

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: “Gobernanza de datos para la mejora de los servicios públicos domiciliarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar”

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

AUTORAS: Guerra Aupaz Sara Dayana

Rosero Moreno Evelyn Mishell

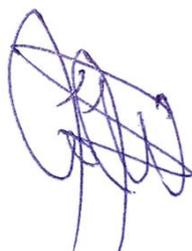
TUTOR: Ph.D. Pérez Parra Wladimir Alberto

Tulcán, 2022.

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que las estudiantes Guerra Aupaz Sara Dayana y Rosero Moreno Evelyn Mishell con el número de cédula 040198493-5 y 040207871-1 respectivamente han desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: “Gobernanza de datos para la mejora de los servicios públicos domiciliarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar”

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



PhD. Pérez Parra Wladimir Alberto

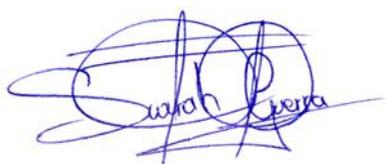
TUTOR

Tulcán, noviembre de 2022

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, Guerra Aupaz Sara Dayana y Rosero Moreno Evelyn Mishell con cédula de identidad número 040198493-5 y 040207871-1 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.



Guerra Aupaz Sara Dayana

AUTORA



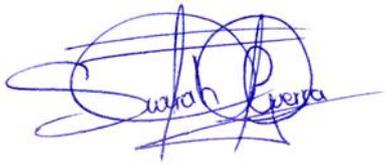
Rosero Moreno Evelyn Mishell

AUTORA

Tulcán, noviembre de 2022

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Nosotras Guerra Aupaz Sara Dayana y Rosero Moreno Evelyn Mishell declaramos ser autoras de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "Gobernanza de datos para la mejora de los servicios públicos domiciliarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar" y se exime expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



Guerra Aupaz Sara Dayana

AUTORA



Rosero Moreno Evelyn Mishell

AUTORA

Tulcán, noviembre de 2022

AGRADECIMIENTO

A la prestigiosa Universidad Politécnica Estatal del Carchi, por ser nuestra alma mater y permitirnos formarnos en sus aulas, a nuestra carrera de Administración Pública, que sembró en nosotros tantos conocimientos, a nuestros docentes, quienes han forjado en nosotras conocimientos académicos y éticos, especialmente a nuestro estimado Tutor PhD. Wladimir Pérez, quien con su conocimiento nos ayudó a llegar hasta aquí y desarrollar un gran trabajo, así mismo agradecemos a los docentes que nos han acompañado y guiado en el desarrollo de la investigación, MSc. Freddy Miranda y MSc. Mike Coral.

DEDICATORIA

Sara Guerra

A mis padres Clemencia Aupaz y Vicente Guerra, hermanos, sobrinos y tía, por ser el motor principal de mi vida y acompañarme durante toda mi etapa formativa.

Mishell Rosero

Dedico todo mi esfuerzo a mi familia, mi madre y hermana, esposo e hija, quienes son el motivo de mi inspiración y han estado conmigo en todo momento con su amor y apoyo incondicional.

ÍNDICE

RESUMEN.....	14
ABSTRACT	15
INTRODUCCIÓN	16
I. EL PROBLEMA.....	18
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	21
¿La Gobernanza de Datos incide en la mejora de los Servicios Públicos Domiciliarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar?	21
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	21
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	23
1.4.1. Objetivo General	23
1.4.2. Objetivos Específicos	23
1.4.3. Preguntas de Investigación	23
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	24
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	24
2.2. MARCO TEÓRICO	28
2.2.1 Teoría de la Gobernanza	28
2.2.2 Teoría del Nuevo Servicio Público (NSP)	31
2.3 DE LA TEORÍA DE LA GOBERNANZA A LA GOBERNANZA DE DATOS	33
2.3.1 Concepto de Gobernanza.....	33
2.3.2 Modernización del Estado	33
2.3.3 Administración pública electrónica.....	34
2.3.4 Gobernanza y Gobierno Abierto	35
2.3.5 Niveles de Gobernanza	36
2.3.6 Principios de la Gobernanza	36

2.3.7 Tipos de Gobernanza	37
2.3.8 Gobernanza de datos.....	38
2.3.9 Crisis de la gobernanza.....	40
2.3.10 Analfabetismo digital	41
2.3.11 Desarrollo de una Gobernanza de Datos en gobiernos locales.....	43
2.3.12 Gobernanza de datos para la mejora de prestación de servicios en administraciones públicas de la sociedad	43
2.3.13 Estrategias para una efectiva aplicación de la Gobernanza de Datos frente a una sociedad tradicionalista	44
2.3.14 Modelo de Gobernanza de Datos.....	45
2.4 SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	46
2.4.1 Breve reseña histórica de los Servicios Públicos	46
2.4.2 Concepto de servicios públicos	46
2.4.3 Principios de los Servicios Públicos.....	47
2.4.4 Tipos de Servicios Públicos	48
2.4.5 Servicios Públicos Domiciliarios	48
2.4.6 El modelo SERVQUAL en la calidad de los servicios	50
2.4.7. Digitalización de los servicios públicos.....	51
2.5 MARCO LEGAL	52
2.5.1 Constitución de la República del Ecuador (2008).....	52
2.5.2 Ley De Comercio Electrónico, Firmas Y Mensajes De Datos (2002).	54
2.5.3 Ley Del Sistema Nacional De Registro De Datos Públicos (2017).	55
2.5.4 Ley Orgánica De Defensa Del Consumidor (2015).....	57
2.5.5 Código Orgánico De Organización Territorial Autonomías y Descentralización (COOTAD) (2019).	58
III. METODOLOGÍA	61
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO	61
3.1.1. Enfoque cualitativo	61

3.1.2 Enfoque cuantitativo	61
3.1.3. Tipo de Investigación.....	62
3.1.4 Diseño de la investigación	63
3.1.5 Nivel de Investigación	64
3.2. HIPÓTESIS	66
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	66
3.3.1. Definición de las variables	66
3.3.2. Operacionalización de las variables.....	67
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS	69
3.4.1 Método deductivo	69
3.4.2 Método inductivo	69
3.5 ANÁLISIS ESTADÍSTICO	70
3.5.1 Estadística descriptiva	70
3.5.2 Población	70
3.5.3 Muestra	71
3.5.4 Unidad de análisis	72
3.6 TÉCNICAS.....	73
3.6.1 Encuesta.....	73
3.6.2 Entrevista.....	74
3.7 INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	74
3.7.1 Cuestionario.....	74
3.7.2 Preguntas de la entrevista estructurada.....	75
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	76
4.1. RESULTADOS	76
4.1.1 Resultados de la encuesta aplicada.....	76
4.1.2 Resultados de entrevistas realizadas a personal del Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar.....	100
4.2. DISCUSIÓN	113

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	118
5.1. CONCLUSIONES	118
5.2. RECOMENDACIONES.....	119
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	121
VII. ANEXOS.....	131

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resumen del marco legal.....	58
Tabla 2. Operacionalización de variables	67
Tabla 3. Edad del encuestado.....	76
Tabla 4. Acceso a internet del encuestado	77
Tabla 5. Ingreso a la página web del GAD de Montúfar	78
Tabla 6. Motivo de ingreso a la página web del GAD de Montúfar	79
Tabla 7. Representación de los datos de la página web del GAD de Montúfar	80
Tabla 8. Apartados de la página web del GAD que poseen menos información.....	81
Tabla 9. Servicios en página web del GAD donde se obtiene información rápida ...	82
Tabla 10. Tipo de información en página web del GAD de Montúfar.....	83
Tabla 11. Entendimiento de los datos del GAD de Montúfar.....	84
Tabla 12. Organización de los datos del GAD de Montúfar	85
Tabla 13. Seguridad de los datos en el GAD de Montúfar.....	86
Tabla 14. Perspectiva de la ciudadanía hacia el GAD	87
Tabla 15. Suministro de SPD	88
Tabla 16. Problemas de SPD	89
Tabla 17. Recepción de quejas por parte del GAD	90
Tabla 18. Actuación del GAD frente a problemas con SPD	91
Tabla 19. Información en comprobantes de pago de SPD	92
Tabla 20. Tarifas de SPD	93
Tabla 21. Capacidades de servidores públicos del GAD de Montúfar	94
Tabla 22. Trato justo hacia la ciudadanía.....	95
Tabla 23. Herramientas de comunicación del GAD	96
Tabla 24. Recursos del GAD	97
Tabla 25. Importancia de adecuación en espacios para acceder a internet.....	98
Tabla 26. Percepción de la ciudadanía para recibir información	99

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Fórmula de la muestra estadística	71
Figura 2. Edad del encuestado.....	76
Figura 3. Acceso a internet del encuestado	77
Figura 4. Ingreso a la página web del GAD	78
Figura 5. Motivo de ingreso a la página web.....	79
Figura 6. Representación de los datos en página web del GAD	80
Figura 7. Apartados de la página web del GAD que posean menos información....	81
Figura 8. Servicios en página web donde se obtiene información de forma rápida .	82
Figura 9. Tipo de información en página web del GAD.....	83
Figura 10. Entendimiento de los datos del GAD de Montúfar	84
Figura 11. Organización de los datos del GAD de Montúfar	85
Figura 12. Seguridad de datos en el GAD de Montúfar	86
Figura 13. Perspectiva de la ciudadanía hacia el GAD.....	87
Figura 14. Suministro de SPD	88
Figura 15. Problemas de SPD.....	89
Figura 16. Recepción de quejas por parte del GAD	90
Figura 17. Actuación del GAD frente a problemas con SPD	91
Figura 18. Información en comprobantes de SPD	92
Figura 19. Tarifas de SPD	93
Figura 20. Capacidades de servidores públicos del GAD de Montúfar	94
Figura 21. Trato justo hacia la ciudadanía.....	95
Figura 22. Herramientas de comunicación del GAD	96
Figura 23. Recursos del GAD	97
Figura 24. Importancia de adecuación de espacios para acceder a internet	98
Figura 25. Percepción de la ciudadanía para recibir información	99

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC.....	131
Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas.....	133
Anexo 3. Formato de la encuesta aplicada.....	135
Anexo 4. Formato de la entrevista aplicada.....	139
Anexo 5. Encuestas aplicadas en el GAD de Montúfar.....	141
Anexo 6. Entrevistas realizadas a los funcionarios del GAD de Montúfar.....	142

RESUMEN

El presente trabajo se lo realizó en función de analizar la gobernanza de datos para la mejora de los servicios públicos domiciliarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar, con el propósito de determinar la situación actual respecto al tema en cuestión y conocer la incidencia que representa el aplicar un modelo de gobernanza en la prestación de servicios para la ciudadanía. Los cambios sociales que se han dado por la nueva era tecnológica repercuten en las administraciones públicas, el mejoramiento de sus estrategias y herramientas no puede quedar ajeno y debe buscar adaptarse ante las necesidades de la población para establecer una legitimidad, eficiencia y eficacia institucional con el manejo de datos e información.

La investigación se fundamentó de manera teórica y conceptual señalando las dimensiones de las variables presentadas. Por medio de una metodología de enfoque cualitativo y cuantitativo, se sustentan los resultados estadísticos y opiniones por parte de servidores públicos de la institución. Se muestra una investigación de campo, descriptiva, exploratoria y explicativa, que permite a los interesados en el tema realizar un análisis y entender de mejor manera la hipótesis de estudio.

Finalmente se establece que el GAD de Montúfar emplea una débil aplicación de la gobernanza de datos respecto a los servicios públicos domiciliarios, ya que la acogida de nuevas estrategias tecnológicas representa un proceso largo y un desafío para las administraciones tradicionales, además, se necesita un involucramiento y compromiso por parte de la ciudadanía para cambiar los procesos tradicionales a unos convencionales.

Palabras clave: Gobernanza de datos, servicios públicos domiciliarios, administración pública

ABSTRACT

The present work was carried out in order to analyze data governance for the improvement of household public services of the Decentralized Autonomous Government of Montúfar, to determine the current situation regarding the subject in question and know the incidence that represents applying a governance model in the provision of services for citizens. The social changes that have taken place due to the new technological era have an impact on public administrations, the improvement of their strategies and tools cannot be left out and must seek to adapt to the needs of the population to establish institutional legitimacy, efficiency, and effectiveness with the data and information management. The research was based on a theoretical and conceptual basis, indicating the dimensions of the variables presented. Through a qualitative and quantitative approach methodology, the statistical results, and opinions of public servants of the institution are supported. A descriptive, exploratory, and explanatory field investigation is shown, which allows those interested in the subject to carry out an analysis and better understand the hypothesis of the study. Finally, it is established that the GAD of Montúfar employs a weak application of data governance with respect to household public services since the reception of new technological strategies represents a long process and a challenge for traditional administrations, in addition, involvement and commitment is needed on the part of citizens to change traditional processes to conventional ones.

Keywords: Data governance, household public services, public administration.

INTRODUCCIÓN

El principal objetivo de la presente investigación, es conocer la influencia que tiene la Gobernanza de Datos sobre los Servicios Públicos Domiciliarios que a partir de ahora vamos a identificar como (SPD) en el cantón Montúfar, y como se ha ido implementando para modernizar y mejorar la calidad de los servicios, así también conocer como los estructura, almacena y respalda para brindar datos seguros sobre los SPD, debido a que una de las características fundamentales de la gobernanza de datos es la seguridad y la infraestructura que se utiliza para que los datos generen confianza en los ciudadanos, no obstante existen diferentes motivos por los cuales las instituciones públicas no han podido aplicar una correcta gobernanza, limitándose la interacción entre el ciudadano y el gobierno.

La investigación se la realizó con el fin de conocer la situación actual del GAD de Montúfar, con respecto a los sistemas y equipos para proteger los datos así como también los medios digitales que facilita el GAD para que los ciudadano accedan a los datos, información y a la realización de trámites de SPD, en este mismo sentido la investigación se realizó a través de encuestas que representan de alguna manera el punto de vista de los ciudadanos, mientras que para conocer la opinión de los funcionarios del GAD se realizaron entrevistas sobre cómo actúa el municipio con la gobernanza de datos y los SPD, además en la investigación se utilizó una muestra finita que sirvió para determinar el número de ciudadanos que serían encuestados, es importante mencionar que mientras se realizó la investigación de campo, uno de los principales obstáculos fue el desconocimiento de la ciudadanía sobre temas de gobernanza de datos.

Cada uno de los capítulos que conforman la investigación tienen un aporte tanto teórico como conceptual de la gobernanza de datos y de los SPD.

Dentro del primer capítulo se plantea la principal problemática que conllevó a realizar la investigación.

En el segundo capítulo se plantean diferentes teorías y antecedentes que aportan a la investigación.

En el capítulo tres se da a conocer las diferentes metodologías implementadas en la investigación, para que posterior a ello en el cuarto capítulo se muestren los

resultados y la discusión sobre los mismos y finalmente se finaliza la investigación con conclusiones y recomendaciones.

I. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Administración Pública ha evolucionado por medio de diferentes hechos históricos que enmarcan modelos o paradigmas que van desde el patrimonialismo, el burocrático, la Nueva Gestión Pública y la Gobernanza, los cuales se han ido fortaleciendo a lo largo de su devenir histórico el Estado de Bienestar, el cual se fundamentó en la burocracia logrando su expansión al final de la Segunda Guerra Mundial, tuvo su crisis a mediados de la década de los 50 lo que conllevó a la construcción de un nuevo paradigma, la Nueva Gestión Pública (NGP) conocido como post burocrático, sin embargo en la actualidad con la llegada de la tecnología y digitalización, las administraciones públicas optan por un nuevo modelo de gestión enfocado a la Gobernanza de Datos, al respecto el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo en una investigación por Salvador y Ramió (2021) menciona que:

La gobernanza de datos es brindar un valor a los datos, estableciendo derechos y responsabilidades en la toma de decisiones en el uso de datos donde se debe tomar en cuenta la calidad de datos, la seguridad de los datos, los sistemas de gestión de datos y la administración de datos, asociado al ámbito organizativo, la gobernanza de datos vincula los niveles organizativos con las actividades asociadas a la recopilación, almacenamiento, procesamiento, distribución y difusión de datos entre actores internos y externos. (p.13)

Como se ha mencionado anteriormente, se puede argumentar que la gobernanza de datos es necesaria para la difusión y seguridad de la información entre el gobierno y la ciudadanía, sin embargo en el contexto de América Latina podemos evidenciar a países como Argentina, México, Brasil, Panamá, Colombia, Uruguay y Perú, los cuales han implementado políticas y portales sobre base de datos tanto en los sistemas de educación, presupuesto, seguridad, salud y servicios públicos, los cuales ha traído grandes beneficios al estar dentro del Open Knowledge, Argentina es el país con mayor aporte dentro de la gobernanza de datos, mediante herramientas

tecnológicas que mejoran la estrategia de datos abiertos, cuyo logro genera datos que permiten un buen gobierno abierto y transparente, con un 20% de sus datos en formato abierto y pasando del puesto número 54 en el año 2014 al puesto número 17 en el año 2017 dentro del índice de datos abiertos, por otro lado, México y Brasil cuentan con políticas de datos abiertos y estrategias digitales más comprensivas que facilitan el uso de los datos para la sociedad civil (Banco de Desarrollo de América Latina [CAF], 2018).

Sin embargo, uno de los principales problemas que enfrenta América Latina, es el escaso uso de los datos para temas relacionados al sector público y el desconocimiento de herramientas tecnológicas para establecer una relación de estado y ciudadanía, la débil aplicación de la gobernanza de datos es un tema actual, al respecto la CAF (2018) menciona que:

América Latina presenta bajos grados de preparación de la sociedad para aprovechar los datos según El Barómetro de Datos Abiertos, el cual se utiliza para medir el ecosistema de datos abiertos y se manifiesta que se debe a un escaso uso de datos por los ciudadanos e incluso por el Estado y no se ha logrado un Estado inteligente que acude a los datos para mejorar las políticas públicas. (párr. 5)

Ecuador no es la excepción sobre los problemas relacionados con la gobernanza de datos y manejo de datos abiertos, puesto que dentro del país existe una serie de obstáculos y retos a los cuales se enfrenta para implementar la gobernanza de datos. Orozco, Gauyguá, López, Muñoz, y Urquía (2021) señalan que:

El principal problema en Ecuador es la brecha digital relacionada a la infraestructura y conectividad dentro del país puesto que en el año 2018 el porcentaje de hogares con acceso a Internet fue sólo del 46, 6% y el 16, 1% en áreas urbanas y rurales es decir que la limitación de la conectividad digital impide que la ciudadanía haga uso de los servicios públicos por medio de herramientas tecnológicas, otro de los problemas a enfrentar es el control de la calidad del dato para generar confianza en las estadísticas y finalmente un nuevo reto es el lograr la integración y el uso de los datos entre agentes externos e internos. (p.3)

Con lo expuesto anteriormente, se puede decir que, la problemática sobre la gobernanza de datos en Latinoamérica y Ecuador es la débil aplicación de esta para brindar y mejorar los servicios públicos que, junto con un desconocimiento de la

ciudadanía sobre el tema, lo cual ha generado una limitada disponibilidad y acceso a la información, y una frágil aplicación de estrategias para el manejo de datos en los servicios públicos.

Según Naser y Concha (2014): La implicación de las tecnologías ayuda a modernizar y revitalizar a las regiones, así como también ayudar a que sean más eficientes e inclusivos los servicios públicos, y así ofrecer un servicio más transparente y con mejor recepción e interacción de la ciudadanía con el sector público. (pp. 11-30).

Por ello es importante mejorar y aplicar un buen modelo de gobernanza de datos, juntamente con capacitación tanto para la ciudadanía como para los funcionarios, esto se pudo evidenciar en la pandemia del COVID-19, donde se paralizó y se limitó el sector público, dado que en tiempos de virtualidad no se contaba con temas tecnológicos para la estructura, almacenamiento y seguridad en los datos públicos. Las instituciones públicas no contaban con tecnología de punta y tampoco estaban preparadas para cerrar parcial o totalmente las actividades diarias, incluso algunos países no cuentan con un gobierno digital, entendiéndose el mismo como una administración que involucra desde su estructura los recursos tecnológicos, y herramientas como plataformas digitales así mismo como servidores públicos con capacidades en temas de vanguardia digital. Un 20% de los ciudadanos no pudieron realizar trámites durante la crisis del covid-19. El tiempo promedio para realizar un trámite pasó de ser de dos horas a cinco horas durante la pandemia, lo cual llevó a la mayoría de las instituciones públicas a trabajar de forma vertiginosa para atender las demandas de servicios en línea, sin embargo, la experiencia ciudadana hacia los trámites digitales no fue buena. El teletrabajo para los funcionarios públicos fue un desafío debido a que el 27% de los funcionarios no se encontraban capacitados y no tenían acceso a los archivos que en su mayoría son físicos. (Roseth, Reyes & Yee, 2021).

Frente a todo ello se puede llegar a un contexto local en el cual el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar, no cuenta con una base de datos determinada y enfocada hacia los servicios públicos, esto se evidencia desde su página web, la cual no es muy visitada por la ciudadanía y a la vez no cuenta con apartados que ayuden a realizar trámites en línea, es decir que el GAD de Montúfar presenta una débil aplicación de la gobernanza de datos, cuentan con un sistema tangible frágil que limita la calidad de los servicios, además, poseen un personal

administrativo con competencias digitales escasas, lo cual genera un estancamiento en el avance de mejorar los servicios públicos desde la gobernanza de datos. (Burbano & Jaramillo, 2021)

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿La Gobernanza de Datos incide en la mejora de los Servicios Públicos Domiciliarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar?

1.3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se centra en la Gobernanza de Datos y la mejora de los Servicios Públicos Domiciliarios (SPD) para la ciudadanía del GAD de Montúfar, la cual les permite poder acceder a una gestión pública participativa de una forma efectiva que exhiba una política correcta, pretendiendo al mismo tiempo establecer una legitimidad institucional.

Con el fin de analizar desde varios conceptos y autores cómo la gobernanza de datos se aplica en la administración pública, se busca examinar cómo puede ayudar a mejorar la débil aplicación de la gobernanza de datos del GAD de Montúfar en los SPD. La aplicación de tecnología genera una relación directa entre el Estado y la ciudadanía, también ayuda a tener un control de la información de forma práctica y real de un tema social actual. Es transcendental conocer cómo ha sido su evolución por la que ha pasado la administración pública para fundamentarse en un paradigma moderno del Nuevo Servicio Público (NSP), brindando servicios de calidad con eficiencia hacia la ciudadanía vista como el centro, el cual se debe involucrar dentro de los procesos sin olvidar que es sujeto de derecho.

Es necesario mencionar que la tecnología es parte esencial de la vida en estos tiempos, por lo que la administración pública debe adaptarse a la misma, y hacer uso de ella para facilitar y modernizar las acciones y servicios del Estado.

Expresar la incidencia de la gobernanza en los servicios públicos, convierte esta investigación en una herramienta a consultar, dado que se deja claro que la correcta aplicación de una gestión pública digital permitirá generar una mejor interconexión entre la ciudadanía y las instituciones del Estado, llegando a explicar las causas que hacen importante a la gobernanza de datos dentro de una gestión eficiente y transparente en las instituciones públicas.

El hecho social que ha llevado a desarrollar el presente estudio, es el cambio de estilo de vida drástico que se dio por la pandemia del COVID-19, que conllevó a la digitalización de todos los sectores incluyendo el público, los gobiernos se adaptaron apresuradamente a la nueva normalidad, para seguir brindando los servicios públicos a través de medios digitales, por ello, es sustancial analizar cómo ha sido la aplicación de la gobernanza de datos desde el año 2020 hasta la actualidad, para conocer cómo la ciudadanía se siente realizándolos de forma virtual y de forma presencial. El comportamiento y profesionalismo que tienen los servidores públicos para adaptarse a medios tecnológicos muestra un cambio en las capacidades profesionales.

Se decidió analizar el GAD de Montúfar, debido a que el fenómeno que se estudio va direccionado hacia las instituciones públicas, así, al ser un cantón pequeño, el nivel de digitalización en el municipio es limitado. Por medio del muestreo aleatorio simple, se llevó a cabo la recolección de la información en la zona urbana de la ciudad de San Gabriel, lo cual llevó a levantar información tanto a la ciudadanía como a los servidores públicos, sobre el nivel de conocimiento tecnológico y cómo lo están aplicando para mejorar la gestión del GAD, y así probar hipótesis relacionadas a cuán influyente es la gobernanza de datos en los SPD, además, se tomó en cuenta a la institución antes mencionada debido a que tiene una cercanía territorial con la universidad, y por ello se puede tomar los resultados para analizar un contexto local de la situación respecto a la implementación de la gobernanza de datos en las demás instituciones de la provincia ya que la realidad de la administración en Carchi tiene varias similitudes.

El GAD de Montúfar es una entidad pública que presta servicios continuos hacia la población, por consiguiente, es necesario indagar también a los funcionarios públicos sobre el uso de las herramientas tecnológicas, para informar a la sociedad acerca de los procesos que se pueden llevar a cabo de manera digital. La presente investigación aporta al GAD una nueva propuesta teórica de gestión en base a la digitalización de los datos, para mejorar la prestación de servicios y facilitar el contacto entre el GAD y los ciudadanos, además el presente documento posee relevancia social, pues permite que se beneficien tanto las personas del cantón como aquellas personas interesadas en conocer y profundizar la problemática establecida. Los resultados que se lograron obtener serán de utilidad para los estudiantes de la carrera de administración pública, dado que en la misma existen dos sublíneas de investigación las cuales son: modernización, gobernanza, gestión y políticas públicas,

así como administración pública digital e innovación pública. También servirá para funcionarios públicos y ciudadanía en general, puesto que se trata de un tema de vanguardia y relevante, sobre cómo se podrá mejorar la calidad de los servicios públicos desde la gobernanza de datos, para brindar mayor facilidad tanto a ciudadanos como a la institución, a la vez se podrá argumentar de manera crítica por parte de los lectores que tan conveniente es el uso de la gobernanza de datos como forma de mejorar los servicios del GAD.

A través de la indagación en la incidencia de la gobernanza y los servicios generados, se conseguirá generar alternativas de solución hacia los problemas en la institución, como una mejor estructura, almacenamiento y seguridad de la información de SPD, que aporten hacia una gobernanza de datos y correcta implementación de un sistema que incluya medios y herramientas digitales que contribuyan a diversas investigaciones relacionadas a las variables presentadas.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

- Analizar la gobernanza de datos para la mejora de los servicios públicos domiciliarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar en el año 2022.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar la situación actual de la implementación de gobernanza de datos en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar.
- Analizar los servicios públicos domiciliarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar.
- Analizar la incidencia de la gobernanza de datos para mejorar los servicios públicos domiciliarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar.

1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cuál es la situación actual de la implementación de gobernanza de datos en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar?
- ¿De qué manera se dan los servicios públicos domiciliarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar?
- ¿Cómo incide la gobernanza de datos en la mejora de los servicios públicos domiciliarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Ramió (2017) en su investigación **“La Administración pública del futuro (horizonte 2050): Instituciones, política, mercado y sociedad de la innovación”** plantea el objetivo de examinar los cambios a futuro, que debe afrontar la administración pública como área de conocimiento científico y social, se avecinan en el sector público cambios profundos y acelerados con los que redundara en las decisiones actuales y por venir, lo cual redundara en la evolución de la gestión pública a largo plazo. Ramió señala mediante una investigación de tipo exploratorio, mostrando una contribución para la administración pública basada en una comparativa entre el modelo burocrático, empresarial e inteligencia institucional para optimar el futuro. De este modo se insertan nuevos cambios en la gestión de los servicios públicos institucionales para dar paso a la gobernanza del futuro en conjunto con la tecnología, citando los principios de legitimidad y renovación en la cosa pública. A modo de conclusión plantean algunos de los futuros diseños organizacionales y cómo serán los empleados públicos a través de diferentes posibilidades donde los intereses colectivos serán organizados con recursos y expertos, así como también la gobernanza democrática, será del colectivo público y habrá una estrecha relación entre académicos y profesionales para innovar una identidad estratégica que pretenda instaurar una mejor gobernanza digital.

La comparativa planteada dentro de la investigación, la cual servirá para conocer cómo funciona cada modelo administrativo en el sector público, y ayuda a conocer como la administración pública puede sustentarse bajo dos modelos, a fin de conseguir una correcta gobernanza, también aporta en conocimientos técnicos de porque los ciudadanos son parte esencial para la gestión pública, mejorando la tecnología y la sociedad que se transforman, por ende, la administración pública debe ir a su par.

En el artículo “Del Gobierno Electrónico al Big data: la digitalización de la gestión pública en Colombia frente al control territorial”, escrito por Miguel Gomis en el año 2017, entendiendo al gobierno electrónico como una herramienta de innovación

que se basa en la transparencia, la participación y colaboración, tiene como objetivo transformar la relación entre la ciudadanía y el gobierno, a fin de crear una relación bidimensional a través de la digitalidad. Se utiliza una investigación de tipo explicativo. Además, hace referencia a cómo las políticas y las reformas inciden una mejora en la digitalización para permitir que los ciudadanos puedan estar más cerca de las administraciones, a pesar de que sea un desafío el poder digitalizar el sector público, para que así pueda brindar una mejor gestión en el territorio, demuestra que con una correcta planificación las tecnologías de la información y la comunicación, podrán tener el acercamiento y apropiación del Big data que refiere a un sistema digital que procesa datos de gran tamaño, no solo en el sector privado sino también en el sector público. Los resultados de la investigación fueron, que la digitalización ha permitido que Colombia cree bases para la renovación de la relación entre la ciudadanía y el Estado. La conclusión a la que se llega en la investigación es que al tomar en cuenta la estrategia de formular una digitalización ayuda a solventar la difícil presencia del Estado en todo el territorio, en otras palabras, que gracias a la digitalización los servicios y la gestión pública pueden ser más factible y crear cercanía con la ciudadanía. (Gomis, 2017)

El tomar en cuenta el artículo científico, brinda un concepto general y ligado en relación de la digitalización y la gestión pública para que así en la presente investigación sea más factible relacionar las dos variables.

Desde un ejemplo gubernamental para aplicarlo en el Gobierno Autónomo Descentralizado que se está estudiando, además, aporta conceptos básicos y diferentes maneras de cómo el Estado y el sector público puede irse relacionando mediante la digitalización y gobernanza de datos con el ciudadano, lo cual servirá para generar propuestas en torno a mejorar los servicios públicos domiciliarios del GAD de Montúfar.

