la entrevista se evidencia que el servicio catastral y permiso de construcción brindados por el municipio de Tulcán se encuentran en bajos estándares, debido a la débil utilización de los recursos tecnológicos como también la poca eficiencia en los trámites, lo cual ha provocado que la población se sienta insatisfecha.

El propósito de este trabajo ha sido analizar como el municipio de Tulcán ha implementado el gobierno electrónico en los servicios catastral y permiso de construcción mediante los resultados obtenidos de la técnica de la encuesta y la entrevista. En relación a la primera variable, gobierno electrónico se pudo evidenciar que el municipio de Tulcán no ha ejecutado en su totalidad la implementación de las herramientas tecnológicas debido a la mala planificación realizada por parte de los funcionarios públicos así como también al poco interés al implementar esta herramienta, dejando de un lado lo que menciona el plan nacional del gobierno electrónico, en cuanto a la segunda variable servicio público (catastral y permiso de construcción) se pudo evidenciar que este servicio no es ejecutado de una manera

adecuada debido a que no es tan accesible para la ciudadanía y no es realizado de manera eficiente y eficaz.

En cuanto a la idea a defender se logró obtener la relación entre gobierno electrónico y servicios públicos, es decir que al llegar a implementar los servicios en línea por parte del municipio de Tulcán ayudaría a generar espacios de participación en donde la ciudadanía pueda interactuar con los funcionarios públicos y den a conocer cuáles son sus necesidades e inquietudes de igual manera facilitarles al momento de querer realizar cualquier tipo de trámites así como también cancelar por los servicios recibidos.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. CONCLUSIONES

- En el municipio de Tulcán en relación con el servicio catastral y permiso de construcción parcialmente se encuentra implementado el gobierno electrónico, tal como se muestra en la tabla 2, en donde se menciona que el municipio de Tulcán utiliza una red denominada Servicios facilito para realizar los pagos del impuesto predial, así como también cuenta con una plataforma en donde la ciudadanía puede tener acceso a la información, sin embargo se evidencia que solo un 2,15% de la población encuesta considera que la plataforma cuenta con la debido información, a diferencia de la otra parte de la población considera que la plataforma no cuenta con la información adecuada, las cuales permitan brindar un servicio de calidad, es por esa razón que los procesos se los sigue realizando de forma manual limitando de cierto modo la participación activa entre gobernantes y gobernados.
- Mediante los instrumentos de investigación aplicados se concreta que a pesar de los avances tecnológicos que se han venido generando, estos no han sido acogidos por las autoridades y por ende la ciudadanía no ha hecho uso de este servicio, ya que el 37,37 % de la población desconoce que tipos de servicios los puede realizar en línea, como también la falta de actualización de información ha incidido en que estos servicios sigan desarrollándose de manera habitual.
- Una vez obtenido la información con respecto al tema en estudio y tomando en cuenta lo estipulado en el Plan Nacional de Gobierno Electrónico este busca incrementar el uso de servicios electrónicos para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, sin embargo en el municipio de Tulcán no ha realizado ningún aporte en los servicios de catastros y permiso de construcción, debido a que se evidencia que la plataforma de servicios carece de información y sobre todo no funciona de manera correcta, por otro lado, la ciudadanía se

encuentra insatisfecha con el servicio, ya que no brinda la atención necesaria y considera que el servicio no es eficiente. Además, a pesar de los avances tecnológicos que se han venido generando en la actualidad, estos no han sido implementados en el municipio, ya que todavía se realizan los procesos de manera tradicional.

- A través del instrumento de la encuesta se logró identificar que el 33,33% de la población considera que el servicio catastral y permiso de construcción es poco accesible, ya que no cuenta con información clara y actualizada, así como también el desconociendo de la forma de utilizar dichos servicios, los cuales son brindados de manera digital, por otro lado, el nivel de seguridad que perciba el usuario también influye, ya que una mínima parte de la población 4,57% ha sentido seguridad al momento de realizar el pago de los servicios en línea, por ende, de eso dependerá de que la ciudadanía haga uso de la plataforma web.
- Es importante destacar que nuestro campo de estudio está integrado por una población cultural, la misma que está expuesta a cambios aún más si se trata de la tecnología, por ende fue necesario conocer cuál sería la probabilidad de utilizar la plataforma o herramientas tecnológicas que proporcionaría el municipio de Tulcán, obteniendo como resultado en la figura 15 que más de la mitad de la población encuestada si haría uso de las herramientas tecnológicas, con el fin de obtener un servicio eficiente, eficaz y sobre todo transparente.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