En el artículo “Gestión tecnológica de las empresas de servicios públicos domiciliarios en Riohacha, Colombia”, escrito por López, Mendoza y Salas (2020) menciona una realización de procesos tecnológicos en las instituciones que brindan servicios domiciliarios. Se utilizó una investigación con enfoque cuantitativo y tipo descriptivo. En el escrito se contextualiza y conceptualiza dos variables, primero los servicios públicos domiciliarios a los cuales tiene acceso la ciudadanía por ser brindados por el Estado, y a su vez hace un énfasis en la segunda variable, la gestión tecnológica debe tomar campo en dichos servicios públicos, debido a que así la prestación del

servicio será mejor en la competitividad, además, que los servicios están en un constante cambio y debido a ello la implementación tecnológica ayudará a que permanezcan el mercado de la mejor manera, permitiendo así brindar un servicio de calidad, eficiente y en un corto tiempo. Por ello el artículo describe cómo se gestiona a las empresas de servicios públicos desde una perspectiva tecnológica. La población a la que se aplicó el estudio fue a través de un cuestionario a 20 directivos de cada una de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios. Los resultados obtenidos revelaron que los directivos no estaban capacitados, ni interesados en la aplicación de tecnologías para el proceso y producto. Se concluye que la implementación de tecnologías en los servicios públicos domiciliarios es deficiente para crear competitividad en el mercado.

El aporte que da el artículo a la presente investigación, es de capacitar en conocimientos sobre la importancia de los servicios públicos, y cómo la tecnología puede ayudar a mejorar su calidad y así convertir a un Estado en un brindador de servicios eficientes desde la tecnología, la cual está ligada justamente con la gobernanza digital para que así se tenga plataformas amigables con la ciudadanía y con los funcionarios que generen beneficios mutuos y un Estado satisfactorio en prestación de servicios.

En el trabajo de Salvador & Ramió (2020) denominado “Capacidades analíticas y gobernanza de datos en la Administración pública como paso previo a la introducción de la Inteligencia Artificial” se hace referencia a los retos que se presentan en la administración pública para prestar una gestión y análisis de datos adecuados que permiten la una correcta organización y sistema hacia los servicios brindados a la ciudadanía, estableciendo los roles y responsabilidades de la administración pública con un modelo de gobernanza y un sistema que permite generar una innovación y modernización para prestar servicios domiciliarios y de otros tipos y que sean de calidad.

Se toma en cuenta este trabajo ya que habla de una implementación de la gobernanza de datos como un modelo para mejorar los servicios públicos desde un liderazgo político y directivo en la estructura administrativa, muestra como la gestión pública es el medio por el cual las administraciones públicas pueden diseñar nuevas herramientas y mecanismos que permitan una gobernanza de datos adecuada en los servicios brindados. (Salvador & Ramió, 2020)

Camargo (2015) en su investigación “Los servicios públicos domiciliarios en Colombia: su prestación, regulación y control” menciona a los servicios públicos como una categoría especial, pues son indispensables para generar una calidad de vida adecuada, la regulación y control de estos por parte de las administraciones públicas estatales se considera en un tema significativo, puesto que la gestión pública realizada por las entidades públicas busca generar una mayor regulación e igualdad de acceso en la ciudadanía, mediante mecanismos y la implementación de modelos de gobernanza se genera una mejor calidad en los servicios brindados.

Uno de los grandes aportes que hace el texto es sobre la regulación económica de los servicios públicos domiciliarios, puesto que la regulación de los precios establece al Estado como un agente regulador del mercado y proveedor de bienes y servicios, además se menciona a Colombia y su situación actual en cuanto a la regulación de los servicios públicos domiciliarios a través de comisiones de regulación, puesto que el fin de todo ello es terminar con los monopolios de la prestación de servicios públicos domiciliarios e impedir un abuso en temas económicos a cambio de servicios públicos domiciliarios. (Camargo, 2015)

Se toma en cuenta este trabajo ya que se mencionan los tipos de servicios públicos, la gestión realizada para su prestación y los mecanismos que regulan y controlan el acceso a ellos, además, el trabajo aporta con un análisis y síntesis de la calidad del servicio, tomando en cuenta que también constituyen una actividad económica en las localidades y por ende el Estado debe actuar como un agente regulador, que no solo controle el mercado de los servicios públicos domiciliarios, sino que también ayude a fijar tarifas justas y equitativas, rompiendo así con los monopolios lucrativos.

Guillermo y Heredia (2018) plantean “Comunicación y Democracia Digital: alternativas que emergen con las TIC para el fortalecimiento de la participación en la gestión pública del cantón Cuenca” como un trabajo que aporta hacia la perspectiva de mirar una participación que genere una gestión pública más eficiente con el empoderamiento ciudadano, determinando así un escenario donde la gobernanza implementada como un sistema se muestra como parte fundamental en la integración hacia las instituciones, garantizando procesos de mejor acercamiento entre la sociedad y las estructuras administrativas.

Se toma en cuenta la gestión pública de las administraciones estatales como punto clave para generar una interacción informática a través de los medios

implementados que brinden servicios de mejor calidad y permitan aprovechamiento de los recursos, además, se extrae las ideas principales de una brecha entre gobernanza y gestión pública de los servicios que postula factores determinantes en una moderna gestión pública en la administración local.

Además, aporta que la liberación de datos públicos y la democracia digital, entendida como el poder de participación de la ciudadanía a través de medios tecnológicos, se da a través de dos formas la primera es que la ciudadanía ejerce la participación política y la otra es que la administración pública provea bienes y servicios a la ciudadanía es decir que si existe una democracia digital existe el derecho ciudadano a la participación. Los datos abiertos representan grandes cambios para el gobierno y la ciudadanía como el tema de gestionar trámites y rendir cuentas de la administración, así como también que la ciudadanía tenga un acceso a la información y a la participación. (Guillermo y Heredia, 2018)

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1 Teoría de la Gobernanza

Desde una perspectiva histórica, la gobernanza surge desde los hechos que marcaron la humanidad, como son la Revolución industrial, que luego da paso a la Revolución Tecnológica que da inicio con mayor fuerza desde el año 1990. (Ramió, 2017)

La administración pública ha pasado por diferentes modelos, con la intención de mejorar la propuesta desde las estructuras organizativas, hasta su aplicación en la sociedad, iniciando con el modelo premoderno o patronazgo clientelar, el cual hacía énfasis en mantener una administración regida por un proceso tradicional, poco eficiente, con la selección de personal basado en el parentesco, mostrando un Estado débil dejando de lado la importancia de la profesionalización. Superar este modelo es difícil, hasta la actualidad, genera muchos esfuerzos para construir un Estado formado por profesionales en base al mérito. (Ramió, 2017). Es así como nace el modelo burocrático, en busca de nuevos procesos, para incluir en la administración pública, personas capaces de dar respuesta a una mejor modernización del Estado, Max Weber en conjunto con Woodrow Wilson son partidarios en estas ideas, definieron este modelo con el propósito de buscar mayor precisión, eficacia y regularidad en los asuntos públicos. (Guzmán, 2015)

El modelo burocrático fue acatado de una manera poco planeada, demostrando una administración con procesos lentos, y una comunicación tardía. A partir de este suceso nace el modelo gerencial, a finales del año 1980, junto con la Nueva Gestión Pública, tienen postulados sobre la desregularización, privatización, participación de la sociedad y la ética en el servicio público, formando un nuevo paradigma llamado post burocrático. (Ramió, 2017)

Carles Ramió (1999, como se cita en Estrada, et al. 2020) menciona que la gobernanza es un modelo, que decide asentarse ante el fallido modelo post burocrático, que comprendía dos corrientes, la neo empresarial que hace un llamado en la eficiencia y eficacia institucional, y la neo pública que incluye como puntos principales a la nueva regulación, ética y participación. La gobernanza trata de incorporar conceptos de ambas corrientes, pero también incluye a la innovación como uno de sus pilares base, en conjunto con la transparencia, la interacción entre actores (sociedad, Estado, mercado) y la legitimidad. (Ramió, 2017)

La gobernanza se convierte en un modelo muy llamativo e interesante, sin embargo, también parece ser un paradigma abstracto al cual llegar, se convierte en un verdadero reto para las administraciones, pues el ver reflejada una administración pública eficaz, eficiente, sólida, incluyente, innovadora y que incorpore nuevas herramientas de innovación como la tecnología, parece un tema imposible. Demuestra una administración pública del futuro, es apoyada por el Estado, además de lo anterior, la ética en la prestación de los servicios a través de la inserción de la gobernanza tiene su rol significativo, permitir expresarse al ciudadano lo recupera de los modelos anteriores como el clientelar o el burocrático, claramente la gobernanza no deja de lado algunos principios beneficiosos de los paradigmas antes mencionados, por ejemplo, el de la profesionalización según el burocrático, o la satisfacción del usuario mencionado por el post burocrático o NGP, pero da más derechos políticos a las personas, pueden participar de manera activa y la administración pública debe generar espacios o herramientas para que sean escuchados, llegando a una democracia participativa. (Ramió, 2017)

La gobernanza según Ramió (2017) promueve el "desarrollo, innovación, aprendizaje y bienestar". (p. 26). Con ella el Estado pasa de un tradicionalismo poco dinámico, a un Estado de vanguardia moderna, es un sistema más sofisticado para las administraciones. El modelo de gobernanza propone el cumplimiento de los objetivos

institucionales, con el fin de llegar a un bien colectivo que pretenda el desarrollo de la organización. Tiene elementos positivos que buscan siempre la modernidad a través de la tecnología, la mayoría de las administraciones públicas actuales dicen estar dentro de un modelo de gobernanza, pero realmente hay que preguntarse si aplican todos los principios y preceptos de ella. (Ramió, 2017)

La gobernanza presenta tres características principales según Quintero (2017): Complejidad, dinamismo y diversidad, las cuales hacen referencia a las transformaciones que tiene el mundo y su impacto en la localidad, como ejemplo la globalización, las crisis de emergencia y democratización. Es decir, las tres responden a fenómenos desde la gobernanza no adecuada hasta generar objetivos y cumplirlos en un entorno complejo. (p.2)

Los gobiernos aplican métodos y teorías para llevar un control sobre la población, la información y decisiones políticas, y a la vez regirse bajo estos métodos para brindar servicios y administrar con calidad, es ahí que se habla de la gobernanza como una nueva forma de gobierno, busca cambiar el modo tradicional y jerárquico que existía en el gobierno burocrático y en el mercado, a fin de tener una relación más amena, entre las administraciones públicas y los actores no gubernamentales, por medio de políticas públicas, según Gluckler, Rehner y Handke (2019) el concepto de gobernanza, también tiene orígenes en ciencias como la sociología, ciencias políticas y economía. Al ser un concepto que nace en diferentes campos, el mismo va a tener variación en cuanto a su significado, y cómo lo perciben diferentes autores, sin embargo, todos los términos que tienen relación a la gobernanza ponen prácticas coordinadas de acción colectiva a fin de cubrir intereses y objetivos comunes.

En el campo público a la gobernanza, se la distingue como todos los procesos de gobierno y prácticas gubernamentales, que tienen las instituciones y entidades públicas para regular los asuntos sociales, bajo una normativa, control y evaluación de la forma de gobierno. Gracias a que las políticas y servicios públicos eran brindados por el Estado y no de parte de otros agentes como el mercado o sociedad, nace la gobernanza como nueva forma de asociación entre el sector público, privado y ciudadanía (Gluckler, Rehner y Handke, 2019).

2.2.2 Teoría del Nuevo Servicio Público (NSP)

El NSP tiene su origen desde los postulados de la gobernanza, que muestra cómo la gestión pública puede mejorar al servicio de la ciudadanía, es decir es un modelo tomado de la gestión privada, este enfoque es usado por muchos gobiernos pretendiendo mejorar los servicios públicos, el concepto tiene sus orígenes en el Reino Unido y expresa un servicio público enfocado a un ámbito empresarial que mejora la eficiencia y eficacia en la estructura administrativa. (Valdez & Vergara, 2017)

Según Pérez (2016) difiere de lo citado anteriormente indicando que, la NGP no pudo convertir al ciudadano en un cliente consumidor, puesto que el Estado y sus producciones no son un intercambio en el mercado, por ende el NSP es una orientación emergente que rescata los principios normativos del servicio público, cosa que la NGP hizo a un lado, además el NSP rescata la ciudadanía y a la democracia participativa, dándole pertenencia ciudadana a los servicios públicos, lo cual aleja la percepción consumista y mercantilista que busca convertirlos en servicios privados.

Mientras que Denhard, plantea al NSP como una propuesta de gobierno abierto que busca la transparencia, la participación y el uso creciente de las tecnologías de la información, para dar valor a la eficiencia en el servicio público, y le da un carácter humanista que la NGP y la administración pública tradicional no lo tienen. (Mariñez y Valenzuela, 2013)

Este nuevo paradigma muestra un nuevo escenario de reformas estatales, que permitirán un proceso de transformación a nivel local y nacional que acceda a un cambio y modernización sobre todo en países con administraciones tradicionales, reestructurando las diferentes áreas, con nuevos mecanismos y herramientas que permitan a las políticas hacer énfasis en una ampliación de la capacidad institucional, se generará un sistema que permita mayor participación ciudadana a través de diversos instrumentos. (López, 2006)

Dentro de los postulados del NSP se deja de lado la burocracia institucional, las burocracias estatales y centralizadas experimentan un cambio modernizador que genera una cultura de mayor eficiencia y eficacia, enfocándose en los resultados gracias a los cambios estructurales de las diversas áreas en la organización, una estructura más flexible y efectiva, la incorporación de nuevas herramientas tomadas

de la gestión empresarial recrean el entorno del ámbito público, la parte tecnológica juega un papel significativo dentro de las nuevas implementaciones desarrolladas frente a las exigencias de los ciudadanos, así se pretende generar mayor sustentabilidad y mejorar los costos de inversiones. (Valdez & Vergara, 2017)

Pereira y Jaráiz (2015) plantean que el NSP se trata de una corriente de pensamiento que surge en Estados Unidos en los años noventa, la cual fue muy crítica, se sustenta en la literatura de Light (1999) y De Leon & Denhardt (2000) como principios básicos democráticos.

De tal manera que el paradigma del NSP, desde sus orígenes es como una respuesta a las necesidades de la ciudadanía, no obstante ha tenido una gran evolución donde no solo se ocupa al servicio público como una necesidad sino que se busca cumplirlo de una manera eficiente y de calidad a través de instituciones públicas que garanticen el correcto cumplimiento del servicio como si se tratase de una empresa privada, teniendo en cuenta la opinión del ciudadano y haciéndolo participe de los procesos y elaboración de políticas públicas que ayudan a regular los servicios que presta el Estado. (Pereira y Jaráiz, 2015).

Dentro de los principios se encuentra servir a los ciudadanos no como consumidores, es decir, que los servidores públicos deben mantener relaciones de confianza con la sociedad, el segundo hace referencia a que los servicios públicos deben buscar un interés colectivo en conjunto con creación de intereses y responsabilidad por parte de las instituciones hacia los ciudadanos; el defender valores implícitos es el tercero y explica como los funcionarios y las instituciones estatales deben contribuir con el desarrollo de la sociedad; el cuarto es pensar estratégicamente y actuar democráticamente, en este principio se toma en cuenta que las políticas deben ser formuladas en base a las necesidades pretendiendo establecer servicios públicos eficaces y responsables en procesos colaborativos; también se encuentra el reconocimiento de una rendición de cuentas, aquí se enmarca a los funcionarios y la labor que desempeñan debe estar presta a cumplir las leyes constitucionales para los intereses ciudadanos; el servir en lugar de dirigir también es otro principio importante, las instituciones y las autoridades deben marcar un liderazgo pero también hacer partícipe al ciudadano, pues refiere al servicio público como un elemento de valor en la administración. (López & Gulías, 2015)

Como final hace referencia a poner valor en las personas no sólo a la productividad, los servicios públicos no sólo deben tomar en cuenta las acciones que generan una

ganancia económica sí no tomar en cuenta procesos de servicios que permiten una colaboración y compromiso expresando un respeto mutuo. (López & Gullás, 2015)

2.3 DE LA TEORÍA DE LA GOBERNANZA A LA GOBERNANZA DE DATOS

2.3.1 Concepto de Gobernanza

Quintero (2017) expresa el concepto de este término haciendo referencia a un nuevo modelo que mejore la eficacia, calidad y eficiencia de la gestión pública y las acciones de los gobiernos demostrando una legitimidad institucional como una nueva forma de gobernar tomando en cuenta interacción entre los diferentes actores sociales para permitir un cumplimiento de objetivos y toma de decisiones correctas que establezcan un desarrollo y bien común.

Por otra parte, Salvador & Ramió (2020) se refieren a la gobernanza de datos, como un modelo que incorpora capacidades tanto técnicas como prácticas en la mejora de las estructuras organizativas, tomando en cuenta el nivel operativo y la digitalización, de esta manera se implementan nuevas acciones y mecanismos con tendencias en las tecnologías, para ponerle importancia al papel de los datos y la información, ya que es un factor estratégico en la administración pública, y debe ir de la mano con el desarrollo tecnológico para un correcto almacenaje y gestión de los datos, llevándolos a convertirse en un pilar crítico y necesario dentro de las organizaciones.

Glückler, Rehner & Handke (2019) mencionan a la gobernanza como un concepto universal, que ha venido tomando forma durante el tiempo y ha facilitado una conexión entre la eficacia y el cumplimiento de los objetivos, contribuyendo a diversas perspectivas de las organizaciones haciendo relación entre lo disciplinario, las tradiciones teóricas y los conocimientos empíricos. La gobernanza al igual que otros autores, es expresada como un modelo óptimo para la búsqueda de nuevas estrategias para cumplimiento de objetivos que incluyen diversos principios que permiten relacionar niveles con intereses de bien común.

2.3.2 Modernización del Estado

Al hablar de gobernanza, se vincula a una actualización por parte de las instituciones que conforman el Estado, dentro de la modernización del Estado se comprenden diversas reformas, que buscan mejoras o cambios en las estructuras organizativas,

desde los procesos que realizan hasta los servicios que brindan, la modernidad debe identificar estrategias que incorporen nuevas tecnologías, en la actualidad la era digital se ha convertido en un tema frecuente. (Ghiggo et al., 2022)

Con la optimización de los procesos a través de la modernización, se busca reducir trámites burocráticos que dejaban de lado la participación de la ciudadanía, ahora con la integración de un gobierno abierto, se da paso a una rendición de cuentas y acceso a la información de manera transparente, vinculando un gobierno electrónico, que permite democratizar el poder, pero dentro de esta búsqueda de modernización, también se debe contar con mejores prácticas para tener ciudadanos informados y participativos en procesos digitales, y es aquí donde el proceso de alfabetización digital toma un rol importante, pues los resultados de una modernización que incluye una gobernanza deben estar en conexión con una sociedad y servidores públicos que tengan confianza y se muestren hábiles con mecanismos tecnológicos viables para una mejora del Estado. (Ghiggo et al., 2022)

2.3.3 Administración pública electrónica

La administración pública electrónica surge en el siglo XX, teniendo estrecha relación con la implementación tecnológica, para la información y creación de nuevas estrategias por parte de las instituciones (Verdú, 2011)

Junto con la modernización de los Estados, el adquirir nuevas herramientas tecnológicas se volvió un tema necesario y útil para transformar los documentos físicos en archivos digitalizados, esto con el fin de erradicar trámites burocráticos y permitir mejoras en los procesos de las diferentes instituciones públicas. Es significativo mencionar que, en el ámbito público, solucionar este problema requiere trabajar en manera conjunta con todas las áreas y conseguir una cooperación interinstitucional para los fines propuestos, en principio la implementación de la tecnología requería mayores esfuerzos en temas de recursos económicos, pero con el pasar del tiempo se volvió un punto fundamental dentro de los recursos materiales que faciliten procesos a los recursos humanos. (Serrano, 2016)

Es así como la Comisión Europea (2016) menciona que la administración electrónica, enuncia el concepto de uso de tecnologías en las organizaciones que no sólo requiere de adquisición de materiales digitales, sino también una constante

capacitación de los involucrados, para manejar la información de todo tipo mediante digitalización de procesos y sobre todo servicios públicos.

2.3.4 Gobernanza y Gobierno Abierto

El gobierno abierto, se entiende como la forma en que el gobierno transparente la gestión pública, permite mayor involucramiento de la sociedad a través de herramientas y estrategias digitales. (Náser, 2018). La administración pública debe enfrentar procesos de modernidad, y conlleva un involucramiento de digitalización que se encuentra inédito en la nueva década. El gobierno abierto se constituye en un pilar significativo, para cumplir con los objetivos propuestos desde el gobierno y el Estado hacia la sociedad, la consolidación del gobierno abierto permite dar paso a la implementación de un gobierno electrónico, que es una herramienta de participación, para una interacción entre la ciudadanía y las administraciones, hacia generar una gestión pública más eficiente y eficaz, brindando mayor transparencia hacia la ciudadanía. En la actualidad se habla de un gobierno abierto que permite una mayor democracia participativa, y que exhibe un gobierno con procesos actualizados. (Naser, 2017)

En conjunto con la modernidad, deben existir algunos cambios para que esta idea no quede solo en palabras, el cambio cultural es imprescindible para conseguir lo que propone la nueva administración pública, los cambios en los procesos y las organizaciones deben ser diseñados con estrategias que permitan incluir al ciudadano, y orientarlo hacia el cumplimiento de los resultados previstos. (Yovan, 2017)

En este punto, es importante aclarar que el gobierno electrónico es un tema primordial dentro de la modernización del Estado, con la implementación de herramientas digitales se proyecta también el tema del Big Data, que es una herramienta que incluye datos de gran tamaño en un entorno virtual, y que se define como un conjunto de estrategias, que permitirán a las administraciones públicas mantener la información recopilada de forma segura y organizada que ayudará a una mejor toma de decisiones. En el gobierno electrónico, la colaboración, la transparencia y participación disponen a la ciudadanía mejores condiciones para suponer un acceso hacia una crítica favorable o desfavorable de las acciones, y políticas realizadas por la gestión pública. (Naser, 2017)

La gobernanza dentro de este punto no se deja de lado, pues el mejorar la transparencia y acceso a la información con espacios de colaboración, también recae sobre los principios establecidos dentro de ella, con esto se genera y facilita un diseño e implementación de políticas, que facilitan la participación de la sociedad. Con la apertura de datos públicos se podrá mejorar los servicios ofrecidos, y una gestión eficiente de los recursos, creando responsabilidad y legitimidad en la rendición de cuentas, en conjunto con una innovación tecnológica, que servirá de guía para un gobierno abierto que incluya un nuevo modelo de gobernanza y mejore los estándares de los servicios ofrecidos. (Yovan, 2017)

2.3.5 Niveles de Gobernanza

Según lo establece Aguilar (2014) existen tres niveles de gobernanza. El primer nivel hace referencia a una gobernanza pública, el cual se refiere al grupo de autoridades que dirige a una sociedad, con ello da notoriedad a que este término menciona el poder que posee el gobierno y la gestión que realiza hacia la ciudadanía. El segundo nivel es la gobernanza del sector público, más conocido como gobernanza de la administración pública, y este nivel da a conocer como el gobierno establece directrices en los sistemas de administración, a través de modelos centralizados o descentralizados para cumplimiento de sus objetivos y eficiencia de sus acciones. Como último nivel, según lo indica el autor, es la gobernanza corporativa pública, hace referencia al poder que toma el gobierno para establecer dirección hacia las organizaciones que pueden brindar bienes y servicios a la ciudadanía.

2.3.6 Principios de la Gobernanza

Pulito (2018) sostiene a la gobernanza como un término amplio, que posee diversos principios, los cuales hacen de este concepto fundamental dentro de las administraciones públicas. En concordancia con el trabajo de Iracelay (2018), se rescatan algunos de los más importantes presentes en las dos investigaciones. La transparencia es el principio fundamental que se ejerce dentro de una buena gobernanza, dentro de ella se encuentra la legalidad de las acciones, con una fundamentación de políticas sólidas que permitan una mejor rendición de cuentas, con ello se da paso a una integridad institucional, que no sólo toma en cuenta la eficiencia de sus servidores públicos, sino que da relevancia a la participación de la

ciudadanía, los principios de la gobernanza están relacionados de forma directa, pues los mecanismos establecidos dentro de los procesos deben brindar una inclusión y orientación al consenso mostrando una eficacia y eficiencia institucional.

La legitimidad institucional, permite incorporar varios principios que muestran a las instituciones u organizaciones como elementos fundamentales dentro de las sociedades, brindando bienes y servicios de calidad óptimos para una mejor modernización, que incluye una nueva gestión pública determinada por procesos de seguridad y empatía hacia la ciudadanía.

2.3.7 Tipos de Gobernanza

Con el pasar del tiempo, la gobernanza se ha tornado un término importante en diversos ámbitos, tanto en economía, ambiente, cultura, política, sociedad, tecnología, en un nivel global, entre otros. Llegando a obtener tipos como gobernanza económica, ambiental, de internet, social, cultural, etc. El establecer este concepto en los campos mencionados, hace referencia a enmarcar un modelo que permita denotar eficiencia y eficacia, desde la parte estructural hasta la coordinación entre los diferentes procesos, que se encuentran a realizar en conjunto con las acciones que pretendan un enfoque hacia una legitimidad institucional. Por tanto, se puede mencionar que la gobernanza como tal, se define como un modelo de gobernar con políticas y procesos sólidos bien estructurados, pero se adapta a distintos entornos con un mismo fin, de mejorar la manera de que las acciones, los servicios emprendidos hacia la ciudadanía sean óptimos. (Salvador & Ramió, 2020).

Kooiman (2005 citado en Miranda et al., 2018) también especifica tres tipos de gobernanza:

La primera hace referencia a la gobernanza por el gobierno, donde es el actor a cargo de realizar y ejecutar acciones de estrategias que permitan organizar un orden social, este tipo de gobernanza se da para controlar la inestabilidad que causan algunos grupos infractores de la sociedad civil. También menciona la gobernanza por autogobierno, que describe una sociedad capaz de dirigirse dando paso a una gobernabilidad, organizándose y regulando los asuntos de un interés colectivo solventando necesidades y problemas. Como último tipo se refiere a la gobernanza por cogobierno, el tipo idóneo en donde existe una gran conexión entre los actores

sociales y actores gubernamentales coordinando de forma equilibrada para cumplimiento de las actividades y objetivos de interés común.

2.3.8 Gobernanza de datos

En el ámbito de la tecnología, la gobernanza de internet que se ha definido mejor en los últimos tiempos tomando fuerza desde el año 2000, establece la manera cómo se manejan los medios tecnológicos, y la forma de brindar servicios de manera eficaz y enmarca dentro de ella la gobernanza de datos, que se define como un modelo de gestión eficiente, eficaz y que busca la legitimidad a través del buen manejo de la información, por medio de estrategias y herramientas tecnológicas, sin dejar de lado el marco jurídico e involucramiento de las personas, este tipo de modelo presenta información de manera digital, los datos, su creación, recolección, procesamiento, disponibilidad y la forma cómo se usen para poder tomar decisiones inteligentes, en cuanto a la organización mediante herramientas especializadas que se encuentran disponibles para la mayoría de personas por medio de las TIC's. La gobernanza de datos es una guía para presentar una estructura de datos digitales de manera correcta, de fácil entendimiento y que establezca una conexión entre lo que las personas necesitan conocer y lo que las instituciones están haciendo para el cumplimiento de objetivos. (Salvador & Ramió, 2020).

2.3.8.1 Dimensiones de la Gobernanza de Datos

Estructura de datos. El Instituto Tecnológico de Soledad Atlántico, menciona a la estructura como parte fundamental en la presentación de información de cualquier tipo. "En la práctica, la mayor parte de información útil no aparece aislada en forma de datos simples, sino que lo hace de forma organizada y estructurada" (Arrieta, s.f., p. 4)

Mencionar una estructura de datos refiere, a que la visualización por parte de la ciudadanía se torne sencillo, llamativo y se pueda apreciar una arquitectura que refleje un diseño que permita tomar decisiones de manera rápida, el plasmar la información en forma textual, diseños de estadística tales como tablas, gráficos circulares, barras, histogramas o simplemente imágenes da mucho que decir del manejo de la información por parte de las organizaciones. (Bernal, 2018)

Almacenamiento de datos. Mantener un correcto almacenaje de los datos es muy significativo, pues supone que se presente información al alcance de la mano de cualquier tiempo, hacia quienes necesitan emitir una opinión, crear contenido de ayuda hacia una problemática o tomar una decisión en base a datos recolectados anteriormente. La disponibilidad de los datos es importante para que se exhibe una transparencia institucional, y permite una interoperabilidad entre los usuarios y quienes generaron la información, pero se debe presentar documentos y contenido que realmente sean ventajosos para los fines necesarios, además de que sea sencilla de analizar, debe contener diversos diseños en su estructura y estar clasificada de acuerdo con la utilidad que expresen. Además, el almacenamiento de datos debe presentar información de todo tipo ya sea económica, política, social, entre otras. El evidenciar datos que ayuden a mejorar la información tanto para el usuario como para la institución permite mostrar una transparencia institucional convirtiéndola en un organismo que establece la calidad de sus servicios. (González, 2022)

Seguridad de datos. El tema de la seguridad refiere a la presentación de datos, que sean confiables desde la institución hacia las personas que los requieran para su utilización, pero del lado opuesto las personas también necesitan que su información esté protegida y no sea de uso negativo para la toma de decisiones o realización de acciones que perjudique la integridad personal y organizacional, los datos deben tener consistencia, se deben mostrar también datos actuales, la información es notoria para decisiones existentes y futuras. En este apartado se toma en cuenta los datos maestros que deben incorporarse como parte indispensable para obtener información clave y de primera mano: nombres, ubicación del usuario, entre otros, y se incorporan también los metadatos pues el permitir observar datos de los datos, torna el contenido más sencillo, el presentar como ejemplo las estadísticas de información recopilada evita pérdida de tiempo y recursos para su análisis. En este apartado se incorpora la seguridad, desde el uso de herramientas digitales desde un hardware hasta un software que establezca confiabilidad en los diferentes procesos. Las sociedades actuales dejan de lado el mantener archivos físicos e impresos para digitalizarlos y mantenerlos seguros en Big Data o soportes de internet. (González, 2022)

2.3.8.2 Tipos de datos y ciclo de vida

Al hablar de los tipos de datos, se encuentran las dos principales clasificaciones, los datos físicos, que se mantienen en elementos palpables como un papel, es decir información de archivos impresos que fácilmente se evidencian en carpetas de una oficina o administración, y también los datos digitales que no son palpables, pero que pudieron haber sido en primer momento físicos y ahora se encuentran en un hardware o software. (Grande, 2019)

García (2013) hace énfasis en los datos digitales, y expresa que el ciclo de vida de los datos e información es un tema importante que dispone conocer el proceso por el cual pasan los datos, desde su fase inicial la creación de los datos supone un trabajo que debe ser riguroso, la obtención de datos reales genera información segura y confiable. La segunda fase indica el almacenar los datos obtenidos, en este momento se define también una clasificación de datos digitales, los estructurados, que son aquellos que se van a almacenar en una base de datos o campos y registros de estas y los datos digitales no estructurados que son aquellos elaborados u obtenidos por los usuarios finales y que no se guardan en una base de datos como algunos ejemplos e-mails, pdf, hojas de cálculo, documentos gráficos, diapositivas, etc.

Seguido a lo anterior, la tercera etapa reside en recuperar los datos, crear mecanismos para acceder a la información que fue almacenada, continuo a ello, la distribución de los datos digitales se convierte también en un punto indispensable pues supone realizar una interconexión con otras bases de datos y sistemas de diferentes organizaciones, que permitan al usuario acceder al tipo de información que está buscando. Como final dentro del proceso de ciclo de vida de datos digitales se encuentra el archivo, los datos obtenidos como resultado de las actividades realizadas son guardados en diferentes sistemas hasta próximas necesidades de uso. "El crecimiento del volumen de información en soporte electrónico que generan y manejan las organizaciones en el desarrollo de sus actividades y el aumento de los riesgos asociados con la misma, hace imperativo el control o gobierno de la información". (García, 2013, p. 98)

2.3.9 Crisis de la gobernanza

Ramos (2016) menciona que el término de gobernanza ha venido cobrando fuerza en los últimos años, con la llegada de la globalización este concepto va teniendo

mayores resultados, pero también más demandas por parte de la ciudadanía. Muchos gobiernos latinoamericanos aún no consiguen cubrir todas las prácticas y principios que conlleva el término, sin poder promover de manera eficaz y eficiente una gobernanza con mayor nivel de igualdad, donde se encuentran interconectados de manera óptima el Estado, la sociedad civil y mercado.

La gobernanza pretende favorecer una estructura organizativa, que mejore la participación de la sociedad, beneficiando la creación de políticas planificadas que prometan resultados de acuerdo con los intereses de las personas. En conjunto con la implementación de nuevas estrategias, se ha tratado de establecer modelos sólidos y descentralizados que faciliten una transparencia institucional, muchos de los procesos aún son ambiguos y burocráticos por debilidad de conocimiento desde quienes conforman los actores de las instituciones, una falta de preparación y profesionalización ha hecho que la ejecución de un modelo de gobernanza tarde un poco más, la cultura organizativa y de las personas es otro punto que se añade a la crisis de la gobernanza, pues se necesita una ciudadanía capaz de asumir los retos de modernización en las áreas de la administración pública. (Ramos, 2016)

2.3.10 Analfabetismo digital

El analfabetismo digital, hace alusión a un desconocimiento por parte de las personas sobre los avances tecnológicos, también, este tipo de analfabetismo expresa poca interacción con herramientas digitales o informáticas. En cierto momento, este factor afecta a toda la sociedad, pues no todos tienen la posibilidad de interactuar con algún tipo de hardware o software, y por ende se tendrá una visión limitada de la digitalización. Este problema influye en algunos ámbitos tanto profesionales, sociales y personales, de cierto modo, excluye a los que no se involucran para afrontar los retos de una nueva era tecnológica. (Álvarez et al., 2019).

Es aquí donde aparece el concepto de Darwinismo Digital, el mismo que indica una comparación entre la "Teoría de las especies" y la comunicación, se considera beneficioso el hecho de incorporar nuevas herramientas tecnológicas en las organizaciones, pero quien no se adapta a estos cambios queda rezagado ante el nuevo hecho de la era digital, la evolución no es estática, cada día aparecen nuevas implementaciones digitales en todos los entornos, el desarrollo de las nuevas sociedades de tecnología y comunicación es un tema que marca significativamente

el cambio de un mundo simple y tradicional a uno dinámico e interactivo. (Coronel, Mier & Beltrán, 2018)

Cuando se asocia al analfabetismo digital como un problema colectivo, es necesario hablar sobre los saberes cívicos en la gestión pública, es decir, no sólo las instituciones deben estar implicadas en los nuevos temas, también la ciudadanía debe involucrarse, es un compromiso cívico que exista una participación colaborativa, que los gobiernos en las sociedades implementen estrategias de colaboración como capacitaciones, cursos o tutoriales para disminuir en cierto punto la brecha entre las limitaciones existentes de acuerdo con las necesidades de cada persona, pero que las sociedades también se presten dispuestas a nuevos aprendizajes para innovar la gestión pública. (Mariñez, 2016)

Las administraciones públicas han venido modernizándose con el tiempo, dando paso a la inclusión de nuevas estrategias para brindar una gestión óptima de recursos y capital humano, sin embargo, el tener un porcentaje considerable de analfabetismo digital en servidores públicos y ciudadanía, crea un retroceso significativo, tratar de crear herramientas que maximicen el trabajo de las administraciones se queda de lado si la sociedad no interactúa con medios digitales establecidos para brindarles un mejor servicio. (Álvarez et al., 2019)

El conocimiento de herramientas digitales como planillas de cálculo, presentaciones y procesadores de texto, además de herramientas colaborativas como redes sociales, no se asocia directamente con un alfabetismo digital, pues deja de lado la importancia de conocer nuevos sistemas digitales que permitan mayores ventajas para una sociedad de la información, una cultura digital mediada a través de las TIC's. Es importante que existan los "alfabetizados delegados" quienes son los que conocen y dominan temas tecnológicos así podrán introducir a las demás personas a un ámbito digital en colaboración con la comunicación y la información. (Fundación Telefónica, 2012)

Brindar conocimiento tecnológico hacia la sociedad por parte de las entidades públicas, permitirá una mejor participación para conocer las demandas y necesidades, además de ofrecer mejores servicios enfocados en un cambio positivo, la sociedad ha ido evolucionando y la administración debe hacerlo en conjunto, este proceso debe crear conciencia en los actores para que tomen una actitud diferente y una mejor adaptación hacia las herramientas tecnológicas que permiten una mejora de las instituciones públicas. (Bernal, 2006)

2.3.11 Desarrollo de una Gobernanza de Datos en gobiernos locales

Los gobiernos locales expresan el hecho de mayor acercamiento con la ciudadanía, son un tipo de gobierno que posee su territorio y expresan sus competencias dentro de este. (Reinoso & Pincay, 2020). La implementación de la tecnología para el manejo de los datos y la información ha transformado la forma de la administración pública local y la interacción con los ciudadanos, aplicado de una manera efectiva la gobernanza de datos en la actualidad juega un rol indispensable para brindar mayores logros como la rapidez en los sistemas de información y gestión documental, la eficiencia y eficacia de los procesos permiten cubrir mejor las demandas ciudadanas. Además de ello, la estructura de las administraciones también cambia al interconectarse con la digitalización, es aquí donde deben estar preparados correctamente, para que servidores públicos adquieran capacidades en cuanto a las herramientas tecnológicas y brinden mejores servicios para facilitar el desarrollo de una gobernanza. (Zipper et al., 2011)

La cultura tecnológica por parte de los usuarios viene siendo otro aporte, pues el poseer tecnologías sin impulsar un cambio en la sociedad para que estén alerta de los nuevos procesos y avances en la administración electrónica, hará que se estanque de nuevo en una administración tradicional y ambigua. (Zipper et al., 2011)

2.3.12 Gobernanza de datos para la mejora de prestación de servicios en administraciones públicas de la sociedad

Para Franciskovic (2020) el uso de las TIC's se ha convertido en un nuevo paradigma dentro de la administración pública emergente, debido a que ayudan a mejorar la transparencia y prestación de servicios públicos. Así como también la aplicación de estrategias tecnológicas dentro de la prestación de servicios, no representa necesariamente una gran inversión de capital para el uso de alta tecnología. Desde dicha perspectiva, se puede analizar que el tener la gobernanza de datos dentro de la administración pública, ayuda a la participación ciudadana, la rendición de cuentas, para que la ciudadanía se adapte a los servicios públicos conforme se moderniza el mundo.

La gestión que realizan es parte importante para el desarrollo de la sociedad, realizar una planificación para cumplir con las metas propuestas, demostrando un modelo de gestión eficaz y eficiente como instrumento que permite observar resultados

favorables, la implementación de políticas que permitan la mayor participación de la ciudadanía se convierten en un punto importante, la participación activa de la sociedad refleja un mejor modelo de gestión, que permite estas entidades tengan una mejora continua hacia una mejor administración. La implementación de un modelo de gobernanza de datos dentro de los gobiernos, se ha convertido en un tema fundamental para el mejoramiento de la gestión pública hacia los servicios brindados para la ciudadanía, en el caso de las instituciones públicas también se encuentra el tema de los servicios públicos domiciliarios los cuales deben brindar calidad a la vez que eficiencia y eficacia, con la implementación de una gobernanza de datos se pretende implementar mecanismos y herramientas que permitan un mejor funcionamiento activo y así establecer nuevas acciones y políticas que generen un bienestar social. (Soto, 2019)

2.3.13 Estrategias para una efectiva aplicación de la Gobernanza de Datos frente a una sociedad tradicionalista

Cetina (2021) alude que las sociedades tradicionalistas no realizan el adecuado uso de las herramientas tecnológicas, debido a la dificultad que conlleva el desconocimiento de estas, pero existen diferentes alternativas que se pueden aplicar de manera sencilla, hasta llegar a un mejor entendimiento por parte de los usuarios, algunas de ellas son:

La implementación de medios de comunicación eficaces como redes sociales, páginas web institucionales, televisión, etc., permitirán una mejor comprensión por parte de la población, y estar mayormente informado respecto a lo que ocurre con la información y los servicios que brinda dicha institución. Además, las instituciones públicas, deben implementar un acceso a internet gratuito en zonas estratégicas, o realizar la adecuación de un espacio, en donde la ciudadanía pueda acceder de forma fácil a un ordenador o pantallas digitales que permitan el acceso a servicios que las personas requieren. Para ello, los servidores públicos deben estar totalmente comprometidos con la capacitación y brindar un trato justo hacia la ciudadanía, explicando de forma correcta y sencilla cómo se realizan los procesos mediante tecnología de fácil entendimiento.

Implementar tecnología para el procesamiento de datos se vuelve un tema significativo cuando las necesidades son más recurrentes, es decir, aplicar digitalización en servicios esenciales para la ciudadanía, hará que esta tome un

cambio de actitud, así también, se pretende disminuir recursos y tiempo, la mejora continua de una modernización tecnológica por parte de las administraciones debe estar presente. El acceso por medios digitales desde un celular hasta un ordenador de última generación para obtener servicios públicos o turnos para tramitología es un ejemplo clave de cómo se puede ir realizando un cambio en la cultura tecnológica.

2.3.14 Modelo de Gobernanza de Datos

Impulsar el modelo de una gobernanza de datos efectivo se convierte en una tarea que requiere de planificación y actuación por parte de diferentes elementos, la aplicación de un correcto proceso inmiscuye una mejora en las estructuras de las administraciones, en conjunto debe existir un marco regulador que evalúe el avance. Para Romo y Congo (2021) los elementos necesarios que contiene un modelo eficiente de gobernanza refieren:

- Un correcto liderazgo por parte de las autoridades que se encargan de las administraciones, el impulsar nuevas estrategias que incluyan nuevas herramientas tecnológicas permite mejorar una cultura organizacional y estructura que se adapte a la nueva era digital, enmarcando la política y estrategia con medios de comunicación aptos para una sociedad emergente en el tema. Desarrollar el potencial en habilidades digitales y no solo profesionales viene siendo un aporte a las capacidades de adaptación en nuevos recursos.
- Como otro elemento, las tecnologías y recursos dentro de las administraciones se convierten en una infraestructura necesaria, integrada por diferentes redes y equipos que permiten planificar y disponer información relevante, estos recursos deben ser manejados por personal técnico para un soporte necesario, y así optimizar la gestión y funcionamiento de los diferentes procesos. Así como también disponer de espacios de conectividad.
- Los servicios que se promuevan dentro de una administración deben tener atributos esenciales hacia la ciudadanía, es decir, deben existir servicios necesarios y recurrentes, que la ciudadanía adopte generando así gran operatividad e interoperabilidad entre los funcionarios públicos y la sociedad.
- La legislación y normativa de una gobernanza de datos muestra la transparencia en sus procesos es significativa ya que el contar con un marco

legal normativo genera seguridad jurídica y contempla mejor satisfacción del usuario.

2.4 SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

2.4.1 Breve reseña histórica de los Servicios Públicos

Según Fernández (2016) “El servicio público tiene orígenes en la antigua Francia y en España a mediados del siglo XIX de una forma jurisprudencial y eclesiástica, por el nacimiento del derecho administrativo y derecho de los servicios públicos de León Duguit” (p.217).

Los servicios públicos, a pesar de tener un origen alrededor de cumplimiento de expectativas de lucro, con el paso del tiempo se ha ido buscando modernizarlos y modificarlos para cubrir las necesidades de la ciudadanía de forma gratuita y con la mejor calidad posible, a pesar de tener un origen en Europa, ha sido importante para el aporte en América Latina, pues se habla de un origen en países Latinoamericanos dentro de sus Códigos Civiles, como en el caso de México e incluso se ha ido adaptando al servicio y servicios públicos dentro de las Leyes Orgánicas, para tener un mayor control de las instituciones y gobernantes que están a cargo de brindar servicios y bienes públicos guiándose en principios y normas.

2.4.2 Concepto de servicios públicos

Para el correcto funcionamiento de una sociedad, es necesario que el Estado pueda proveer recursos que cubran las demandas de las personas, para mejorar la calidad de vida de las mismas, es así que los servicios públicos responden a las necesidades ciudadanas.

Los servicios públicos se rigen bajo características de no rivalidad y no perfecta exclusión en el consumo, se los llama públicos debido a que son abiertos para la toda la ciudadanía, y su correcto funcionamiento dependen de la capacidad que tenga el gobierno para proveer calidad de forma obligatoria y continua. (Arguelles y Villavicencio, 2018)

Por ende los servicios públicos son las actividades que realiza la administración pública en nombre del Estado, para cubrir las necesidades sociales que presente la ciudadanía, son las instituciones a través de los gobernantes que las representan los encargados de brindar servicios de calidad en el territorio que les corresponde, además se considerar que los servicios públicos son gratuitos en su mayoría o a la vez

se cancela un costo mínimo por ellos debido a que el Estado no tiene fines de lucro al cubrir las exigencias sociales.

2.4.3 Principios de los Servicios Públicos

Los servicios públicos deben regirse bajo principios que ayuden a controlar la prestación de estos, y a la vez guíen a los funcionarios de forma legal.

Según Cordero (2011) los principios de los servicios públicos son:

- Principio de Igualdad: Un servicio debe ser brindado a toda la ciudadanía sin discriminaciones y debe ser de beneficio colectivo. (p. 693)
- Principio de Permanencia: Los servicios públicos deben ser brindados a la ciudadanía en una forma regular y continua, sin agotarse y sin interrupción. (p. 693)
- Principio de Adecuación: Los servicios públicos deben responder a las necesidades de la ciudadanía con calidad y en cantidad, además la institución que presta el servicio debe contar con personal, instalaciones y equipos suficientes que ayude a cubrir las necesidades ciudadanas. (p. 694)
- Principio de Obligatoriedad: El estado es el responsable de asegurar la prestación de servicios para satisfacer las necesidades de carácter general. (p. 694)
- Principio de Continuidad: un servicio público debe ser permanente todos los días del año, horas y lugares de la región. (p. 694)
- Principio de Gratuidad: representa que un servicio no sea gratuita total sin embargo se enfoca en que al prestarlo sea sin ánimo de lucro. (p. 694)

Sin embargo como se mencionó anteriormente existen leyes enfocadas al servicio público en general donde también se plasman algunos principios, en el caso de Ecuador dentro de la Ley Orgánica de Servicio Público se encuentran los principios de “continuidad, calidad, calidez, , competitividad, desconcentración, descentralización, eficacia, equidad, eficiencia, igualdad, jerarquía, lealtad, oportunidad, participación, responsabilidad, racionalidad, solidaridad, transparencia, universalidad hacia la igualdad, interculturalidad, y la no discriminación.” (LOSEP, 2020)

2.4.4 Tipos de Servicios Públicos

Los servicios públicos deben encaminarse a satisfacer las necesidades que presenta la ciudadanía, sin embargo, dichas necesidades se dan de diferentes formas y en diferentes aspectos y por ello los servicios públicos se clasifican según Cordero (2011) en:

- Servicios básicos: Dentro de esta categoría se encuentran los servicios públicos domiciliarios: agua potable, luz eléctrica, alcantarillado, drenaje. (p.693)
- Servicios básicos complementarios: servicios de limpieza, educación, ordenamiento territorial, vialidad, de la mano con los servicios básicos constituyen servicios esenciales para las personas. (p. 693)
- Protección a la comunidad: salud y asistencia social, desastres; comunicación social. (p. 693)
- Bienestar social: parques, jardines y patrimonio. (p.693)
- Fomento de la actividad económica: agropecuarios e industriales. (p.693)

2.4.5 Servicios Públicos Domiciliarios

Los servicios públicos domiciliarios se encuentran en la categoría de servicios esenciales o servicios básicos, se enfocan al consumo humano y a cubrir necesidades para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, es importante recalcar que son servicios los cuales van prestados directamente hacia hogares por los proveedores de carácter público, los cuáles deben ser facilitados a la ciudadanía de forma permanente y continúa a fin de cubrir las necesidades de interés general.

Se denominan domiciliarios debido a que su prestación es permanente y continúa dentro de los hogares, deben estar disponibles interrumpidamente, y ser brindados por el Estado. (Alcívar y Jara, 2019)

Defensoría Pública del Ecuador (2019, como se citó en Alcívar y Jara, 2019) define a los siguientes tipos de servicios públicos domiciliarios:

- Agua potable: se lo distribuye a todos los domicilios por medio de redes, dicho servicio lo presta los GAD, juntas de agua o empresas públicas.
- Alcantarillado: se presta dicho servicio a través de tuberías y conductos que se dedica a la recolección de residuos líquidos, para transportar y tratar los desechos, el servicio es prestado por parte de los GAD y empresas públicas.
- Electricidad: es la distribución energética y eléctrica que lo presta la agencia de regulación y control de electricidad.

- Telefonía fija: es un servicio de telecomunicación, lo presta empresas privadas, públicas, mixtas y GAD.
- Recolección de basura: se trata de la recolección de los residuos sólidos de cada hogar, los responsables del servicio son los GAD o empresas privadas.
- Gas licuado: se trata de la distribución del servicio de gas doméstico por parte de empresas públicas o privadas.

2.4.5.1 Dimensiones de los servicios públicos domiciliarios

Para que los servicios públicos sean eficientes es necesario que cumplan con criterios sobre la calidad del servicio, al hablar de calidad del servicio se hace referencia a sobrepasar las expectativas y percepciones que tiene el cliente, y para ello es importante conocer el significado de cada una de las dimensiones que abarca la calidad, dentro de dichas dimensiones se encuentra la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y la infraestructura.

Fiabilidad. Significa desempeñar el servicio de forma exacta y correcta y cumpliendo con las necesidades del cliente a través de un correcto suministro de servicios, solución a los problemas y una correcta fijación de precios. Mientras tanto la capacidad de respuesta hace referencia a la disponibilidad que tiene la organización para poder ayudar a los clientes y promover un servicio oportuno, dentro de dicha dimensión se destacan los elementos como la rapidez en la prestación del servicio y la puntualidad con la que se presta el servicio, es decir que los clientes deben tener un lapso donde puedan recibir respuesta a sus inquietudes, atención y solución a sus problemas (Clemenza, Gotera y Araujo, 2010).

Seguridad. La seguridad es una dimensión que abarca los aspectos de credibilidad y confianza que presenten los empleados desde el conocimiento que poseen, a la vez la seguridad implica la confiabilidad, la honestidad y la integridad, es decir que debe existir profesionalidad por parte de los empleados que están prestando el servicio y cortesía que genere lealtad en los clientes hacia la organización. Por ende, el punto de seguridad tiene gran repercusión en cuanto a la calidad de un servicio puesto que un servicio seguro es un servicio confiable y esto se logra con el acompañamiento de un personal capacitado, formado y profesionalizado (Avalos et al. 2014, como se citó en Morocho, 2019).

Sensibilidad. Mientras tanto la empatía se enfoca en el trato hacia los clientes desde una manera cuidadosa e individual donde se les brinda y transmiten un servicio personalizado adecuado y especialmente único para cada usuario en donde los clientes llegan a tomar un papel de importancia y a sentirse comprendidos sobre el servicio que están recibiendo, cuando se utiliza esta dimensión la organización llegan a desarrollar un fuerte lapso con el cliente y así también conocen las características y necesidades que llegan a tener para poder reforzarlas y mejorar la calidad en el servicio. Dentro de esta dimensión se encuentra la Accesibilidad es decir que los servicios sean accesibles para todas las personas sin importar su condición, la comunicación que se refiere a toda la información accesible y la comprensión al usuario que se refiere a conocer sus necesidades y brindarle prontas soluciones (Clemenza, Gotera y Araujo, 2010).

Elementos tangibles. La dimensión de elementos tangibles se refieren a todo lo relacionado con la infraestructura, qué viene a ser el espacio donde se brinda el servicio, la dimensión tangible o infraestructura también abarca lo que es el personal, el equipamiento y los materiales que facilitan la prestación de los servicios, además sirve para reflejar una imagen de calidad es decir entre más innovadora la infraestructura se genera más estrategias de conexión con el usuario, la señalética también forma parte de la dimensión de infraestructura puesto que como elemento tangible es esencial para el fácil reconocimiento de las áreas y de cada servicio para encontrarlo de forma sencilla y rápida (Clemenza, Gotera y Araujo, 2010).

2.4.6 El modelo SERVQUAL en la calidad de los servicios

El modelo SERVQUAL es un herramienta que evalúa la calidad de los servicios, con el fin de mejorar la prestación de un servicio y conocer las expectativas y aspiraciones del cliente, se realiza a través de la utilización de instrumentos como la encuesta que miden dimensiones y atributos, por medio de la escala de Likert, dentro de la escala de medición existen criterios de evaluación de la calidad, que lo convierten en una herramienta multidimensional, además se considera a dicho modelo como un instrumento de mejora. (Bustamante, Zerda, Obando y Tello, 2019).

En Ecuador, se emplea el modelo SERVQUAL para medir la calidad del servicio que prestan las diferentes organizaciones públicas y privadas, además se utiliza el modelo

para el diseño, el rediseño, o la mejora de un servicio a través de las dimensiones de calidad y los elementos que se desprenden de ellas, en Ecuador el método SERVQUAL considera dos grupos de elementos, primero los elementos intangibles que están conformados por la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía, también los elementos tangibles aquí se encuentra la infraestructura y recursos empleados en la organización para cumplimiento de sus objetivos y prestación de sus servicios. (Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público, 2020).

En Ecuador existe el ranking de resultados, el cual realiza la medición de la calidad de los servicios, es elaborado por el Ministerio de Trabajo y se encuentra dentro de su página web, donde se da una semaforización de resultados, en verde las entidades que estén mayor o igual al 90% hasta el 100%, en amarillo las organizaciones mayor o igual al 80% hasta el 89.99%, y en rojo que serían las instituciones que no cumplen con un estándar de calidad serían las que se encuentran menor al 80%. Cabe destacar que el ranking se lo hace a través de una meta anual, y deben buscar todas las entidades públicas superar el 80% de calidad en los servicios públicos. (Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público, 2021).

2.4.7. Digitalización de los servicios públicos

La evolución de la administración pública, se ha ido adaptando a los diferentes tiempos, por ende, en la era tecnológica en la que se encuentra el mundo es evidente que se logrará un beneficio a través de la tecnología, tanto para la administración pública, como para el ciudadano y sus datos, logrando una eficacia en la gestión de los servicios públicos, con el fin de lograr un beneficio del ciudadano y a la vez se manejar la transparencia y la rendición de cuentas, por medio de la implantación tecnológica. La digitalización de los servicios públicos ayuda a los diferentes gobiernos a cumplir con las necesidades ciudadanas de una manera más fácil y rápida (Francés, 2017).

La digitalización de los servicios o los servicios digitales dentro de la administración pública, no sólo se van a vincular con la administración sino también con las finanzas, la educación, y el comercio, lo cual ayuda a potenciar la calidad del sector público, sin embargo, una de las principales brechas que se presenta para la digitalización de los servicios son los aspectos sociodemográficos, cómo vendrían a ser la edad y el nivel educativo, puesto que no todas las personas pueden hacer uso de la

administración digital si no poseen un computador o conocimientos sobre los mismos, es ahí donde el gobierno debe invertir en programas y planes que trasciendan a una sociedad capacitada en temas digitales por medio de la educación (Álvarez y Biurrun, 2022).

2.5 MARCO LEGAL

A continuación se presentan las diferentes normas y leyes que respaldan a la gobernanza de datos, la protección de los mismos y su uso en la función pública del Ecuador, con el objetivo de garantizar datos seguros y accesibles para la ciudadanía sobre las instituciones públicas, así como también las normas que resguardan la prestación de servicios públicos domiciliarios en el territorio, a fin de conocer sobre el suministro, la calidad y los derechos del consumidor frente a los mencionados servicios.

2.5.1 Constitución de la República del Ecuador (2008).

Art. 66.-

Se reconoce y garantizará a las personas:

19. El derecho a la protección de datos de carácter personal, que incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección. La recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de estos datos o información requerirán la autorización del titular o el mandato de la ley. (Constitución del Ecuador, 2008)

Art. 92.-

Toda persona, por sus propios derechos o como representante legitimado para el efecto, tendrá derecho a conocer de la existencia y a acceder a los documentos, datos genéticos, bancos o archivos de datos personales e informes que sobre sí misma, o sobre sus bienes, consten en entidades públicas o privadas, en soporte material o electrónico. Asimismo, tendrá derecho a conocer el uso que se haga de ellos, su finalidad, el origen y destino de información personal y el tiempo de vigencia del archivo o banco de datos.

Las personas responsables de los bancos o archivos de datos personales podrán difundir la información archivada con autorización de su titular o de la ley.

La persona titular de los datos podrá solicitar al responsable el acceso sin costo al archivo, así como la actualización de los datos, su rectificación, eliminación o anulación. En el caso de datos sensibles, cuyo archivo deberá estar autorizado por la ley o por la persona titular, se exigirá la adopción de las medidas de seguridad necesarias. Si no se atendiera su solicitud, ésta podrá acudir a la jueza o juez. La persona afectada podrá demandar por los perjuicios ocasionados. (Constitución del Ecuador, 2008)

Art. 347.-

“Será responsabilidad del Estado:

7. Erradicar el analfabetismo puro, funcional y digital, y apoyar los procesos de post-alfabetización y educación permanente para personas adultas, y la superación del rezago educativo”. (Constitución del Ecuador, 2008)

Art. 264.-

Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley:

4. Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley. 5. Crear, modificar o suprimir mediante ordenanzas, tasas y contribuciones especiales de mejoras. (Constitución del Ecuador, 2008)

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 del Ecuador, 2008)

2.5.2 Ley De Comercio Electrónico, Firmas Y Mensajes De Datos (2002).

Art. 9.-

Protección de datos. - Para la elaboración, transferencia o utilización de bases de datos, obtenidas directa o indirectamente del uso o transmisión de mensajes de datos, se requerirá el consentimiento expreso del titular de éstos, quien podrá seleccionar la información a compartirse con terceros.

La recopilación y uso de datos personales responderá a los derechos de privacidad, intimidad y confidencialidad garantizados por la Constitución Política de la República y esta ley, los cuales podrán ser utilizados o transferidos únicamente con autorización del titular u orden de autoridad competente. (Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes De Datos, 2002)

Art. 13.-

Firma electrónica. - Son los datos en forma electrónica consignados en un mensaje de datos, adjuntados o lógicamente asociados al mismo, y que puedan ser utilizados para identificar al titular de la firma en relación con el mensaje de datos, e indicar que el titular de la firma aprueba y reconoce la información contenida en el mensaje de datos. (Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes De Datos, 2002)

Art. 32.-

Protección de datos por parte de las entidades de certificación de información acreditadas. - Las entidades de certificación de información garantizarán la protección de los datos personales obtenidos en función de sus actividades, de conformidad con lo establecido en el artículo 9 de esta ley. (Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes De Datos, 2002)

Art. 50.-

Información al consumidor. - En la prestación de servicios electrónicos en el Ecuador, el consumidor deberá estar suficientemente informado de sus

derechos y obligaciones, de conformidad con lo previsto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su Reglamento. Cuando se tratare de bienes o servicios a ser adquiridos, usados o empleados por medios electrónicos, el oferente deberá informar sobre todos los requisitos, condiciones y restricciones para que el consumidor pueda adquirir y hacer uso de los bienes o servicios promocionados. (Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes De Datos, 2002)

Art. 51.-

Instrumentos públicos electrónicos. - Se reconoce la validez jurídica de los mensajes de datos otorgados, conferidos, autorizados o expedidos por y ante autoridad competente y firmados electrónicamente. Dichos instrumentos públicos electrónicos deberán observar los requisitos, formalidades y solemnidades exigidos por la ley y demás normas aplicables. (Ley de Comercio Electrónico, Firmas y Mensajes De Datos, 2002)

2.5.3 Ley Del Sistema Nacional De Registro De Datos Públicos (2017).

Art. 12.-

Medios Tecnológicos. - El Estado, a través del ministerio sectorial con competencia en las telecomunicaciones y en la sociedad de la información, definirá las políticas y principios para la organización y coordinación de las acciones de intercambio de información y de bases de datos entre los organismos e instancias de registro de datos públicos, cuya ejecución y seguimiento estará a cargo de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos. La actividad de registro se desarrollará utilizando medios tecnológicos normados y estandarizados, de conformidad con las políticas emanadas por el ministerio sectorial de las telecomunicaciones y de la sociedad de la información. (Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, 2017)

Art. 13.-

De los registros de datos públicos. - Son registros de datos públicos: el Registro Civil, de la Propiedad, Mercantil, Societario, Vehicular, de naves y aeronaves, patentes, de propiedad intelectual registros de datos crediticios y los que en la actualidad o en el futuro determine la Dirección Nacional de Registro de Datos

Públicos, en el marco de lo dispuesto por la Constitución de la República y las leyes vigentes.