- El municipio de Tulcán deberá realizar la respectiva planificación tomando en cuenta la implementación del Plan Nacional de Gobierno electrónico, con el fin de distribuir los recurso y con ello mejorar los servicios y así lograr mayor participación de la sociedad, para brindar procesos eficientes, eficaces y sobre todo transparentes, por lo tanto, es necesario que los funcionarios públicos conozcan las ventajas que traería consigo la utilización de las herramientas tecnológicas, como son: agilidad en los procesos, servicio integrado en línea, fácil acceso a la información, mayor participación, entre otros.
- Es importante que los funcionarios del municipio de Tulcán, especialmente en el departamento de Tics mantengan la información actualizada, con la



finalidad de que la ciudadanía haga uso de ella y sobre todo conozca como se realizan los respectivos trámites en línea.

- La plataforma de servicios del municipio de Tulcán debe contar con un sistema de consulta como por ejemplo la implementación de un sistema artificial como un chat Bot, el mismo que permita conocer las inquietudes de la ciudadanía, además de ello contar con un diseño cómodo y accesible, el cual tenga por objetivo lograr que los usuarios realicen sus trámites y solicitudes de forma fácil y sencilla en donde no presente ninguna dificultad al momento de manejar la plataforma.
- El municipio debería implementar un sistema de seguridad de información, el mismo que sea operado por personal capacitado con la finalidad de que se encargue de actualizar y precautelar la información de los usuarios, de tal manera que se sientan seguros al momento de ingresar a dicha plataforma y con ello realizar los debidos trámites con confianza.
- Finalmente, es indispensable que las autoridades realicen la debida capacitación y concientización a la ciudadanía con el fin de dar a conocer que trámites se los puede realizar de manera digital, como también el debido uso que se le debe dar a la plataforma y así generar mayor seguridad y confianza a la ciudadanía, por lo tanto, al utilizar las herramientas tecnológicas se ayudaría a la optimización de recursos tales como tiempo y dinero tanto a los funcionarios públicos como a la ciudadanía.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asamblea Constituyente. (20 de octubre 2008). Constitución de la República del Ecuador. [https://www.defensa.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\\_act\\_ene-2021.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)
- Ayllón, K. (2017). *Gobierno electrónico y la recaudación tributaria del impuesto vehicular en el servicio de administración tributaria de Lima* [Tesis para optar el grado de Magister, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5325/Ayllon\\_SK\\_DC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5325/Ayllon_SK_DC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Barragán, X. (2019). *Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador* [Tesis Doctoral, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7416/1/TD135-DA-Barragan-Factores.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencia*. Tercera edición, Pearson. Colombia. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bruni, P. (25 de 10 de 2017). *La Satisfacción del Cliente*. <https://www.themamed.com/wp-content/uploads/2017/10/LA-SATISFACCI%C3%93N-DEL-CLIENTE.pdf>
- CEPAL. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*, Publicación de las Naciones Unidas, Chile. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/7330>
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y de Descentralización [COOTAD]. (19 de octubre 2010). <https://www.cpccs.gob.ec/wpcontent/uploads/2020/01/cootad.pdf>

- Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones [COPCI]. (29 de diciembre 2010).  
<https://www.correosdeecuador.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2018/11/COPCI.pdf>
- Código Orgánico Administrativo [COA]. (7 de julio 2017).  
<https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wpcontent/uploads/2020/11/COA.pdf>
- Denhardt, R. y Vinzant, J. (2000). *The New Public Service: Serving Rather Than Steering*. *Arizona State University*, N°6, Vol 60, pág. 549-559  
<http://www.mcrhrdi.gov.in/91fc/coursematerial/management/4%20Serving%20Orather%20than%20steering.pdf>
- Diéguez, G. Gasparín, J. Sánchez, J. y Schejtman. L. (2017). *Escenarios y perspectiva del gobierno electrónico en América Latina y el Caribe*.  
<https://www.cippecc.org/publicacion/escenarios-y-perspectivas-del-gobierno-electronico-en-america-latina-y-el-caribe/>
- Franco, A. (2020). *La Administración pública: un enfoque desde la teoría del Estado y los derechos humanos*. Editorial Universidad de posgrado del Estado, Ecuador.  
<https://editorial.iaen.edu.ec/libros/la-administracion-publica-un-enfoque-desde-la-teoria-del-estado-y-los-derechos-humanos/>
- Fernández, J. (2016). *El servicio Público*. Universidad Nacional Autónoma de México.  
<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/9/4455/12.pdf>
- Galindo, M. (2000). *Teoría de la Administración Pública*. Editorial Porrúa, Primera Edición, México.  
<https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/12816/TEORIA%20DE%20LA%20ADMINISTRACION%20PUBLICA.pdf?sequence=1>
- García, J. (abril del 2015). *Gestión y valor públicos*.  
<https://www.coursehero.com/file/57782272/Gestion-publica-y-valor-publico-1pdf/>
- García, J. y Pastor, G. (2016). *El Nuevo Servicio Público. Estudio de algunas experiencias colaborativas en los servicios sociales de la Comunidad de Madrid*.  
[https://www.academia.edu/33066645/El\\_Nuevo\\_Servicio\\_P%C3%BAblico\\_Estu](https://www.academia.edu/33066645/El_Nuevo_Servicio_P%C3%BAblico_Estu)

*dio\_de\_algunas\_experiencias\_colaborativas\_en\_los\_servicios\_sociales\_de\_la\_Comunidad\_de\_Madrid*

- Gonzales, J. (2016). *La Nueva Gestión Pública y sus limitaciones* [Maestría, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales FLACSO Sede Ecuador] <https://www.flacsoandes.edu.ec/agora/62818-la-nueva-gestion-publica-y-sus-limitaciones>
- Guevara, G. Verdesoto, A. y Castro, N. (16 de julio 2020) *Metodologías de investigación educativa (descruptiva, experimentales, participativas, y de investigación acción*. <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Guillén, M. y Duque, G. (2018). *Desarrollo de una Aplicación Móvil para Gestionar Remotamente la Información del Sistema de Catastro Rural del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Cuenca* [Trabajo de graduación, Universidad de Azuay]. <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/8010>
- Huare, E. (2019). Método de investigación. <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huaire.inacio/35.pdf>
- Issa, S. (2010). Gobierno electrónico para la reducción de la brecha digital. *Revista Ingeniería solidaria*, N°10, Vol 6, pág. 102-106. <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/in/article/viewFile/457/462>
- Izaguirre, E. (2017). Gobierno Electrónico: un acercamiento a la realidad ecuatoriana. *Revista INNOVA*, N°8, Vol 2, pág.141-154. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6128437.pdf>
- Kishimoto, S., y Petitjean, O. (2017). *La recuperación de los Servicios públicos*. París. [https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/Reclaiming%20public%20services%20ES\\_0.pdf](https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/Reclaiming%20public%20services%20ES_0.pdf)
- Ley Orgánica de Servicio Público [LOSEP]. (6 de octubre 2010). [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5\\_ecu\\_ane\\_mdt\\_4.3\\_ley\\_org\\_ser\\_p%C3%BAb.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAb.pdf)
- Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativo [LOOETA]. (23 de octubre 2018). <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/LEY-PARA-LA-OPTIMIZACION-Y-EFICIENCIA-DE.pdf>

- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública [LOTAIP]. (18 de mayo 2004).  
<https://www.educacionsuperior.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2014/09/LOTAIP.pdf>
- López, P y Roldán, S. (2015). Metodología de la investigación social *cuantitativa*. Primer edición. España.  
[https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf)
- López, L., Olivera, S., y Tinoco, D. (2018) *Satisfacción del usuario en el marco de la relación Estado Ciudadanos: Políticas y Estrategias para la Calidad de Atención al Contribuyente en el Servicio de Administración Tributaria* [ Tesis presentada en satisfacción parcial de los requerimientos para obtener el Grado de Maestro en Gestión Empresarial].  
[https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1377/2018\\_MA\\_GEM\\_16-3\\_04\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1377/2018_MA_GEM_16-3_04_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lucero, M., y Durby, E. (2020). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa*.  
[https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales\\_Elena%20Huanca\\_Tesis\\_Titulo%20Profesional\\_Titulo%20Profesional\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales_Elena%20Huanca_Tesis_Titulo%20Profesional_Titulo%20Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Melchor, J. Ábrego, D. y Echeverría, O. (2020). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Revista Investigación Administrativa*, N°127, Vol 50, pág. 23-41.  
<https://www.redalyc.org/journal/4560/456065109004/456065109004.pdf>
- Medina, J. M. (22 de 09 de 2020). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico *Revista Investigación Administrativa*, 2021, vol. 50, núm. 127 <http://www.scielo.org.mx/pdf/ia/v50n127/2448-7678-ia-50-127-00004.pdf>
- Ministerio de Telecomunicaciones. (2020). *El MINTEL y GAD de Tulcán firmaron un convenio para la construcción de ciudades inteligentes*.  
<https://www.telecomunicaciones.gob.ec/el-mintel-y-gad-de-tulcan-firmaron-un-convenio-para-la-construccion-de-ciudades-inteligentes/>

- Ministerio del Trabajo. (01 de 2020). *Guía Metodológica para la Norma Técnica de los Mecanismos de Calificación del Servicio*.<https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/02/Gu%C3%ADa-Metodol%C3%B3gica.pdf>
- Morales, C. (2017). *Análisis del acceso de la ciudadanía a los servicios públicos según el Plan Nacional de gobierno electrónico en el Gobierno Provincial de Tungurahua* [ Proyecto de trabajo de Graduación, Universidad Técnica de Ambato].[https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24672/1/Tesis\\_t1210si.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24672/1/Tesis_t1210si.pdf)
- Moreira, M. y Hidalgo, A. (2020). Gobierno electrónico en el Ecuador. *Revista Polo del Conocimiento*, N°07, Vol 5, pág. 520-542. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/1533/2852>
- Ojeda, P. (2020). *Universo, población y muestra*. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Organización de los Estados Americanos. (2018). *Gobierno Electrónico*. [https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia\\_egov.asp](https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp)
- Ortiz, J. (2012). Acercamiento a la actualidad de Max Weber. *Red de revistas científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, N°64, pág. 21-25. <https://www.redalyc.org/pdf/340/34023236003.pdf>
- Parella, S. y Martins, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. 1er reimpresión, Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. <https://es.calameo.com/read/000628576f51732890350>
- Plan Nacional de Gobierno Electrónico (2018-2021) [https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wpcontent/uploads/2018/09/PNGE\\_2018\\_2021sv2.pdf](https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wpcontent/uploads/2018/09/PNGE_2018_2021sv2.pdf)
- Ramió, C. (3 de febrero de 2020). *La burocracia: origen y destino*. <https://www.administracionpublica.com/la-burocracia-origen-y-destino/#:~:text=Las%20caracter%C3%ADsticas%20del%20modelo%20de,y%20normas%20preestablecidas%20por%20escrito.>
- Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Sexta edición, McGRAW W-HILL/ Interamericana Editores, S. A.DE C.V. Editorial Mexicana, Reg. Núm. 736. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

- Sulca, G. Osejo, E. y Mantilla, D. (23 de junio del 2020). *Síntesis evolutiva de la administración pública con la vinculación de gobierno abierto, gobernanza y la nueva gestión pública como nuevos paradigmas*. <https://enlace.ueb.edu.ec/index.php/enlaceuniversitario/article/view/100/147>
- UNAM. (2016). *El servicio público*. Universidad Nacional Autónoma de México. <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/9/4455/12.pdf>
- Vargas, A. (2019). *Conociendo el enfoque ciudadano del gobierno Electrónico en Tijuana, Baja California* [Tesis de grado, Universidad Autónoma de Baja California]. <https://repositorioinstitucional.uabc.mx/bitstream/20.500.12930/5153/1/TIJ130635.pdf>
- Zambrano, C. Vélez, X. Vélez, Y. (2019). Ranking de gobierno electrónico en los GAD provinciales del Ecuador y Municipales de Manabí. *Revista Dominio de Ciencias*, N°3, Vol 5, pág.355-374. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1635/xml>
- Zamora, C. Arrobo, N. y Cornejo, G. (2018). El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. *Revista Espacios*, N°06, Vol 39, pág. 15. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p15.pdf>

## VII. ANEXOS

### Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC



## UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

### ACTA

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

ESTUDIANTE:	CISNEROS GUEL ANGÉLICA ARACELY	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0402037790
PERIODO ACADÉMICO:	2022 B		
PRESIDENTE TRIBUNAL	MSC. LUIS RAMIRO GARCÍA REVELO	DOCENTE TUTOR:	MSC. DIEGO GUILLERMO ALMEIDA BURBANO
DOCENTE:	MSC. EDWIN MARCELO CAHUASQUÍ CEVALLOS		
TEMA DEL TIC:	"Gobierno electrónico, como herramienta para servicio catastral y permiso de construcción del Municipio de Tulcán."		


No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	8,00	
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8,00	ORDENAR EL MARCO TEORICO DE ACUERDO A LAS VARIABLES
3	METODOLOGÍA	8,00	
4	RESULTADOS	8,00	SE DEBE EXPRESAR LOS RESULTADOS PREFERIBLEMENTE EN GRÁFICOS, PARA QUE SEAN MAS VISIBLES.
5	DISCUSIÓN	8,00	TOMAR EN CUENTA LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA, DE LA ENTREVISTA, Y DAR RESPUESTA A LAS PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	8,00	UBICAR UNA CONCLUSIÓN POR CADA PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN, Y DE LOS RESULTADOS MAS RELEVANTES.
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	8,00	DEMOSTRAR MAYOR SEGURIDAD AL MOMENTO DE DEFENDER, Y MEJORAR ORTOGRAFÍA Y REDACCIÓN
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	8,00	ORGANIZAR LA INFORMACIÓ DE ACUERDO A LA GUÍA Y A LAS OBSERVACIONES REALIZADAS.

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 22/12/2022

  
MSC. LUIS RAMIRO GARCÍA REVELO  
PRESIDENTE TRIBUNAL

  
MSC. DIEGO GUILLERMO ALMEIDA BURBANO  
DOCENTE TUTOR

  
MSC. EDWIN MARCELO CAHUASQUÍ CEVALLOS  
DOCENTE





# UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

## ACTA

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

ESTUDIANTE:	SUÁREZ BURBANO PAOLA MILENA	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0401903786
PERIODO ACADÉMICO:	2022 B		
PRESIDENTE TRIBUNAL	MSC. LUIS RAMIRO GARCÍA REVELO	DOCENTE TUTOR:	MSC. DIEGO GUILLERMO ALMEIDA BURBANO
DOCENTE:	MSC. EDWIN MARCELO CAHUASQUÍ CEVALLOS		
TEMA DEL TIC:	"Gobierno electrónico, como herramienta para servicio catastral y permiso de construcción del Municipio de Tulcán."		
No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	8,00	
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8,00	ORDENAR EL MARCO TEORICO DE ACUERDO A LAS VARIABLES
3	METODOLOGÍA	8,00	
4	RESULTADOS	8,00	SE DEBE EXPRESAR LOS RESULTADOS PREFERIBLEMENTE EN GRÁFICOS, PARA QUE SEAN MAS VISIBLES.
5	DISCUSIÓN	8,00	TOMAR EN CUENTA LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA, DE LA ENTREVISTA, Y DAR RESPUESTA A LAS PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	8,00	UBICAR UNA CONCLUSIÓN POR CADA PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN, Y DE LOS RESULTADOS MAS RELEVANTES.
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	8,00	DEMOSTRAR MAYOR SEGURIDAD AL MOMENTO DE DEFENDER, Y MEJORAR ORTOGRAFÍA Y REDACCIÓN
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	8,00	ORGANIZAR LA INFORMACIÓN DE ACUERDO A LA GUÍA Y A LAS OBSERVACIONES REALIZADAS.