Los Registros son dependencias públicas, desconcentrados, con autonomía registral y administrativa en los términos de la presente ley, y sujetos al control, auditoría y vigilancia de la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos en lo relativo al cumplimiento de políticas, resoluciones y disposiciones para la interconexión e interoperabilidad de bases de datos y de información pública, conforme se determine en el Reglamento que expida la Dirección Nacional. (Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, 2017)

Art. 15.-

“Administración de registros. - Los registros, llevarán la información de modo digitalizado, con soporte físico, en la forma determinada por la presente ley y en la normativa pertinente para cada registro”. (Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, 2017)

Art. 23.-

Sistema Informático. - El sistema informático tiene como objetivo la tecnificación y modernización de los registros, empleando tecnologías de información, bases de datos y lenguajes informáticos estandarizados, protocolos de intercambio de datos seguros, que permitan un manejo de la información adecuado que reciba, capture, archive, codifique, proteja, intercambie, reproduzca, verifique, certifique o procese de manera tecnológica la información de los datos registrados. (Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, 2017)

Art. 25.-

Información física y electrónica. - Para efectos de la sistematización e interconexión del registro de datos y sin perjuicio de la obligación de mantener la información en soporte físico como determinan las diferentes normas de registro, los distintos registros deberán transferir la información a formato digitalizado. (Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, 2017)

Art. 26.-

Seguridad. - Toda base informática de datos debe contar con su respectivo archivo de respaldo, cumplir con los estándares técnicos y plan de contingencia que impidan la caída del sistema, robo de datos, modificación o cualquier otra circunstancia que pueda afectar la información pública. (Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, 2017)

2.5.4 Ley Orgánica De Defensa Del Consumidor (2015).

Art. 2

Servicios Públicos Domiciliarios. - Se entienden por servicios públicos domiciliarios los prestados directamente en los domicilios de los consumidores, ya sea por proveedores públicos o privados tales como servicio de energía eléctrica, telefonía convencional, agua potable u otros similares. (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2015)

Art. 32.-

“Obligaciones. - Las empresas encargadas de la provisión de servicios públicos domiciliarios, sea directamente o en virtud de contratos de concesión, están obligadas a prestar servicios eficientes, de calidad, oportunos, continuos y permanentes a precios justos.” (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2015)

Art. 34.-

Reciprocidad. - Las empresas proveedoras de servicios públicos domiciliarios están en la obligación de otorgar un trato recíproco a los consumidores, aplicando en lo referente a reintegros y devoluciones, los mismos criterios que se utilicen para los recargos por mora en el pago del servicio. (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2015)

Art. 40.-

Valores de las Planillas. - En las planillas emitidas por las empresas proveedoras de los servicios públicos domiciliarios, deberá constar exclusivamente el valor del consumo respectivo, más los recargos legales pertinentes y cobros adicionales establecidos expresamente por leyes. Queda prohibido incluir en dichas planillas rubros adicionales a los señalados. (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2015)

2.5.5 Código Orgánico De Organización Territorial Autonomías y Descentralización (COOTAD) (2019).

Art. 137.-

Ejercicio de las competencias de prestación de servicios públicos. - Las competencias de prestación de servicios públicos de agua potable, en todas sus fases, las ejecutarán los gobiernos autónomos descentralizados municipales con sus respectivas normativas y dando cumplimiento a las regulaciones y políticas nacionales establecidas por las autoridades correspondientes. Los servicios que se presten en las parroquias rurales se deberán coordinar con los gobiernos autónomos descentralizados de estas jurisdicciones territoriales y las organizaciones comunitarias del agua existentes en el cantón. (COOTAD, 2019)

Art. 170.-

“Subsidios. - En el cobro por la prestación de los servicios básicos se deberá aplicar un sistema de subsidios solidarios cruzados entre los sectores de mayores y menores ingresos.” (COOTAD, 2019)

Tabla 1

Resumen del marco legal

NORMATIVA	ARTÍCULO	CONTENIDO
CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR	Art.- 66	El Estado garantiza la protección de datos de información.
	Art.- 92	Toda persona tiene derecho a acceder a los datos, documentos, archivos e informes de sí mismos, de instituciones públicas de forma material o electrónica.
	Art.- 347	Numeral 7: El Estado será responsable de combatir el analfabetismo digital.

	Art.-264	Competencias de los GAD Municipales.
	Art.- 314	Estado provisión de los servicios públicos.
LEY DE COMERCIO ELECTRÓNICO, FIRMAS Y MENSAJES DE DATOS	Art.- 9	Protección de datos.
	Art.-13	Firmas electrónicas.
	Art.- 32	Protección de datos por parte de las entidades de certificación de información acreditadas.
	Art.- 50	Información al consumidor en la prestación de servicios electrónicos.
	Art. - 51	Instrumentos públicos electrónicos.
	Art.- 12	Medios Tecnológicos
LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE DATOS PÚBLICOS	Art.-13	Registros de datos públicos.
	Art.-15	Información en modo digitalizado.
	Art.- 26	Sistema informático.
	Art.- 25	Información física y electrónica
	Art.-26	Seguridad de datos.
LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR	Art.- 2	Definición de servicios públicos domiciliarios
	Art.- 32	Provisión de los SPD.
	CAPITULO VI	Servicios Públicos Domiciliarios

CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL AUTONOMÍAS Y DESCENTRALIZACIÓN (COOTAD)	Art.- 137	Competencias de prestación de Servicios Públicos.
	Art.-170	Subsidios al cobro de Servicios Públicos.

Nota: Elaboración propia

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

Los enfoques de la investigación utilizados son el cualitativo y cuantitativo, ya que se establecen técnicas estadísticas de recolección de datos para conocer la percepción de la ciudadanía, e instrumentos para obtener información también de los servidores públicos, que colaboran con las respuestas pertinentes a las preguntas, brindando información más detallada de los procesos de gestión en concordancia al tema tratado. Esto permitió conocer la incidencia de la gobernanza de datos para la mejora de los servicios públicos domiciliarios en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar.

3.1.1. Enfoque cualitativo

Desde el punto de vista de Schenke y Pérez (2018) “la investigación que tiene enfoque cualitativo tiene que ser subjetivo y analiza la realidad estudiada desde los datos no numéricos, ni estandarizados. El análisis que se realiza es de interpretación de los puntos de vista que tienen los sujetos de estudio”. (p. 229)

En la investigación se utilizó el enfoque cualitativo, debido a que se necesita conocer cuál es la percepción de los servidores públicos y ciudadanos de manera subjetiva, y a la vez analizar e interpretar las cualidades que cada uno de los individuos aportan a la investigación con respecto a digitalización y la gobernanza de datos, que se da en el GAD de Montúfar, además, se utilizó la técnica de la entrevista, propia de este enfoque para conocer la perspectiva de los funcionarios públicos sobre la gobernanza de datos y su incidencia en la prestación de servicios. Agregado a lo anterior, se utiliza el enfoque cualitativo para conocer la calidad de los servicios públicos domiciliarios desde los atributos que les dan la ciudadanía de Montúfar.

3.1.2 Enfoque cuantitativo

Hernández y Mendoza (2018) afirman que “La principal característica del método cuantitativo es que su variable es numérica, es un método objetivo y parte desde una hipótesis, basada en supuestos que deben sustentar la investigación desde el criterio

lógico" (p.28), es decir, que el método cuantitativo sustenta investigaciones encaminadas a comprobar una realidad desde la hipótesis de partida, y por ello son importantes para analizar datos numéricos.

La presente investigación se basa en un enfoque cuantitativo, debido a la aplicación de técnicas e instrumentos dirigido hacia la ciudadanía, y mediante la estadística descriptiva, se buscó comprobar una hipótesis mediante datos estadísticos, orientados al porcentaje numérico de las personas que utilizan plataformas o SPD electrónicos en la ciudad de San Gabriel, cantón Montúfar, a la vez determinar y probar teorías mediante análisis estadístico la relación de la gobernanza de datos con la prestación de servicios públicos domiciliarios.

3.1.3. Tipo de Investigación

3.1.3.1 Investigación de campo

La investigación de campo consiste en un estudio o trabajo que se va a realizar en el lugar que sucede el fenómeno, a fin de obtener datos precisos en cuanto a la realidad que se está estudiando, una de las características que presenta la investigación de campo, es que se la utiliza para estudiar un fenómeno del cual no se ha estudiado mucho o a la vez es un fenómeno nuevo. Una de las principales herramientas que utiliza la investigación de campo es la encuesta, con el fin de recopilar y analizar los datos que se encuentre, una de las ventajas que tiene el aplicar la investigación de campo, es que los datos que se recolecten serán confiables puesto que se los está llevando a cabo en el lugar donde está sucediendo el fenómeno. (Correa, 2021)

La investigación de campo se la aplicó en la presente investigación, puesto que es necesario ubicarnos geográficamente en el GAD de Montúfar, con el fin de obtener datos que determinen la veracidad de las dos variables sin alterarlas, además, se utiliza la investigación de campo por medio de su principal herramienta que es la encuesta, la cual se la realizó a la ciudadanía de Montúfar, con un instrumento de veinte y cuatro preguntas, con el fin de estudiar de forma directa y con datos fiables expuestos por la ciudadanía, es decir se busca obtener información de primera mano en cuanto a la implementación de la gobernanza de datos para la mejora de los servicios públicos domiciliarios en la institución.

3.1.3.2 Investigación bibliográfica

La investigación bibliográfica es un tipo de trabajo que realiza en torno a la consulta de trabajos científicos establecidos por otros autores, y se da crédito a ellos dentro del trabajo de investigación, además, la investigación bibliográfica refiere a la revisión de la literatura para obtener información que sirva de componente para el estudio, la calidad del trabajo académico depende de la utilización de las fuentes correctas citadas y referenciadas, se analizan documentos, ya sean libros, artículos científicos, revistas, etc., relacionadas al tema planteado. (Mora, 2014)

Se realiza una investigación bibliográfica, debido a la utilización de diversas fuentes para obtención de información de las variables estudiadas, la gobernanza de datos y los SPD, con la finalidad de conocer antecedentes de estudios previos realizados por la comunidad científica, y brindar mayor sustento teórico a la fundamentación descrita. La selección de las fuentes a consultar permitió en la presente investigación, realizar un adecuado orden de los datos obtenidos y finalmente establecer las referencias base.

3.1.4 Diseño de la investigación

3.1.4.1 Diseño no experimental y transversal

Para Hernández (2016) el diseño no experimental "se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que se dan sin la intervención directa del investigador, es decir; sin que el investigador altere el objeto de investigación". (p.87)

En el diseño transversal se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y su incidencia de interrelación en un momento dado y el diseño. (Hernández, 2016)

En el presente estudio no se realiza una manipulación de las variables, por ende, constituye una investigación no experimental, la obtención de datos mediante la aplicación del cuestionario refleja resultados que buscan una postura conjunta de la percepción ciudadana. Además, tiene un diseño transversal ya que se analizan los datos que se recolectan de la ciudadanía y los funcionarios del GAD de Montúfar, estos datos corresponden a un momento dado, en el caso del presente estudio, constituyen información del año 2022, responden en un momento determinado, el estudio de la gobernanza y su incidencia para la mejora de los SPD en el GAD de

Montúfar. Es decir, la aplicación de las técnicas e instrumentos a las personas estudiadas y objeto de estudio se realiza una única vez, y con ello se establecen resultados de dicho periodo o año, en el estudio corresponde al 2022.

3.1.5 Nivel de Investigación

3.1.5.1 Nivel Descriptivo

Desde el punto de vista de Mucha, Chamorro, Oseda y Alania (2021), el nivel descriptivo busca describir como su nombre lo indica, las situaciones y eventos para conocer cómo es el fenómeno, y además, busca especificar cuáles son las propiedades de los grupos que se va a evaluar. La investigación descriptiva es entonces aquella en la que se busca describir la naturaleza a través de preguntas y análisis de los datos.

En cuanto a la investigación que se realizó, se habla sobre la gobernanza de datos, se realizó una descripción desde los hechos históricos de su aparición, y cómo incide en la mejora de los SPD dentro del GAD de Montúfar, el nivel descriptivo es una parte fundamental, puesto que la aplicación del mismo ayudó a buscar, describir y evaluar las características que suceden dentro de un periodo de tiempo, que en el caso de estudio vendría a ser el año 2022, a través de los grupos que se van a evaluar y los datos que se van a tener de dicha evaluación, debido a que la participación de la ciudadanía, es la base primordial para llegar a unos resultados sobre la aplicación de la gobernanza y la incidencia de los SPD del GADM Montúfar.

3.1.5.2 Nivel exploratorio

En su libro (Mousalli, 2015) conceptualiza la investigación exploratoria como: Un nivel en el que el investigador ha observado y trata de comprender más sobre él, así estas investigaciones son un intento de sentar las bases que conduzcan a futuros estudios, o para determinar si lo que se observa podría explicarse por una teoría que existe actualmente. Puede originarse desde dos perspectivas: un nuevo tema o el abordaje de un tema desde un nuevo ángulo. (p,11). Este tipo de estudios se puede indagar desde el enfoque cuantitativo y cualitativo.

El nivel exploratorio se encontró presente en la investigación, ya que se intenta explicar desde las bases teóricas de la gobernanza y el NSP, que refieren a teorías ya

existentes, el tema de la incidencia de la gobernanza de datos para la mejora de los SPD del GAD de Montúfar. Este tema es un estudio que no se había aplicado con anterioridad en el GAD, y constituye una herramienta para conducir a futuros estudios relacionados al tema en cuestión. Además, la existencia de una escasa información respecto al tema en antecedentes investigativos anteriores, permite que se establezcan nuevos hallazgos en el estudio, la exploración de nuevos resultados ayudará a futuras indagaciones en el objeto de estudio y otros temas relacionados. Se analiza el tema desde el enfoque cualitativo y cuantitativo, con el propósito de obtener mayores resultados positivos que permitan comprender de mejor manera la problemática y de alguna manera establecer los efectos y causas que conllevan a la situación presentada.

3.1.5.3 Nivel explicativo

El nivel explicativo consiste en ir más allá de lo que es la descripción, puesto que busca responder a las causas que generan el fenómeno, ya sean estas causas físicas o sociales, además, se enfoca en explicar el por qué ocurre un fenómeno y cuáles son las condiciones, es una investigación estructurada. Por lo tanto, la investigación explicativa vendría ser aquella que busca una relación causal, es decir que no sólo busca saber o conocer el problema, sino que también, trata de encontrar cuáles serían las causas que conllevaron a formar el problema. (Mucha, Chamorro, Oseda y Alania, 2021)

El nivel explicativo se lo aplica dentro de la investigación, puesto que, se busca no sólo conocer cuál es el problema que limita a la gobernanza de datos para la mejora de los SPD, sino que también busca conocer cuáles son las causas que llevan a que la gestión pública del GAD de Montúfar limite la aplicación de la gobernanza de datos, puesto que es una investigación causal y para ello se necesita del nivel explicativo, el cual se aplica a fin de conocer dicha relación causal entre las dos variables que se están estudiando. Con ello se determinará si existe o no una incidencia por medio de la causa y efecto de la aplicación de la gobernanza de datos en los SPD del GAD de Montúfar.

3.2. HIPÓTESIS

H0: La gobernanza de datos no incide en la mejora de prestación de servicios públicos domiciliarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar.

H1: La gobernanza de datos incide en la mejora de prestación de servicios públicos domiciliarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.3.1. Definición de las variables

Variable independiente

Gobernanza de datos. Salvador & Ramió (2020) se refieren a la gobernanza de datos, como un modelo que incorpora capacidades tanto técnicas como prácticas, en la mejora de las estructuras organizativas, tomando en cuenta el nivel operativo y la digitalización, de esta manera se implementan nuevas acciones y mecanismos con tendencias en las tecnologías, para ponerle importancia al papel de los datos y la información ya que es un factor estratégico en la administración pública.

Variable Dependiente

Servicios Públicos Domiciliarios. Para Alcívar y Jara (2019) se denominan así ya que su prestación es permanente y continúa dentro de los hogares, son considerados como servicios públicos y a la vez domiciliarios, porque deben tener algunas características como por ejemplo que deben estar en un hogar o casa, a través de un medio disponible ininterrumpidamente, deben aprovechar los recursos naturales, y ser brindados por el Estado.

3.3.2. Operacionalización de las variables

Tabla 2

Operacionalización de variables

TIPO DE VARIABLE	NOMBRE DE LA VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA	INSTRUMENTO
Independiente	GOBERNANZA DE DATOS	Estructura de datos	1. Arquitectura y diseño 2. Metadatos y datos maestros	Entrevista	Preguntas estructuradas
		Almacenamiento de datos	1. Clasificación 2. Actualización 3. Digitalización 4. Disponibilidad	Entrevista	Preguntas estructuradas
		Seguridad de datos	1. Credibilidad 2. Consistencia, 3. Confidencialidad 4. Software y hardware 5. Integridad	Entrevista	Preguntas estructuradas
Dependiente	SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	Fiabilidad	1. Suministro de servicios 2. Solución de problemas 3. Fijación de precios	Encuesta	Cuestionario
		Capacidad de respuesta	1. Rapidez en la prestación del servicio 2. Puntualidad en la prestación del servicio	Encuesta	Cuestionario

Seguridad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Profesionalidad 2. Cortesía 3. Credibilidad 4. Seguridad 	Encuesta	Cuestionario
Empatía	<ol style="list-style-type: none"> 1. Accesibilidad 2. Comunicación 3. Comprensión del usuario 	Encuesta	Cuestionario
Infraestructura	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instalaciones físicas 2. Equipamiento 3. Señalética 	Encuesta	Cuestionario

Nota. Elaboración propia en base a Salvador & Ramío (2020); Bernal (2016); Bustamante, Zerda, Obando & Tello (2019)

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

En el presente estudio se toman en cuenta los métodos tanto deductivo como inductivo, ya que, desde el método deductivo, se establecen desde premisas generales y teorías llegar a las conclusiones de la investigación en un objeto de estudio dado, en este caso el GAD de Montúfar. Así mismo, se establece el método inductivo, ya que, desde las premisas particulares obtenidas en la aplicación de los instrumentos hacia la ciudadanía y funcionarios del GAD, se crean conclusiones para una mejora general de la prestación de SPD, desde una institución en particular, y que sirva como referente hacia otros GAD.

3.4.1 Método deductivo

El método deductivo tiene su origen en base a que las afirmaciones generales lleguen a ser particulares, y seguir a través de la lógica, así como también se guían a través de un procedimiento donde se organizan diferentes actos, y luego se extraen conclusiones. Además, es un método que se utiliza dentro de las ciencias formales, debido a que se infieren las premisas, y se construye una conclusión alcanzando así el conocimiento científico desde el conocimiento de las causas. (Rodríguez y Pérez, 2017).

Se utiliza de dicho método debido a que se está partiendo desde premisas generales en la teorías estudiadas de la gobernanza y NSP, hacia las particularidades que tiene el GAD de Montúfar, puesto que se está direccionando a la investigación desde casos generales a nivel mundial, luego se toma en cuenta casos de Latinoamérica, y para finalizar se centra en Ecuador, pero sobre todo en el municipio mencionado, se está afirmando algo general para llegar a una afirmación específica y particular, sobre cómo la gobernanza de datos influye para mejorar la prestación de SPD en el objeto de estudio.

3.4.2 Método inductivo

El método inductivo refiere a partir de premisas particulares, obtener conclusiones generales, desde la toma de datos específicos en un objeto de estudio, se establecen generalizaciones amplias, desde la obtención de los resultados indagados se llega a una teoría de estudio existente, y se genera la comprobación de las premisas de esta. En otra definición, desde los resultados de la muestra se infieren conclusiones hacia una población general. (Andrade, Alejo & Armendariz, 2018)

En la investigación se analiza el GAD de Montúfar, como objeto de nuestro estudio, y la incidencia que tiene la gobernanza de datos para la mejora de los SPD. Desde los resultados obtenidos en la investigación, a través de técnicas como la encuesta, y la entrevista realizada a la ciudadanía del cantón y a funcionarios del GAD, se establecen conclusiones que comprueben lo que las teorías ya existentes mencionan. Desde las respuestas dadas por la población de estudio se apoyan las conclusiones. A partir de la muestra establecida y estudiada, se obtuvieron datos para conclusiones de una población en general, en este caso, la ciudadanía del Cantón.

3.5 ANÁLISIS ESTADÍSTICO

3.5.1 Estadística descriptiva

La estadística descriptiva, es una ciencia que permite el análisis de datos recolectados, a través de diversos instrumentos, como puede ser una encuesta dirigida hacia una población, o una muestra poblacional, dependiendo del tipo de investigación y el enfoque dado para la obtención de resultados. (Viedma, 2018)

Para el análisis de la presente investigación, se utilizó la estadística descriptiva, como una disciplina, que permitirá hacer un análisis de los datos obtenidos de la encuesta realizada hacia la ciudadanía del cantón Montúfar, con los cuales se podrá determinar el nivel de incidencia de gobernanza de datos para brindar SPD, y obtener porcentajes acerca de las variables en estudio.

La aplicación de los estadísticos sobre los datos, permitirá enfocarse en las variables de estudio y el fenómeno de la problemática, a través de gráficos estadísticos y tablas, se determinará las posibles causas y los efectos que generan las variables de estudio.

Mediante el empleo del sistema SPSS, se obtuvieron datos, desde las frecuencias generadas en cada respuesta obtenida en los cuestionarios y se analizaron los porcentajes dados.

3.5.2 Población

Según los autores (Arias, Villacís, & Miranda, 2016) definen a:

La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que

cumple con una serie de criterios predeterminados. Es necesario aclarar que cuando se habla de población de estudio, el término no se refiere exclusivamente a seres humanos, sino que también puede corresponder a animales, muestras biológicas, expedientes, hospitales, objetos, familias, organizaciones, etc.; para estos últimos, podría ser más adecuado utilizar un término análogo, como universo de estudio. (p.202)

En el presente trabajo la población de estudio corresponde al total de habitantes de la ciudad de San Gabriel, en el cantón Montúfar, determinado por el INEC (2010) con un número de 14.487, de los cuáles se determinó la muestra correspondiente para aplicación de las técnicas de recolección de datos. Se toma datos del año 2010, ya que aún no existen en la actualidad del año 2022 una cifra real del crecimiento poblacional. El INEC se encuentra realizando la debida investigación y la obtención de resultados aún está en curso.

3.5.3 Muestra

Los autores (Arias, Villacís, & Miranda, 2016) conceptualizan a la muestra como:

En toda investigación siempre debe determinarse el número específico de participantes que será necesario incluir a fin de lograr los objetivos planteados desde un principio. Este número se conoce como tamaño de muestra, que se estima o calcula mediante fórmulas matemáticas o paquetes estadísticos. (p. 206)

Figura 1

Fórmula de la muestra estadística

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

Nota. Adaptado de Como extraer muestra finita [Fotografía], por Tintaya Eliseo, 2015
<https://es.slideshare.net/eliseotintaya/como-extraer-muestra-finita>

Para el tamaño de la muestra:

Z: significa el nivel de confianza que va a tener la investigación, en el presente trabajo se toma un nivel de confianza del 95% establecido por un valor de 1,96 para sustituir en la fórmula.

N: el número de población que se va a estudiar, en este caso la población de San Gabriel ciudad del cantón Montúfar según INEC (2010) es de 14.487 habitantes

p: es la probabilidad positiva o a favor se toma en cuenta el 50% en la fórmula se reemplaza por 0,5

q: es la probabilidad en contra se toma como el 50% negativo en la fórmula se reemplaza por 0,5

e: es el margen de error, por lo general se trabaja con un margen de error del 5% es decir un 0,05 para reemplazo en la fórmula

n: será el resultado verdadero de la muestra a estudiar.

$$n = \frac{14487(1,96)^2 * (0,5) * (0,5)}{(14487 - 1) * (0,05)^2 + (1,96)^2 * (0,5) * (0,5)}$$

n=380 encuestas

A partir de la fórmula establecida en la presente investigación, se realizaron 380 encuestas en las dos parroquias que conforman la ciudad de San Gabriel con un muestreo aleatorio simple:

- San José: 190 encuestas
- Gonzáles Suárez: 190 encuestas

3.5.4 Unidad de análisis

La unidad de análisis, la reconocen los observadores y se constituyen en objeto de codificación, y se obtiene la información a partir de la unidad que fue seleccionada. (Duran, 2015). Para la selección de la unidad de análisis en la presente investigación se toma como muestra las parroquias urbanas del cantón Montúfar, debido a que las competencias de los servicios públicos domiciliarios están incluidas en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, por ende, las competencias en las parroquias rurales se toman las atribuciones los Gobiernos Autónomos Descentralizados Provinciales y Parroquiales.

Además, la muestra tomada en cuenta, se analizó desde jóvenes con una edad de 18 años hasta adultos de 50 años, ya que según cifras de INEC (2010) este rango de edad representa la población con menor analfabetismo digital, o que al menos hace uso de un dispositivo electrónico como computadoras, tablets o celulares, cabe señalar que se escogió la población que consta en el censo del 2010, debido a que

no hay censos actuales, y el que consta con información más actual es el del 2010, por ende la población que se escogió se encuentra entre los rangos de edad de 18 a 50 años, puesto que tienen más competencia digitales y son aquellos que pueden ingresar a la página web del municipio y a los datos informativos del GAD por medio de las TIC's. El rango menor de 18 años no se toma en cuenta ya que es una población joven, que a pesar de ser nativos digitales no poseen una madurez psicológica y no conocen mayormente la relación de los procesos existentes en la institución, desde la percepción de Zacarés y Serra (1996) la madurez psicológica se mide desde diferentes características y se la relaciona con el tener determinada edad y desempeñar determinados roles, lo mencionado anteriormente se afirma puesto que las personas a partir de los 18 años son quienes pueden realizar trámites y hacer uso de los SPD.

3.6 TÉCNICAS

3.6.1 Encuesta.

La encuesta, de acuerdo con lo que manifiestan (López & Roldán, 2015) es:

Una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida. La recogida de los datos se realiza a través de un cuestionario, instrumento de recogida de los datos (de medición) y la forma protocolaria de realizar las preguntas (cuadro de registro) que se administra a la población o una muestra extensa de ella mediante una entrevista donde es característico el anonimato del sujeto. (p. 8)

Al ser una investigación que se basa en el análisis estadístico, se ha tomado en cuenta también a la encuesta como un método cuantitativo para recolección de datos, debido a que con ella se puede llegar a un mayor número de población, que se escogió a través de una muestra para realizarle diferentes preguntas relacionadas con la actual prestación de SPD que se da en GAD, con la participación ciudadana que está enlazada con las actividades que realiza el GAD. Una vez que se obtuvieron dichas respuestas, se procedió a hacer análisis estadísticos y conclusiones desde tablas comparativas de los porcentajes para así conocer cuáles son los principales factores que determinan si la prestación de servicios domiciliarios es tradicional o digitalizada en Montúfar.

La encuesta contó con un instrumento de veinte y cuatro preguntas hacia la ciudadanía, estableciendo relación entre las dos variables de estudio.

Para la validación del instrumento se recurrió a la verificación de expertos en el tema y la aplicación de encuestas piloto en la ciudadanía de Montúfar, con ello se logró determinar posibles errores y mejorar tanto la estructura como el vocabulario de esta.

3.6.2 Entrevista.

Según (Pilar, 2016), define a la entrevista como:

La entrevista es obtener información de forma oral y personalizada sobre acontecimientos, experiencias, opiniones de personas. Siempre, participan como mínimo dos personas. Una de ellas adopta el rol de entrevistadora y la otra el de entrevistada, generándose entre ambas una interacción en torno a una temática de estudio. (p.2)

Como una técnica de recolección de datos de manera cualitativa se escogió la entrevista, debido a que se estableció una serie de preguntas para los funcionarios públicos y personas afines con el GAD, se obtuvo información por medio de preguntas estructuradas que ayudaron a comparar las diferentes respuestas que tengan los funcionarios en torno a la mejora en la prestación de SPD y la aplicación de la correcta gobernanza de datos.

Esta técnica se aplicó en los departamentos del GAD que poseen mayor relación al tema tratado, el área administrativa en conjunto con el área de tecnologías, para conocer los procesos y proyectos que establecen y así obtener respuesta de lo que están realizando en torno a la digitalización, y desde un punto de vista político, el alcalde del GAD de Montúfar, quien mostró su percepción de las actividades desarrolladas por el equipo técnico.

3.7 INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.7.1 Cuestionario.

Hernández, Fernández & Baptista (2018) definen al cuestionario como el instrumento de la encuesta que está conformado por varias preguntas enfocadas a recolectar la información de una manera organizada y coherente y son estructuradas de acuerdo con las variables de investigación dando respuestas claras y consistentes que seguidamente ayudarán al análisis de datos por el método que se haya escogido.

La presente investigación cuenta con veinte y cuatro preguntas en el cuestionario, las cuales están organizadas de manera estructurada de acuerdo a la variable independiente denominada gobernanza de datos y la incidencia que presenta esta sobre la variable dependiente llamada SPD, las preguntas de asociación entre ellas ayudan al investigador a obtener respuestas sobre la mejora que se pretende establecer en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar y la prestación de servicios de calidad.

3.7.2 Preguntas de la entrevista estructurada.

Las preguntas de una entrevista pueden ser abiertas o cerradas y están enfocadas a obtener información más específica desde un conocedor del tema o experto y permitirá proyectar mejores resultados en el análisis de datos, estas preguntas son significativas para conocer el punto de vista que se tiene desde el objeto de estudio. (Hernández, et al..., 2018)

El trabajo se lo realizó en torno a la realización de tres entrevistas con preguntas estructuradas dirigidas hacia conocedores del tema en el GAD de Montúfar, quienes ocupan cargos en relación con el tema planteado como lo son el jefe del área administrativa, el director del área de tecnologías y desde un cargo más jerárquico el Alcalde.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Encuesta aplicada a personas de la ciudad de San Gabriel del cantón Montúfar.

4.1.1 Resultados de la encuesta aplicada

Pregunta 1: Edad del encuestado

Tabla 3

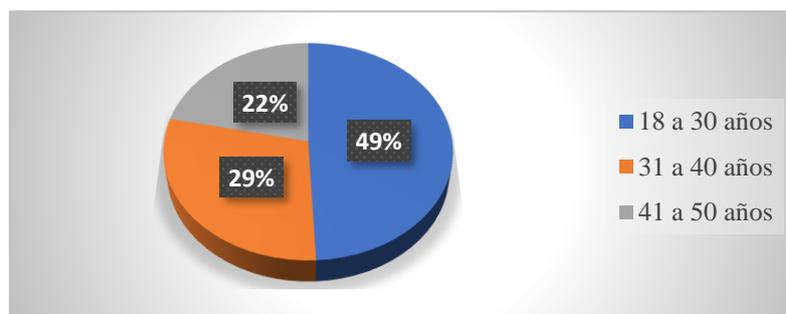
Edad del encuestado

Edad del encuestado	Frecuencia	Porcentaje
18 a 30 años	187	49,21%
31 a 40 años	111	29,21%
41 a 50 años	82	21,58%
Total	380	100,00%

Nota: Elaboración propia

Figura 2

Resultados edad del encuestado



Nota: Elaboración propia

Análisis.