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 22/12/2022

  
MSC. LUIS RAMIRO GARCÍA REVELO  
PRESIDENTE TRIBUNAL

  
MSC. DIEGO GUILLERMO ALMEIDA BURBANO  
DOCENTE TUTOR

  
MSC. EDWIN MARCELO CAHUASQUÍ CEVALLOS  
DOCENTE

Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI  
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
<b>NAME:</b> Cisneros Guel Angélica Aracely y Suárez Burbano Paola Milena				
<b>DATE:</b> 11 de enero de 2023				
<b>TOPIC:</b> "Gobierno electrónico, como herramienta para servicio catastral y permiso de construcción del Municipio de Tulcán"				
<b>MARKS AWARDED</b>		<b>QUANTITATIVE AND QUALITATIVE</b>		
<b>VOCABULARY AND WORD USE</b>	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1 Vera Játiva Edwin Andrés,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>WRITING COHESION</b>	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>ARGUMENT</b>	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>CREATIVITY</b>	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>SCIENTIFIC SUSTAINABILITY</b>	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>TOTAL/AVERAGE</b>	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED		<b>TOTAL 9</b>	



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

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

**Autor:** Cisneros Guel Angélica Aracely y Suárez Burbano Paola Milena

**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



Para más información del convenio, por favor  
EDISON BOANERGES  
PEÑAÑIEL ARCOS

Ing. Edison Peñañiel Arcos MSc  
Coordinador del CIDEN

Anexo 3. Encuesta



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía  
Empresarial

Carrera de Administración Pública

**Trabajo de Integración Curricular:** "Gobierno electrónico, como herramienta para servicio catastral y permiso de construcción del Municipio de Tulcán"

**Objetivo:** La presente encuesta está dirigida a la ciudadanía de Tulcán, para conocer ¿Cómo influye el Gobierno electrónico como herramienta para el servicio catastral y permiso de construcción?.

**Instrucción:** El siguiente cuestionario tiene fines académicos, a continuación, marque con una X su respuesta

**Edad:**

**Género:**  Masculino  Femenino  LGTBI

**ENCUESTA**

1. ¿Considera usted que las plataformas digitales implementadas por el municipio de Tulcán en el servicio catastral y permiso de construcción son accesibles?
  - Muy accesible
  - Accesible
  - Poco accesible
  - Nada accesible
  - Desconozco del tema
2. ¿Considera usted que el uso de las plataformas digitales ha ayudado a los ciudadanos en la optimización de recursos tales como tiempo y dinero?
  - Si
  - No¿Por qué? -----
3. Considera usted que, mediante la aplicación de las TICS (Tecnologías de la información y comunicación) en los servicios públicos (catastros y permiso de construcción) se ha logrado mejorar la capacidad de gobernar.
  - Totalmente de acuerdo
  - De acuerdo
  - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - Totalmente desacuerdo
4. Considera usted que la plataforma tecnológica de servicios (catastros y permiso de construcción) cuenta con la debida información.
  - Totalmente de acuerdo
  - De acuerdo
  - Ni de acuerdo ni en desacuerdo
  - En desacuerdo
  - Totalmente desacuerdo

5. ¿Con la implementación de la plataforma tecnológica, los trámites en línea (servicio de catastros y permiso de construcción) han ayudado a mejorar la atención brindada por el municipio?
    - Siempre
    - A veces
    - Rara vez
    - Nunca
  6. ¿Considera usted que, mediante la implementación de la plataforma del municipio de Tulcán, se ha logrado mejorar los mecanismos de participación ciudadana?
    - Siempre
    - A veces
    - Rara vez
    - Nunca
  7. ¿Con que frecuencia usted utiliza la plataforma del municipio de Tulcán para realizar los diferentes trámites?
    - Siempre
    - A veces
    - Rara vez
    - Nunca
  8. ¿Qué trámites en línea conoce usted que el Municipio de Tulcán presta a la ciudadanía?
    - Avalúos y catastros
    - Permiso de construcción
    - Emisión de patente municipal
    - Solicitud de acceso a la información pública
    - Ninguno
  9. ¿Mediante la implementación del gobierno electrónico en los servicios públicos se ha logrado mayor agilidad en los procesos o trámites?
    - Siempre
    - A veces
    - Rara vez
    - Nunca
  10. ¿Considera que el municipio de Tulcán cuenta con equipos tecnológicos adecuados que generen servicios de calidad?
    - Si
    - No
- ¿Por qué? -----
11. ¿Cómo califica el servicio brindado por el municipio de Tulcán (servicios de catastros y permiso de construcción)?
    - Excelente
    - Buena
    - Regular
    - Mala
  12. La prestación de servicio catastral y permiso de construcción en la plataforma del Municipio es:
    - Excelente
    - Buena
    - Regular
    - Mala

13. ¿Cuál es la probabilidad de que utilice la plataforma de los servicios públicos (catastros y permiso de construcción) que brinda el municipio?
- Muy probable
  - Probable
  - Improbable
  - Muy improbable
  - No lo sé
14. ¿Siente seguridad al realizar sus trámites y pagos por medio de la plataforma del municipio de Tulcán?
- Siempre
  - A veces
  - Rara vez
  - Nunca
15. ¿La institución cuenta con personal capacitado que ayude a solventar las inquietudes de los ciudadanos de manera eficiente?
- Siempre
  - A veces
  - Rara vez
  - Nunca

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**

#### Anexo 4. Entrevista GAD de Tulcán



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI**



**Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía**

**Empresarial**

**Carrera de Administración Pública**

**ENTREVISTA**

**Trabajo de Integración Curricular:** "Gobierno electrónico, como herramienta para servicio catastral y permiso de construcción del Municipio de Tulcán"

**Objetivo:** Recopilar información sobre la importancia y factibilidad del gobierno electrónico como herramienta para el servicio catastral y permiso de construcción, en la municipalidad de Tulcán.

#### **Datos generales**

- **Nombre del entrevistado:** .....
- **Cargo público que ocupa:** .....

1. ¿Manejan alguna ordenanza, la cual enfatice la importancia sobre la accesibilidad de los servicios en línea, los mismos que permitan a la sociedad hacer usos de estos?
2. Conforme a lo estipulado en el Plan Nacional de Gobierno Electrónico en el numeral 3 de Alineaciones, el municipio de Tulcán ha logrado implementar algunos instrumentos enfocados a la temática ¿Cuáles?
3. En el Art. 31 de la Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, se ha logrado reducir los costos mediante la implementación del gobierno electrónico. ¿Por qué?
4. En el Plan Nacional de Gobierno Electrónico, en el capítulo 2, en el inciso 2.2 Gobierno cercano, que estrategias se han logrado implementar dentro de los servicios (catastro y permiso de construcción)?
5. Con base a la Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos en el Art 7. Difusión de la información pública, como ha intervenido el gobierno electrónico en la prestación de servicios y que estrategias ha implementado.
6. ¿Cuáles son los efectos más relevantes que se han alcanzado con la implementación de este modelo, describa los más importantes?

7. ¿En el Art. 363 de la COOTAD se ha logrado realizar procesos enfocados en la prestación de servicios electrónicos y como estos han influido en la ciudadanía?
8. Como lograr que la institución precautele los derechos y la seguridad informática de los ciudadanos en base al Art, 90 del Código Orgánico Administrativo, en el uso de las nuevas tecnologías y medios electrónicos.
9. ¿Cuenta el municipio de Tulcán con el personal calificado para el manejo de la plataforma web y en función de que reglamento o normativa se sustenta para ejecutar innovaciones tecnológicas?
10. ¿Con base al Plan Nacional del Gobierno electrónico en el capítulo 2, inciso 1?3 Objetivos, el municipio de Tulcán ha logrado cumplir con lo estipulado, ¿en función a la plataforma de servicios públicos? (catastros y permiso de construcción)

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**



**Anexo 5.** Aplicación de la entrevista en el Municipio de Tulcán



**Anexo 6.** Aplicación de las encuestas en la ciudad de Tulcán