La edad de los encuestados se representó en la encuesta en tres categorías de 18 a 30 años; de 31 a 40 años y de 41 a 50 años. La primera refirió a una edad de la población joven de 18 a 30 años que significó la mayoría de las respuestas de los resultados obtenidos con 187 personas es decir el 49% de la muestra estudiada, es importante ya que este grupo de la población conoce de mejor manera las herramientas digitales y por ende un mejor conocimiento del tema tratado. La categoría de 31 a 40 años refirió el 29% de las respuestas con 111 personas encuestadas y como última la categoría de 41 a 50 años se mostró con un 22% es

decir 82 personas que muestra un menor número pero que también se incorporaron al estudio, muchas respuestas respecto a la gobernanza fueron desconocidas para este último grupo, sin embargo, el tema de los SPD no resultó ajeno a su conocimiento.

Pregunta 2: Acceso a internet

Tabla 4

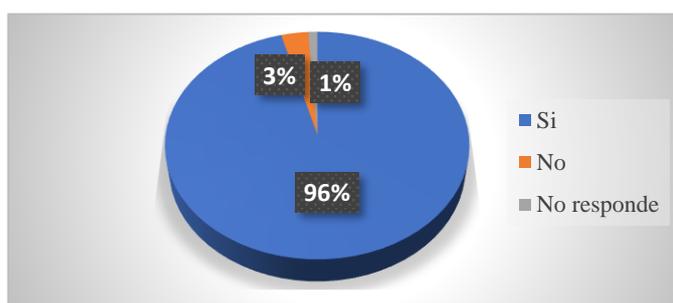
Acceso a internet del encuestado

Acceso a internet	Frecuencia	Porcentaje
Si	364	95,8%
No	12	3,2%
No responde	4	1,1%
Total	380	100,0%

Nota: Elaboración propia

Figura 3

Resultados de acceso a internet del encuestado



Nota: Elaboración propia

Análisis.

En cuanto al acceso a internet que tienen las personas del GAD de Montúfar, se puede observar que el 96% equivalente a 364 personas si tienen acceso a internet, mientras que el 3,2% relacionado a 12 personas no cuentan con acceso a internet y el 1% o las 4 personas restantes no contestaron. Es decir que la mayoría de la ciudadanía en Montúfar si tiene acceso a internet y por ende su relación con la digitalización es buena, lo cual ayudaría también a que conozcan como ejecuta las acciones el GAD Montúfar gracias al internet.

Pregunta 3: Ingreso a la página del GAD de Montúfar.

Tabla 5

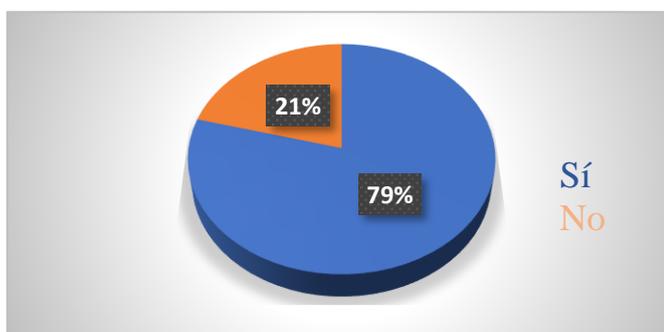
Ingreso a la página web del GAD

Ingreso a página web	Frecuencia	Porcentaje
Si	342	90,0%
No	38	10,0%
Total	380	100,0%

Nota: Elaboración propia

Figura 4

Resultados del ingreso a la página del Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar



Nota: Elaboración propia

Análisis.

Las respuestas respecto al ingreso a la página web institucional del GAD de Montúfar fueron bastante satisfactorias, pues un 79% de los encuestados es decir 342 personas han ingresado o tienen conocimiento de esta herramienta tecnológica, sin embargo, la mayoría manifestó que el acceso a ella había sido por tema de servicios en especial el de matriculación vehicular, este servicio no representa uno de los estudiados en el tema de SPD, pero muestra la importancia de promover el conocimiento de una estrategia para que la ciudadanía conozca la existencia de la página web.

El otro 21% de la muestra establecida manifestó que no había ingresado a la página, es decir, del total de 380 solo 38 personas no habían accedido.

Pregunta 4: Motivo de ingreso a la página del GAD de Montúfar

Tabla 6

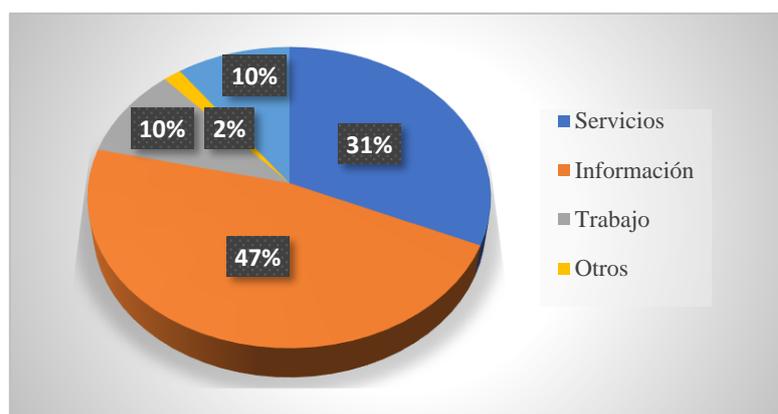
Motivo de ingreso a la página web del GAD

Motivo de ingreso a la página web	Frecuencia	Porcentaje
Servicios	120	31,6%
Información	179	47,1%
Trabajo	37	9,7%
Otros	6	1,6%
No hay respuesta	38	10,0%
Total	380	100,0%

Nota: Elaboración propia

Figura 5

Resultados del motivo de ingreso a la página web del GAD



Nota: Elaboración propia

Análisis.

En cuanto a los motivos que tiene la ciudadanía para acceder a la página web del GAD de Montúfar, 179 personas que representan al 47%, indican que el mayor motivo por el cual ingresan a la página del GAD es por información, otro de los mayores motivos por los cuales la ciudadanía ingresa es por servicios según 120 personas que corresponde al 31,6%, y solo 37 personas ingresan a la página por el motivo de trabajo que es el 10%. Por ende, se puede decir que la ciudadanía ingresa a la página web de Montúfar con el fin de informarse sobre diversos aspectos del GAD, lo cual representa que la ciudadanía está interesada en conocer las actividades y los datos que brinda el municipio.

Pregunta 5: Representación de los datos en la página web del GAD de Montúfar

Tabla 7

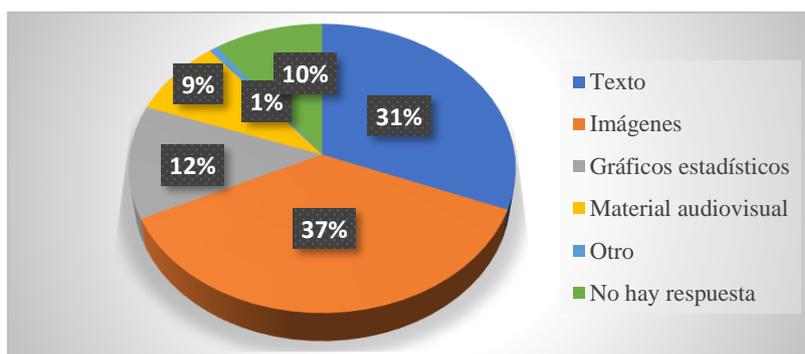
Representación de datos en página web

Representación de datos	Frecuencia	Porcentaje
Texto	118	31,1%
Imágenes	140	36,8%
Gráficos estadísticos	48	12,6%
Material audiovisual	33	8,7%
Otro	3	0,8%
No hay respuesta	38	10,0%
Total	380	100,0%

Nota: Elaboración propia

Figura 6

Resultado de representación de datos en página web



Nota: Elaboración propia

Análisis.

El GAD de Montúfar brinda información general a través de su página web, los datos se representan mediante una estructura simple para que la ciudadanía puede comprender de mejor manera la representación de esta. Más de la mitad de los encuestados respondieron que la información que pueden observar está en forma de imágenes con un 36,8% y texto con un 31% es decir 140 y 118 personas respectivamente. En cuanto a la visualización de gráficos estadísticos existió un total de 48 personas que mencionaron haber visto esta estructura y 33 personas 8,7% la menor parte expresó haber visto datos en material audiovisual. Un 0,8% manifestó no recordar el tipo de datos y en un 10% no hubo respuesta.

Pregunta 6: Apartados de la página web del GAD de Montúfar que poseen menos información

Tabla 8

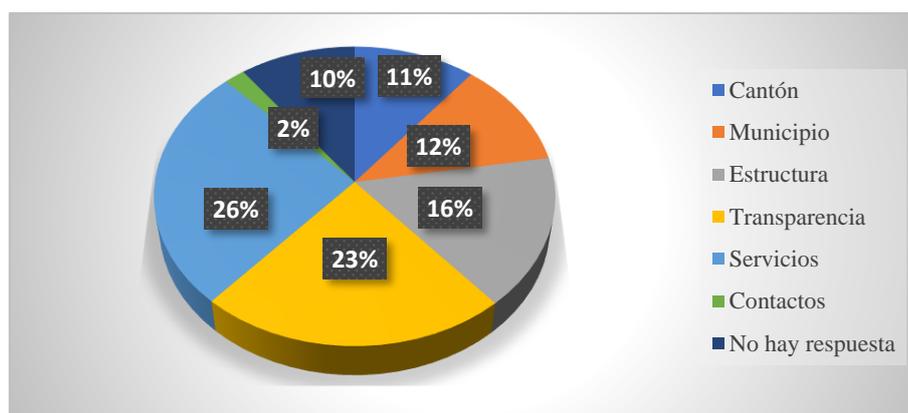
Menús de página web con menor información

Menús de página web	Frecuencia	Porcentaje
Cantón	41	10,8%
Municipio	44	11,6%
Estructura	62	16,3%
Transparencia	87	22,9%
Servicios	100	26,3%
Contactos	7	1,8%
No hay respuesta	39	10,3%
Total	380	100,0%

Nota: Elaboración propia

Figura 7

Resultados de apartados de la página web que poseen menos información



Nota: Elaboración propia

Análisis.

Por medio de la presente pregunta se busca conocer cuál de los apartados que se pueden encontrar en el GAD de Montúfar, posee una información escasa y limitada para la ciudadanía que necesita hacer uso o tener conocimiento del tema que se encuentra en el apartado, siendo así el apartado de servicios el que menos tiene información según 100 personas que representan el 26% del total, mientras que 87 personas referentes al 23% indican que el apartado de transparencia no posee información, el apartado de estructura no posee información según 62 personas y un porcentaje del 16%, no hay información sobre municipio según el 12% de los

encuestados es decir 44 personas afirman aquello, el apartado de cantón no tiene información lo mencionan 41 personas o el 10,8%, y finalmente el apartado de contactos como un apartado sin información fue seleccionado por 7 personas representando al 2%. Es decir que a pesar de que tiene una página web el GAD de Montúfar, la misma no se encuentra con información que solviente las necesidades de los ciudadanos y existen vacíos dentro de sus apartados.

Pregunta 7: SPD donde se puede obtener información de forma rápida en la página web del GAD de Montúfar

Tabla 9

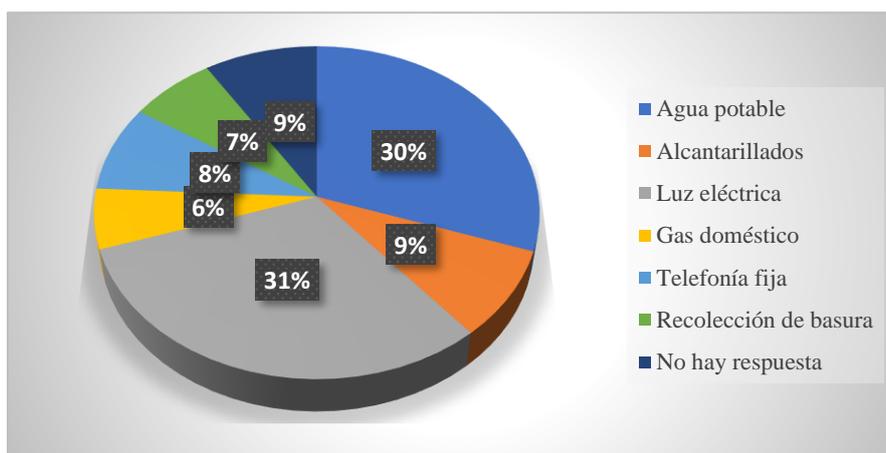
Servicios en página web donde se obtiene información de forma rápida

Servicios en página web	Frecuencia	Porcentaje
Agua potable	171	30,2%
Alcantarillado	49	8,7%
Luz eléctrica	176	31,1%
Gas doméstico	33	5,8%
Telefonía fija	47	8,3%
Recolección de basura	39	6,9%
No hay respuesta	51	9,0%
Total		100%

Nota: Elaboración propia

Figura 8

Resultados de los servicios en página web donde se obtiene información rápida



Nota: Elaboración propia

Análisis.

Las respuestas obtenidas en esta pregunta corresponden a las personas que han ingresado a la página web del GAD, cabe aclarar que se pregunta sobre la

obtención de la información más no sobre la realización de algún trámite en los servicios mencionados. Se obtuvo un 31% de personas que han obtenido datos respecto a luz eléctrica y un 30% ha podido acceder a información sobre agua potable, en menor porcentaje se encuentran datos sobre alcantarillado con el 8,7%, telefonía fija con un 8,3%, recolección de basura con el 6,9% y en el tema de la distribución del gas doméstico 5,8%. Esto representa una situación que refleja un déficit de información en los SPD, la institución debe incluir mayores datos sobre el tema en cuestión.

Pregunta 8: Tipo de información que posee el GAD de Montúfar en sus bases de datos digitales

Tabla 10

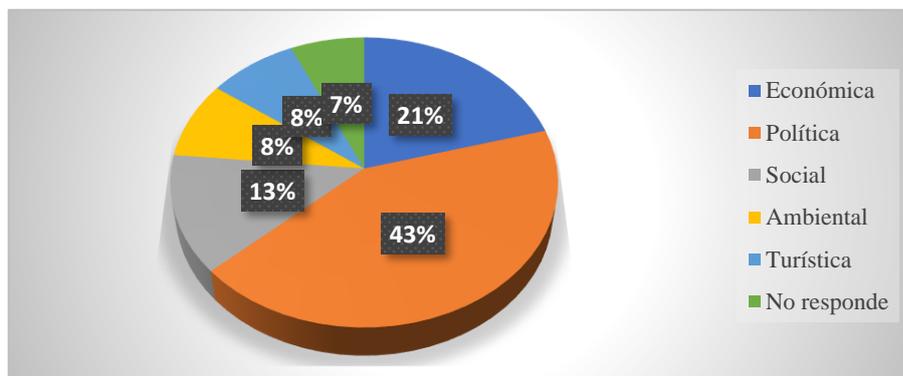
Tipo de información en bases de datos de la página web del GAD

Tipo de información	Frecuencia	Porcentaje
Económica	116	20,6%
Política	240	42,7%
Social	74	13,2%
Ambiental	48	8,5%
Turística	46	8,2%
No responde	38	6,8%
Total		100%

Nota: Elaboración propia

Figura 9

Resultados del tipo de información en bases de datos



Nota: Elaboración propia

Análisis.

En cuanto al tipo de información que más se publica o más se encuentra en su base de datos, la información sobre política con un 43% según 240 personas, la información

económica es la segunda información más frecuente que se encuentra en la base de datos del municipio lo cual es el 21% que representa a 116 encuestados, por otra parte en un 13 % 74 personas contestaron que el GAD de Montúfar posee mayor información sobre lo social, y en una representación del 8,5% y el 8,2% para 48 y 46 personas la información en la base de datos es sobre tema ambiental y el turístico. Las personas que se encuentran en contacto con los datos del municipio y conocen la información que brinda el mismo, coinciden en que los datos que se presentan son mayormente de temas políticos con respecto a ideologías políticas y que no brindan relevancia con respecto a otra información más importante.

Pregunta 9: Entendimiento de los datos que presenta el GAD de Montúfar

Tabla 11

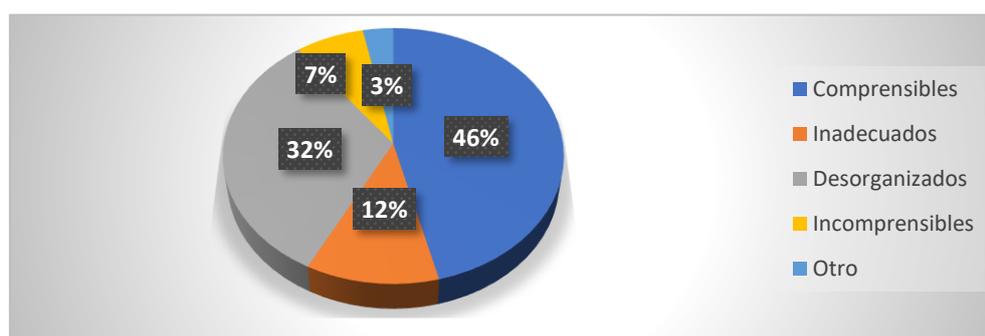
Entendimiento de los datos

Datos del GAD	Frecuencia	Porcentaje
Comprensibles	175	46,1%
Inadecuados	44	11,6%
Desorganizados	122	32,1%
Incomprensibles	27	7,1%
Otro	12	3,2%
Total	380	100,0%

Nota: Elaboración propia

Figura 10

Resultados entendimiento de datos por parte de la ciudadanía



Nota: Elaboración propia

Análisis.

Respecto al entendimiento de los datos por parte de la ciudadanía un total de 175 personas casi la mitad de los encuestados manifestaron que la información y datos ofrecidos por parte del GAD son comprensibles, pero también un 32%, 122 personas mencionaron que a pesar de ser comprensibles estos datos son desorganizados. Con

la menor parte de 27 personas un 7% se obtuvo respuesta negativa de datos incomprensibles y un 11,6% de datos inadecuados. Es importante destacar que la ciudadanía expresó que los datos presentados deben ser sencillo de entender no sólo en forma física sino también digital.

Pregunta 10: ¿Cómo deben estar los datos tanto físicos y digitales que representa el GAD de Montúfar?

Tabla 12

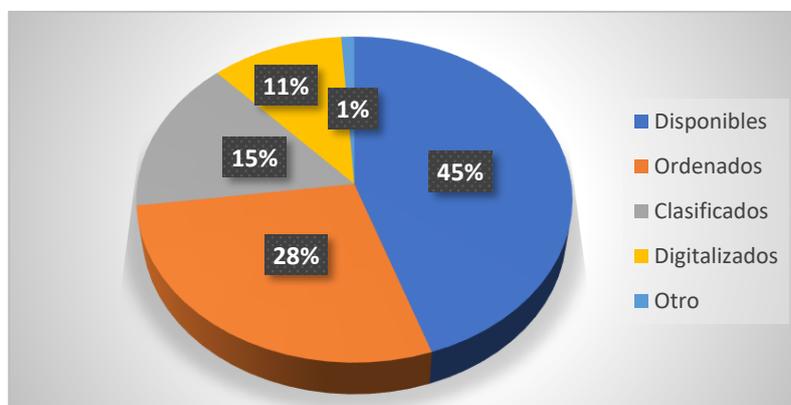
Como deberían estar los datos del GAD

Datos del GAD	Frecuencia	Porcentaje
Disponibles	170	44,7%
Ordenados	107	28,2%
Clasificados	58	15,3%
Digitalizados	41	10,8%
Otro	4	1,1%
Total	380	100,0%

Nota: Elaboración propia

Figura 11

Resultados de la forma como deben estar representados los datos del GAD



Nota: Elaboración propia

Análisis.

La representación de los datos y como el GAD de Montúfar los muestra, es de suma importancia para la comprensión por parte de la ciudadanía y para cualquier persona que quiera acceder a ellos, según el 45% de los ciudadanos aspiran que los datos del GAD se encuentren disponibles lo cual representa la visión de 170 personas, mientras que otras 107 personas o el 28% del total de encuestados indican que les gustaría tener datos ordenados, a 58 personas les gustaría que los datos del municipio

estén clasificados representando así al 15%, mientras tanto el 11% desean que estén digitalizados según 41 personas.

Pregunta 11: Consideración por parte de la ciudadanía donde se encuentran más seguros los datos que tiene el GAD de Montúfar

Tabla 13

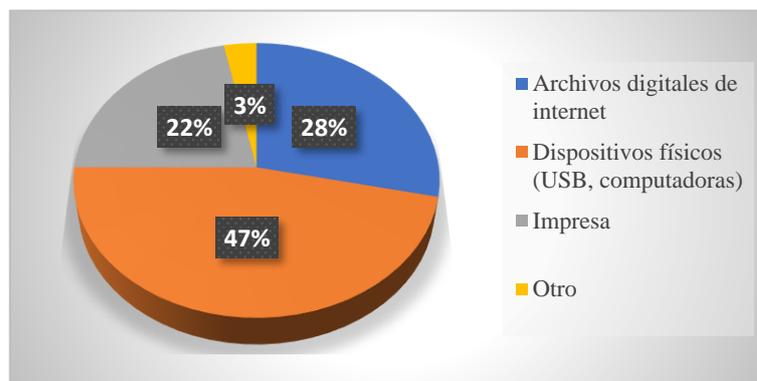
Seguridad de datos en el GAD de Montúfar

Seguridad de datos	Frecuencia	Porcentaje
Archivos digitales de internet	108	28,4%
Dispositivos físicos (USB, computadoras)	177	46,6%
Impresa	83	21,8%
Otro	12	3,2%
Total		100,0%

Nota: Elaboración propia

Figura 12

Seguridad de datos en el GAD de Montúfar



Nota: Elaboración propia

Análisis.

De acuerdo con las respuestas sobre la seguridad de los datos en el GAD de Montúfar se obtuvo resultados de que la mayoría de las personas un 47% consideran que los datos se encuentran más seguros cuando están en dispositivos físicos (USB, computadoras) y en archivos digitales de internet con un 28% de las afirmaciones, es decir, que la percepción respecto a la seguridad y la gobernanza de datos es un tema no ajeno al conocimiento de la población, mostrando una menor parte de las respuestas con un 22% es decir tan solo 83 personas manifestaron que la información impresa es más segura.

Pregunta 12: Perspectiva respecto a la institución por parte de la ciudadanía

Tabla 14

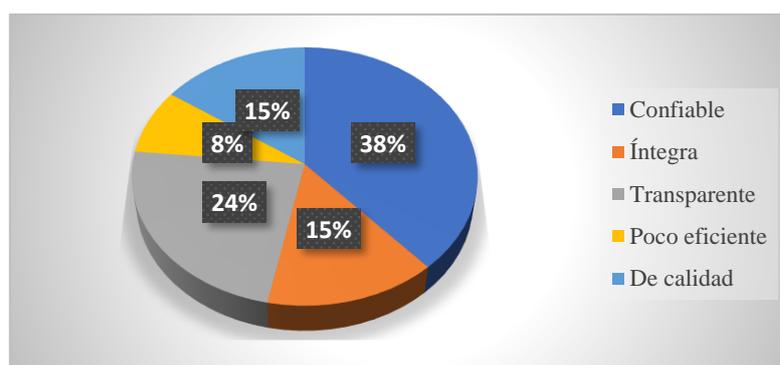
Perspectiva de la ciudadanía hacia el GAD de Montúfar

Perspectiva de la institución	Frecuencia	Porcentaje
Confiable	146	38,4%
Íntegra	56	14,7%
Transparente	89	23,4%
Poco eficiente	31	8,2%
De calidad	58	15,3%
Total	380	100,0%

Nota. Elaboración propia

Figura 13

Perspectiva de la ciudadanía hacia el GAD de Montúfar



Nota. Elaboración propia

Análisis.

La perspectiva que tiene la ciudadanía sobre el GAD de Montúfar se inclina más hacia una perspectiva sobre ser una institución confiable con el mayor porcentaje dado por 146 personas en un 38%, y se tiene una perspectiva de que se vuelva una institución transparente gracias a la implementación de datos seguros según 89 personas que representan al 24%, según el 15% de los encuestados la perspectiva de ellos es que sea una institución de calidad e íntegra, y 31 personas piensan que sería poco eficiente representando al 8%. Por lo tanto, es necesaria la implementación de datos seguros para convertirse en una institución confiable y transparente que cumpla con las expectativas del GAD.

Pregunta 13: Suministro de los SPD del GAD de Montúfar

Tabla 15

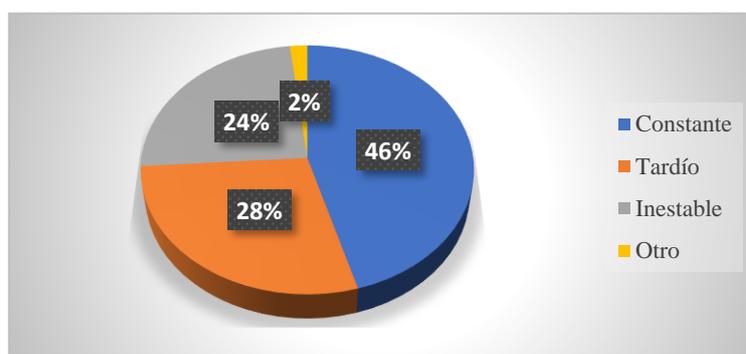
Suministro de SPD hacia la ciudadanía

Suministro de SPD	Frecuencia	Porcentaje
Constante	173	45,5%
Tardío	108	28,4%
Inestable	92	24,2%
Otro	7	1,8%
Total	380	100,0%

Nota. Elaboración propia

Figura 14

Resultado del suministro de SPD hacia la ciudadanía



Nota. Elaboración propia

Análisis.

Las respuestas respecto al suministro de los SPD muestran que casi la mitad de los encuestados refiere a ellos como constantes en su prestación con un 46%, es decir mayoritariamente no han tenido problemas de distribución, pero también se pudieron obtener datos de un registro alto de 108 personas el 28% de la muestra refiere a que el suministro se da de forma tardía, los encuestados expresaron que la distribución tardía no está presente en todos los servicios pero genera un descontento respecto a las necesidades que mantiene la población. Como respuesta en menor porcentaje se encuentra la opción de suministro inestable con una representación del 24% refiriendo a que existe mayor problema en servicios como agua potable especialmente y luz eléctrica.

Pregunta 14: Problemas con los SPD que brinda el GAD de Montúfar

Tabla 16

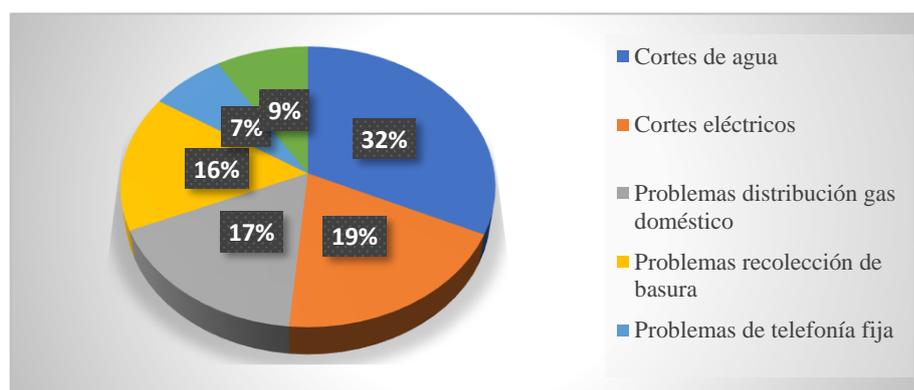
Problemas con los SPD

Problemas de SPD	Frecuencia	Porcentaje
Cortes de agua	208	32,0%
Cortes eléctricos	127	19,5%
Problemas distribución gas doméstico	111	17,1%
Problemas recolección de basura	102	15,7%
Problemas de telefonía fija	46	7,1%
Problemas de alcantarillado	57	8,8%
Total		100%

Fuente. Elaboración propia

Figura 15

Resultados de problemas con los SPD



Nota. Elaboración propia

Análisis.

Respecto a los problemas que han sufrido los ciudadanos de Montúfar relacionados a los servicios públicos domiciliarios el que se ha dado con mayor frecuencia dentro del Cantón son los cortes de agua representando el 32% del total afirmado por 208 ciudadanos, seguido por los cortes eléctricos en un 19% que representan a 127 personas, en cuanto a la distribución de gas doméstico, la ciudadanía presenta problemas en un 17 % es decir que les ha pasado a 111 personas del total de encuestados, los problemas de recolección de basura ocupan el tercer lugar dentro de los problemas con los SPD en Montúfar esto desde el punto de vista del 16% en representación de 102 personas, el 9% de los ciudadanos han tenido problemas de alcantarillado y 46 personas o el 7% problemas de telefonía fija. En síntesis, los

problemas con respecto a los SPD se dan en repetidas ocasiones y con los diferentes servicios, por ello la presente pregunta es de relevancia a la investigación para conocer los fallos que pueden existir en el suministro de los servicios en Montúfar.

Pregunta 15: Recepción de quejas de los SPD por parte del GAD de Montúfar

Tabla 17

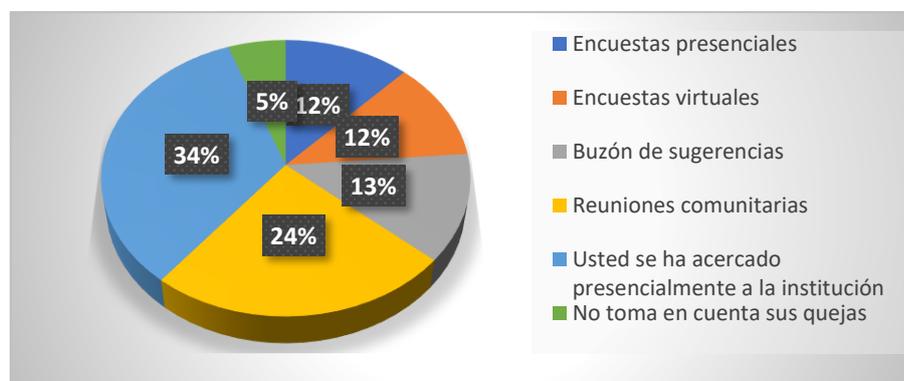
Recepción de quejas por parte del GAD

Recepción de quejas	Frecuencia	Porcentaje
Encuestas presenciales	46	12,1%
Encuestas virtuales	44	11,6%
Buzón de sugerencias	48	12,6%
Reuniones comunitarias	93	24,5%
Usted se ha acercado presencialmente a la institución	128	33,7%
No toma en cuenta sus quejas	21	5,5%
Total	380	100,0%

Nota. Elaboración propia

Figura 16

Resultados de recepción de quejas por parte del GAD



Nota. Elaboración propia

Análisis.

La recepción de quejas respecto a cualquier tipo de servicio es muy importante en cualquier institución, con respecto a los datos obtenidos en la investigación el 33,7% de las personas aluden haber acudido a la institución para presentar sus quejas y ser atendidos, un total de 93 encuestados el 24% dijeron haber realizado sus pedidos en reuniones comunitarias. Las encuestas presenciales y virtuales realizadas por el GAD para obtener información de las quejas se da en menor medida, solo un 23% es decir 90 personas del total de 380 expresaron que alguna vez completaron una encuesta

sobre quejas que tenían respecto a los SPD y la existencia de un buzón de sugerencias representa un 12% ya que las personas han notado menor interés por parte de la institución en acatar las sugerencias por medio de esta estrategia tradicional.

Pregunta 16: Actuación del GAD de Montúfar frente a problemas con los SPD

Tabla 18

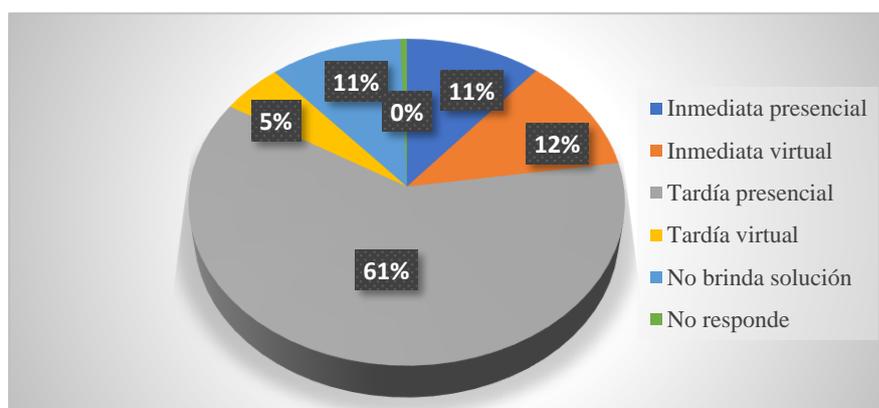
Actuación del GAD frente a problemas con SPD

Actuación del GAD con problemas de SPD	Frecuencia	Porcentaje
Inmediata presencial	42	11,1%
Inmediata virtual	44	11,6%
Tardía presencial	232	61,1%
Tardía virtual	19	5,0%
No brinda solución	41	10,8%
No responde	2	0,5%
Total	380	100,0%

Nota. Elaboración propia

Figura 17

Resultados de actuación del GAD frente a problemas con los servicios



Nota. Elaboración propia

Análisis.

Las autoridades y los funcionarios del GAD, tienen la responsabilidad de actuar y hacer frente ante los problemas que se presenten a la ciudadanía y más aún cuando se trata de problemas relacionados a los servicios públicos domiciliarios debido a que son de uso constante y vitalicio, sin embargo ante la actuación del GAD para resolver dichos problemas la ciudadanía manifiesta en un 61% que dicha actuación es tardía presencial lo que representa el punto de vista de 232 personas, sin embargo otras 44 personas que vienen a ser el 12%, indican que la actuación es inmediata presencia,

haciendo referencia a que por medio de redes sociales el GAD se manifiesta ante los problemas, mientras que el 11% de las personas encuestadas declaran que el GAD brinda soluciones inmediata presencial según 42 personas, el GAD no brinda solución según 41 personas que representa el otro 11% del total y finalmente 19 personas afirman que es una solución tardía virtual. El tema de la actuación del GAD es de suma importancia para conocer como es la perspectiva de la ciudadanía ante las soluciones que se les brinda respecto algún problema, y de ahí que el GAD pueda analizar donde se estaría fallando para posterior a ello tomen acciones.

Pregunta 17: Información sobre tarifas y consumo en comprobantes de pago de SPD

Tabla 19

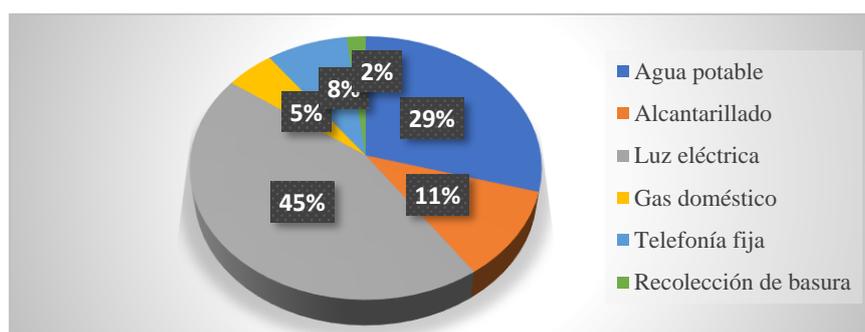
SPD que brindan más información en sus comprobantes de pago

Información de tarifas	Frecuencia	Porcentaje
Agua potable	137	29,4%
Alcantarillado	51	10,9%
Luz eléctrica	208	44,6%
Gas doméstico	23	4,9%
Telefonía fija	38	8,2%
Recolección de basura	9	1,9%
Total		100%

Nota. Elaboración propia

Figura 18

Resultados sobre servicios que brindan más información en sus comprobantes de pago



Nota. Elaboración propia

Análisis.

La información que se brinda en los comprobantes de pago a los usuarios debe ser sencilla y completa para que conozcan respecto a su consumo y tarifas correspondientes, sin embargo, un total de 208 personas es decir el 45% manifestó

que solo obtienen más información en los recibos de los servicios de luz eléctrica y un 29% en el servicio de agua potable. Más de la mitad de las personas dijeron solo obtener datos en estos dos servicios. Las siguientes respuestas respecto a datos de consumo en comprobantes de los demás servicios responden a servicio de alcantarillado con un 10,9%, servicio de telefonía fija con un 8,2%, gas doméstico un 4,9% y recolección de basura con un 1,9%. En síntesis, no existe suficiente información sobre el consumo que realiza el usuario para justificar la tarifa cobrada.

Pregunta 18: Percepción de la ciudadanía respecto a tarifas de los SPD

Tabla 20

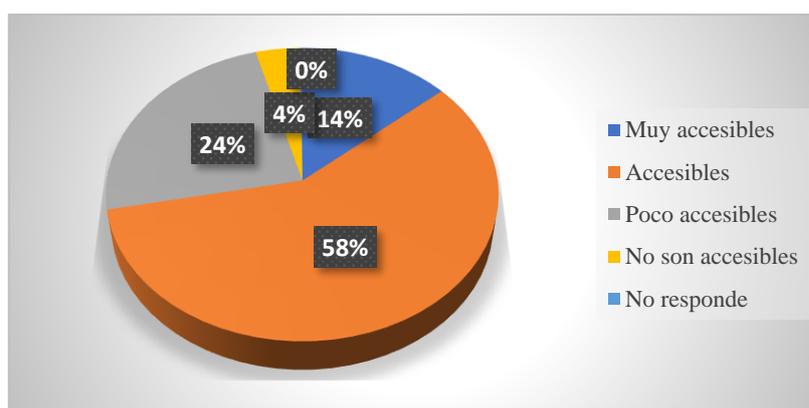
Tarifas de los servicios públicos domiciliarios

Tarifas de servicios	Frecuencia	Porcentaje
Muy accesibles	52	13,7%
Accesibles	221	58,2%
Poco accesibles	91	23,9%
No son accesibles	15	3,9%
No responde	1	0,3%
Total	380	100,0%

Nota. Elaboración propia

Figura 19

Resultados de la percepción de la ciudadanía respecto a tarifas de los SPD



Nota. Elaboración propia

Análisis.

Las instituciones públicas cobran ciertas tarifas por la prestación y suministro de los servicios públicos, más aun de los domiciliarios, por ende es importante conocer el punto de vista de la ciudadanía en cuanto a que tan accesibles son estas tarifas que tienen que cancelar, el 58% equivalente a 221 personas, opinan que son accesibles

el 24% o 91 personas indican que son poco accesibles, el 14% de los encuestados es decir 52 personas indican que son muy accesibles, y finalmente 15 personas que representan al 4% de la totalidad de la muestra creen que no son accesibles. Se puede observar que la mayoría de los ciudadanos si pueden solventar y realizar los pagos por el consumo de los servicios públicos domiciliarios en Montúfar.

Pregunta 19: Capacidades de los funcionarios públicos del GAD de Montúfar

Tabla 21

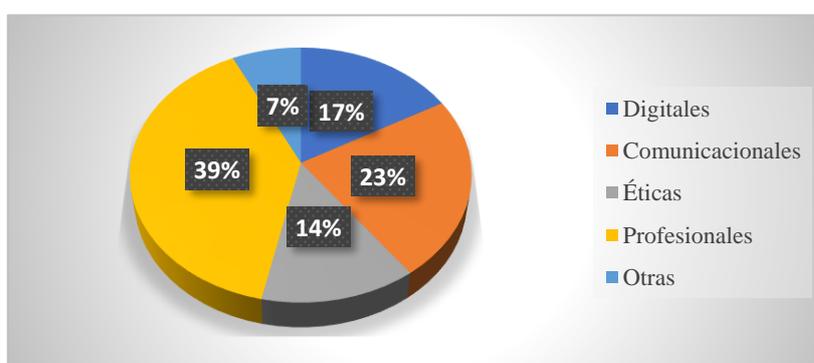
Capacidades de funcionarios públicos del GAD Montúfar

Capacidades de funcionarios	Frecuencia	Porcentaje
Digitales	82	16,8%
Comunicacionales	113	23,1%
Éticas	66	13,5%
Profesionales	193	39,5%
Otras	35	7,2%
Total		100%

Nota. Elaboración propia

Figura 20

Capacidades de funcionarios públicos del GAD Montúfar



Nota. Elaboración propia

Análisis.

La percepción de los usuarios encuestados en la investigación responde a que los funcionarios de la institución presentan capacidades en su mayoría profesionales con un 39,5% de las respuestas y comunicacionales con un total del 23% estas 2 características fueron las más repetidas en la encuesta realizada, las capacidades digitales que son un tema importante en la gobernanza de datos únicamente cuentan con la percepción de 82 personas que a manifestaron que los servidores se

encuentran capacitados en temas de tecnología y un 13,5% de la muestra explicó que los funcionarios tienen capacidades éticas al brindar servicios en el GAD.

Pregunta 20: Trato justo hacia la ciudadanía de parte de funcionarios hacia la ciudadanía

Tabla 22

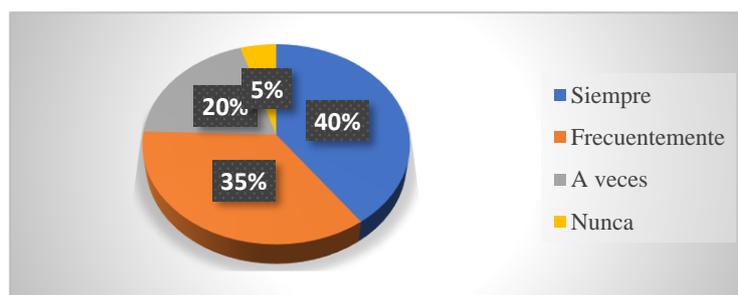
Trato justo hacia la ciudadanía

Trato justo hacia la ciudadanía	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	152	40,0%
Frecuentemente	135	35,5%
A veces	75	19,7%
Nunca	18	4,5%
Total	380	100,0%

Nota. Elaboración propia

Figura 21

Trato justo hacia la ciudadanía



Nota. Elaboración propia

Análisis.

Para medir y conocer la calidad de los servicios que brinda una entidad gubernamental es importante analizar el comportamiento de los funcionarios ante los ciudadanos, por ello el tema de un trato justo ante toda la ciudadanía sin importar diferentes aspectos como la condición económica que limite el uso de la tecnología para la obtención de datos del GAD y ellos puedan brindar atención personal de la misma calidad que la virtual, desde el punto de vista de los encuestados, el trato justo por parte de los funcionarios públicos del GAD de acuerdo con el 40% o 142 personas se da siempre, también se da de forma frecuente según el 35% del total de encuestados es decir 135 personas. El otro 20% opina que el trato justo solo se da a veces y el 5% que representa a 18 personas, opinan que nunca brindan un trato justo.

Pregunta 21: Herramientas de comunicación que utiliza el GAD de Montúfar para informar sobre los SPD.

Tabla 23

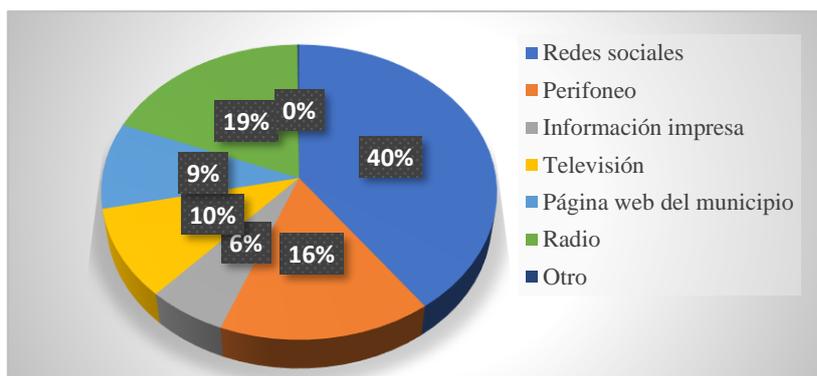
Herramientas de comunicación que usa el GAD

Medios de comunicación	Frecuencia	Porcentaje
Redes sociales	271	40,0%
Perifoneo	108	15,9%
Información impresa	40	5,9%
Televisión	67	9,9%
Página web del municipio	64	9,4%
Radio	127	18,7%
Otro	1	0,1%
Total		100%

Nota. Elaboración propia

Figura 22

Herramientas de comunicación que usa el GAD



Nota. Elaboración propia

Análisis.

La información brindada sobre SPD por parte del GAD de Montúfar a la ciudadanía siempre se da a través de herramientas de comunicación y en las estadísticas se obtuvieron respuestas mayoritariamente en redes sociales, perifoneo y radio con un total de 63% siendo mayor el porcentaje en redes sociales con 271 personas un 40%. Cabe expresar que respecto al uso de herramientas digitales formales como página web institucional solo se obtuvo un 9,4%, en la opción de información impresa un 5,9% siendo la menor cifra y que demuestra que en este tema se está incorporando nuevas herramientas de gobernanza de datos dejando de lado el tradicionalismo del papel impreso para brindar información.

Pregunta 22: Recursos del GAD de Montúfar para brindar SPD

Tabla 24

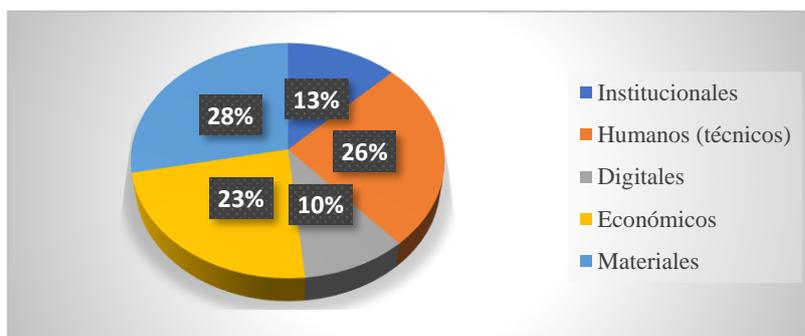
Recursos del GAD

Recursos del GAD para SPD	Frecuencia	Porcentaje
Institucionales	67	12,6%
Humanos (técnicos)	138	25,9%
Digitales	53	9,9%
Económicos	125	23,5%
Materiales	150	28,1%
Total		100%

Nota. Elaboración propia

Figura 23

Resultados de recursos del GAD para brindar SPD



Nota. Elaboración propia

Análisis.

Para suministrar los SPD el municipio de Montúfar utiliza diferentes recursos que aseguren el correcto funcionamiento de los mismos, el mayor recurso que se utiliza según 150 personas son los recursos materiales y ocupa el 28% del total de encuestas, el 26% que representa a 138 personas, indican que los recursos que más posee el GAD para brindar los SPD son los recursos humanos o técnicos, el 23% opina que los recursos económicos son los más utilizados por el GAD, sin embargo los recursos digitales fueron los menos escogidos con tan solo el 10% que representa la opinión de 53 personas, por ende se entiende que hace falta el uso de las TIC's para mejorar los SPD y brindar la seguridad de los datos.

Pregunta 23: Importancia de crear lugares de acceso gratuito a internet por parte del GAD de Montúfar

Tabla 25

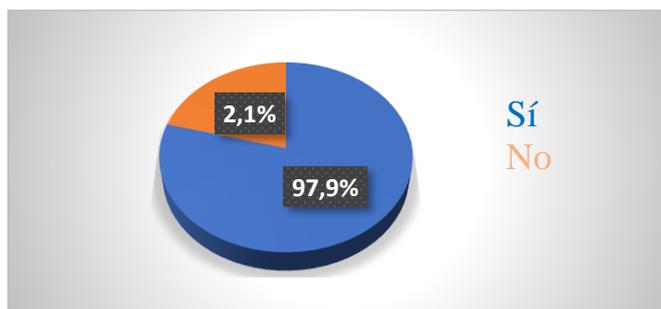
Importancia de adecuación en lugares para acceso a internet

Importancia de acceso gratis a internet	Frecuencia	Porcentaje
Sí	372	97,9%
No	8	2,1%
Total	380	100,0%

Nota. Elaboración propia

Figura 24

Resultados de importancia de adecuación en lugares para acceso a internet



Nota. Elaboración propia

Análisis.

Existe una clara notoriedad respecto a la importancia de que el GAD de Montúfar establezca una adecuación o creación de lugares para acceso a internet gratuito y por ende prestación de servicios de manera virtual, los porcentajes obtenidos corresponden a un 97,9% con la opción sí y a un 2,1% con la opción no, tan sólo 8 personas manifestaron que no es importante la adecuación de lugares para acceso a internet gratuito dentro del cantón Montúfar y casi en su totalidad enunciaron estar de acuerdo con la adecuación de espacios estratégicos para implementar esta herramienta que ayude ampliar el conocimiento sobre servicios digitales y por ende promover la gobernanza de datos.

Pregunta 24: Preferencia de la ciudadanía para recibir información sobre la digitalización de los procesos en los SPD

Tabla 26

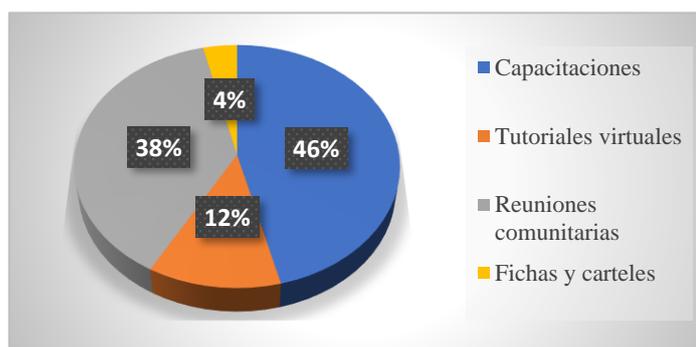
Percepción de la ciudadanía para recibir información

Mejorar el conocimiento de TIC's en SPD	Frecuencia	Porcentaje
Capacitaciones	175	46,1%
Tutoriales virtuales	46	12,1%
Reuniones comunitarias	145	38,2%
Fichas y carteles	14	3,7%
Total	380	100,0%

Nota. Elaboración propia

Figura 25

Resultados de la percepción de la ciudadanía para recibir información



Nota. Elaboración propia

Análisis.

El mejoramiento e introducción hacia la gobernanza de datos en el Cantón es necesaria tanto para los funcionarios como para la ciudadanía y de ahí que los ciudadanos opinan que el GAD debe ampliar el conocimiento sobre el uso de la digitalización a través de capacitaciones lo cual fue escogido por 175 personas representando el 46% del total, el 38% sugiere que el GAD amplie el conocimiento por medio de reuniones comunitarias es decir lo eligieron 145 personas, los tutoriales virtuales serían una correcta herramienta que ayude a ampliar el conocimiento, esto desde el punto de vista de 46 personas que representa al 12% de encuestados, para finalizar 14 personas creen que se debe brindar información y capacitación por medio de tutoriales virtuales.

4.1.2 Resultados de entrevistas realizadas a personal del Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar

Entrevista No. 1

Sr. Andrés Ponce

ALCALDE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE MONTÚFAR

1. ¿Cómo maneja el tema del Big y datos abiertos en los SPD el GAD de Montúfar?

Nosotros manejamos el Gobierno Electrónico a través de nuestra página del GAD Municipal, donde subimos toda la información actualizada durante todos los meses del año, y obviamente todos los años de gestión, pero eso es la página del GAD Municipal medio el que hoy por hoy estamos transmitiendo información.

2. ¿Cómo se maneja la estructura de datos e información que posee el GAD de Montúfar?

La estructura vendría a ser... La estructura toda la información que entregamos que viene directamente de cada una de las direcciones, pero para que venga un informe de direcciones tiene que venir un informe de técnicos, de jefes y las direcciones, pasan a secretaria general, y secretaria general pasa al técnico de participación ciudadana quien hace... es el encargado de subir toda esta información.

3. Una de las herramientas que posee el GAD de Montúfar es la página web ¿Qué puede encontrar la ciudadanía en esta página y qué tipo de información se brinda?

Bueno, en esta página se encuentra información primero a nivel general de nuestro Cantón, información sobre los servicios que brindamos, información también de las acciones y de las obras que emprendemos, información sobre la administración y también hay una información turística del cantón.

4. ¿Cuáles SPD se encuentran en la página web del GAD y qué trámites la ciudadanía puede realizar?

De lo que tengo memoria, puedo decir que dos, de agua potable y el de pago de impuesto predial, otro hay también el pago de servicios de tema de mantenimiento de bóvedas en el cementerio, me parece que también se encuentra, y los tramites que se puede hacer es averiguar cuanto están debiendo, adeudando al municipio y ahí sí pueden pagar también a través de una tarjeta de crédito.

5. ¿De qué manera están organizados los datos e información que posee y presenta a la ciudadanía el GAD de Montúfar?

Diría por estas categorías sobre los servicios, sobre la información del GAD, si diría que es por categoría de los servicios que nosotros brindamos, de la información que tiene el municipio de cada una de las direcciones también que hacemos, también de secretaria general a través de la información que se genera en cesión de Consejo, esa sería la categorización como estaría organizada.

6. ¿Cómo garantiza la seguridad y protección de datos e información el GAD de Montúfar?

Es un tema bastante preocupante, porque cuando llegamos a la administración no teníamos esa seguridad, ahora a través de un equipo firewall, que es un sistema de protección de datos e información, me parece que se llama, y el cual me da la protección, es una inversión que la realizamos, a pesar de eso la implementación de otros equipos para generar esa seguridad esa seguridad para que nuestra información no vaya a ser hackeada.

7. ¿Cómo es el suministro de los SPD por parte del GAD a la ciudadanía?

Podría decir que son aparentemente normales, entendiéndose que dentro de la normalidad siempre habrán sistemas que necesiten o sufran afectación y necesitan mantenimiento, un ejemplo el agua potable que cuando hay un daño toca dar mantenimiento, y otros temas que necesitan coordinación por ejemplo el tema de recolección de basura, que es un tema también bastante sensible y que a veces existe una descoordinación por una u otra circunstancia dentro de la logística de funcionamiento de este servicio.

8. ¿Cuáles han sido los problemas más frecuentes que se presentan respecto a los SPD y de qué manera se ha tomado en cuenta las quejas de la ciudadanía, cómo actúa el GAD?

De manera general se actúa bastante rápido, más aun cuando son servicios básicos como el tema del agua, la gente de manera general es también a través de las redes sociales que nos hacen conocer o por la cercanía que tenemos con la ciudadanía a través de nuestros teléfonos.

9. ¿Cómo fija las tarifas de los servicios públicos domiciliarios el GAD de Montúfar, esta información está disponible para el usuario cuando realiza sus pagos?

El cómo lo realizamos, lo realizamos siempre a través de consultorías hacemos una consultoría en la cual tienen que darnos como un diagnóstico estudiando el mercado, cuanto es lo que estamos gastando en recursos económicos para dar ese servicio, y cuanto sería la tarifa establecida para solventar los recursos, eso es como se lo hace, pero y eso es como se lo aplica, con este informe, este estudio se somete a Consejo Municipal, Consejo Municipal aprueba una tarifa, y después de eso obviamente nosotros cobramos, pero decir que toda esta información este en el comprobante, no porque es bastante extensa esta información.

10. ¿Qué tipo de capacidades se evalúan en los funcionarios públicos del GAD de Montúfar para que brinden servicios a la ciudadanía?

Nosotros manejamos ahí siempre lo que estamos viendo, es el tema de la aptitud y actitud que tiene también cada uno de los funcionarios, y el otro tema es el tema de las quejas, entonces son las dos maneras de como evaluar a un funcionario público, y reitero, hay algo muy particular en este Cantón que es la cercanía que tenemos las autoridades con el pueblo, entonces cuando uno simplemente sale ya recibe la queja de alguien que le haya tratado mal e intentamos tomar los correctivos.

11. ¿Qué tipo de recursos posee el GAD para brindar los SPD a la ciudadanía?

En recursos, a ver tendríamos, como recursos tenemos el primer recurso me parece que es el personal que tenemos, el otro recurso son los económicos para de una u otra manera seguir brindando estos servicios, y tal vez en una subdivisión del primer recurso que es el recurso de personal, es esa capacidad técnica que tienen nuestros funcionarios.

12. ¿Qué tipo de herramientas de comunicación emplea el GAD para brindar información sobre los SPD a la ciudadanía?

A ver, herramientas de información si bien tenemos una página del GAD Municipal que no es tan visitada, pero también subimos la información ahí, pero las más comunes son el tema radial, el tema de redes sociales y el tema escrito a través de una Caseta Municipal.

13. ¿Qué planes, proyectos o acciones se han establecido para mejorar el conocimiento sobre los servicios públicos y la digitalización de los procesos en el GAD para la ciudadanía?

Para los mismos funcionarios y la ciudadanía, lo primero que estamos haciendo es tratando de liberar la mayor cantidad de información, para que toda la gente

conozca, segundo es también tener los sistemas homogéneos dentro de la institución para poder que los funcionarios conozcamos toda la información que está pasando, lo que pasa en un computador, lo que pasa en un área, que podamos conocerlo todos, y la otra reitero es toda la liberación de información que debe tener la ciudadanía, aparte de eso es importante que tendríamos que basarnos o proyectar una mira en seguir promocionando que el GAD Municipal suelta toda la información, para que la ciudadanía la conozca, tarea difícil porque no ha toda la ciudadanía tampoco le interesa conocer la información, la ciudadanía en lo que se enfoca es en obras y listo, pero es algo que tenemos que hacer, más la información pero también una vez suelta la información que llegue a la ciudadanía y que la ciudadanía se interese por saber esa información.

Estamos en pleno siglo XXI, donde nosotros debemos tener y tenemos muchas herramientas tecnológicas, pero que no basta solo que el municipio solo pueda tener y mantener esas herramientas tecnológicas, sino que también los ciudadanos puedan tener, conocer, la mayor parte de ciudadanos conocemos gracias al internet, pero también hay partes del Cantón donde no llega el servicio de internet, sigue siendo un determinado analfabetismo tecnológico, digamos así, sigue existiendo, entonces creo que es una tarea conjunta tanto de la autoridades como de los ciudadanos, preocuparnos por ilustrarnos más en estos temas administrativos y políticos pero de fundamental es fundamental, si no estamos con la tecnología en este siglo nunca lo vamos a estar.

Entrevista No. 2

Sr. Jorge Morejón

DIRECTOR ADMINISTRATIVO DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE MONTÚFAR

1. ¿Cómo maneja el tema del gobierno electrónico y datos abiertos en los servicios públicos domiciliarios el GAD de Montúfar?

Primero buenas tardes mi nombre es Jorge Morejón director Administrativo.

¿Cómo manejamos el gobierno electrónico? Recién estamos en una implementación de la primera fase del gobierno electrónico, la primera fase de gobierno electrónico comprende también en hacer una recaudación de los servicios básicos que tiene aquí el GAD municipal para que la ciudadanía a través de la Red Facilito se pueda hacer en varios locales, no sólo aquí de San Gabriel sino de la

provincia y del país. Próximamente son 3000 locales donde usted puede ir y pagar o cancelar estos servicios básicos que tiene el GAD. La segunda fase que estamos haciendo es la implementación del sistema integral, este sistema integral lo que va a desarrollar es la parte final de un servicio de ventanilla única [...] pero es una ventanilla única electrónica donde usted mediante el celular puede acceder también a este tipo de información, a toda la información que usted pueda necesitar de requisitos o cualquier cosa de un trámite que usted quiera saber de aquí en el municipio. Lo puede hacer a través de un celular ese es el fin. El paso tres es la mejora de la página web para que sea una página interactiva, para que se pueda también hacer pagos en línea a través de tarjeta de crédito, a través de tarjetas de débito, a través de cualquier depósito que no tenga que estar esperando algo y esperar que abra el municipio para venir a pagar el servicio básico. Lo podemos hacer a través de la página web, podemos hacer también a través de esta herramienta electrónica que es la página web. También la mejora de transmisión de todo lo que tiene el municipio, las obras que hacemos las cosas que estamos implementando, mejorando. El municipio siempre dice que vaya a la página web la parte de turismo, la parte de comunicación, la parte de la parte también de desarrollo social que es lo que estamos haciendo con nuestros ancianos de la tercera edad, con los niños con la con la seguridad, con el tema de inseguridad, aquí en nuestro Cantón todo eso debe estar en la página web, entonces por eso debemos hacer interactiva esa es la fase tres, poner en marcha a la página web.

2. ¿Cómo se maneja la estructura de datos e información que posee el GAD de Montúfar?

Bueno no hay en esta segunda pregunta, no hay todavía una estructura de datos, recién a través del sistema integral lo estamos manejando a través de flujos de procesos, entonces recién estamos haciendo el levantamiento de las actividades que realizamos cada uno de los funcionarios o procesos críticos aquí en el municipio, entonces una estructura de base de datos e información no la posee, ahorita estamos acabando tres módulos: un módulo de talento humano, un módulo financiero, el módulo de ventas, un módulo de contabilidad, el módulo de bodega. Recién esos módulos que van a ayudarnos a nosotros a tener estructura de información, porque sino no sabemos, estamos a la ambigua en Excel. Entonces no tenemos un sistema en el cual nos pueda aportar, nos puede ayudar con estadísticas con mejoras con esas cosas.

3. Una de las herramientas que posee el GAD de Montúfar es la página web ¿Qué puede encontrar la ciudadanía en esta página y qué tipo de información se brinda?

Bueno aparte de la página web si tenemos sistemas, pero los sistemas que tenemos aquí en el municipio son ambiguos o sea ya no tienen esa capacidad de seguir mejorando, estamos todavía que debemos utilizar las máquinas matriciales o sea ya no estamos en el tiempo de las máquinas matriciales sino de una impresora térmica donde tengamos que hacerlo rápido. Tenemos un servicio para la ciudadanía y aparte de la página web.

Si es verdad que ahora sólo tenemos la página web, pero aparte de los sistemas también manejamos lo que es la Red Facilito y ahora ya estamos implementando los módulos que le acabo de decir financiero, talento humano y también es procuraduría.

4. ¿Cuáles SPD se encuentran en la página web del GAD y qué trámites la ciudadanía puede realizar?

Todavía ninguno, pero a la final terminando la fase tres podemos hacer todos los trámites que usted lo hacía en forma personal lo podemos hacer a través de online, ahorita ninguno.

5. ¿De qué manera están organizados los datos e información que posee y presenta a la ciudadanía el GAD de Montúfar?

Se hace ahora a través de papeles, yo les solicito los requerimientos, la ciudadanía tiene que venir personalmente, tiene que traerme los requerimientos y reviso o sea estamos todavía diez años atrás en esa parte. No tenemos ahorita y se puede hacer todo vía online.

6. ¿Cómo garantiza la seguridad y protección de datos e información el GAD de Montúfar?

El municipio adquirió 98.000 USD en equipos en el data center que tienen que ver con la seguridad de la información, adquirió servidores, adquirió también un firewall para poder proteger el flujo en la fuga de información de aquí del municipio hacia afuera, entonces si estamos preparados actualmente para cualquier hacker que lo llaman ahora informativo no pueda ingresar a la base de datos de aquí del municipio y pueda pasar algo que le afecte.

7. ¿Cómo es el suministro de los SPD por parte del GAD a la ciudadanía?

Bueno en la actualidad tenemos aquí en el municipio el servicio de recolección de basura y también el servicio de agua potable los dos, el servicio de agua potable todavía se hacen las lecturas de casa en casa. Adquirimos unos equipos para llevar esas lecturas y ya electrónicamente porque la gente es la que más fallaba, ahora ese equipo lo que hace es que toma aparte de una fotografía, toma la medida del medidor y rápidamente comprueba si hay un error ese momento. No tenemos los problemas que teníamos antes, mala información o mala lectura de los medidores [...] Esos productos que tiene el municipio en este caso para la ciudadanía lo estamos haciendo todavía no adecuadamente, pero si hemos mejorado la parte de equipos pero a la final tenemos que hacer todo vía online.

8. ¿Cuáles han sido los problemas más frecuentes que se presentan respecto a los SPD y de qué manera se ha tomado en cuenta las quejas de la ciudadanía, cómo actúa el GAD?

Los problemas más frecuentes son el tema del agua potable que si el operador toma una mala lectura viene la ciudadanía de la casa a quejarse ya que ha sido afectado que tiene que pagar un valor extra por esa mala lectura, entonces obviamente eso se ha tratado de bajar con estos equipos adquiridos para el departamento de agua potable para que en mínimo no digo que se va a anular el error porque si hay errores, pero bajar del 50% que había errores ahora 5% o 3% que lo estamos.

9. ¿Cómo fija las tarifas de los SPD el GAD de Montúfar, esta información está disponible para el usuario cuando realiza sus pagos?

En el recibo de recaudación tiene las dos lecturas la anterior y la actual base, esas lecturas se calcula el valor de que sí que es residencial el valor de agua potable si es domiciliarias porque hay diferenciada, tenemos para residencial, si es industrial y para la que es al ciudadano normal entonces si se tiene ese esa información en las cartillas de pago.

10. ¿Qué tipo de capacidades se evalúan en los funcionarios públicos del GAD de Montúfar para que brinden servicios a la ciudadanía?

Ese tema del servicio de atención al cliente hemos tenido capacitaciones a través de la dirección de talento humano de servicio a la ciudadanía y lamentablemente no es sólo un curso, es un proceso grande para transformar porque si yo le doy una atención al ciudadano pero no le doy la impresora correcta o no le doy la computadora correcta al personal aquí del municipio o no les doy las herramientas para el trabajo no va a servir ninguna capacitación, pero parte de la capacitación

hemos comprado equipos de última tecnología y complementando estos equipos. Estamos haciendo el sistema integral que va a evaluar mi trabajo, satisfacción del cliente, tiene que poner bueno, malo, excelente; tiene que evaluarse el servicio que cada una de las personas que hace aquí a la ciudadanía, porque el ciudadano se merece cada vez mejor servicio entonces por eso es por lo que tenemos que implementar la fase dos, la medición de la satisfacción de la ciudadanía en base a la evaluación de cada uno de los funcionarios municipales.

11. ¿Qué tipo de recursos posee el GAD para brindar los SPD a la ciudadanía?

Bueno recursos hay dos tipos: recurso humano y recurso tecnológico. En el recurso humano tenemos personas las cuales atienden, aquí tenemos ventanillas que hemos mejorado en la parte también de atención hemos puesto turneros para un mejor ordenamiento de entrada [...] y también hemos mejorado la parte de equipos, computadoras, impresoras, también un tema de evaluación de la capacitación de las personas entonces creo que con eso y el sistema integral vamos a tener buenos resultados.

12. ¿Qué tipo de herramientas de comunicación emplea el GAD para brindar información sobre los SPD a la ciudadanía?

No tenemos ahorita una herramienta de comunicación que se diga de impacto a la ciudadanía de los servicios que tiene el municipio, pero a través de la Red Facilitó hemos tenido cierta flexibilidad y cierta aceptación de la ciudadanía porque antes era una locura en el municipio colas de colas, ahora aquí en San Gabriel hay 15 locales sectorizados y usted puede acercarse a realizar el mismo trámite que iba hacer aquí lo puede hacer en una cooperativa [...] y etcétera para no equivocarnos tal vez me falte.

13. ¿Qué planes, proyectos o acciones se han establecido para mejorar el conocimiento sobre los servicios públicos y la digitalización de los procesos en el GAD para la ciudadanía?

He hablado algunas veces del sistema integral, se basa justamente en procesos y será para actividades, el procedimiento de cada una de las personas municipales tiene que hacer eso para una correcta atención a las personas. El proceso es la base fundamental para mejorar cualquier institución.

Entrevista No. 3

Sr. Ernesto León

JEFE DE TECNOLOGÍAS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE MONTÚFAR

1. ¿Cómo maneja el tema del gobierno electrónico y datos abiertos en los SPD el GAD de Montúfar?

Nosotros manejamos este tema con una herramienta principal, que es la página institucional del municipio, a través de ella nosotros tenemos información general que muestra una transparencia en la gestión, y por ende se establece una relación con las personas para que puedan observar datos de los diferentes periodos políticos. El departamento de tecnologías del municipio, es el encargado en conjunto con las demás áreas de promover y establecer herramientas para brindar servicios, pero no contamos aún con trámites dentro de la página, solo algunos como matriculación vehicular, predios y el Quipux para los mismos funcionarios. Todavía hay un retraso del tema que menciona de la gobernanza de internet, inclusive nos faltan recursos para poder poner en marcha varios proyectos de servicios virtuales.

2. ¿Cómo se maneja la estructura de datos e información que posee el GAD de Montúfar?

En el municipio la estructura de datos se basa de acuerdo con lo que dice la LOTAIP, hay acceso a la información, pero esto es para los funcionarios, en tema de servicios hay una información muy general en la página en la rendición de cuentas o en los planes de trabajo, se manejan datos de contabilidad de área financiera, del área de planificación, información económica es lo que más se pone en la parte de transparencia. La información si es entendible pero no está del todo clasificada [...] Si se presentan datos fáciles de entender y siempre se maneja texto, claro en la página también hay imágenes sobre actividades y turismo también el departamento de TIC's con el de comunicaciones hace videos sobre las gestiones, pero aún no se tiene mucha información en la página, es un proceso al que el municipio todavía se está adaptando, los servicios virtuales y también es un poco difícil porque las personas no colaboran, no conocen, se dejan llevar de conocimientos de otras personas sobre los trámites entonces no hacen el intento por ver nuevas cosas que el municipio hace para que sea más rápido los turnos, los trámites. Pero como ya dije aún no hay servicios domiciliarios para tramitar en la página.

3. Una de las herramientas que posee el GAD de Montúfar es la página web ¿Qué puede encontrar la ciudadanía en esta página y qué tipo de información se brinda?

Existe información general en la página web que tenemos del municipio, todavía no hay una información dispuesta por áreas para que las personas puedan tener un acceso, y saber cómo se maneja los procesos, principalmente hay información turística, de servicios, política, también hay información sobre algunas normativas que manejamos aquí en el municipio, LOTAIP, PAC, PDOT, algunas ordenanzas, tenemos bastantes ordenanzas, pero no todas se aplican, pero es una información como ya había dicho general casi de servicios, no hay mucho y estamos todavía trabajando en un proyecto de un sistema integrador para incorporar a esta página algunos trámites para evitar tener aglomeraciones aquí en la institución, y el trabajo sea más fácil tanto para los funcionarios de aquí como para las personas que puedan desde una tablet, un celular o una computadora tener información de lo que ellos pidan.

En esta parte también se puede decir que tenemos bastante información, pero todavía se encuentra de forma tradicional en carpetas, archivos físicos y esto ya debería ser subido a un sistema para que se respalde, pero eso nos llevaría mucho tiempo todavía aún estamos en la fase inicial.

4. ¿Cuáles SPD se encuentran en la página web del GAD y qué trámites la ciudadanía puede realizar?

Se encuentra información de algunos servicios como los predios, turnos en línea, turnos de matriculación, y también hay información de los comprobantes de pago de algunos servicios como por ejemplo del agua potable, teléfono y de la luz eléctrica, pero como para que las personas puedan hacer algún trámite en alguno de los servicios no. Todavía no establecemos un sistema, junto con el departamento de planificación y el administrativo se están viendo futuros planes para que las personas puedan realizar pagos de los servicios dentro de esta página, pero mientras nosotros hemos tomado la iniciativa de tener algunos de nuestros servicios en la Red Facilito que tiene bastantes lugares a nivel nacional y usted puede hacer un pago sin venir a hacer filas en el municipio.

5. ¿De qué manera están organizados los datos e información que posee y presenta a la ciudadanía el GAD de Montúfar?

Bueno en la página web están organizados en algunos apartados en donde mostramos la transparencia, las estructuras, algunos documentos sobre planes de trabajo, pero no están clasificados, tampoco hay información de todas las áreas, estamos trabajando en eso con capacitaciones del personal para que cada departamento pueda subir la información que tiene impresa la suba mensualmente a la página web. A cada departamento le corresponde presentar informes mensuales sobre todo lo que se ha hecho para que sea revisado por parte del departamento de planificación ni de acuerdo con lo que dispone la ley, cada funcionario público tiene sus actividades, al final del mes es calificado para ver si ha cumplido o no y esta información está, pero impresa, esto es lo que se quiere cambiar.

6. ¿Cómo garantiza la seguridad y protección de datos e información el GAD de Montúfar?

El municipio ha adquirido bastantes equipos tecnológicos, también varios sistemas, software, tenemos la adquisición de un firewall que costó cerca de 98.000 USD esta es una inversión que realizó el municipio para brindar seguridad de los datos porque también se encuentra en las leyes la seguridad de los datos públicos, el tema de que la información sea hackeada es bastante importante y por ende se realizó esa inversión grande para dar más seguridad. Con los datos de los servicios domiciliarios tenemos esta información almacenada igualmente en sistemas de bases de datos que el municipio ha adquirido y se ha trabajado en el departamento de tecnologías pero esta información no tiene acceso la ciudadanía únicamente las respectivas áreas que verifican mensualmente cómo se está manejando esta información, la seguridad de virtuales un tema amplio aquí está regido por las leyes, se habla en la Ley de Transparencia y de Acceso a la Información pero hay bastantes amenazas de los hackers sobre todo con información económica.

7. ¿Cómo es el suministro de los SPD por parte del GAD a la ciudadanía?

El suministro si se ha dado de una buena manera para las personas, siempre hay problemas con el tema de agua potable, con luz eléctrica generalmente pero son problemas que la mayoría de municipios tienen, con respecto a este tema en el departamento de TIC's muchas veces hay llamados de atención porque aún se registran manualmente los consumos de los medidores entonces es difícil que no haya error humano, pero también estamos estableciendo conexiones con nuevos dispositivos tecnológicos que envíen directamente esta información hacia los

ordenadores y sea más fácil controlar el consumo de estos pero en general se da un buen suministro de todos los servicios.

8. ¿Cuáles han sido los problemas más frecuentes que se presentan respecto a los SPD y de qué manera se ha tomado en cuenta las quejas de la ciudadanía, cómo actúa el GAD?

Como ya lo había dicho anteriormente los problemas que más se dan son los del agua potable y la luz eléctrica, también hay problemas a veces de recolección de basura pero el municipio intenta actuar lo más pronto posible para que no haya problemas con la ciudadanía, se envía al personal tanto técnicos como trabajadores para que revisen cuál es la situación, si hubo apagones, daños en las tuberías, para actuar de manera rápida y no tener problemas pero de esta parte ya se encargan las áreas administrativas y de planificación también el área de obras públicas que es la que pues tiene trabajadores que se encargan de reparar algunas situaciones de daños en los servicios.

9. ¿Cómo fija las tarifas de los servicios públicos domiciliarios el GAD de Montúfar, esta información está disponible para el usuario cuando realiza sus pagos?

El municipio realiza algunas consultorías para poder fijar las tarifas de los servicios que brinda, luego esto tiene que pasar a la Junta Directiva, el alcalde, ven los precios, también el Consejo Municipal aprueba las tarifas y después de esto ya se cobra el consumo de cada servicio.

10. ¿Qué tipo de capacidades se evalúan en los funcionarios públicos del GAD de Montúfar para que brinden servicios a la ciudadanía?

Como primera capacidad son las profesionales que debe de tener todo funcionario público para trabajar aquí en el municipio y se evalúa mes a mes el trabajo de cada uno de nosotros, el sistema integrador que se está implementando con el área administrativa es un mecanismo que tiene tres fases, en la fase dos si no recuerdo bien es en donde se toma en cuenta las capacidades de las personas los funcionarios que trabajan en la institución, el servicio que brindan a la ciudadanía. Claro el personal debe estar capacitándose constantemente y tener mejor conocimiento en las herramientas y los nuevos dispositivos que se encuentran en la institución.

11. ¿Qué tipo de recursos posee el GAD para brindar los servicios públicos domiciliarios a la ciudadanía?

Tiene los recursos humanos, es decir el personal que trabaja para brindar los servicios a la ciudadanía de Montúfar, tiene recursos económicos que son asignados por parte del Ministerio de Finanzas, los recursos institucionales que tenemos aquí, las oficinas el personal, en sí el municipio cuenta con varios recursos para poder dar servicios de buena calidad, siempre se presentan problemas o quejas por parte de las personas pero la mayoría de veces está en la capacidad de resolverlos de forma rápida a través de como ya había dicho los recursos humanos y técnicos que tienen las otras áreas. Los recursos tecnológicos van de la mano con el personal sobre todo ahora que tenemos la tecnología al alcance de la mano casi todas las personas el municipio no puede dejar de lado este tema no puede hacerse ajeno a lo que pasa y debe estar siempre en constante actualización, pero también la ciudadanía debe involucrarse un poco más y conocer que también se tiene recursos tecnológicos.

12. ¿Qué tipo de herramientas de comunicación emplea el GAD para brindar información sobre los SPD a la ciudadanía?

Principalmente se utilizan las redes sociales para hacer los comunicados a las personas o dar información de lo que va a hacer el municipio, el GAD, si va a haber cortes de luz, agua, etc. En su mayoría de personas tienen acceso a una red social o tienen un dispositivo como un celular es más fácil comunicarse o darles a conocer información a través de allí. También se comunica por televisión o radio, tenemos la página web, pero casi no se realizan escritos o comunicados por ahí ya que gran parte de las personas no conocen de esta existencia de la página o simplemente no ingresan entonces es más fácil para nosotros hacerlo a través de herramientas que sabemos que si le van a prestar mayor importancia.

13. ¿Qué planes, proyectos o acciones se han establecido para mejorar el conocimiento sobre los servicios públicos y la digitalización de los procesos en el GAD para la ciudadanía?

Tenemos proyectos que se están realizando como el del sistema integrador para poder establecer mejores servicios y que las personas, la ciudadanía pueda realizar ya sus trámites de pago o si necesitan alguna información ya no tengan que venir al municipio de manera personal, sino que ya puedan hacer sus pagos o entregas de requisitos por medio de este sistema. El departamento de TIC's está trabajando con el área administrativa para que este sistema no solamente sea para brindar servicios sino también para calificar el trabajo de los funcionarios públicos [...] si se ha pensado en establecer puntos de acceso gratuito a internet pero en la fase inicial hay que

poner en conocimiento a la ciudadanía y es un tanto complejo con personas que no tienen acceso a internet, que no conocen de temas digitales, que no poseen dispositivos digitales, entonces es un proceso que llevará mucho tiempo, pero que si podemos informar a las personas que pueden realizar ya algunos de sus pagos por ejemplo en cooperativas o algunas tiendas de la ciudad para que no necesariamente vengan al municipio.

4.2. DISCUSIÓN

La gobernanza de datos según Salvador & Ramió (2020), utiliza los medios tecnológicos para brindar servicios de una manera más eficaz, por medio de la digitalización, los datos, su recolección, procesamiento y disponibilidad, mediante las TIC's y diferentes herramientas digitales que permitan tener una estructura de datos accesible a la ciudadanía y así puedan conocer lo que las instituciones públicas están haciendo para el cumplimiento de los objetivos.

Por ello, es importante señalar que la implementación de la gobernanza de datos es fundamental para mejorar los servicios públicos domiciliarios dentro del GAD de Montúfar, no obstante el ingeniero Jorge Morejón Director Administrativo del GAD, señala que dentro del municipio no existe todavía una estructura de datos y apenas se está implementando, sin embargo, las herramientas que posee el GAD para brindar información y tener un acercamiento con la ciudadanía son la página web y la Red Facilito, esta última comprende un sistema que permite la recaudación de los pagos de algunos de los SPD, como luz, agua, telefonía fija, en cualquier parte de la ciudad sin tener la necesidad de acercarse físicamente al municipio. Pero cabe recalcar, que no es un sistema propio del GAD, sino que fue contratado para mejorar la gestión en trámites de recaudación de pagos y es beneficioso ya que existe en la mayoría de los cantones del Ecuador.

Lo mencionado por el director administrativo, representa ya un avance dentro del municipio referente a utilizar diferentes herramientas tecnológicas para hacer más eficaz la disponibilidad de datos y la accesibilidad a los mismos por parte de la ciudadanía, puesto que así se está implementando una nueva forma de gobernar en el Municipio.

Desde el punto de vista de González (2022) el almacenamiento de datos representa una parte fundamental de la gobernanza, puesto que así se logra una transparencia institucional, y a la vez permite que los usuarios y los funcionarios puedan interactuar a través de diseños y estructuras clasificadas, para mejorar la información tanto para el usuario como para la misma institución, mejorando la calidad de los servicios.

Lo mencionado anteriormente por el autor se puede apreciar desde los resultados obtenidos en las encuestas, donde la ciudadanía indica que la página del municipio cuenta con diferentes tipos de datos e información como por ejemplo la información política y económica, además, se rescata que desde el punto de vista de los ciudadanos el almacenamiento de los datos que posee el GAD se encuentran más seguros dentro de dispositivos físicos, como computadoras, abriendo paso al uso de las TIC's para proteger la información. Por otra parte, el ingeniero Ernesto León jefe de TIC's en el GAD de Montúfar, señala que el municipio asegura que el almacenamiento de los datos e información que poseen se realiza a través de varios equipos tecnológicos, de varios sistemas y softwares, para lo cual el municipio ha invertido grandes recursos económicos para el almacenamiento de los datos, en la actualidad los datos sobre servicios domiciliarios, se encuentran almacenados en una base de datos que el municipio adquirió, y el acceso a esta información no está disponible para la ciudadanía, sin embargo, el municipio se rige bajo diferentes leyes como la Ley de Transparencia y Acceso a la Información para poder brindar la información necesaria a los ciudadanos.

Desde otra perspectiva, cabe señalar que el GAD ha ido desempeñando diferentes actividades y utilizando diferentes herramientas para convertirse en un gobierno que aplica la gobernanza de datos, y a la vez invita a la ciudadanía a formar parte de este nuevo cambio, así como también dentro del GAD, son conscientes que existen brechas que pueden limitar la interacción entre los ciudadanos y los funcionarios, sin embargo, se ha hecho la implementación y el uso de las herramientas tecnológicas como la página web y las redes sociales, para poder llegar a la ciudadanía y hacerlos partícipes de la toma de decisiones, de la transparencia y de facilitarles el acceso a algunos servicios públicos, más allá de toda esta realidad, también cabe mencionar que se está implementando un nuevo sistema integrado, lo cual ayudara a mejorar el proceso de gobernanza de datos en el municipio, por ende a pesar de que aún falta mucho por aplicar, es notorio el mejoramiento y la aplicación que se está teniendo, aún existen fallas e inconvenientes que se deben trabajar según la

ciudadanía, y para ello el GAD debe buscar implementar en mayor grado la gobernanza de datos.

El Nuevo Servicio Público expresa una estrecha relación de calidad entre los servicios y la gestión de las instituciones a cargo de proveerlos, como mencionan Pereira y Jaráiz, (2015) toma en cuenta las necesidades de la ciudadanía y trata de cumplirlas a través de procesos con eficiencia y calidad. Respecto a los resultados obtenidos se evidencia que la entrega de SPD por parte del GAD de Montúfar es constante en mayor parte, cumpliendo con el principio de permanencia citado por Cordero (2011) quien expresa en conjunto la igualdad, gratuidad, obligatoriedad y adecuación.

En contexto con la opinión del alcalde del GAD de Montúfar, el doctor Andrés Ponce menciona que la institución trabaja dentro de los parámetros para brindar servicios con normalidad y que claramente existen problemas que se intentan solucionar procediendo de forma eficaz, sin embargo, la respuesta por la ciudadanía determinó un descontento respecto a la actuación por parte del GAD en cuanto a la recepción de quejas y solución de problemas ya que se da forma tardía. En aprobación con lo que dispone la Constitución de la República del Ecuador en su art. 314, se manifiesta que los GAD emiten servicios de manera oportuna, con la finalidad de garantizar su provisión, control y regulación, por ende, el GAD debe implementar nuevas estrategias para brindar soluciones óptimas hacia las dificultades que se presenten.

Agregado a lo anterior es importante que el GAD de Montúfar establezca nuevas herramientas tecnológicas, según sugiere Francés (2017) para lograr una digitalización de los servicios y beneficios pertinentes, pues según los datos logrados, la población distingue en mejor medida la presencia de recursos humanos, pero estos últimos no poseen capacidades digitales dentro de su formación profesional, de acuerdo con la intervención del ingeniero Jorge Morejón, los funcionarios deben tener los recursos necesarios para su trabajo, pues no ayuda el tener al personal con capacitaciones pero sin práctica, la ciudadanía aún debe acercarse de manera presencial a realizar tramitología de cualquier tipo. La adaptación para mejorar la implementación de una gobernanza de datos es un proceso largo, el GAD aún se encuentra en su fase inicial de la implementación de un sistema integrador para hacer óptima su respuesta hacia la ciudadanía y brindar servicios de manera virtual.

Ramos (2016) indica que gobiernos latinoamericanos, aún no consiguen cubrir todas las prácticas y principios que conlleva el término, sin poder promover de manera

eficaz y eficiente una gobernanza con mayor nivel de igualdad, donde se encuentran interconectados de manera óptima el Estado y la sociedad. El GAD de Montúfar cuenta con la página web institucional, pero en base a la entrevista realizada al ingeniero Jorge Morejón no se considera una herramienta tecnológica de impacto, se publica información general, sobre todo en temas de turismo. En correspondencia a esta contestación, la ciudadanía expresó obtener información sobre SPD mayoritariamente en redes sociales, radio y perifoneo, las dos últimas reconocen a una administración tradicionalista. En discusión con el resultado se puede manifestar que el GAD debe incorporar más información, para obtener una administración electrónica eficiente, como lo dijo el ingeniero Ernesto León jefe de TIC'S del GAD, esta es una época donde la mayoría de las personas posee un dispositivo tecnológico, celular, tablet, etc. Disponerse a ahorrar recursos y tiempo tanto para la ciudadanía y los servidores públicos, debe ser tomado en cuenta para cumplir con los principios de una gobernanza efectiva.

La Constitución de la República del Ecuador en su art. 347 numeral 7, establece erradicar el analfabetismo digital, y promover un modelo de gobernanza de datos desde un liderazgo efectivo, es sustancial que el GAD de Montúfar promueva cambios para una mejor cultura tecnológica en las personas. Los datos obtenidos a través de la encuesta, determinan que la generalidad de individuos cuentan con acceso a internet en la ciudad de San Gabriel y consideran importante que el GAD cree espacios de acceso gratuito a internet, sin embargo, al momento de obtener respuestas respecto a una posible ampliación del conocimiento en temas de servicios virtuales, se obtuvo mayormente la opción de reuniones comunitarias, es decir, la población se muestra un tanto ajena a adaptarse en nuevas estrategias como capacitaciones o tutoriales virtuales, no hay un compromiso cívico, la mejora e innovación no solo depende de las autoridades, la administración crea herramientas, pero es deber de los ciudadanos indagar sobre las mejoras aplicadas.

Andrés Ponce expresó que existen aún muchos lugares en el Cantón donde no llega el internet, sin embargo, la ciudadanía debe demostrar un empoderamiento de la participación, el tema del analfabetismo tecnológico no solo es un tema que el Estado debe trabajar, la colaboración es esencial para erradicar en cierto porcentaje este tema preocupante.

El GAD de Montúfar está implementando un nuevo sistema integrador en conexión con un firewall, definiendo este como una herramienta tecnológica de innovación que permite mayor seguridad en los datos, para realización de trámites en diferentes servicios y mejorar el tema de la gobernanza de datos, no cuenta con espacios de acceso gratuito a internet, pero está dentro de sus planes. Como resultados finales se evidencia en el estudio que existe un nivel de incidencia directa respecto a la implementación de un buen manejo de datos a través de herramientas y estrategias tecnológicas para mejorar la calidad de la prestación de los SPD en el GAD de Montúfar.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- La gobernanza de datos permite a las instituciones poseer una estructura, almacenamiento y seguridad de datos de forma digital, que facilite el alcance de la información, y a la vez que se establezca una conexión entre las necesidades de los ciudadanos y lo que necesitan conocer, no obstante, en el GAD de Montúfar se evidencia una situación actual con una deficiente implementación de la gobernanza de datos, puesto que no cuenta con una estructura de datos como tal, ni cuenta con un sistema que facilite el almacenaje de datos, lo cual limita la disponibilidad de estos para la ciudadanía, y no permite establecer una relación entre el ciudadano y el GAD, esto se evidencia desde la respuesta ciudadana donde en la mayoría de casos no hacen uso de las pocas herramientas digitales para informarse de las actividades del GAD, y a través de los funcionarios, quienes manifiestan estar en un proceso de creación de un sistema para empezar a aplicar la gobernanza de datos en la institución.
- Los SPD buscan satisfacer y cubrir las necesidades de la ciudadanía directamente a los domicilios, el Estado es el encargado de proveer los SPD, y a la vez de controlar y regularizar el suministro de los mismos, mientras que el COOTAD designa las competencias a los GAD municipales en la prestación de los SPD, de ahí que en Montúfar los SPD se da de forma constante bajo los principios de obligatoriedad, permanencia y de equidad, sin embargo, existen algunos problemas con respecto al suministro de los SPD, como son los cortes de agua y energía eléctrica, no obstante, la ciudadanía opta por acercarse presencialmente, o a través de la página web del municipio para dar a conocer los problemas que acontecen, y es ahí donde los funcionarios del GAD, generan una cercanía digital con la ciudadanía por medio del uso de las TIC's gracias a las redes sociales, para solventar y cubrir las necesidades con respecto al suministro de los SPD, en cuanto a las tarifas que se plantea el GAD por el suministro

de los SPD, son accesibles para la ciudadanía y a la vez cuentan con diferentes recursos que garantizan la calidad de los SPD en Montúfar.

- Considerando que el propósito del presente estudio, es analizar la incidencia de la gobernanza de datos para la mejora de los SPD en el GAD de Montúfar, se establece que existe una incidencia directa entre las dos variables de estudio, la débil aplicación de la gobernanza de datos en la institución ha generado que no se establezcan mejores herramientas digitales para modernizar y mejorar los SPD; el GAD se encuentra con un sistema temprano de firewall, para mostrar mayor información de sus datos y permitirá a los ciudadanos realizar sus trámites de manera virtual, sin embargo, este es un proceso largo, y la ciudadanía debe también colaborar con los saberes cívicos en la innovación de la gestión, para tener una mejor aplicación del modelo de gobernanza de datos. La accesibilidad a internet no es un tema ajeno en la ciudadanía, respecto a los resultados obtenidos en la encuesta aplicada, sin embargo, el GAD debe mejorar los SPD a través de su página web institucional, esta herramienta debe incluir una mejor estructura y almacenamiento de datos de SPD, ya que aún no se encuentra definida y así alcanzar una buena aplicación de gobernanza de datos en la prestación de SPD.

5.2. RECOMENDACIONES

- Se recomienda implementar mecanismos de capacitación, tanto para la ciudadanía como para los funcionarios públicos de la institución en temas referentes al uso de los datos para mejorar la gestión en el GAD, puesto que la participación y el involucramiento de la ciudadanía es importante dentro de una correcta gobernanza. Dichas capacitaciones deben ser continuas y generales para que lleguen a toda la ciudadanía y así se pueda entender la importancia de aplicar la gobernanza de datos dentro del municipio, para que se logre un desarrollo del Cantón, y se genere una protección de datos referente a toda la información y los servicios que presta el GAD de Montúfar.
- Es importante mantener el suministro de los SPD de forma constante, puesto que son enfocados para el consumo humano y su permanencia ayudará a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos del Cantón, además, es

necesario el uso de recursos y la inversión en los mismos para tener una correcta infraestructura que facilite la prestación de los SPD, y así brindar calidad al usuario, tomando en cuenta las quejas y actuando de forma rápida.

- Se recomienda que el GAD de Montúfar establezca más herramientas tecnológicas que permitan brindar servicios virtuales a la ciudadanía, para ahorrar tiempo y recursos, además, mejorar la página web institucional para que la información presentada de SPD sea fácil de comprender y permita mayor interacción entre usuarios y servidores públicos, así mismo, el implementar un mejoramiento en la estructura y almacenamiento de la información presente en la página también constituye una mejora para el entendimiento ciudadano.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, L. F. (2014). Las dimensiones y los niveles de la gobernanza. Cuadernos de gobierno y administración pública, 1(1), 11-36. <https://revistas.ucm.es/index.php/CGAP/article/view/45156>
- Alcivar, J y Jara, I. (2019). Los servicios públicos en Ecuador. Recopilación y análisis de documentos relacionados. Sathiti: sembrador. 14(1). 144-158. <https://doi.org/10.32645/13906925.812>
- Álvarez, D. O. I., Jiménez, G. E. C., Arias, P. D., & Verdugo, D. (2019). El analfabetismo tecnológico o digital. Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional, 4(2), 393-406. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7164297>
- Álvarez, I. y Biurrun, A. (2022). La digitalización como baza de recuperación pospandemia. Revista de Economía, (924), 197-213. <https://doi.org/10.32796/ice.2022.924.7357>
- Andrade Zamora, F., Alejo Machado, O. J., & Armendariz Zambrano, C. R. (2018). Método inductivo y su refutación deductista. Conrado, 14(63), 117-122.
- Arguelles Toache, E y Villavicencio Carbajal, D. (2018). Un acercamiento al concepto de la innovación en los servicios públicos. Revista Entreciencias: diálogos en la sociedad del conocimiento. 6(18) <https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2018.18.64794>
- Arias, J., Villacís, M., & Miranda, M. (Junio de 2016). RAM (Revista Alegría México). Recuperado el 1 de septiembre de 2020, de Población: <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Arrieta, E.(s.f.). Manual de Estructura de Datos. ISBN 978-958-59173-9- 2. <http://itsa.edu.co/docs/25-E-Arrieta-Manual-de-Estructura-de-Datos.pdf>
- Asamblea Constituyente. (2008). Constitución de la República del Ecuador. En A. Constituyente, Constitución de la República del Ecuador. Montecristi.
- Banco de Desarrollo de América Latina. (30 de octubre de 2018). Muchos países latinoamericanos tienen programas de apertura de datos y han facilitado el acceso a estos datos en un formato reusable.

<https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2018/10/como-vamos-con-la-revolucion-de-los-datos-en-latinoamerica/#:~:text=Argentina%2C%20Brasil%2C%20Colombia%2C%20M%C3%A9xico,seguridad%2C%20presupuestos%20y%20servicios%20p%C3%ABlicos.>

Bernal, G. (2006). El desarrollo tecnológico, una perspectiva social y humanista. (p. p). Recuperado el 4 de julio del 2019 de: <file:///C:/Users/Student/Downloads/m01p02.pdf>

Bernal, C. A. (2016). Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales. <https://biblioteca.uazuay.edu.ec/buscar/item/82670>

Bernal Martínez, L. L. (2018). Marco conceptual de la gobernanza de datos en el dominio de las redes inteligentes en Colombia. Ingeniería Eléctrica. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/64731>

Burbano López, E., & Jaramillo Pacheco, R. (2021). Análisis del Gobierno Electrónico y su incidencia en la satisfacción del usuario. UPEC.

Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F. y Tello, M. (2019). FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO, EL MODELO SERVQUAL. Revista Empresarial, 13(2), 10-11. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>

Camargo, S. R. M. (2015). Los servicios públicos domiciliarios en Colombia: su prestación, regulación y control. Revista del CLAD Reforma y Democracia, (63), 163-194. <https://www.redalyc.org/pdf/3575/357542721006.pdf>

Cetina, C. (2021, Julio 22). Gobernanza de datos y capacidades estatales para la pospandemia. Caracas: CAF. Retrieved from <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/1765>

Clemenza, C., Gotera, A. y Araujo, R. (2010). Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria. Revista Venezolana de Gerencia, 15(49), 4-5.

CODIGO ORGANICO DE ORGANIZACION TERRITORIAL [COOTAD]. Lay 0 de 2019. 31 de diciembre de 2019 (Ecuador).

- Comisión Europea. (2016). Plan de Acción sobre Administración Electrónica de la UE. Recuperado el 28 de noviembre del 2019 de: <https://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2016/ES/1-2016-179-ES-F1-1.PDF>
- Constituyente, A. (2010). Ley del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos.
- Cordero Torres, J. (2011). LOS SERVICIOS PÚBLICOS COMO DERECHO DE LOS INDIVIDUOS. *Revista Ciencia y Sociedad*. 36(4). Pp. 693-694. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=87022786005>
- CORONEL-SALAS, G. D. L. M., SANMARTIN, C. M., & FLANDOLI, A. M. B. Darwinismo digital: el más apto sobrevive. <https://www.iiisci.org/journal/PDV/risci/pdfs/CA606RG18.pdf>
- Cormick, H. (2019). La Nueva Gestión Pública. Su aplicación en los países de la OCDE y en Argentina. *REVISTA UCROÑÍAS*. 1(1). 82. 10.5281/ZENODO.3858049. <https://170.210.178.57/index.php/ucronias/article/view/5>
- Correa, G. (2021) Metodologías de Investigación, crimen organizado y análisis de redes sociales: un estudio de caso en la frontera. *Revista Latinoamericana de Metodología de la Investigación Social*. 11(21). Pp. 89-81
- de Comercio Electrónico, L. (2002). Ley de comercio electrónico, firmas electrónicas y mensajes de datos. C. NACIONAL, Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, 21.
- del Consumidor, L. O. D. D. (2006). Registro Oficial 116. Quito, Ecuador.
- Descentralizados, G. A. (2011). COOTAD. Quito: V&M Gráficas.
- Denhardt, J. V. y Denhardt, R. B. (2015). The New Public Service Revisited. *Public Administration Review*, 75 (5), 664-672. <https://doi.org/10.1111/puar.12347>.
- Duran, A. (05 de noviembre de 2015). Unidades de análisis. <https://es.slideshare.net/margaraduran/unidades-de-analisis-54758257>.
- Estrada, G. C. T., Lozano, R. A. R., Barreto, A. M. B., & Chirinos, J. V. R. (2020). Estructura organizacional y control en el modelo de gestión burocrático. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(89), 66-78. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29062641006/29062641006.pdf>

- Fernández Ruiz, J. (2016). El Servicio Público. En J, Fernández Ruiz (Ed.), Derecho administrativo (p.217). Universidad Nacional Autónoma de México <https://goo.gl/K9I3mt>
- Francés, E. (2017). La digitalización de las Administraciones Públicas: un largo y tortuoso camino. *Revista de economía*, 19(898), 47-58. <https://doi.org/10.32796/ice.2017.898>
- Franciskovic, J., Hamann, A., & Miralles, F. (2020). Las TIC, una oportunidad de participación ciudadana en los gobiernos subnacionales. *Revista republicana*, (29), 21-46. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1909-44502020000200021
- Fundación Telefónica. (2012). Alfabetización digital y competencias informacionales (Vol. 20). Fundación Telefónica. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=Bdx2kVvJ6pwC&oi=fnd&pg=PR7&dq=analfabetismo+digital+caracteristicas&ots=pLAI0uldS-&sig=FoXH8Ry5D9FW0AD5x2td4R8Bg-s#v=onepage&q&f=false>
- García-Morales, E. (2013). Gestión del ciclo de vida de datos y documentos: acercando posiciones. *Anuario ThinkEPI*, 7, 98-100. <https://thinkepi.profesionaldelainformacion.com/index.php/ThinkEPI/article/view/30339/15935>
- Glückler, J., Rehner, J. y Handke, M. (2019). Gobernanza, redes y territorio. *Revista de Geografía Norte Grande*. 1(74). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-34022019000300005>
- Glückler, J., Rehner, J., & Handke, M. (2019). Gobernanza, redes y territorio. *Revista de Geografía Norte Grande*, (74), 5-20. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-34022019000300005&script=sci_arttext&tlng=pt
- Ghiggo, F. G. B., Hernández, Y. C. U., Revilla, A. C., & Oxolon, J. M. V. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: revisión sistemática. *Revista de ciencias sociales*, 28(5), 290-301. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8471692>
- Guillermo Ríos, V.H. y Heredia Loayza, W. E. (2018). Comunicación y Democracia Digital: alternativas que emergen con las TIC para el fortalecimiento de la

- participación en la gestión pública del cantón Cuenca (Master's thesis, Universidad del Azuay). <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/860>
- Gomis, M. (2017). Del gobierno electrónico al : la digitalización de la gestión pública en Colombia frente al control territorial. *Revista OPERA*, 6(21), 25- 53. <https://ssrn.com/abstract=3114480>
- González Menéndez, J. A. (2022). Utilización de las bases de datos relacionales en el sistema de gestión y almacenamiento de datos. Editorial Paraninfo. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=hPV2EAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR7&dq=almacenamiento+de+datos+gonzalez+2022&ots=ZtVZ64Ddv9&sig=0VC3le2PB6K9ExfAKLrGS2ek1Uc#v=onepage&q=almacenamiento%20de%20dato s%20gonzalez%202022&f=false>
- Grande Núñez, C. (2019). Diseño de datos: del big-data al urbanismo. <https://oa.upm.es/54513/>
- Guzmán, M. (2015). Mirada sobre la Gestión Pública y Desafíos para el Servicio Civil. Informe Final. <https://biblioteca.digital.gob.cl/handle/123456789/816>
- Heredia Loayza, W. E. (2018). Comunicación y Democracia Digital: alternativas que emergen con las TIC para el fortalecimiento de la participación en la gestión pública del cantón Cuenca (Master's thesis, Universidad del Azuay). <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/860>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018). Metodología de la investigación (Vol. 4, pp. 310-386). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, R y Mendoza, C. (2018). Metodología De La Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa Y Mixta. Universidad De Celaya.
- Iracelay, J. J. V. (2018). Inteligencia artificial y derecho: principios y propuestas para una gobernanza eficaz. *Informática y Derecho: Revista Iberoamericana de Derecho Informático* (Segunda época), (5), 13-48. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6845781>
- Ley 0. Ley Orgánica de Servicio Público. 9 de diciembre del 2020. R.O. No 294
- Ley 67 de 2002. LEY DE COMERCIO ELECTRONICO, FIRMAS Y MENSAJES DE DATOS. 17 de abril del 2002. R.O. No. 557.

- Ley 0 de 2017. LEY ORGÁNICA DEL SISTEMA NACIONAL DE REGISTRO DE DATOS PÚBLICOS. 29 de diciembre de 2017. R.O. No. 162.
- Ley 21 de 2015. LEY ORGANICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR. 16 de enero de 2015. R.O. No. 116.
- López, A. (2006). La Nueva Gestión Pública: algunas precisiones para su abordaje conceptual Instituto Nacional de la Administración Pública-INAP. Argentina-Buenos Aires.
<http://biblioteca.municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/INAPngpfinal.pdf>
- López, M. P., & Gulías, E. J. (2015). El Nuevo Servicio Público (NSP), un paradigma para la construcción de nuevos modelos metodológicos para el análisis de la administración pública. RIPS: Revista de Investigaciones Políticas y Sociológicas, 14(2). <https://www.redalyc.org/pdf/380/38043460003.pdf>
- López-Juvinao, D. D., Mendoza-Fernández, D. L., & Salas-Solano, E. A. (2020). Gestión tecnológica de las empresas de servicios públicos domiciliarios en Riohacha, Colombia. Aibi revista de investigación, administración e ingeniería, 8(S1), 32-42.
https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/gestion_tecnologica_de_las_empresas_de_servicios_publicos_domiciliarios_en_Riohacha_Colombia
- López, P., & Roldan , S. (febrero de 2015). Universitat Autònoma de Barcelona. Recuperado el 1 de septiembre de 2020, de METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL CUANTITATIVA:
https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccu_a2016_cap2-3.pdf
- Mariñez, F. y Valenzuela, R. (2013). Gobierno Abierto ¿Más innovaciones?, ¿Más gobierno?, ¿Más sociedad?, ¿En qué consiste?, Propuestas para los gobiernos locales. Tecnológico de Monterrey.
- Mariñez-Navarro, F. (2016). Los saberes cívicos en la innovación de la gestión pública. Convergencia, 23(70), 87-114.
- Miranda, A. A. José Alberto Castellanos Gutiérrez Christian M. Sánchez Jáuregui. (2018). Tendencias del gobierno y de la administración pública: Tipos de gobernanza. Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo.

- 23-81. https://www.researchgate.net/profile/Christian-Sanchez-Jauregui/publication/343784510_TENDENCIAS_DEL_GOBIERNO_Y_DE_LA_ADMINISTRACION_PUBLICA/links/5f3f221c92851cd3020e0f6f/TENDENCIAS-DEL-GOBIERNO-Y-DE-LA-ADMINISTRACION-PUBLICA.pdf
- Mora, N. D. (2014). La investigación bibliográfica. Recuperado de http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/blog/docentes/trabajos/17306_5596, 2. https://www.utemvirtual.cl/plataforma/aulavirtual/assets/asigid_1090/contenidos_arc/57730_inv_bibliografica.pdf
- Morocho Revolledo, T. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018* [Tesis Profesional, Universidad Peruana Unión]. Repositorio de Tesis - Universidad Peruana Unión.
- Mucha, L., Chamorro, R., Oseda, M. y Alania, R. (2021). Evaluación de procedimientos para determinar la población y muestra: según tipos de investigación. *Desafíos*, 12(1). Pp. 44-51. <https://doi.org/10.37711/desafios.2021.12.1.253>
- Naser, A. y Concha, G. (2014). Rol de las TIC en la gestión pública y en la planificación para un desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe. Disponible a través del repositorio de la CEPAL: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/35951-rol-tic-la-gestion-publica-la-planificacion-un-desarrollo-sostenible-america>
- Naser, A., & Ramírez Alujas, Á. (2017). Plan de gobierno abierto: una hoja de ruta para los gobiernos de la región. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/36665/S1700687_es.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Naser, A., Ramírez-Alujas, Á., & Rosales, D. (2018). Desde el gobierno abierto al Estado abierto en América Latina y el Caribe. Cepal.
- Orozco, F. Gauyguá, S. López, D. Muñoz, F. y Urquía, M. (2021). Vinculación de datos administrativos y su utilidad en salud pública: el caso de Ecuador. *Revista Panam Salud Publica*. 45(9). <https://doi.org/10.26633/RPSP.2021.9>
- Pereira López, M. y Jaráiz, Guías, E. (2015). El Nuevo Servicio Público (NSP), un paradigma para la construcción de nuevos modelos metodológicos para el análisis de la administración pública. *RIPS. Revista de Investigaciones Políticas y Sociológicas* 14(2), 75-76. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=38043460003>

- Pérez, W. (2016). Para comprender la administración, la gestión y las políticas públicas. Universidad Politécnica Estatal del Carchi.
- Pilar, F. (2016). Entrevista pf. Recuperado el 1 de septiembre de 2020, de La entrevista: <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>
- Pulito, M. Z. (2018). La articulación de la gobernanza multinivel a través de técnicas orgánicas de colaboración, cooperación y coordinación. *Revista aragonesa de administración pública*, (52), 230-263. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6759311>
- Quintero, C. (2017). Gobernanza y teoría de las organizaciones. *Perfiles Latinoamericanos*. 25(50) <https://doi.org/10.18504/pl2550-003-2017>
- Ramió Matas, C. (2016). Una propuesta de postburocracia: Un modelo burocrático y empresarial. *GIGAPP Estudios Working Papers*, 13(2016), 2-3. <http://orcid.org/0000-0002-3261-5267>
- Ramió, C. (2017). *La Administración pública del futuro (horizonte 2050): Instituciones, política, mercado y sociedad de la innovación*. Madrid, Editorial Tecnos. ISBN 978-84-309-7193-0
- Ramió, C. (2017). De la Administración pública del pasado a la Administración pública del futuro. *Revista Aportes para el Estado y la Administración Gubernamental*, 23(33), 15-49.
- Ramos, Y. (2016). Crisis del concepto gobernanza bajo el modelo neoliberal en América Latina. *Cuaderno Jurídico y Político*, 2(5), 52-63. <https://www.lamjol.info/index.php/cuadernojurypol/article/view/11095>
- Ranking de resultados de la medición de la calidad de los servicios de las entidades públicas año 2021 [Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público] RANKING DE RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS AÑO 2021. Diciembre de 2021.
- Reinoso, Y., & Pincay, D. (2020). Análisis de la ejecución presupuestaria en el Gobierno local Municipal del Cantón Simón Bolívar. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(2), 14-30.
- Restrepo Medina, M. (2009). BUROCRACIA, GERENCIA PÚBLICA Y GOBERNANZA. *Revista Diálogos de Saberes*. 1(30). 171-172. <https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/18369>

- Romo de la Cruz, D. L., & Congo Calderón, L. D. (2021, February). Diseño de un modelo de Administración Pública Electrónica para las parroquias Juan Montalvo y La Concepción. UPEC. <http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/1224>
- Roseth, B. Reyes, A., y Yee, K. (2021). Public Services and Digital Government during the Pandemic: Perspectives of Citizens, Civil Servants, and Government Institutions. *Inter-American Development Bank*. 11(93). <http://dx.doi.org/10.18235/0003122>
- Salvador, M., & Ramió, C. (2020). Capacidades analíticas y gobernanza de datos en la Administración pública como paso previo a la introducción de la Inteligencia Artificial. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (77), 5-36. <https://www.redalyc.org/journal/3575/357566674001/357566674001.pdf>
- Serrano, N. (2016). Desarrollo histórico de la administración electrónica en España previo a internet, y su relación al caso de hacienda del gobierno español. Recuperado el 4 de julio del 2019 de: <https://eprints.ucm.es/37501/1/T37154.pdf>
- Schenke, E., Pérez, M. (2018) Un abordaje teórico de la investigación cualitativa como enfoque metodológico. *Revista ACTA Geográfica*, 12(30). 229
- Soto Cata, M. J. (2019). La gestión administrativa y el control presupuestario de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gestión Empresarial basado en Métodos Cuantitativos). <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/30032>
- Tintaya Eliseo (2015). Fórmula de la muestra estadística. <https://es.slideshare.net/eliseotintaya/como-extraer-muestra-finita>
- Valdez, A., & Vergara Ochoa, A. (2017). La Nueva Gestión Pública Basada En Rankings: De La Planeación a La Evaluación (New Public Management Based on Rankings: From Planning to Evaluation). https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3114519
- Verdú. A. (2011). EL ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN ESPAÑA. Recuperado el 05 de junio del 2019 de: <https://www.um.es/documents/7816384/7890156/el-origen-y-evolucion-AntonioVerdu.pdf/3345c16a-2c02-44ec-bdc9-ee3a61f41ef3>

Versión 1.0 del 2020 [Subsecretaría de Calidad en el Servicio Público] GUÍA DE APLICACIÓN DEL MODELO SERVQUAL DE CALIDAD DEL SERVICIO. Agosto de 2020.

Yovan, D. E. (2017). " Plan de gobierno abierto. Una hoja de ruta para los gobiernos de la región", de Alejandra Naser y Álvaro Ramírez-Alujas. Estado Abierto. Revista sobre el Estado, la administración y las políticas públicas, 2(1), 211-216.

Zacarés, J. y Serra, E. (1996). Creencias sobre la madurez psicológica y desarrollo adulto Anales de Psicología. Anales de Psicología. 12(1) <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16712104>

Zipper. R., Flores. R., Finquelievich. S., Fuentealba. R., López. S. Guzmán. M., Valdés. D., Chacón. A., Ormeño. H. y Froimovich. K. (2011). Gobierno electrónico municipal. Niveles de uso del Gobierno electrónico en las administraciones Públicas. Recuperado el 3 de febrero del 2019 de: https://ichem.uautonoma.cl/wpcontent/uploads/2014/09/libro_gobierno_electronico_0.pdf. 60, 61

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:	Guerra Aupaz Sara Dayana	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0401984935
PERIODO ACADÉMICO:	2022 B		
PRESIDENTE TRIBUNAL	Msc. Mike Joffre Coral Erazo	DOCENTE TUTOR:	Msc: Wladimir Alberto Pérez Parra
DOCENTE:	Msc. Fredy Ramón Miranda Pichucho		
TEMA DEL TIC:	"Gobernanza de datos para la mejora de los servicios públicos domiciliarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar"		
No.	CATEGORÍA	Evaluación cualitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	I. PROBLEMA - OBJETIVOS	10,00	0
2	II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	10,00	0
3	III. METODOLOGÍA	10,00	0
4	IV. RESULTADOS	10,00	0
5	IV. DISCUSIÓN	10,00	0
6	V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	10,00	0
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	10,00	0
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	10,00	0

Obteniendo una nota de 10,00 Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

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

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el martes, 25 de octubre de 2022

Msc. Mike Joffre Coral Erazo
PRESIDENTE TRIBUNAL

Msc: Wladimir Alberto Pérez Parra
DOCENTE TUTOR

Msc. Fredy Ramón Miranda Pichucho
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:	Rosero Moreno Evelyn Mishell	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0402078711
PERIODO ACADÉMICO:	2022 B		
PRESIDENTE TRIBUNAL	Msc. Mike Joffre Coral Erazo	DOCENTE TUTOR:	Msc. Wladimir Alberto Pérez Parra
DOCENTE:	Msc. Fredy Ramón Miranda Pichucho		
TEMA DEL TIC:	"Gobernanza de datos para la mejora de los servicios públicos domiciliarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar"		

No.	CATEGORÍA	Evaluación cualitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	I. PROBLEMA - OBJETIVOS	10,00	0
2	II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	10,00	0
3	III. METODOLOGÍA	10,00	0
4	IV. RESULTADOS	10,00	0
5	IV. DISCUSIÓN	10,00	0
6	V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	10,00	0
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	10,00	0
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	10,00	0

Obteniendo una nota de 10,00 Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

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

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el martes, 25 de octubre de 2022


Msc. Mike Joffre Coral Erazo
PRESIDENTE TRIBUNAL


Msc. Wladimir Alberto Pérez Parra
DOCENTE TUTOR


Msc. Fredy Ramón Miranda Pichucho
DOCENTE

Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas



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

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: Guerra Apuz Sara Dayana y Rosero Moreno Evelyn Mishell				
DATE: 10 de noviembre de 2022				
TOPIC: "Gobernanza de datos para la mejora de servicios públicos domiciliarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar"				
MARKS AWARDED		QUANTITATIVE AND QUALITATIVE		
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1 Vera Játiva Edwin Andrés,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED		TOTAL 9	



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

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Guerra Aupaz Sara Dayana y Rosero Moreno Evelyn Mishell

Fecha de recepción del abstract: 10 de noviembre de 2022

Fecha de entrega del informe: 10 de noviembre de 2022

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

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

Observaciones:

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

Atentamente



Firmado electrónicamente por:
EDISON BOANERGES
PENAFIEL ARCOS

Ing. Edison Peñafiel Arcos MSc
Coordinador del CIDEN

Anexo 3. Formato de la encuesta aplicada



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: Gobernanza de Datos Para la Mejora de los Servicios Públicos Domiciliarios Del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar.

OBJETIVO: El presente cuestionario tiene la finalidad de obtener información para determinar la incidencia que representa la gobernanza de datos en la gestión realizada por el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar respecto a la mejora de los servicios públicos domiciliarios.

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada una de las preguntas, si tiene alguna duda consulte al encuestador.

1. Edad del encuestado

- a) 18 a 30 años
- b) 31 a 40 años
- c) 41 a 50 años

2. Tiene acceso a internet:

- a) Sí
- b) No

3. Ha ingresado a la página web del Municipio de Montúfar:

- a) Sí
- b) No

SI SU RESPUESTA ES NO EN ESTA PREGUNTA PASE AL NUMERAL 9

4. ¿Por qué motivo ha ingresado a la página web del Municipio de Montúfar?

- a) Servicios
- b) Información
- c) Trabajo
- d) Otro.....

5. ¿De qué forma presenta los datos el Municipio de Montúfar en su página web?

- a) Texto
- b) Imágenes
- c) Gráficos estadísticos
- d) Material audiovisual
- e) Otro.....

6. De los siguientes apartados que tiene la página web del Municipio de Montúfar cuál posee menos información:

- a) Cantón (simbología, historia)
- b) Municipio (alcalde, filosofía institucional, organigramas)

- c) Estructura (niveles asesores, de apoyo, de valor)
- d) Transparencia (rendición de cuentas, plan de trabajo)
- e) Servicios (predios, comprobantes de pago, turnos de matriculación)
- f) Contactos

7. ¿En cuáles servicios públicos domiciliarios usted puede obtener información de forma rápida en la página web del municipio de Montúfar?

(VARIAS OPCIONES)

- a) Agua potable
- b) Alcantarillado
- c) Luz eléctrica
- d) Gas domestico
- e) Telefonía fija
- f) Recolección de basura

8. ¿Qué tipo de información tiene el municipio de Montúfar en sus bases de datos digitales?

(VARIAS OPCIONES)

- a) Económica
- b) Política
- c) Social
- d) Ambiental
- e) Turística

9. Los datos que presenta el Municipio de Montúfar físicos y digitales son:

- a) Comprensibles
- b) Inadecuados
- c) Desorganizados
- d) Incomprensibles
- e) Otro.....

10. ¿Cómo deben estar los datos tanto físicos y digitales que tiene el municipio de Montúfar?

- a) Disponibles
- b) Ordenados
- c) Clasificados
- d) Digitalizados
- e) Otro.....

11. ¿Dónde se encuentran más seguros los datos que tiene el municipio de Montúfar?

- a) En archivos digitales de internet
- b) En dispositivos físicos (USB, computadores)
- c) Impresa
- d) Otro.....

12. Cuando el municipio de Montúfar presenta datos seguros lo convierte en una institución:

- a) Confiable
- b) Integra
- c) Transparente

- d) Poco eficiente
- e) De calidad

13. ¿Cómo es el suministro de los servicios públicos domiciliarios del municipio de Montúfar?

- a) Constante
- b) Tardío
- c) Inestable
- d) Otro.....

14. ¿Qué problemas ha tenido con los servicios públicos domiciliarios que brinda el municipio de Montúfar?

(VARIAS OPCIONES)

- a) Cortes de agua
- b) Cortes eléctricos
- c) Problemas de distribución de gas domestico
- d) Problemas de recolección de basura
- e) Problemas de telefonía fija
- f) Problemas de alcantarillado

15. ¿Cómo ha tomado en cuenta sus quejas de los servicios públicos domiciliarios el municipio de Montúfar?

- a) Encuestas presenciales
- b) Encuestas virtuales
- c) Buzón de sugerencias
- d) Reuniones comunitarias
- e) Usted se ha acercado presencialmente a la institución
- f) No toma en cuenta sus quejas

16. Cuando usted tiene problemas con los servicios públicos domiciliarios el municipio de Montúfar de qué manera actúa:

- a) Inmediata presencial
- b) Inmediata virtual
- c) Tardía presencial
- d) Tardía virtual
- e) No brindan solución

17. Cuando usted recibe el comprobante de pago de los servicios públicos domiciliarios que da el municipio de Montúfar en cuáles de ellos puede ver más información de tarifas y consumo:

- a) Agua potable
- b) Alcantarillado
- c) Luz eléctrica
- d) Gas domestico
- e) Telefonía fija
- f) Recolección de basura

18. Las tarifas de los servicios públicos domiciliarios del municipio de Montúfar son:

- a) Muy accesibles
- b) Accesibles
- c) Poco accesible

d) No son accesibles

**19. ¿Qué tipo de capacidades poseen los funcionarios del municipio de Montúfar?
(VARIAS OPCIONES)**

- a) Digitales (Manejo de herramientas tecnológicas)
- b) Comunicacionales
- c) Éticas
- d) Profesionales
- e) Otras.....

20. ¿Los funcionarios del municipio de Montúfar dan un trato virtual y presencial justo para la ciudadanía?

- a) Siempre
- b) Frecuentemente
- c) A veces
- d) Nunca

21. ¿Cómo da información sobre los servicios públicos domiciliarios el municipio de Montúfar?

(VARIAS OPCIONES)

- a) Redes sociales
- b) Perifoneo
- c) Información impresa
- d) Televisión
- e) Página web del municipio
- f) Radio
- g) Otro.....

22. ¿Qué tipo de recursos tienen los servicios públicos domiciliarios del municipio de Montúfar?

(VARIAS OPCIONES)

- a) Institucionales
- b) Humanos (técnicos)
- c) Digitales
- d) Económicos
- e) Materiales

23. ¿Considera importante que el municipio de Montúfar tenga lugares de acceso gratuito a internet?

- a) Sí
- b) No

24. ¿El municipio de Montúfar cómo debería ampliar el conocimiento a la ciudadanía sobre el uso de la tecnología en los servicios públicos domiciliarios?

- a) Capacitaciones
- b) Tutoriales virtuales
- c) Reuniones comunitarias
- d) Fichas y carteles

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 4. Formato de la entrevista aplicada



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: Gobernanza de Datos Para la Mejora de los Servicios Públicos Domiciliarios Del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar.

Objetivo: La presente entrevista tiene el objetivo de identificar información relevante respecto a la incidencia de la gobernanza de datos en los servicios públicos domiciliarios que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar a la ciudadanía. Su aporte a esta investigación es de suma importancia, la información recopilada será usada bajo criterios y fines académicos.

Gracias por su tiempo y colaboración.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Nombre del entrevistado _____ C.I. _____

Cargo que ocupa en la institución _____

Correo electrónico: _____

Teléfono/Celular: _____

Fecha: _____

PREGUNTAS:

1. ¿Cómo maneja el tema del gobierno electrónico y datos abiertos en los servicios públicos domiciliarios el GAD de Montúfar?
2. ¿Cómo se maneja la estructura de datos e información que posee el GAD de Montúfar?
3. Una de las herramientas que posee el GAD de Montúfar es la página web ¿Qué puede encontrar la ciudadanía en esta página y qué tipo de información se brinda?
4. ¿Cuáles servicios públicos domiciliarios se encuentran en la página web del GAD y qué trámites la ciudadanía puede realizar?
5. ¿De qué manera están organizados los datos e información que posee y presenta a la ciudadanía el GAD de Montúfar?
6. ¿Cómo garantiza la seguridad y protección de datos e información el GAD de Montúfar?
7. ¿Cómo es el suministro de los servicios públicos domiciliarios por parte del GAD a la ciudadanía?
8. ¿Cuáles han sido los problemas más frecuentes que se presentan respecto a los servicios públicos domiciliarios y de qué manera se ha tomado en cuenta las quejas de la ciudadanía, cómo actúa el GAD?
9. ¿Cómo fija las tarifas de los servicios públicos domiciliarios el GAD de Montúfar, esta información está disponible para el usuario cuando realiza sus pagos?
10. ¿Qué tipo de capacidades se evalúan en los funcionarios públicos del GAD de Montúfar para que brinden servicios a la ciudadanía?

11. ¿Qué tipo de recursos posee el GAD para brindar los servicios públicos domiciliarios a la ciudadanía?
12. ¿Qué tipo de herramientas de comunicación emplea el GAD para brindar información sobre los servicios públicos domiciliarios a la ciudadanía?
13. ¿Qué planes, proyectos o acciones se han establecido para mejorar el conocimiento sobre los servicios públicos y la digitalización de los procesos en el GAD para la ciudadanía?

FIRMA

Anexo 5: Encuestas realizadas en la ciudad de San Gabriel



Anexo 6. Entrevistas realizadas en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar

