

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



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

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: “Incidencia de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la Gestión Pública”

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

AUTOR(A): Joselyn Paola Cabascango Maldonado

Gabriela Estefanía Enríquez Sánchez

TUTOR: MsC. Edwin Marcelo Cahuasquí Cevallos

Tulcán, 2022

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que las estudiantes Cabascango Maldonado Joselyn Paola con el número de cédula 1004207849 y Enríquez Sánchez Gabriela Estefanía con el número de cédula 0401687363 han elaborado bajo mi dirección el Trabajo de Integración Curricular titulado: “Incidencia de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la Gestión Pública”.

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.

f.....

Edwin Marcelo Cahuasquí Cevallos, MsC.

TUTOR

Tulcán, marzo 2022

AUTORÍA DE TRABAJO

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

Nosotras, Cabascango Maldonado Joselyn Paola con cédula de identidad 1004207849 y Enríquez Sánchez Gabriela Estefanía con cédula de identidad 0401687363 declaramos: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

f.....

Cabascango Maldonado Joselyn Paola

AUTOR(A)

f.....

Enríquez Sánchez Gabriela Estefanía

AUTOR(A)

Tulcán, marzo 2022

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Nosotras, Cabascango Maldonado Joselyn Paola y Enríquez Sánchez Gabriela Estefanía, declaramos ser autoras de los criterios emitidos en el trabajo de investigación: “Incidencia de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la Gestión Pública” y eximimos expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

f.....

Cabascango Maldonado Joselyn Paola
AUTOR(A)

f.....

Enríquez Sánchez Gabriela Estefanía
AUTOR(A)

Tulcán, marzo 2022

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por ser la luz y apoyo, en los momentos de debilidad y haberme permitido formarme académicamente en la UPEC; a mis padres por ser la inspiración a ser mejor persona cada día y a no rendirme ante las dificultades que se presenten en el transcurso.

También agradecer a los docentes que impartieron conocimientos en todos los niveles de estudio para profesionalizarme y contribuir al cambio de la sociedad.

Cabascango Joselyn

Mi agradecimiento profundo primeramente a Dios por ser mi guía para poder cumplir mis objetivos propuestos por que cada día me ha dado fortaleza para salir adelante. A mi hija que ha sido mi inspiración, mi familia que por su comprensión y motivación ha sido mi apoyo incondicional a lo largo de mis estudios. Y a mis maestros por sus conocimientos impartidos para formarme como profesional en el transcurso de estos años.

Gabriela Enríquez

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo de investigación a Dios por brindarnos sabiduría y permitirnos culminar satisfactoriamente, a nuestras familias por apoyarnos incondicionalmente en toda nuestra etapa universitaria, a nuestros compañeros, amigos que alegraban el entorno de aprendizaje y a nuestros docentes por compartir sus conocimientos y guiarnos para ser actores de la transformación y cambio positivo de la sociedad.

RESUMEN

En el presente trabajo de investigación estudia la Incidencia de las Tics en la gestión Pública del GAD Municipal de Tulcán en el periodo 2017 -2019. Se estudia a razón de que existe ineficiencia en los procesos administrativos, plataforma web insuficiente con información desactualizada, inexistencia de normativa que promueva el uso e inclusión de las Tics. Para el desarrollo se referencia teorías enfocadas en la Gestión Pública y Tics que ayuda a entender los procesos que se realiza en las instituciones gubernamentales y promuevan el buen gobierno mediante la modernización. La investigación se realizó empleando el enfoque mixto, mediante la aplicación de entrevistas y encuestas, para conocer la percepción ciudadana sobre la gestión actual gestión y a la vez se recolectó información acerca del uso de la plataforma web, calidad de servicios, satisfacción del usuario, uso de zonas wifi, conocimiento de gobierno electrónico y los servicios digitales que se desee que se implemente en la plataforma. El resultado más relevante es: 53.7%, no hacen uso de los medios tecnológicos que dispone el GADM de Tulcán, permitiendo definir como conclusión que existe baja incidencia de las Tics en la gestión pública del GADM de Tulcán, a razón de que la plataforma web que dispone la institución no posee los servicios para la atención a la ciudadanía y el correo electrónico se encuentra inhabilitado limitando la comunicación y transferencia de información.

Palabras Clave: Gestión pública, Tecnologías de la Información y Comunicación, plataforma web, servicios públicos, modernización.

ABSTRACT

In the present research work, it is analyzed the ICTs incidence in the Public management of the Municipal GAD of Tulcán in the period 2017 -2019. It is studied because there is inefficiency in administrative processes, insufficient web platform, lack of regulations that promote the use and inclusion of ICTs. For the development, theories focused on Public Management and ICTs are referenced, which help to understand the processes that are carried out in government institutions and promote good governance through modernization. The research was carried out using the mixed approach, through the application of interviews and surveys, to know the citizen's perception about the current management and at the same time information was collected about the use of the web platform, quality of services, user satisfaction, use of Wi-Fi zones, knowledge of electronic government and the digital services that it is wanted to be implemented in the platform. The most relevant result is 53.7% corresponding to citizens which do not use the technological means available to the institution, allowing to define as a conclusion that there is a low incidence of ICTs in the public management of the GADM of Tulcán, for the reason that the institution's web platform does not have digital services for citizen assistance and e-mail is disabled, limiting communication and transfer of information.

Keywords: Public management, Information and Communication Technologies, web platform, public services, modernization.

INTRODUCCIÓN

Las tecnologías de la información y comunicación es un elemento que vislumbra y transforma de forma continua a la sociedad creando mayor exigencia y expectativas en el individuo; en el campo de la gestión pública ha permitido la creación de nuevos paradigmas que permitan la modernización, agilidad en los procesos, creación de plataformas web para la participación directa de los ciudadanos, comunicación y transferencia de información eficiente, procesos transparentes y prestación de servicios de calidad a los usuarios satisfaciendo las necesidades y expectativas.

El estudio de esta temática se genera debido a la problemática de ineficiencia en los procesos administrativos, plataforma web insuficiente, información desactualizada, manejo de diversos sistemas para el almacenamiento de datos, inexistencia de normativa y además se palpa la inconformidad ciudadana. Las mencionadas razones motivan a investigar para determinar el nivel de incidencia de Tics en el GADM de Tulcán y los datos que se generen sirvan de apoyo a la institución para la creación de planes, programas proyectos e inclusión de nuevos elementos tecnológicos en beneficio de la institución como también de la ciudadanía.

La investigación se basa en la línea de Investigación de la Carrera de Administración pública enfocada a la nueva tendencia e innovación, gobernanza y gestión pública, gobierno abierto, transparencia, participación, y Gobiernos Autónomos realizados, especificidad que nos permite abordar el estudio y generar nuevos conocimientos.

El desarrollo de la presente investigación se viabiliza por medio del objetivo general que está enfocado en analizar la incidencia de las Tecnologías de Información y Comunicación en la Gestión pública en el GAD Municipal de Tulcán en el periodo 2017-2019, para llegar a cumplir el objetivo general se lo hace por medio de determinar cuáles son los medios tecnológicos que emplea en la mencionada institución y conocer como está influye en la prestación de servicios hacia los ciudadanos. Ante ello se propone como hipótesis: el GADM de Tulcán cuenta con los medios tecnológicos para ejecutar eficientemente la gestión pública. Se ha visto pertinente investigar este tema teniendo en cuenta los problemas que influyen y destacar la aplicación de las Tics en los procesos y servicios.

ÍNDICE

I. PROBLEMA	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.3. JUSTIFICACIÓN	4
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	7
1.4.1. Objetivo General.....	7
1.4.2. Objetivos Específicos	7
1.4.3. Preguntas de Investigación	7
II. FUNDAMENTACIÓN TEORICA	8
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	8
2.2. MARCO LEGAL	12
2.2.1. Constitución del Ecuador, 2008.....	12
2.2.2. Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP)....	13
2.2.3. Ley Orgánica de Modernización del Estado.....	14
2.2.4. Ley Orgánica de Comunicación	15
2.2.5. Resolución del GAD Municipal de Tulcán	15
2.3 MARCO TEÓRICO	15
2.3.1. Tecnologías de la información y comunicación	15
2.3.1.1 Gobierno electrónico	18
2.3.1.5. Globalización de información	20
2.3.1.6. Open data.....	20
2.3.2. Gestión Pública.....	21
2.3.2.1 Ciclo de la Gestión Pública	21
2.3.2.2. Sistemas de Gestión Pública.....	22
2.3.3.3. Valor Publico `	26
2.3.3.4. Planificación Estratégica	26

2.3.3.5. Eficiencia.....	27
2.3.3.6. Gobernanza.....	27
2.3.3.7. Transparencia.....	28
2.3.3.8 Gobierno Autónomo Descentralizados.....	28
2.3.3.8.1. Funciones de los Gobiernos Autónomos Descentralizados.....	29
III. METODOLOGÍA.....	31
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO.....	31
3.1.1. Enfoque.....	31
3.1.1.1. Cualitativo.....	31
3.1.2. Tipo de Investigación.....	33
3.2. HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER.....	35
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	35
3.3.1 Definición de variables.....	35
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS.....	37
3.4.1. Inductivo.....	37
3.4.2. Deductivo.....	37
3.4.3. Analítico Sintético.....	37
3.5. TÉCNICAS.....	38
3.5.1. Encuestas.....	38
3.5.2. Entrevistas.....	39
3.5.2.1.2. Muestreo por bola de nieve.....	40
3.6. Análisis Estadístico.....	41
3.6.1. Población y muestra.....	41
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	43
4.1. RESULTADOS.....	43
4.2. DISCUSIÓN.....	58
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	73

5.1. CONCLUSIONES	73
5.2. RECOMENDACIONES	74
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	75
V. ANEXOS	82

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Medios de comunicación por los que se recibe información del GAD	43
Figura 2: Uso de la plataforma web.....	45
Figura 3: Razones por las que no usa la plataforma web.	46
Figura 4 Calidad de servicios.	47
Figura 5: Fácil acceso para la realización de trámites.	48
Figura 6: Conocer si los trámites satisfacen las necesidades.....	49
Figura 7: La información del GAD mantiene informado a los ciudadanos.....	50
Figura 8: Calificación al servicio que brinda mediante la plataforma web.	51
Figura 9: Uso de la plataforma web.....	52
Figura 10: Satisfacción con la conectividad a las zonas wifi.	53
Figura 11: Tipo de información que recibe.	54
Figura 12: Conocimiento del gobierno electrónico.	55
Figura 13: Implementación del GE.	56
Figura 14: Servicios digitales que desean que se implementen en la plataforma web.	57
Figura 15: Página del GAD Municipal.....	59
Figura 16: Actualizaciones de la plataforma web del GAD Municipal	60
Figura 17: Página del GAD Municipal Servicios de Turismo.....	60
Figura 18: Servicios de Municipio Abierto del GAD Municipal	61
Figura 19: Convocatorias y Noticias del GAD Municipal	62

Figura 20: Servicios del GAD Municipal.....	63
Figura 21: Página del GAD Municipal Técnica Vehicular de Tulcán	63

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de Variables	36
Tabla 2. Número de Población Económicamente Activa desde el año 2010 al 2021	41
Tabla 3. Tabla cruzada uso de la plataforma web del GAD Municipal de Tulcán de acuerdo con la residencia del usuario	68
Tabla 4. Tabla cruzada uso de la plataforma web del GAD Municipal de Tulcán de acuerdo a la edad.....	69
Tabla 5. Tabla cruzada de satisfacción de los usuarios con el uso de la plataforma web del GADM de Tulcán para trámites en línea.....	70

ANEXOS

Anexo 1: Acta de Pre - defensa	82
Anexo 2: Validación Abstract	84
Anexo 3: Ficha de entrevista	86
Anexo 4: Ficha de encuesta	88

I. PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La presente investigación tiene el objetivo de analizar la incidencia de las Tecnologías de la Información y Comunicación (Tics) en la Gestión Pública del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GADM) de Tulcán a fin de identificar criterios específicos en términos de eficiencia, eficacia, analizar los servicios que se ofertan y contrastar con la satisfacción del usuario.

Las tecnologías de la Información son una herramienta útil para la sociedad, influyen en la vida cotidiana del ser humano, hoy por hoy se han generado nuevas necesidades y expectativas en lo que respecta a bienes o servicios desde el Estado, facilitan la comunicación Estado- ciudadano. En el campo de la gestión pública, las Tics han avanzado considerablemente, situación que ha permitido agilidad en las diligencias desde la comodidad del usuario, estas situaciones se han mostrado bajo diversas plataformas de las entidades públicas y privadas, siendo informadoras de transparencia en los procesos administrativos, interacción mediante el portal web institucional, participación e inclusión en las diferentes acciones que se lleva a cabo dentro de la gestión pública.

En este sentido en América Latina se ha establecido la presencia de las Tics a través de proyectos estatales, cuyo fin radica en dinamizar la Gestión Pública con base en componentes como: La participación ciudadana, servicios electrónicos, transparencia, capacidad de respuesta, promoviendo así la Gestión Pública eficiente. Este proceso da la pauta para la creación de páginas web, seguido de los correos electrónicos y establecer la comunicación entre las diferentes administraciones y dar al ciudadano el rol que le corresponde en el centro de la política pública. Dichos componentes permiten al ciudadano influir en las decisiones y acciones de los diferentes niveles de gobierno. De forma seguida se implementó la web 2.0 (digital) que dio acceso a la creación de ventanilla única y foros virtuales generando una vía directa de participación, control, fortalecimiento de democracia, acceso y comunicación con el gobierno, de esta manera se ha continuado con el proceso de la modernización de la Administración Pública.

Mientras Ecuador, país en vías de desarrollo, aún se encuentra en la etapa de implementación de nuevos modelos de Administración Pública, lo que hace que se siga

manteniendo las formas de administración tradicional sin dar avances significativos en temas de gobernabilidad. Desde esta postura Páez P. (s.f.) afirma:

La web 2.0 está en crecimiento de usuarios de internet, esto supera el 29% de la sociedad y la gran parte de empresas e instituciones públicas cuentan ya con páginas web de apoyo, sin embargo, no abarcan en su totalidad el potencial; esto se debe a varios factores que pueden ser la inexperiencia, el desinterés de transformar en este tipo de soluciones, inseguridad o desconfianza. (pág.1)

Por consiguiente, la incidencia de las Tics, es trascendental y depende de la prioridad que se le dé en cada Estado se verán los resultados de su utilización, en nuestra localidad la necesidad de la ciudadanía creó la iniciativa de generar proyectos, planes, programas de que permitan su aplicación, obligando a las autoridades de alguna manera a implementar mecanismos tecnológicos acorde a sus servicios y las necesidades de los usuarios, que si bien se encontraban en proceso de ejecución en algunos casos y en otros ya se encuentran en su fase final, siempre quedan aspectos rezagados que actualmente por la pandemia de COVID 19, originada en el año 2020, se requiere que todo el aparato estatal físico, el ciudadano lo pueda encontrar en un portal web.

Para esto se ha iniciado reformulando la Constitución, y se establece el derecho primordial de acceso a las Tics de forma libre, voluntaria para modernizar la gestión pública. Como lo indica la (Ley de Modernización,2014) donde hace mención que el objetivo de modernización es superar los niveles de administración, eficiencia, producción, participación, autogestión en las funciones que están a cargo del Estado con la aportación de actores privados para el desarrollo integral del país.

La desactualización de la gestión pública en el Ecuador ha sido evidente la discontinuidad en los procesos técnicos, tecnológicos, mala administración de recursos económicos, desinterés de las autoridades de turno, procesos administrativos burocráticos, su plataforma no es accesible a la ciudadanía, no posee información actualizada lo cual requiere de modernización. En lo que respecta a la relación de la Gestión Pública, a través de las Tics, en los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD), este aspecto ha quedado rezagado por las limitaciones económicas, sociales, políticas y desconocimiento de los nuevos medios que existen para actuar.

El GAD Municipal de la ciudad de Tulcán es una institución pública y autónoma que, a través de la gestión pública tradicional presta los servicios a la ciudadanía; es decir todas las diligencias que necesita el usuario las realiza de forma presencial, en cumplimiento a los procesos y normativa interna; se requieren una serie de pasos para desarrollar las actividades en las dependencias, convirtiéndose en problema por la ineficiencia en la innovación de procesos e implementación de nuevos elementos tecnológicos dentro de la administración del GAD.

La ausencia de normativa referente a la innovación e instauración de un nuevo modelo de gestión público, en el periodo de estudio 2017 - 2019 impide el cumplimiento de los objetivos que se encuentran plasmados dentro de la Constitución 2008. Seguido de ello, se identifica que el GADM de Tulcán dispone una plataforma web, denominada Tulcán para la vida, cuyo link de acceso es: <http://www.gmtulcan.gob.ec/municipio/>; mediante la observación se corrobora que es insuficiente ya que solo posee limitado servicios y a la vez indicar que la información que presenta es desactualizada, también resaltar que no existe espacios que permita efectuar participación ciudadana mediante la plataforma.

Dando continuidad indicar que las nuevas autoridades de la administración actual del GADM de Tulcán efectuó una resolución resolución N° 15 de la Alcaldía, en base a la reforma Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos del GADM de Tulcán, de modernización para promover un nuevo modelo de gestión que se encuentra vigente desde enero del 2020, el objetivo es inculcar una nueva cultura con visiones de innovación y mejora continua; donde el ciudadano pueda intervenir en proyectos o programas que sean realizados por la institución con el afán de aportar, empoderarse, decidir y proponer proyectos que ayuden al beneficio de la ciudadanía.

Finalmente, se reconoce que la gestión pública busca implementar calidad en los procesos y servicios que se genere desde cualquier nivel de Administración y genere satisfacción en el ciudadano. De acuerdo con el enunciado, la administración del GADM de Tulcán debe mejorar a la gestión administrativa en sentido de capacitaciones, innovación, desarrollo, recursos económicos, demostrando así calidad en servicios, con mayor importancia en mecanismos tecnológicos; que si bien es cierto no son temas nuevos, a razón de encontrarnos

en frontera y disponemos de varios modelos de implementación en el vecino país que pueden servir de réplica bajo la consideración del entorno que tiene el cantón Tulcán

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo las Tics incide en la Gestión Pública del GAD Municipal de Tulcán en el período 2017-2019?

1.3. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad el uso de las Tics ha contribuido en el desenvolvimiento de las actividades que se desarrollan dentro de la administración pública, y realizar el trabajo en bien de la ciudadanía en general, por lo tanto, es necesario fomentar la cultura tecnológica que tanto necesita el sector público, los ciudadanos demandan el uso de los medios tecnológicos para agilizar sus obligaciones y necesidades específicamente con los GADs. Actualmente el uso de las Tics permite y facilita una comunicación eficiente e interactiva entre el Estado y el ciudadano. La Gestión Pública es la encargada del accionar en la administración del uso eficiente y correcto de los recursos que posee el Estado, para facilitar mejor interactividad, cooperación y desarrollo en conjunto dentro de las instituciones públicas y fortalecer el vínculo entre Estado y ciudadano.

Naser y Gastón (2011), menciona que las Tics han evolucionado dentro de la sociedad, lo que incita a las entidades públicas a realizar cambios profundos como apoyo y facilitando el accionar de la sociedad. “Las tecnologías son un potente agente cristizador del cambio siempre que se haya desarrollado con sentido común, prediseñado y optimizado los procesos de trabajo, y convirtiéndose en una verdadera ayuda para el funcionario y el ciudadano.” (pág.7)

El reglamento general de la ley de Modernización del Estado (2014), vigente a través de su normativa menciona:

Art. 10.- El proceso de eficiencia administrativa se traduce en la capacidad para optimizar la utilización de recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos, mediante el uso racional de los sistemas administrativos en los que se dé una acertada correlación entre los objetivos, funciones, instancias y decisiones, para mejorar el nivel

de gestión de la Administración Pública, a fin de responder a los requerimientos y demandas nacionales. (pág.3)

Tomando en cuenta dicho artículo, el GADM de Tulcán debe mejorar y poseer un sistema fijo que abastezca la información; debido a que hasta la actualidad se maneja mediante multiplataforma basadas en Linux y Windows para el registro y monitoreo de datos en cada departamento, lo cual hace de que el GAD Municipal de Tulcán no posea una plataforma web confiable con capacidad de brindar servicios electrónicos, publicación de información y seguridad de manejo de datos; es por ellos que es evidente la innovación y un nuevo modelos de gestión aplicado a nuevos cambios, como lo menciona en el siguiente párrafo. Para ello Villanueva L. (2015), menciona lo siguiente:

La reforma administrativa o reforma de la gestión pública consiste el cambio de las normas, las estructuras organizacionales y los patrones directivos y operativos del gobierno, que por sus propósitos, modos o resultados se orienta hacia formas posburocráticas de organización, dirección y operación, con el fin de elevar la eficiencia, la calidad y la responsabilidad de la acción pública. (pág.127)

La investigación tiene como objetivo, conocer la incidencia de las Tics en la gestión Pública en el GADM de Tulcán. Además, permitirá verificar los medios que dispone el GADM de Tulcán, cuyo fin es servir a la ciudadanía; y, por ende, promover nuevos mecanismos participativos, comunicativos y democráticos, para una verdadera transformación en la sociedad tulcanesa. La investigación se basa en la línea de Investigación de la Carrera de Administración pública enfocada a la nueva tendencia e innovación, gobernanza y gestión pública, gobierno abierto, transparencia, participación, y Gobiernos Autónomos realizados, especificidad que nos permite abordar el estudio y generar nuevos conocimientos.

También se tomará en cuenta el sentido de pertenencia de las autoridades que conforman la institución en la implementación de sistemas y medios tecnológicos que contribuya a mejorar la Gestión Pública, y por ende para abrir canales de participación activa, transparencia en la administración y la distribución correcta de atribuciones. Para ello se toma en consideración la Resolución de Consejo N°015 del año 2019 adoptado por el Consejo Municipal del GADM de Tulcán, mediante el pleno; puesta en marcha desde enero 2020. Esta fue la fecha base que motivó a la ejecución de procesos de la entidad basados en la tecnología, misma que expresa

la importancia de gestionar nuevos procesos para la prestación de servicios donde menciona lo siguiente: la modernización tecnológica encaminadas al fortalecimiento de la infraestructura tecnológica para mejorar los servicios de la institución, perfeccionar la interconectividad, optimo soporte, seguridad en la información, manejo apropiado de bases de datos, propuestas de desarrollo e implementación de nuevas tecnologías todo esto para la optimización de los procedimientos de la institución a través de la integración y uso de herramientas tecnológicas.

Los beneficiarios principalmente serán el GAD Municipal de Tulcán juntamente con los ciudadanos que pertenecen al cantón y externos, como el campo académico para futuros estudios e investigaciones que pretenden dar las soluciones pertinentes, para reestructurar la Gestión Pública que se ejerce dentro de la mencionada institución. Por lo tanto, hemos planteado este proyecto con el objetivo que es “Analizar la incidencia de las Tecnologías de Información y Comunicación en la Gestión Pública del GADM de Tulcán y de esta manera incentivar a los involucrados ser parte activa y dinámica.

Dentro de la Gestión Pública que realiza en el GAD Municipal de Tulcán mediante el uso eficiente de las Tics, a través de alternativas innovadoras, se busca solucionar problemas que aquejan tanto a nivel interno de la entidad como a nivel externo. La Investigación será viable, puesto que se cuenta con la colaboración total del GADM de Tulcán, como también de los instrumentos de investigación que permiten llegar a la ciudadanía Tulcaneña para concluir con resultados positivos y de crecimiento para los involucrados.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Analizar la incidencia de las Tecnologías de Información y Comunicación en la Gestión pública en el GAD Municipal de Tulcán en el periodo 2017-2019.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente las variables de investigación.
- Diagnosticar los medios tecnológicos que se emplea en la Gestión Pública del GAD municipal de Tulcán en el periodo 2017 – 2019
- Determinar la incidencia de las Tics dentro de la Gestión Pública en el GAD Municipal de Tulcán, en el periodo 2017 – 2019

1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cuáles son los componentes de las variables en los tiempos modernos?
- ¿Cuáles son los medios tecnológicos que posee para promover la gestión pública en el GAD Municipal de Tulcán en el periodo 2017 – 2019

II. FUNDAMENTACIÓN TEORICA

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

La presente investigación corresponde al autor Aylas (2016), quien realizó la investigación titulada “Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha -Pasco, 2016”, el objetivo se basa en determinar los factores del gobierno electrónico que influyen en la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha 2016, con la finalidad de proponer un Plan estratégico de gobierno electrónico. Dentro de la sinopsis indica que la innovación de nuevos elementos tecnológicos permitió generar una revolución dentro de las Tics facilitando una eficiencia en los procesos de la gestión pública.

De esta forma, se identifica la importancia de la instauración del gobierno electrónico dentro de la gestión pública, debido a que, se necesita dinamizar el accionar y buscar beneficios para la ciudadanía y fomentar el trabajo con las diferentes dependencias e instituciones de carácter público o privado. La investigación muestra ser empleada con enfoque cualitativo y cuantitativo de manera correlacional causal, para profundizar el estudio y relacionar directamente con el objeto de estudio. Además, lo indicado facilitó a la investigación, expresar directamente los elementos de las Tics que inciden dentro de la gestión pública y como ellos influyen para una gestión eficiente dentro de la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

La indagación de información muestras ser culminada de forma satisfactoria, a la vez, logra determinar la influencia significativa entre el gobierno electrónico y la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha. También se ha logrado la dimensión relacional y la gestión pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha, esta decisión se sustenta en el valor de significancia para afirmar que una gestión pública con el uso amplio de las tecnologías e instrumentos nuevos puede satisfacer las necesidades y conseguir un desarrollo dentro del cantón y sus parroquial rurales que lo pertenecen. Como instancia final, se recalca que el estudio aporta a nuestro proceso de indagación de datos, la misma que analiza profundamente, la gestión pública rezagada de años pasados y hace comparación directa con la incidencia de las Tics dentro de la Municipalidad Distrital de Yanacancha.

El siguiente trabajo que servirá como antecedente, fue realizado por Gallardo, (2018), quien investigó el “Uso de las TIC en la asistencia gerencial, para optimizar la gestión

administrativa en el GAD parroquial Zumbahua, cantón Pujilí, provincia Cotopaxi, 2017”, el estudio parte de la identificación del uso de las tecnologías de la información y comunicación en los procesos administrativos, eficiencia en la prestación de servicios y la modernización de la administración pública.

La investigación tiene como objetivo determinar el uso de las Tics en asistencia gerencial para optimizar los procesos administrativos. Mediante el estudio y recolección de información se reconoce que el GAD de Zumbahua, en cumplimiento de las competencias asignadas desde el gobierno central, oferta servicios, efectúa acciones en beneficio de su circunscripción territorial con el uso de los recursos y bienes disponibles de modo tradicional, desistiendo el uso de las Tics; debido a lo indicado no se ha logrado la eficiente comunicación entre los distintos organismos, exposición de información, transparencia en los procesos, servicios electrónicos y la aplicación de un nuevo modelo de gestión inclusivo, donde los ciudadanos sean actores directos y las acciones contribuyan al desarrollo social. También, se identifica que el talento humano que labora en el mencionado GAD no posee la habilidad puntual para hacer el uso adecuado de los elementos tecnológicos y por ello limita la modernización; por lo tanto, para un cambio se debe intervenir en los mencionados elementos mediante la formación, instrucción y acoplarse a la realidad del entorno para construir un cambio sustentable.

En el segmento metodológico para el tema de estudio se requirió la aplicación del enfoque mixto, lo cual comprende el cualitativo, apoyado del tipo de investigación descriptiva, explicativa, transversal y mediante los métodos inductivo y deductivo, para el análisis sobre la percepción ciudadana, reconocer el estado y modo de gestión que se aplicaba y cuantitativo, sustentando mediante el método estadístico y analítico para la examinación de datos numéricos y la interpretación de los resultados.

Una vez constatado e identificado el contexto real del GAD parroquial de Zumbahua acerca de la gestión pública y debido a la competitividad, exigencia de los ciudadanos como usuarios de los servicios públicos se realiza el Plan de Tecnologías de la Información y comunicación para el mencionado GAD. El Plan de Tics creado se ha constatado con la siguiente misión: Fomentar el desarrollo integral y sostenible de la parroquia de Zumbahua, mediante la promoción de la optimización de recursos basados en los ejes del desarrollo sostenible en los aspectos ambientales, sociales, tecnológicos, comunicación, información,

económicos y culturales; en el marco de la constitución y las leyes; valores institucionales que les permitirá el ejercicio de las funciones.

A modo de cierre, es importante indicar que la investigación tomada contribuye al desarrollo de nuestra investigación, en el estudio aborda la importancia de la implementación de las Tics en la gestión administrativa y porque no pública para la prestación de servicios eficientes, respuestas oportunas, transparencia, liberación de información en la web, rendición de cuentas, creación de planes, programas y proyectos en beneficio de la circunscripción territorial correspondiente, inclusión y participación ciudadana en las acciones del GAD; y además expone el plan para el uso de Tics que puede ser referente de aplicación.

El siguiente trabajo que servirá como antecedente, fue realizado por Carrión, (2016), quién realizó la investigación titulada “El Uso de las Tics en el GAD Municipal de Loja y su Incidencia en los procesos de Gestión Pública”, con la finalidad de identificar el funcionamiento que se llevaba a cabo dentro de la Municipalidad de Loja y posteriormente instaurar las Tics y generar un cambio profundo dentro de la gestión pública. Este proceso se ha facilitado con el fundamento y apoyo de las normativas que se encuentran en la Constitución y el Plan Nacional del Buen Vivir.

Todo el proceso de investigación ayudó a conocer la aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicación para otorgar servicios a la ciudadanía, con capacidad de respuesta ágil y los trámites sean ligeros mediante internet y evitar el exceso de burocracia dentro de los procesos administrativos. De este modo, se culmina satisfactoriamente la indagación de datos, apoyándose a la participación directa de los ciudadanos, con principios de transparencia.

Los métodos que utilizaron fueron: inductivo, deductivo, científico y analítico. Las técnicas aplicadas eran la observación, encuesta, muestra. Las mencionadas metodologías puestas en práctica, lo ha permitido obtener implementación de nuevos elementos tecnológicos dentro del GAD municipal de Loja, gestión pública moderna, capacidad de respuesta, participación ciudadana, servicios online e inclusión de todos los sectores que anteriormente se encontraban en el olvido.

Para culminar, es importante indicar que el estudio es de gran aporte hacia nuestra investigación, se centra directamente en determinar las relaciones que se establecen entre la Gestión Pública y las Tics, para promover la creación de una plataforma web, medio por el cual las gestiones muestren capacidad de respuesta al ciudadano y a nosotros como investigadores nos profundiza los conocimientos para crear posibles propuestas para el mejoramiento de la gestión con la aplicación de nuevos instrumentos.

Finalmente se toma el artículo científico, que corresponde a Peter (2016), titulado “Nueva Gestión Pública: Aportes para el buen gobierno”. La presente investigación explica sobre Nueva Gestión Pública desde el concepto privado, aplicando en ciertos organismos para la mejor atención a las demandas de la ciudadanía y en el término universalista como un medio innovador de control para el ejercicio dentro de la administración, acercamiento de autoridades de diferente nivel al territorio. Este nuevo enfoque básicamente promueve la distribución de competencias acorde la capacidad y nivel para obtener la capacidad de respuesta, fomentar la calidad eficiencia en todos los procesos.

La meta es realizar una transformación profunda, con el fortalecimiento de la autonomía, disminución de aparato burocrático, y el manejo adecuado de los recursos económicos del Estado, es decir, dejando atrás los mecanismos tradicionales. Para la implementación de este modelo debe existir el total apoyo de la sociedad civil, para que así exista presión hacia los políticos, evaluación, y control a las acciones contradictorias que promuevan resultados equívocos.

Además, indica los instrumentos esenciales a emplear en la gestión pública, los cuales son: gestión contractual, transferencia de las responsabilidades sobre los recursos económicos asignados, orientación para el rendimiento y respuesta rápida, el controlling para optimizar la información, distribución de los recursos económicos, el personal profesional que está a cargo de la administración pública como actor clave, la técnica de información para la interacción entre los diferentes departamentos, que contribuyen al funcionamiento, el parámetro de la gestión de calidad para evaluar las acciones que se ejecuta dentro de la gestión pública y los servicios que se presta al ciudadano.

Además, se identificó las medidas de la Gestión Pública, por consiguiente, se determinó que es un paradigma con insuficiencia de experiencia empírica, debido a que solo

países modernos han accedido a este modelo. No obstante, los países en vía de desarrollo indican que el pilar fundamental para tener resultados exitosos, es la voluntad política de todos los actores que comprenden el Estado.

2.2. MARCO LEGAL

En el desarrollo de la presente investigación se implementa la normativa legal, tomando en cuenta la Constitución del Ecuador 2008, como la ley suprema del ordenamiento jurídico, continuando con la Ley Orgánica de Modernización del Estado, Ley Orgánica de transparencia y acceso a la información pública (LOTAIP), Ley Orgánica de comunicación, y la Resolución del GAD Municipal de Tulcán, lo cual servirá para el análisis e identificar la gestión que se lleva a cabo y promover la inclusión sistémica de las Tics para la mejor prestación de servicios a la ciudadanía.

2.2.1. Constitución del Ecuador, 2008.

La Constitución del Ecuador es la máxima normativa legal en la que se encuentra plasmado los derechos, deberes y obligaciones, garantías de los ciudadanos y de las instituciones del Estado; es por ello que la investigación se referencia para mencionar ciertos artículos.

Art. 18.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información. (Constitución, 2008, pág.16)

El artículo aborda sobre el derecho al acceso a la información pública por parte de los ciudadanos en las instituciones públicas; es una herramienta que la sociedad posee para conocer los procesos que se lleva a cabo en cada nivel de gobierno, con el uso de medios de comunicación convencionales o tecnológicos, y así garantizar la transparencia, eficacia y eficiencia en las acciones del gobierno, uso adecuado de los bienes y recursos públicos para la distribución equitativa de los mismos, participación directa para el fortalecimiento de la democracia y ser actor directo que contribuye al control de las instituciones públicas del Estado.

En el Ecuador al estar normado el acceso a la información pública se ha convertido un elemento de comunicación con los ciudadanos, toma de decisiones responsables desde las autoridades; los funcionarios públicos forjan esfuerzos para cumplir las planificaciones y competencias encomendadas mediante datos empíricos de la sociedad. La finalidad es reducir la corrupción, garantizar la transparencia en los procesos que se llevan a cabo, el fortalecimiento de las instituciones públicas, servicios de calidad para los ciudadanos, incidencia de los ciudadanos en la elaboración de políticas públicas y sobre todo innovar para la modernización continua del modelo de gestión del Estado.

2.2.2. Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP)

Art. 1.- Principio de Publicidad de la Información Pública. - El acceso a la información pública es un derecho de las personas que garantiza el Estado. Toda la información que emane o que esté en poder de las instituciones, organismos y entidades, personas jurídicas de derecho público o privado que, para el tema materia de la información tengan participación del Estado o sean concesionarios de éste, en cualquiera de sus modalidades, conforme lo dispone la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado; las organizaciones de trabajadores y servidores de las instituciones del Estado, instituciones de educación superior que perciban rentas del Estado, las denominadas organizaciones no gubernamentales (ONGs), están sometidas al principio de publicidad; por lo tanto, toda información que posean es pública, salvo las excepciones establecidas en esta Ley. (Ley Orgánica de transparencia y acceso a la información pública, 2004, pág.1)

Ley Orgánica de transparencia y acceso a la información pública (LOTAIP), mediante sus principios especifica la importancia de poner en práctica el derecho del acceso a la información pública para los ciudadanos; afirma que todas las instituciones y funciones del Estado, personas jurídicas o de derecho privado, corporaciones, organizaciones no gubernamentales que participen en el país, realicen gestiones públicas, financien parcial o totalmente los recursos económicos son obligatoriamente ordenados a informar a la ciudadanía de cada proceso que ejecuten en territorio. Además, recalca que esta debe ser accesible y gratuita con lenguaje sencillo que el ciudadano pueda comprender y participar para la toma de decisiones de interés general.

Las instituciones para cumplir con el deber de informar deben aplicar mecanismos e instrumentos de uso cotidiano de la sociedad; actualmente el acceso a la información pública

se ha posibilitado con el apoyo de las Tics, lo cual puede realizar mediante las plataformas digitales que ofertan las instituciones y los GADs; a pesar de que ciertas plataformas se encuentran incompletas, lo que dificulta a la ciudadanía informarse y ser parte de la información; por lo tanto, es necesario cuestionar a las autoridades de turno por el desinterés de informar a la ciudadanía y exigir la liberación de información en la plataforma web, de la misma forma la prestación de servicios de calidad electrónicamente.

2.2.3. Ley Orgánica de Modernización del Estado

Art. 1.- OBJETO.- La presente ley tiene por objeto establecer los principios y normas generales para regular: a) La racionalización y eficiencia administrativa; b) La descentralización, la desconcentración y la simplificación; c) La prestación de servicios públicos, las actividades económicas, la exploración y explotación de los recursos naturales no renovables de propiedad del Estado, por parte de empresas mixtas o privadas mediante cualesquiera de las formas establecidas en la Constitución; y, (Ley Orgánica de modernización del Estado, 2014, pág.2)

La modernización del estado es la transformación profunda del modelo de gestión con la implementación de herramientas para la reestructuración organizativa y administrativa; en este caso es con la implementación de las tecnologías de la información y comunicación para la digitalización de datos en un solo sistema, globalizar la información, comunicación instantánea, eficiencia y transparencia en los procesos administrativos, atención oportuna al ciudadano, dar apertura a nuevos espacios de participación ciudadana, fortalecer la democracia y establecer acciones coordinadas con la participación del sector privado y como también con las ONGs.

En sí la modernización busca un desarrollo del Estado con el acogimiento de nuevos paradigmas; Ecuador a pesar de las limitaciones existentes se encuentra en proceso modernización con la implementación de las Tics y a la vez enfocada a ejercer una gestión pública eficiente para atender los requerimientos de los ciudadanos, crear políticas públicas de impactos y resultados positivos que generen bienestar en el entorno, direccionar lineamientos que permitan integrar a la ciudadanía para la toma de decisiones.

2.2.4. Ley Orgánica de Comunicación

Art. 35.- Derecho al acceso universal a las tecnologías de la información y comunicación. - Todas las personas tienen derecho a acceder, capacitarse y usar las tecnologías de información y comunicación para potenciar el disfrute de sus derechos y oportunidades de desarrollo. (Ley Orgánica de comunicación,2019, pág.3)

Dicho artículo afirma que todas las personas, si distinción alguna, tienen la oportunidad de acceder, hacer uso acorde a su interés, interactuar por medio de las redes, realizar investigaciones, proponer mejoras acordes a las necesidades de la sociedad, etc.

2.2.5. Resolución del GAD Municipal de Tulcán

Mediante resolución N° 15 de la Alcaldía, en base a la reforma Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos del GADM de Tulcán, puesta en vigencia desde el año 2020, en base a las tecnologías de información y comunicación el GAD Municipal de Tulcán tiene como misión gestionar los proyectos tecnológicos con el siguiente modo: planificar, capacitar, diseñar infraestructura tecnológica, ejecutar, aplicar soporte técnico, promocionar la optimización de procesos de la institución y mantenimiento de los sistemas tecnológicos. Así como también ofertar productos de interconectividad de red, manejo y respaldo adecuado de bases de datos, implementación tecnológica, entre otros.

Todo eso conlleva a la importancia de que las tecnologías de la información son importantes dentro del GAD Municipal de Tulcán, para mejorar y crecer como institución permitiendo tener espacios de participación y colaboración centradas en la transparencia de información proponiendo mecanismos para la provisión necesaria de servicios eficientes hacia la comunidad.

2.3 MARCO TEÓRICO

2.3.1. Tecnologías de la información y comunicación

En la actualidad la tecnología de la información y comunicación ha transformado la sociedad, creando diferentes visiones dentro del ser humano para el presente actuar y el futuro. Para argumentar a lo mencionado (Montiel, 2008) especifica el avance que con lleva el hombre desde la contemporaneidad con los nuevos avances tecnológicos.

La búsqueda del hombre por mejorar su forma de vida, es lo que ha empujado la emergencia constante de actuales e innovadoras tecnologías, donde la transmisión, almacenamiento y transferencia de información, se desarrolla en cantidades infinitas desde cualquier rincón del universo, con el firme propósito de lograr en el consumidor de ellas entornos más cómodos, flexibles, exigentes, innovadores, predecibles y agradables, facilitando la simplificación de los procesos involucrados. (pág.84)

Es así que dentro de la sociedad actual ecuatoriana se ha implementado las Tics a través de diferentes fases, con el fin de modernizar la administración y generar resultados positivos en la gestión pública del estado. Debido a lo mencionado, es importante definir qué son las Tics. Para el autor (Ávila,2018), las Tecnologías de la Información y Comunicación son “herramientas fundamentales para alcanzar la modernización del Estado, no sólo desde la perspectiva de una gestión que genere ahorros e incremente la eficacia de su acción, sino para mejorar la calidad de los servicios públicos” (pág.3).

Es decir, es un elemento complejo que permite realizar cambio profundo dentro de la gestión pública, con propósitos de brindar una mejor actividad dentro de la administración pública. Los autores Cruz et al. (2018), muestran características de las Tics contiene para aplicarse en el ámbito necesario.

- Inmaterialidad, a través de la digitalización reserva múltiple información en códigos y formas dentro de la nube.
- Interconexión, tiene como fin establecer cobertura con las conexiones de forma independiente o grupal.
- Interactividad, visibiliza un campo de interacción entre el individuo y el computador para la asimilación de información.
- Instantaneidad, permite la agilidad en el acceso, proceso en las actividades e intercambio de información.
- Calidad de imagen y/o sonido, muestra la eficacia en la elaboración de la información y transferencia. etc. (párr. 3- 5)

Las propiedades de las tecnologías de la información y comunicación surgen avances para posibilitar mayor cobertura, dinamismo y conexión entre diferentes partes, viabilizando la mejor gestión dentro de la administración pública del estado. Dentro del país con la

implementación de nuevos instrumentos se ha normativizado para el uso adecuado y garanticen el libre acceso y servicios eficientes desde la gestión pública. Por lo tanto, la (Ley orgánica de Modernización de estado, 2014) determina los ejes de aplicación y su modo de incidencia dentro de la gestión pública.

Art. 3.- Principios. - Los procesos de modernización se sujetarán a los principios de eficiencia, agilidad, transparencia, coparticipación en la gestión pública y solidaridad social.

Art. 4.- Finalidad. - El proceso de modernización del Estado tiene por objeto incrementar los niveles de eficiencia, agilidad y productividad en la administración de las funciones que tiene a su cargo el Estado; así como promover, facilitar y fortalecer la participación del sector privado y de los sectores comunitarios o de autogestión en las áreas de explotación económica. (pág. 2)

Con la normativa legal abordada, Morales (2019), registra las peculiaridades de las Tics que dentro de su evolución ha generado cambios y ha definido lo siguiente:

- **Velocidad.** – se considera a la capacidad de respuesta reduciendo el tiempo, recursos materiales y económicos tanto de los funcionarios públicos como de las personas interesadas.
- **Alcance.** – la inclusión y uso de los elementos tecnológicos tanto individual como social, en el desarrollo de las diferentes actividades.
- **Innovación.** - el estudio constante para el desarrollo indetenible y la búsqueda de ofrecer mayor alcance comunicacional y de transmisión de la información dentro de la administración pública. (párr.18 -22)

El aprovechamiento de las TIC genera beneficios para la sociedad como la inclusión en la toma de decisiones, acceso igualitario a la información, facilidades en los trámites, disminución en los costos que incurren para generar tramites en las entidades gubernamentales, y también generar beneficios internos para las entidades como facilidades para el control. Además, aporta a la gestión ordenada y sistematizada de la información y disminución de costos de administración. Es así como las tecnologías han mejorado y fortalecido los procesos dentro de la gestión pública de un Estado y diferentes campos de la sociedad.

2.3.1.1 Gobierno electrónico

Desde sus conocimientos Cardona (2006) afirma lo siguiente:

“El gobierno electrónico involucra todas las acciones que hacen referencia al uso de las TIC como apoyo al proceso de toma de decisiones incluyendo la coordinación y desarrollo de políticas públicas, para la mejora a la prestación de servicios” (pág. 25).

Con lo mencionado anteriormente podemos decir que el gobierno electrónico se encarga de utilizar los medios tecnológicos para mejorar el gobierno, optimizando las relaciones entre el gobierno y el ciudadano, incrementando así la eficiencia en las funciones públicas y con ello promover la transparencia e integridad tomando en cuenta aspectos como; acceso a información necesaria, realización de trámites, participación, optimización de recursos, entre otros. Poniendo en evidencia las fases de; presencia. Interacción, transacción, y participación democrática.

Con el GE lo que se requiere es fomentar el desarrollo involucrando a todos los actores y trabajar para obtener los mejores resultados en la capacidad institucional, gestión de servicios ayudando al control interno y externo en el sector público. Existen diferentes relaciones que nos ayudan a gestionar los servicios de la Administración pública, a continuación, se mencionara los siguientes:

Gobierno a ciudadano, gobierno a empresa, gobierno ha empleado, gobierno a gobierno, mejoramiento de la calidad de servicios públicos, eficiencia en procesos, transparencia, participación ciudadana, marco regulatorio. Estas relaciones permiten facilitar procesos y operaciones dentro de las instituciones públicas.

2.3.1. 2. Plataforma digital

Las plataformas digitales se han convertido en el canal de comunicación más importante de las empresas e instituciones ya que les permite llegar a una cantidad ilimitada de usuarios al mismo tiempo, agilizando los tiempos de respuesta, modernizando los procesos a fin de hacerlos más cómodos para el usuario y maximizando la productividad de sus recursos humanos. (Rodríguez ,2019, párr. 2)

En sí es un instrumento que gracias a los nuevos avances de la tecnología y aplicación dentro de los diferentes niveles de gobierno ha facilitado la mejor interacción, comunicación, exposición de información y prestación de servicios a la ciudadanía. El objetivo central es

mediante este elemento atender a las demandas existentes e informar de las gestiones que se llevan a cabo desde la administración.

2.3.1.3. Innovación

Desde sus conocimientos Sánchez (2011) define al término “Implica la creación o adquisición de un producto o servicio que es nuevo para la entidad”. (pág. 48), poniendo en manifiesto que no solamente es el surgimiento de una nueva idea si no también mejorar un proceso completo, es decir, la innovación dentro de la organización adopta nuevos procesos y conocimientos para crecer de forma permanente, estudiando nuevas posibilidades de mejora en el crecimiento organizacional.

Además, la innovación abarca normas principios y procedimiento que normalizan la estructura orgánico funcional para el desarrollo de un país. En el sector público lo que se requiere es la innovación para lograr cambios, evolución, dentro de la gestión como lo establece la norma técnica emitida desde la Dirección Nacional de Innovación de la Secretaría Nacional de la Administración Pública SNAP en el año 2015, que tiene como objetivo; establecer lineamientos y directrices en la gestión de la innovación y desarrollo de nuevas soluciones en: servicios, procesos, métodos de organización, proyectos, aprendizaje organizado, investigación y el valor público de los servicios y elementos tecnológicos.

2.3.1.4. Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta al entorno tiene que ver con la acción tomada en base al conocimiento adquirido y a las habilidades desarrolladas que potencian a la organización para comprender y actuar efectivamente; se relaciona con el desempeño, la velocidad y la coordinación con que las acciones son implementadas y periódicamente revisadas. (Demuner, et al; 2018, pág. 3)

Con respecto a lo mencionado la capacidad de respuesta es una práctica esencial y correcta que hace que los servicios que se brinda a la ciudadanía sean exitosos. Esto conlleva a que se debe tomar en cuenta aspectos como la rapidez, la decisión y la empatía para ofrecer respuestas efectivas dando como resultado atención de calidad. También hace referencia a las habilidades que se desarrolla para actuar de manera afectiva y de esta manera sobresalir dentro de las instituciones.

2.3.1.5. Globalización de información

La globalización de información, denominado como la tercera ola para la transformación económica, tecnológica, social, cultural y político del entorno; es la encargada de evolucionar las relaciones sociales del hombre para empoderarse de la fuerza del conocimiento y mediante el apoyo de la tecnología buscar satisfacer al cliente. (Flores, 2016)

Al hablar de globalización se hace referencia a la época moderna manifestándose la transformación en la organización social y el crecimiento económico, social y cultural. En el área de gestión pública la globalización permite la penetración de las Tics para las relaciones entre las diferentes regiones, dominio sistema digitales para la comunicación, liberación de información en las plataformas digitales, crecimiento del comercio, competencia y presencia en ámbitos comerciales.

2.3.1.6. Open data

Son datos que se encuentran en la plataforma digital, estos son accesibles desde cualquier lugar para el individuo y puede ser empleado como aporte en distintos contextos que se considere necesario. Esta información puede ser modificada sin evadir principios y respetando el concepto original del autor quien redacta el contenido. (MINTEL, 2019. pág.11)

En sí los datos abiertos u open data es la liberación de la información en la plataforma web, e informar a la ciudadanía, promover la responsabilidad del gobierno al ciudadano, incrementar transparencia, combinar la base de datos, participación universal, interoperabilidad, evitar la duplicidad de información y reducir los cuellos de botella en la realización de diligencias.

2.3.1.7. Modernización

La modernización es el proceso necesario para hacer que un objeto haga parte de una modernidad determinada, lo que implica que él se encuentre en una posición pre moderna, sufra un proceso de transformación y llegue a tener las características estructurales y formales que corresponde a la época de referencia. (Saboya, 2016, pág.7)

Considerando la definición del autor, la modernización se considera un cambio radical, progresivo que se lo aplica en el elemento designado y este por su efecto busca incidir en el entorno actual y generar impactos relevantes de interés social. En el campo de la administración pública, la modernización involucra optar otro modelo de gestión conducido por las Tics y la innovación continua para garantizar procesos democráticos, atención oportuna, servicios de calidad, transparencia, inclusión y participación ciudadana.

2.3.1.8. Sistemas de información

“Se refiere al ordenamiento y clasificación de todo tipo de datos e información, bajo determinados criterios, categorías, relaciones, etc. Su materialización más extendida es la creación de las bases de datos (Programa Especial para la Seguridad Alimentaria PESA en Centroamérica, 2004, pág.15).” Es decir, tiene como finalidad registrar en una base de datos acorde su funcionalidad, para facilitar la búsqueda rápida, ubicación y mediante ello garantizar privacidad, seguridad a la información que se maneja y de esta manera también evitar ingreso de virus, filtración o duplicidad de contenido.

2.3.2. Gestión Pública

Para la Fundación Del Desarrollo Educativo (2017), “La gestión pública es una entidad que se especializa en la correcta y eficiente administración de los recursos del Estado, con el objetivo de satisfacer las necesidades de los ciudadanos e impulsar el desarrollo de la nación” (párr. 1). En concordancia con el autor, la gestión pública busca atender los intereses de los ciudadanos, mediante la coordinación con diferentes organismos internos y externos para alcanzar el desarrollo económico, social político dentro del país. De la misma forma su objetivo es otorgar bienes, servicios eficaces y eficiente, mediante la planificación, diseño, organización y uso de mecanismos herramientas tecnológicas adecuadas que generen impactos positivos.

2.3.2.1 Ciclo de la Gestión Pública

Según Ramos y Bastidas (2009), muestran los niveles que se debe cumplir dentro de la administración pública para que muestre eficacia, eficiencia y calidad en los servicios ofertados hacia la ciudadanía.

- Planeamiento, adoptando políticas, prioridades, estrategias, programas y proyectos que orienten la acción de la actividad pública en beneficio del desarrollo integral y sostenible.
- Normativa y reguladora, mediante la cual se establecen las normas que regulan, las relaciones institucionales, ciudadanas, los servicios públicos, así como la instrumentalización de las políticas públicas.
- Directiva y ejecutora, que permite dirección y ejecución de las acciones gubernamentales contenidas en la misión institucional, organizando y coordinando las capacidades humanas y el uso de los recursos financieros, bienes y activos necesarios para la gestión pública, con arreglo a los sistemas administrativos.
- Supervisión, evaluación y control, que implica el monitoreo y evaluación de la gestión pública, verificando el cumplimiento de los indicadores previstos, la calidad de los servicios y observancia de las normas.

Estas funciones se desarrollan en el marco de un ciclo de gestión, se suceden secuencialmente e interactúan y retroalimentan permanentemente, de manera que se tiene una visión integral del proceso, permitiendo ajustes y correcciones, en la solución los problemas de gestión. (pág.25 -26)

2.3.2.2. Sistemas de Gestión Pública

Dentro de la administración pública es necesario la estabilización de elementos que permitan ajustarse a la realidad y las necesidades de los ciudadanos y promover una gestión pública eficiente, por lo tanto, Ramos & Bastidas (2009), especifica componentes que se deben aplicar.

- **Sistemas de Gestión Pública**

Dentro de la administración pública es necesario la estabilización de elementos que permitan ajustarse a la realidad y las necesidades de los ciudadanos y promover una gestión pública eficiente.

- **Sistemas Funcionales**

Su finalidad es asegurar el cumplimiento de las políticas públicas que requieren de la participación de todas o varias entidades del Estado.

- **Sistemas Administrativos**

El objetivo es regular la utilización de los recursos en las entidades de la administración pública, promoviendo la eficacia y eficiencia en la provisión de servicios públicos. (pág. 23 -24)

2.3.2.3 Fines de la Gestión Pública

- La gestión pública, por su esencia contiene eficiente capacidad de respuesta ante la complejidad de las problemáticas que surgen a diario en los espacios sociales.
- Dado su carácter institucional, la gestión pública debe elaborar y aplicar las políticas públicas correspondientes, con los instrumentos y mecanismos necesarios para conseguir impactos específicos dentro de la sociedad.
- La gestión pública, busca distribuir y cumplir, mediante las instituciones administrativas, los compromisos de gobierno.
- La gestión pública es responsable de desempeñar todas aquellas tareas que representen un apoyo administrativo en cualquier ámbito del Estado. (Fundación para el desarrollo ejecutivo 2017)

2.3.3. Administración Pública

La Administración Pública dentro del Estado es el Gobierno de la comunidad, determinada por la ley. Por lo que debe garantizar la confianza de los ciudadanos, articulando así la acción propiamente en los pueblos para el orden y garantía, descansando en lo político la conservación de la sociedad y el comportamiento de la población como el del gobierno central.

Se considera como la gestión de los asuntos comunes respecto a la persona, de los bienes y de las acciones del ciudadano como miembros del Estado y de su persona, y de sus bienes y sus acciones como incumbiendo el orden público. En este contexto Bonnin (1808), manifiesta:

La administración pública es la autoridad común que ejecuta las leyes de interés general que se estatuyen sobre las relaciones necesarias de cada administrado con la sociedad, y de la sociedad con cada uno de ellos; así como sobre las personas, los bienes y las acciones, como interesantes al orden público. (párr. 2)

Dentro de un Estado, es esencial para la organización de la sociedad, diferentes organismos, funciones acordes a los niveles mediante la normativa lo cual rige, ampara las acciones que se llevan a cabo en cada una de ellas. Como también muestra las diferentes relaciones que se tiene al nivel nacional e internacional mediante procesos de cooperación, para el desarrollo de acciones dentro del país en búsqueda de progreso y bienestar social.

La Constitución de la República del Ecuador (2008), en su artículo 227 menciona que “La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación” (pág.120). Es decir, se fundamenta en ser una estructura estatal organizada capaz de atender a las necesidades de los ciudadanos mediante el accionar transparente y eficiente, en coordinación directa con diferentes órganos y entidades competentes.

Constituye la parte más dinámica de la estructura estatal, actúa en forma permanente, sin descansos y sin horarios, la Administración Pública es parte de los órganos del Estado que dependen directa o indirectamente del Poder Ejecutivo, tiene a su cargo toda la actividad estatal que no desarrollan los otros poderes, su acción es continua y permanente, siempre persigue el interés público, adopta una forma de organización jerarquizada y cuenta con elementos personales, elementos patrimoniales, estructura jerárquica y procedimientos técnicos.

La Constitución (2008), a través de su normativa, detalla la capacidad de su funcionamiento dentro del territorio para garantizar los servicios de calidad desde la administración pública. Así en su artículo 278. Para la consecución del buen vivir, a las personas y a las colectividades, y sus diversas formas organizativas, les corresponde:

1. “Participar en todas las fases y espacios de la gestión pública y de la planificación del desarrollo nacional y local, y en la ejecución y control del cumplimiento de los planes de desarrollo en todos sus niveles” (pág. 218).

Mediante la Administración Pública también se busca almacenar correctamente los bienes y servicios que consigue el gobierno ya sea de los tributos de los ciudadanos o ingresos especiales, mediante el registro acorde su composición para la repartición equitativa de los mencionados y especialmente en los sectores vulnerables, que necesitan mayor acercamiento

del gobierno. Potencialmente, la Administración Pública es considerada como una organización dependiente que establece el gobierno de turno para la ejecución y acción con los lineamientos propuesto en el plan de trabajo. Al mismo tiempo permite generar un Estado de bienestar, otorgándole un espacio de participación directa a los ciudadanos e incidir en los distintos procesos y resolución de problemas para conseguir un bienestar.

Los principios de la Administración Pública se encuentran plasmados en la constitución puesto que son elementos que garantizan, regulan y determinan en el accionar de los servidores públicos dentro de sus dependencias y así promover un manejo equilibrado y eficiencia en los procesos. A continuación, (Cañamar, 2018) menciona los principios básicos como legalidad, impugnabilidad, eficiencia, eficacia, agilidad, simplificación, transparencia, coparticipación, económica solidaridad, avocación mismos que plantean en cumplir mejorar los procesos en la administración pública mostrando el desempeño del servidor público optimizando los recursos, efectivizando servicios de calidad para satisfacción de las necesidades de los ciudadanos.

2.3.3.1. Servidor Publico

La constitución del Ecuador (2008), reconoce en el Art. 229. “Serán servidoras o servidores públicos todas las personas que en cualquier forma o a cualquier título trabajen, presten servicios o ejerzan un cargo, función o dignidad dentro del sector público. Los derechos de las servidoras y servidores públicos son irrenunciables” (pág. 120).

2.3.3.2. Gestión por Resultados

La gestión por resultados es un nuevo modo de acción en la administración pública, se encuentra fundamentada en ejercicio de actividades objetivas para el impulso de nuevos servicios con responsabilidad para la satisfacción del usuario. Para argumentar término, se expone lo siguiente:

Una herramienta muy eficaz, empieza con el establecimiento de las metas y objetivos, y termina con la evaluación del desempeño; busca aprovechar las habilidades o ventajas que poseen los empleados y motivarlos a alcanzar los objetivos propuestos. Dado que, si los objetivos son alcanzados, los empleados pueden obtener algún reconocimiento (Drucker, 1954, pág.8)

2.3.3.2.1. Fines de la Gestión por Resultados

Desde la gestión por resultados se busca lo siguiente:

- Orientar la gestión pública.
- Rendir cuentas
- Busca eficiencia (busca aumentar el valor que las instituciones públicas aportan a la ciudadanía)
- Busca transparencia.
- Busca reemplazar el modelo burocrático tradicional por una gestión eficiente y eficaz, que se concreta en la satisfacción de las necesidades del ciudadano.

2.3.3.3. Valor Publico `

El valor público consiste en reconocer los servicios que oferta el Estado mediante diferentes niveles de gobierno para satisfacer las necesidades; enfocados en que la administración pública debe crear valor público mediante la ejecución y participación social con el fin de dar solución a los requerimientos ciudadanos teniendo en cuenta el punto de partida la innovación continua. (López, 2016, pág. 4)

Referenciando, la definición expuesta, el valor público se crea mediante las gestiones y procesos administrativos que se desarrollan desde los diferentes niveles de gobierno enfocados al beneficio, atención de calidad a la ciudadanía, prestación de servicio y satisfacción de necesidades.

Se apoya de la legitimidad y es importante conservar se genera en base a las acciones que se desarrollen desde los diferentes niveles de gobierno

El principal llamado a generar valor público son las entidades de gobierno que velan por el bienestar de los ciudadanos. Sin embargo, el valor público puede generarse desde otros sectores e incluso de manera conjunta.

2.3.3.4. Planificación Estratégica

Ansoff (1965) “es un proceso de decisión que debe conducir a seleccionar las estrategias a poner en práctica con objeto de alcanzar los objetivos establecidos” (pág.195).

Haciendo referencia a la definición del autor, la planificación estratégica dentro de una institución pública es de gran importancia debido que se debe tomar en cuenta factores como el interés público y las necesidades de la ciudadanía, es una herramienta que hace posible tomar decisiones identificando las prioridades, los recursos disponibles la innovación y capacitación para mejorar los resultados dentro de la institución estableciéndose las líneas de acción que se va a efectuar en función de los objetivos de la institución.

Haciendo referencia con el párrafo anterior la planificación estratégica dentro de una institución pública es de gran importancia debido que se debe tomar en cuenta factores como el interés público y las necesidades de la ciudadanía, es una herramienta que hace posible tomar decisiones identificando las prioridades, los recursos disponibles la innovación y capacitación para mejorar los resultados dentro de la institución estableciéndose las líneas de acción que se va a efectuar en función de los objetivos de la institución

2.3.3.5. Eficiencia

Contreras, et. al., (2016) afirma lo siguiente

Hace a la relación entre el nivel del objetivo logrado y la adecuada utilización de los recursos disponibles, es decir, es la relación entre la producción de un bien o servicio y los recursos que fueron usados para alcanzar ese nivel de producción, implica, por lo tanto, que el logro del objetivo debe realizarse en el marco de una óptima estructura de costos. (pág. 4)

En concordancia con el autor es la mayor optimización de recursos entregados por el Estado, pero cumpliendo así con las tareas encomendadas y las diferentes obligaciones dentro de una institución, haciendo así las cosas de la manera correcta para producir un máximo resultado y así mismo nos permite medir como se utiliza los recursos para cumplir con las necesidades de la ciudadanía. Determinar la eficiencia en el sector público se lo puede hacer mediante el tipo de logro, teniendo en cuenta el resultado que se obtiene de: la asignación, consumo y utilización de los recursos y el segundo la forma en cómo se va asignar los recursos y la cantidad y capacidad de personal que va a gestionar los recursos del Estado para brindar un servicio de calidad.

2.3.3.6. Gobernanza

Es un instrumento de gobernabilidad social e institucional. Es el conjunto de normas, principios y valores que pautan la interacción entre actores que intervienen en el desarrollo de

una determinada política pública, puede ser entendida como una institución, es decir, como el conjunto de reglas del juego o constricciones convencionalmente construidas para enmarcar la interacción humana en una sociedad determinada y que pautan la interacción entre los individuos y las organizaciones (Cerrillo, 2005, pág.14).

Integrando la definición la gobernanza es el arte de poder dirigir el país en el que existe una interrelación entre el gobernante y el pueblo en general mediante la independencia y autonomía para la gestión eficaz y adecuada, permite un liderazgo público, como también desarrollar eficazmente los recursos económico y sociales.

2.3.3.7. Transparencia

Dentro de la administración pública consiste en poner a disposición información de las instituciones públicas que se tenga en el poder, en todos los medios de comunicación accesibles, colocando a disposición de la población de una manera responsable todos los datos posibles, para informar a la ciudadanía, donde ellos puedan ser partícipes, cuestionar, sugerir y a la vez se permita crear un acto de confianza y seguridad hacia los gobiernos de turno. (Camarzana, 2016)

Es un principio que permite el desarrollo ético, exigente y responsable de los servidores públicos dentro de la administración pública y de la misma forma facilita el control de las gestiones que se van efectivizando en la institución.

2.3.3.8 Gobierno Autónomo Descentralizados

El estado para su mejor gestión y ejercicio de sus competencias y atribuciones ha aplicado el proceso de descentralización en los diferentes organismos y niveles de gobierno y con ello obtener amplia gestión dentro del territorio.

La Constitución de la República del Ecuador reformada (2008), afirma específicamente:

Los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. En ningún caso el ejercicio de la autonomía permitirá la secesión del territorio nacional. (pág.121)

En este sentido el proceso de descentralización ayuda a determinar una planificación más directa con la participación de los ciudadanos, abordando directamente la realidad del

entorno y en ciertos procesos aplicar alianzas con distintos que apoyen a satisfacer las demandas, cumplir los objetivos propuestos, disminuir las brechas de inequidad existentes y captar legitimidad dentro de la administración.

2.3.3.8.1. Funciones de los Gobiernos Autónomos Descentralizados

Para determinar las respectivas funciones se toma como base normativa que permita dar consecución a nuestro estudio y de esta manera analizar la incidencia de las Tics en la administración de los GADs, así tenemos.

EL Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía Descentralización COOTAD. (2010) en que se especifica las respectivas acciones que deben cumplir para una gestión pública eficiente y de calidad dentro de los Gobiernos Autónomos Descentralizados con la participación de los diferentes actores.

Art. 1.- Ámbito. - Este Código establece la organización político-administrativa del Estado ecuatoriano en el territorio: el régimen de los diferentes niveles de gobiernos autónomos descentralizados y los regímenes especiales, con el fin de garantizar su autonomía política, administrativa y financiera. Además, desarrolla un modelo de descentralización obligatoria y progresiva a través del sistema nacional de competencias, la institucionalidad responsable de su administración, las fuentes de financiamiento y la definición de políticas y mecanismos para compensar los desequilibrios en el desarrollo territorial. (pág.5)

Enfatizando con la normativa, cabe señalar que el proceso se da en cumplimiento al principio de jerarquía que establece dentro de la Constitución del Ecuador, con reforma en el 2008. Este ajuste normativo ha permitido tener a los GADs autonomía para su gestión, promoviendo la cercanía directa del gobierno central con el ciudadano, las competencias y atribuciones establecidas al nivel de organización, para la planificación acorde la realidad de la circunscripción territorial.

La participación ciudadana dentro de la gestión pública es un término superficial por el desconociendo, falta de cultura, convirtiendo una desigualdad en la toma de decisiones en los procesos que realizan las instituciones públicas, pudiendo evidenciar desafíos como; escaso

acceso a la información pública, falta de compromiso, comprensión, escasa transparencia evitando la agilidad dentro de la gestión pública. Para ello, se fundamenta a través del COOTAD (2010), la funcionalidad que se debe aplicar dentro de la administración y gestión pública.

El Artículo 305, establece la que, Los gobiernos autónomos descentralizados promoverán e implementarán, en conjunto con los actores sociales, los espacios, procedimientos institucionales, instrumentos y mecanismos reconocidos expresamente en la Constitución y la ley; así como otras expresiones e iniciativas ciudadanas de participación necesarias para garantizar el ejercicio de este derecho y la democratización de la gestión pública en sus territorios. (pág.98)

La descentralización también se considera como un proceso que vincula gobierno central con el ciudadano, a través de la gestión que genere resultados, en este aspecto el COOTAD (2010), especifica el uso de las Tics.

Art.362.- Los gobiernos autónomos descentralizados propicien el uso masivo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) por parte de los titulares de derechos y los agentes productivos, de la educación, la cultura, la salud y las actividades de desarrollo social, incrementando la eficacia y la eficiencia individual y colectiva del quehacer humano. (pág.112)

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

Con base en el objetivo central de la investigación el presente trabajo se enmarca del enfoque mixto; cualitativo en vista de que el desarrollo, implementación o uso de las Tics en las entidades públicas es una realidad que merece comprensión en sus prácticas y merece construir análisis e interpretaciones bajo las realidades objetivas y subjetivas que se relacionan desde diversos puntos de vista de los autores antes estudiados y referenciados; cuantitativo enfocando encuestas para la generación de datos numéricos y dar respuestas a las preguntas de investigación formuladas y de esta manera las unidades de análisis tengan datos numéricos que generen valor, objetividad dentro del estudio. Para el procesamiento de datos obtenidos, se hizo uso del software IB SPSS, lo cual permitió analizar información numérica acompañada de textos y representar en tablas y gráficas. Se tomó en cuenta como población de estudio a funcionarios de los departamentos de GAD Municipal de Tulcán, académico que profundice la temática de estudio y la ciudadanía tulcanesa.

3.1.1. Enfoque

Reafirmar que la investigación se ajusta al enfoque mixto por la aplicación tanto del estudio cualitativo y cuantitativo para generar datos numéricos y no numéricos de allí realizar la interpretación y el procesamiento adecuada de la información. Los enfoques empleados se direccionaron a conseguir resultados, ser parte del objeto central del estudio y aprovechar de las fortalezas y bondades que se generan dentro de la investigación y generar propuestas acertadas a la temática aborda de la investigación de datos.

3.1.1.1. Cualitativo

Según la autora Guerrero (2016), define el método cualitativo:

En comprender y profundizar los fenómenos, analizándolos desde el punto de vista de los participantes en su ambiente y en relación con los aspectos que los rodean. Normalmente es escogido cuando se busca comprender la perspectiva de individuos o grupos de personas a los que se investigará, acerca de los sucesos que los rodean, ahondar en sus experiencias, opiniones, conociendo de esta forma cómo subjetivamente perciben su realidad. (pág.3)

La recolección de información se basó en observaciones y entrevistas permitió receptor las cualidades de un fenómeno, con ello también se busca ser parte de la realidad. Se profundizó en la hipótesis, así como también se describió la gestión pública que se ha tenido mediante las Tics en el dicho GAD Municipal de Tulcán.

3.1.1.2. Cuantitativo

En referencia al enfoque cuantitativo Hernández, et al; (2003) menciona:

Es aquella investigación en la que se realiza un análisis y estudio de la realidad objetiva, mediante el establecimiento de mediciones y valoraciones numéricas que permiten recabar datos fiables, con el propósito de buscar explicaciones contrastadas y generalizadas, fundamentadas en el campo de la estadística. (pág.3)

Este método permitió la aplicación de encuestas para la generación de datos numéricos y dar respuestas a las preguntas de investigación formuladas y las unidades de análisis tengan datos numéricos que generen valor, objetividad dentro del estudio. Para el procesamiento de datos obtenidos, se hizo uso del software IB SPSS, lo cual permitió analizar información numérica acompañada de textos y representar en tablas y gráficas. Es por ello que, dentro del estudio, se emplea para el análisis de datos numéricos recolectados sobre la gestión que realiza el GAD Municipal de Tulcán mediante las Tics para brindar un servicio a la ciudadanía por medio de aplicación de encuestas.

3.1.1.3. Mixto

El autor Pereira (2011) define a la investigación mixta.

La investigación mixta permite integrar, en un mismo estudio, metodologías cuantitativas y cualitativas, con el propósito de que exista mayor comprensión acerca del objeto de estudio. Aspecto que, en el caso de los diseños mixtos, puede ser una fuente de explicación a su surgimiento y al reiterado uso en ciencias que tienen relación directa con los comportamientos sociales. (pág. 20)

El presente enfoque generó mayor fortaleza dentro del estudio para la recolección de información variada, permitiendo profundizar, comprender la realidad del tema a estudiar. Además, promueve la triangulación de información haciendo posible una perspectiva más

amplia. Es por ello, que se aplicó dentro de la investigación para recabar datos cualitativos y cuantitativos, mediante las entrevistas y encuestas.

3.1.2. Tipo de Investigación

3.1.2.1. Descriptiva

Para Fridas y Arias (2017) la investigación descriptiva se identifica como:

Aquella que se desarrolla en torno a una porción de la realidad, y que, de una forma u otra, se inmiscuye en la misma, ya que en esta investigación el estudioso no solamente observa, sino que la contemplación es exhaustiva. No solo se limita sólo a la contemplación de la realidad, sino que además se dispone a desfragmentar y estudiarla de forma detallada, estableciendo relaciones entre elementos tangibles, con arreglo a los cuales podrá evaluar los distintos factores que componen su objeto de estudio. (párr.3)

Detalla los rasgos cualidades de la población al cual se va a realizar dicho estudio. Con ello permitió describir las características del problema, desde diferentes perspectivas, basándose en los objetivos específicos de investigación planteada. Con este tipo de investigación busca con ello detallar la realidad y las características de la localidad y el fenómeno, como es la incidencia de las Tics en el GAD Municipal de Tulcán y de qué manera incide la ciudadanía a la hora de realizar la gestión pública.

3.1.2.2. Exploratoria

Para la autora Guadalupe, et al; (2017) la investigación exploratoria

Es aquella que tiene relación causal es decir no sólo persigue describir acercarse a un problema, sino que intenta encontrar las causas del mismo. Los estudios explicativos pretenden conducir a un sentido de comprensión o entendimiento de un fenómeno. Apuntan a las causas de los eventos físicos o sociales. (pág.53)

La exploración de datos e información busca relatividad directamente en el tema o problema que se encuentra estudiando así haya sido abordado en anteriores estudios; este mecanismo se influencia con fines imparciales incluyendo las variables o factores podrían estar relacionados para llegar a entender visiblemente el problema. A través de este proceso de

indagación de información se pudo crear ideas o posturas de defensa, pero no conclusiones irremediables. Por lo tanto, dentro de la temática de estudio se investigó diferentes rasgos de forma directa que genera la gestión pública dentro del GAD de Tulcán en el periodo 2017 – 2019.

3.1.2.3. De campo

Desde su postura Cajal (2020) define a la investigación de campo.

Una investigación de campo o estudio de campo es un tipo de investigación en la cual se adquieren o miden datos sobre un suceso en particular, en el lugar donde suceden. Es decir que, el investigador se traslada hasta el sitio donde ocurre el fenómeno que desea estudiar, con el propósito de recolectar información útil para su investigación. (párr.1)

La investigación de campo se fundamenta a estudiar los fenómenos sociales del entorno, centrándose directamente al objeto de estudio, siendo parte de ella, para conocer específicamente la realidad y el funcionamiento. Dentro de la investigación se reconoció objeto de estudio con el apoyo de la observación, para contribuir con información argumentativa acerca de la gestión pública en el GAD de Tulcán en el periodo 2017 -2019.

3.1.2.4. Bibliográfica

Para Rubio (2020), la investigación bibliográfica muestra ser;

La investigación bibliográfica, es aquella en la que se obtiene, selecciona, organiza, interpreta, compila y analiza información acerca una cuestión que es objeto de estudio a partir de fuentes documentales. Estas fuentes pueden ser de todo tipo, como libros, hemerografía, registros audiovisuales, recortes de periódico, entre otros. Se trata de una técnica muy usada en ciencias sociales y es de tipo cualitativo. (párr. 2)

Se representa por indagar datos con el uso de documentos digitales o físicos y se identifica como el punto de partida para investigaciones adicionales, con la formulación de nuevas hipótesis e interrogantes. Es un apoyo para la argumentación necesaria y respuestas adecuada a la temática investigada. Dentro de la investigación, se aplicó para el sustento de los

antecedentes, profundización de contenido, inducción de nuevos elementos, definición de terminologías referente a la gestión pública.

3.2. HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER

El GAD Municipal del Tulcán cuenta con los medios Tecnológicos de la Información y Comunicación para ejecutar eficientemente la gestión pública durante el periodo 2017- 2019.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.3.1 Definición de variables

Dentro del informe de investigación se define 2 variables, las cuales son:

3.3.1.1. Variable independiente

Fenómeno al que se evalúa la capacidad de incidir. Se supone ser la caída del fenómeno que se estudia. La variable que hemos determinado es: Tecnologías de la Información y Comunicación.

3.3.1.2. Variable Dependiente

Es la característica que se cambia mediante la manipulación de la variable independiente, esta variable es medible. Por lo tanto, se ha definido: La Gestión Pública.

3.3.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de Variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Técnica	Fuente
Independiente: Tecnologías de la Innovación Información	Gobierno electrónico	Plataforma web	Encuesta	Usuario
	Globalización de la información	Sistemas de información	Entrevista	Funcionario
			Entrevista	Funcionario
	Modernización	Open data	Encuesta	Usuario
Dependiente: Gestión Pública	Administración pública	Capacidad de respuesta	Entrevista	Funcionario
	Gestión por resultados	Servidor público	Entrevista	Funcionario
	Planificación estratégica	Valor público	Entrevista	Funcionario
	Gobernanza	Eficiencia	Entrevista	Funcionario
		Transparencia	Entrevista	Funcionario
			Encuesta	Usuario

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

3.4.1. Inductivo

Según el autor Rocha, (2018) se define como:

El método inductivo utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos aceptados como válidos, para llegar a conclusiones, cuya aplicación sea de carácter general, se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría. (párr. 7)

Es un instrumento para la producción del conocimiento desde lo individual o específico de la temática para desde allí partir el análisis a la temática central de estudio. Mediante este método se permitió ir analizando los mecanismos que parcialmente inciden dentro de la gestión pública para llegar a un consenso general.

3.4.2. Deductivo

Para Díaz (2020), “consiste en tomar conclusiones generales para explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los teoremas, leyes, postulados y principios de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares”. (párr. 3)

Esencialmente busca generar conocimiento de forma razonada y explicar partiendo desde el tema general de estudio hacia los casos o elementos particulares que se asocian dentro de la investigación. Este análisis ayudó básicamente a identificar factores no visibles y se maneja de forma rigurosa para generar conclusiones concretas. Es decir, se reconoció los medios tecnológicos que se emplean en el GAD Municipal de Tulcán, durante el periodo 2017 – 2019.

3.4.3. Analítico Sintético

Este método se refiere a dos procesos intelectuales inversos que operan en unidad: el análisis y la síntesis. El análisis es un procedimiento lógico que posibilita

descomponer mentalmente un todo en sus partes y cualidades, en sus múltiples relaciones, propiedades y componentes. Permite estudiar el comportamiento de cada parte. La síntesis es la operación inversa, que establece mentalmente la unión o combinación de las partes previamente analizadas y posibilita descubrir relaciones y características generales entre los elementos de la realidad. (Rodríguez y Pérez, 2017, pág.8)

Es importante apoyarse de la observación para identificar diferentes elementos que dan interpretaciones significativas, ayudan al reconocimiento de problemas con respuestas objetivas. Además, se encarga de descomponer las partes del tema para sintetizar y mediante el análisis buscar construir en un solo paradigma con el apoyo de las experiencias empíricas para un razonamiento lógico general y contrasta desde las diferentes posturas y así conseguir una sola conclusión. Por lo tanto, se empleó para descomponer los diferentes factores de la temática y realizar un total análisis del uso de las Tics en la Gestión Pública, dentro del GAD Municipal de Tulcán en el periodo 2017 – 2019.

3.5. TÉCNICAS

3.5.1. Encuestas

Desde su conocimiento López y Fachelli (2015) afirman sobre la técnica de la encuesta

La encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida. 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. (pág. 14)

El mencionado instrumento, es de apoyo, para actuar dentro del campo de estudio y recabar datos específicos de modo rápido y eficiente, para luego proceder al análisis e

interpretación de los mismos. La población objetivo de estudio es 60309 habitantes con un rango de edad 20 a 69 años, quienes realizan sus trámites, y son conocedores de la realidad existente dentro del GADM de Tulcán. Con los resultados obtenidos desde las dos partes se interpretó, analizó e identificó la incidencia de las Tics, dentro del GADM de Tulcán en el periodo 2017 – 2019.

3.5.1.1. Encuesta estructurada

“Es el tipo de encuesta que está previamente elaborada y tiene unos parámetros fijos y que no cambian con el tiempo, así mismo las preguntas mantienen un orden específico y son meramente de tipo cerradas”. (Muñoz, 2015, pág.1)

Permitió la creación de preguntas directas que permita recabar información de la población encuestada para el manejo de datos mediante el programa SPSS y dar razones mediante datos estadísticos que justifique la problemática existente y el nivel de incidencia de las Tics en la gestión pública del GADM de Tulcán en el periodo 2017 – 2019.

3.5.2. Entrevistas

Desde su conocimiento, Pantoja y Placencia (2016) afirma lo siguiente.

La entrevista es una herramienta por lo cual el investigador pretende obtener información, mediante la recolección de datos. La información variara en base a acontecimientos o experiencias vividos de la persona entrevista tales como creencias, opiniones o valores en relación con la circunstancia que es objeto de estudio. (pág.330)

Es una técnica de gran utilidad que ayuda a recolectar datos considerablemente extensos y necesarios, mediante la conversación se aplicará la entrevista abierta, en el que el entrevistado pueda contestar con mayores detalles. En este contexto se realizó una entrevista al Director de Sistemas (Ing. Fredd Carrera), (Dr. Gustavo Ayala) Director de Planificación

encargado del departamento de Planificación General del GAD Municipal de Tulcán sobre la incidencia de las Tics en la gestión pública y Msc. Luis García docente de la UPEC.

3.5.2.1. Entrevista semiestructurada

El investigador antes de la entrevista se prepara un guion temático sobre lo que quiere que se hable con el informante, las preguntas que se realizan son abiertas. El informante puede expresar sus opiniones, las respuestas son matizadas, e incluso desviarse de la ficha inicial pensado por el investigador cuando se abren temas emergentes que es preciso explorar. El investigador debe mantener la atención suficiente como para introducir en las respuestas del informante los temas que son de interés para el estudio, enlazando la conversación de una forma natural. (Ordoñez, 2018, pág.1)

Facilita desarrollar preguntas abiertas, dando apertura a responder con detalle y apoyo de información secundaria. Se aplicó esta cualidad para entrevistar a un docente especialista en la temática de estudio de la UPEC y a los funcionarios del GADM de Tulcán y la información recolectada, contribuyó al análisis y comprender el nivel de incidencia de Tics en la gestión pública de la mencionada institución.

3.5.2.1.1. Criterio de selección

Dentro de la aplicación de la entrevista, como instrumento de recolección de información, es importante determinar el modo de seleccionar a los entrevistados

3.5.2.1.2. Muestreo por bola de nieve

“Una técnica para encontrar al objeto de investigación. En la misma, un sujeto le da al investigador el nombre de otro, que a su vez proporciona el nombre de un tercero, y así sucesivamente” (Atkinson & Flint, 2001, pág. 1)

La mencionada técnica ayudó a identificar los funcionarios responsables del área de Sistemas, Planificación General del GADM de Tulcán y al docente especialista de la UPEC para la aplicación de entrevistas y mediante la información recabada comprender la incidencia de las Tics en la gestión pública del GADM de Tulcán en el periodo 2017 – 2019.

3.6. Análisis Estadístico

La presente investigación no es experimental, dado que las variables son estáticas y no existen manipulación. El fin es a través de las encuestas determinar la percepción ciudadana de la gestión que desarrolla en el GAD Municipal de Tulcán, esta información será tabulada y expresada en gráficos para ser interpretada y obtener resultados competentes.

3.6.1. Población y muestra

Para realizar el respectivo proceso se toma en cuenta la ciudadanía del cantón Tulcán, teniendo como referencia que en el año 2010 existen 49.808 habitantes de un rango de 20 a 69 años de edad, según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), y se harán las respectivas proyecciones para realizar el estudio con una población actualizada de 60.309, para ello se consideró la tasa de crecimiento poblacional establecida por el INEC, que es del 2.2% por año, a continuación, se detalla:

Tabla 2.

Número de Población Económicamente Activa desde el año 2010 al 2021

AREA	N° DE PERSONAS	APROXIMACIÓN DE
	2010	PERSONAS 2021
De 20 a 24 años	7264	9229
De 25 a 29 años	7003	8897
De 30 a 34 años	6249	7939
De 35 a 39 años	6118	7773
De 40 a 44 años	5581	7090
De 45 a 49 años	4816	6119
De 50 a 54 años	3511	4461
De 55 a 59 años	2882	3661
De 60 a 64 años	2376	3019
De 65 a 69 años	2008	2551
TOTAL	49.808	60.309

Fuente: PEA, INEC 2010

En lo referente al grupo estudiado se tomó como referencia la población económicamente activa que corresponde desde los 20 a 69 años datos que se ha recopilado de Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (PDOT) del GAD Municipal de dando el numero de 49.808 habitantes del cantón Tulcán. Al hacer la estimación de la población hasta el año 2021, se conoce la tasa de crecimiento poblacional es del 2,2%. Por consiguiente, se aplica la muestra de tamaño de población finita:

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

n= tamaño de la muestra

N= tamaño de la población (60309)

Z²= 1,96 (intervalo de confianza del 95%)

p = posibilidad del éxito (0.5)

q = probabilidad de fracaso (0.05)

e = porcentaje de error (5%= 0.05)

$$n = \frac{60309 * (1,96)^2 * 0,05 * 0,05}{0,05^2 (60309 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{60309(3,8416)(0,0025)}{(0,0025)(60308) + (38416)(0,0025)}$$

$$n = \frac{579,207636}{150,77 + 0,009604}$$

$$n = \frac{579,207636}{150,779604}$$

n= 382

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

En el siguiente capítulo daremos a conocer datos empíricos recolectados mediante la investigación de campo basadas en encuestas, entrevistas y observación; estas se lo realizaron hacia la población económicamente activa de la ciudad de Tulcán, como también de las respectivas parroquias rurales. Para el manejo y representación de encuestas se lo realiza mediante gráficas en barras verticales, por intermedio de escalas, cada una con sus respectivos porcentajes y análisis. En cuanto a la información que arroje se podrá llegar a las conclusiones de la investigación por cuando se podrá mostrar cómo ha incidido las Tics en la gestión dentro del GAD Municipal de Tulcán.

Pregunta 1: ¿Cuáles son los canales de comunicación por los que se recibe información del GAD Municipal de Tulcán?

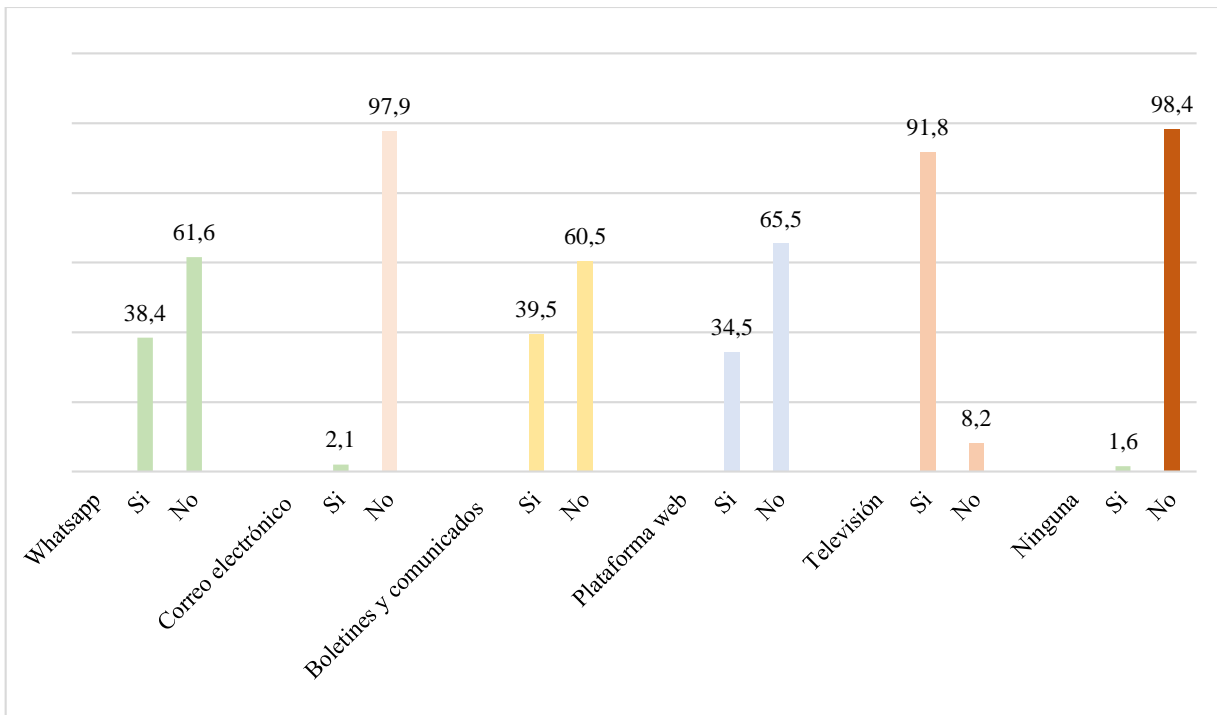


Figura 1: Medios de comunicación por los que se recibe información del GAD

Fuente: Resultados encuesta aplicada en el cantón Tulcán (2021).

La primera pregunta se enfoca en identificar los canales por el que los ciudadanos reciben información del GAD Municipal de Tulcán. La población económicamente

(PEA) población económicamente activa, a la que se aplicó las encuestas, muestra que más de la mitad no revise información por WhatsApp, a pesar de ser una aplicación de comunicación más utilizada y la otra mitad afirma que si aceptando como un medio alternativo de comunicación de la actualidad. Referente al correo electrónico, la mayor parte de ciudadanos revelan que no hacen uso para recibir información y un mínimo porcentaje expone que si lo emplea, dato que no muestra relevancia en la gráfica.

En alusión a los boletines y comunicados, aproximadamente más de la mitad de población afirman que no es un medio de comunicación efectivo que les permite informarse, sin embargo, la parte restante menciona que no es un modo de comunicación accesible, por el cual se debe tomar a consideración en la publicidad de información. En cuanto a la plataforma web, los resultados son equivalentes a los boletines, por ende, es primordial que se fortalezca y motive a emplear visto que en la actualidad con la influencia de las Tics es viable e inmediato.

La Televisión, a pesar de ser uno de los medios convencionales de comunicación ha sido el instrumento más empleado por los ciudadanos para informarse y conocer los acontecimientos y gestiones de las autoridades en territorio, dejando a los demás medios como secundarios o alternativos. Es así que el GAD Municipal de Tulcán debe fortalecer y promocionar e incentivar a la exploración de los otros medios digitales que constantemente va evolucionado. Un pormenor que resaltar de la gráfica es que la mayor parte de ciudadanos de alguna manera se informan ya sean con los medios convencionales o tecnológicos.

Pregunta 2.- ¿Ha hecho uso de la plataforma web del GAD Municipal de Tulcán?

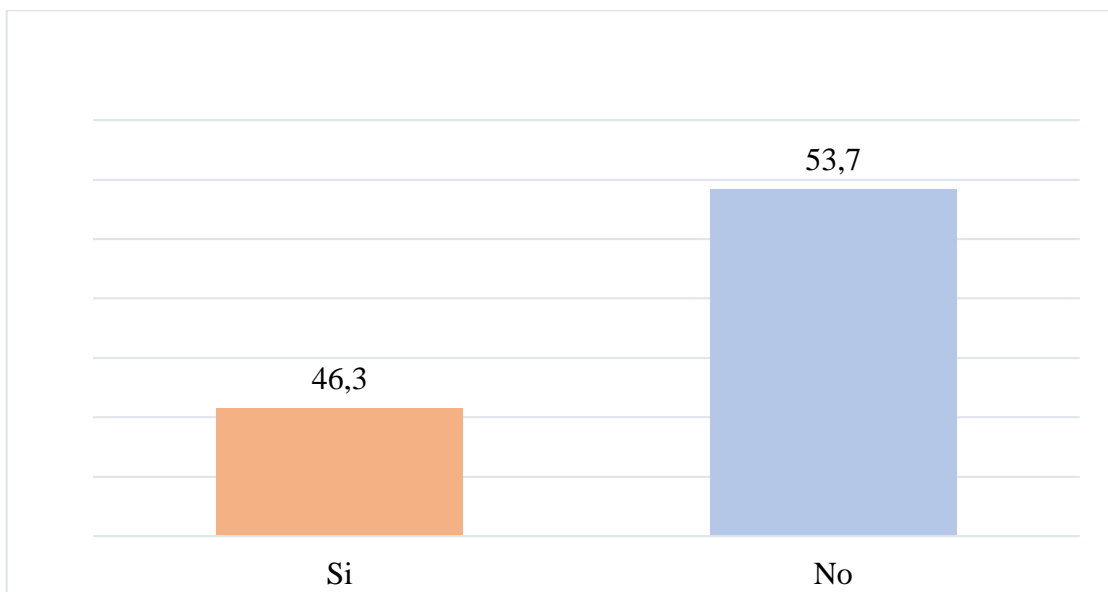


Figura 2: Uso de la plataforma web. 2021. Elaboración propia

Fuente: Resultados encuesta aplicada en el cantón Tulcán (2021).

La pregunta se enfoca en conocer si la población que se encuentra económicamente activa hace uso de la plataforma web, que ofrece el GAD Municipal de Tulcán hacia la ciudadanía. Mediante los datos se visualiza que más de la mitad no hace uso, se concibe que son debido a distintos factores secundarios; mientras que la otra parte expone que si lo visita a menudo y hace uso de la misma.

Por lo tanto, se puede mencionar que la plataforma web creada por el GAD no es muy concurrida por los ciudadanos; por razón de que los servicios en línea no son promocionados en medios de comunicación y además no satisfacen las necesidades del usuario y podría ser posible que no cuenta con la seguridad e información básica dentro de la plataforma.

Es importante que la plataforma web que ofrece el GAD Municipal de Tulcán sea reestructurado con nuevos servicios digitales de fácil acceso, que permita al ciudadano consultar, gestionar trámites, realizar pagos y transferencias, sugerencias y comunicación directa con las autoridades que laboran en el respectivo cargo; así mismo la información que

se exponga en el sitio sea actualizada y exponga las acciones y gestiones que se está llevando a cabo por cada uno de los departamentos.

Pregunta 3.- Si la respuesta es negativa ¿Por qué?

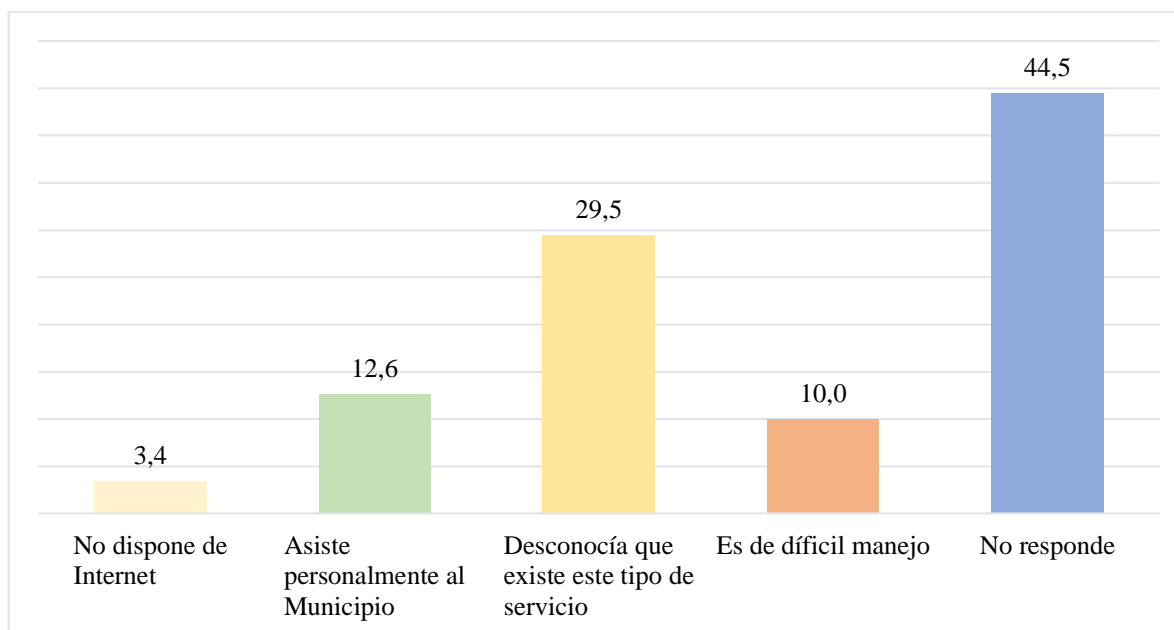


Figura 3: Razones por las que no usa la plataforma web.

Fuente: Resultados encuesta aplicada en el cantón Tulcán (2021).

La pregunta se centra en reconocer las razones por las cuales los ciudadanos no ingresan a la plataforma web, que oferta el GAD Municipal de Tulcán. De la población encuestada, se identifica que casi la mitad no encaja en ninguna de las opciones expuestas, se comprende que es por desinterés o algún otro elemento que limite el acceso y uso de la misma. A la vez resaltar; la cuarta parte indican que desconocen la existencia de la plataforma web, por tal caso desde el GAD Municipal de Tulcán, mediante el departamento de Tics y comunicación, se debe realizar la publicidad, por medio de los medios de comunicación convencionales (televisión, radio, medios escritos) y accesibles para los ciudadanos.

Otro dato a considerar, a pesar de ser minoritario en su representación, es que los ciudadanos prefieren asistir personalmente al municipio para realizar sus diligencias o cualquier consulta; por causa de la plataforma web que presenta el GAD Municipal no es eficiente, la información está incompleta, las respuestas a las consultas son tardías haciendo

que se acomplejase la realidad y creando duda del dato que se recibe; del mismo modo se expone que la plataforma web es de difícil manejo por el que se requiere un manual que permita guiarse y motivar a ingresar y explorar los diferentes servicios que se oferte.

A pesar de ser el dato mínimo de población que no dispone de internet es importante que se tome en cuenta desde el GAD y se gestione acciones alternativas que les permita tener el acceso a la conectividad, conectados e informados de las gestiones de los distintos niveles de gobierno; por ende, participen de forma directa y no se excluyan de ningún servicio online que oferta desde el GAD Municipal de Tulcán.

Pregunta 4.- ¿La plataforma web del GAD de Tulcán, brinda servicios de calidad mediante la plataforma web?

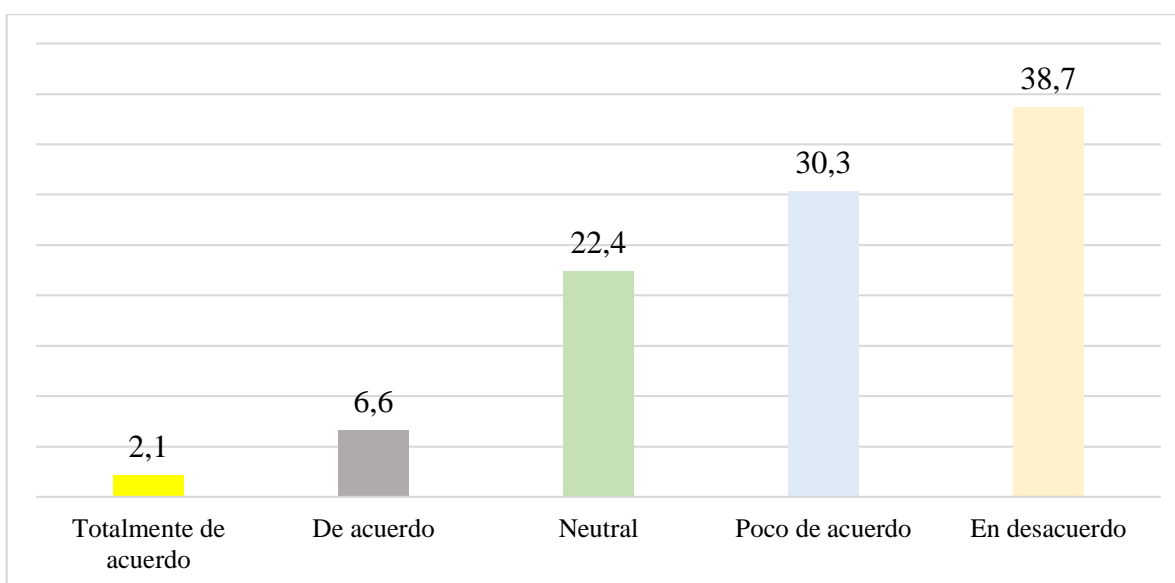


Figura 4 Calidad de servicios.

Fuente: Resultados encuesta aplicada en el cantón Tulcán (2021)

El objetivo es identificar si los servicios que se oferta en la plataforma web del GAD Municipal de Tulcán es de calidad. Los datos representan que mayoritariamente la población está y poco de acuerdo y un porcentaje mínimo que no influye en la tabla de datos menciona que sí están totalmente de acuerdo; esto se convierte en un cuestionamiento a las autoridades de turno a realizar un planificación eficaz y distribución de presupuesto para el área de tics y

pueda modernizar, implementar nuevos servicios y a la vez dinamizar la gestión digital, respuestas y soluciones pertinentes a las necesidades de los ciudadanos.

La calidad de servicios comprende atender a necesidades y consultas oportunamente haciendo que el usuario se sienta satisfecho, juntamente buenas expectativas e imagen hacia la institución; exponiendo el significado se puede mencionar que es necesario crear un plan estratégico donde la innovación sea el pilar central para contribuir a la implementación de nuevos servicios digitales, respuesta rápida y gestión de nuevos proyectos, actividades que permita actuar en territorio con los ciudadanos y buscar un desarrollo en conjunto para el cantón.

Pregunta 5.- La plataforma web del GAD Municipal de Tulcán, permite fácil acceso, para la realización de trámites y consultas.

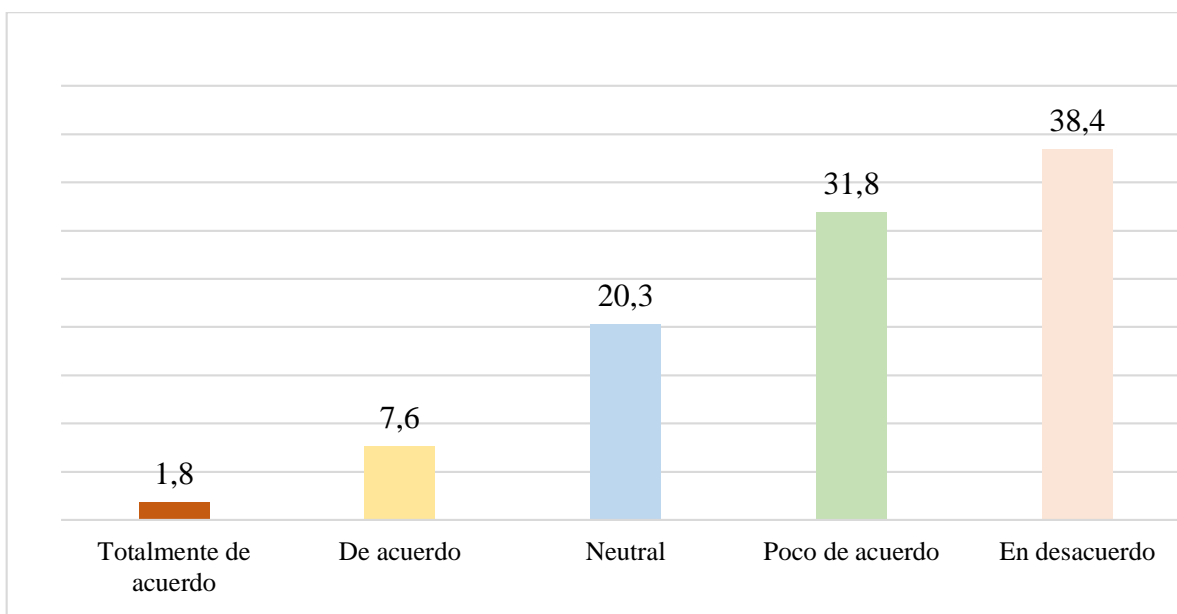


Figura 5: Fácil acceso para la realización de trámites.

Fuente: Resultados encuesta aplicada en el cantón Tulcán (2021).

Se centra en determinar si la plataforma web del GAD Municipal de Tulcán permite el fácil acceso para la realización de trámites. En la gráfica se puede reconocer que la mayor parte de población está en desacuerdo, por lo que se hace el llamado a las autoridades a emplear acciones encaminadas a mejorar la plataforma web y ser de fácil administración. Es importante la innovación, con la infraestructura tecnológica necesaria, para que sea integral,

de fácil manejo; a la vez sugerir crear un manual, con lenguaje comprensivo que facilite la pronta asimilación y navegación en el mismo.

Pregunta 6.- Los trámites en línea que realiza en la plataforma web del GAD Municipal de Tulcán cumple con sus necesidades.

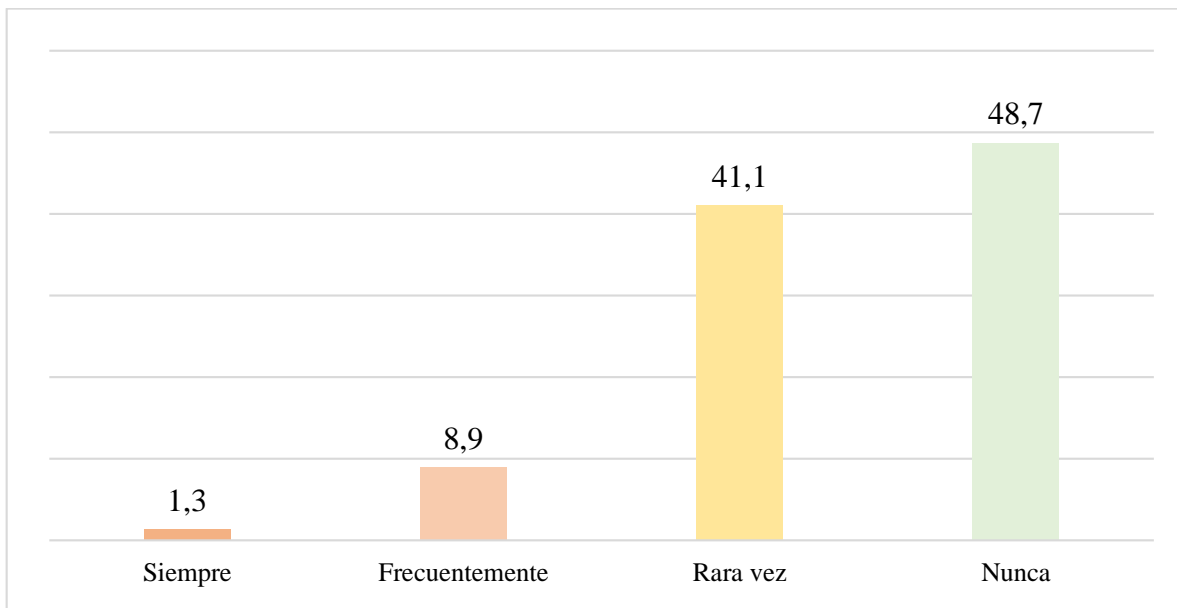


Figura 6: Conocer si los trámites satisfacen las necesidades.

Fuente: Resultados encuesta aplicada en el cantón Tulcán (2021).

La finalidad es conocer si los trámites online, que brinda el GAD Municipal de Tulcán satisfacen con las necesidades de los ciudadanos. Gráficamente se puede observar que la mitad de la población que ha sido encuestada indica que nunca; aproximadamente la otra mitad rara vez, por lo que se concluye que el sitio casi nunca ha satisfecho los requerimientos y ha dejado la información que proporciona en cuestionamientos e inseguridades.

Por lo tanto, se comprende que es ineficiente con los servicios digitales que posee la plataforma digital hasta la actualidad y obliga a los ciudadanos acudir directamente al municipio ya sea para consultas o realizar sus diligencias; el contexto que se presenta es complejo en una época donde las Tics ya son parte de la sociedad y como GAD Municipal no reestructure su plataforma web para la atención directa y eficiente a las necesidades.

En la observación a la plataforma web, se puede verificar que está incompleto, posee ciertos portales que no permiten acceder, información incompleta; por consiguiente, es importante que se modernice y se tome un nuevo de gestión pública incluyendo las Tics para dar un buen servicio mediante el sitio web oficial del GAD Municipal de Tulcán.

Pregunta 7.- La información que presenta la plataforma web del GAD Municipal de Tulcán lo mantiene enterado de las actividades que realiza lo funcionarios en territorio.

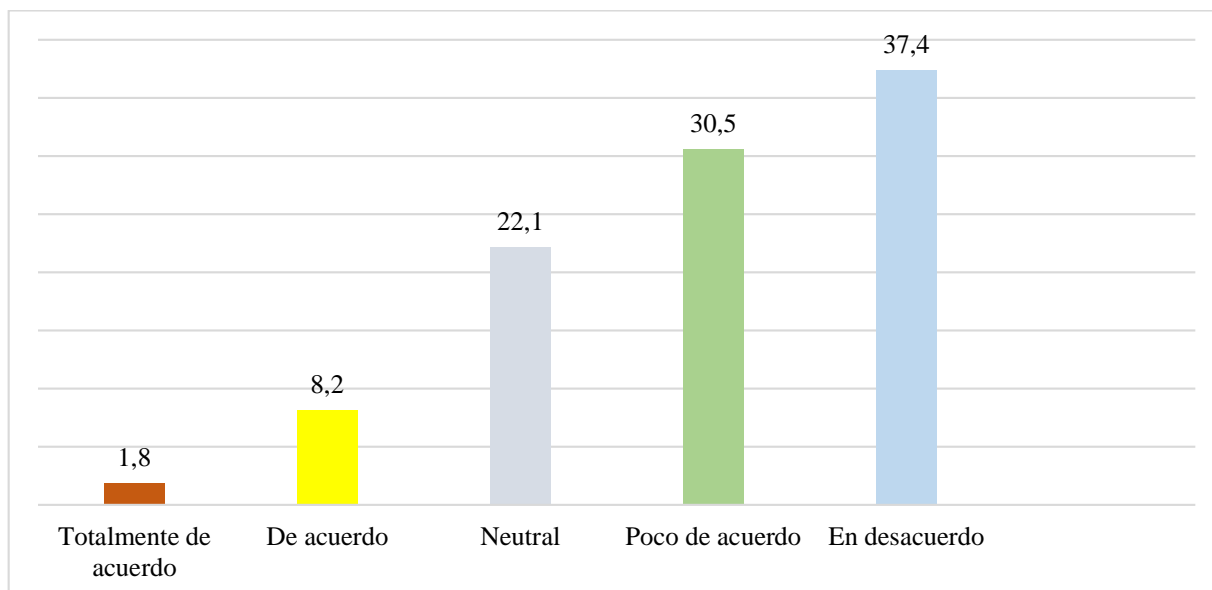


Figura 7: La información del GAD mantiene informado a los ciudadanos.

Fuente: Resultados encuesta aplicada en el cantón Tulcán (2021).

Respecto a que, si la información que presenta el GAD Municipal de Tulcán se mantiene enterado de las actividades y gestiones que realizan los funcionarios en territorio, se observa que la mitad de población encuestados está en desacuerdo, así mismo casi la cuarta parte de encuestados muestran indican neutral lo que difiere que a menudo reciben información de las acciones llevadas a cabo en los distintos departamentos del GAD.

El acceso a la información es un derecho que todo ciudadano lo posee; por lo tanto, las entidades públicas tienen la tarea de gestionar mecanismos que permitan informarse. Para La información debe ser pública, accesible y no se mantenga oculto entre las autoridades y funcionarios que se encuentran laborando. La publicación de información ayudará a los

ciudadanos conocer y entender las gestiones de sus representantes, además se fortalecería la transparencia en la gestión, facilitaría el proceso de rendición de cuentas, participación ciudadana, la legitimidad hacia las autoridades y se evitaría la duplicidad y tergiversación de datos.

Pregunta 8.- ¿Cómo califica el servicio que brinda el GAD Municipal a través de la plataforma web?

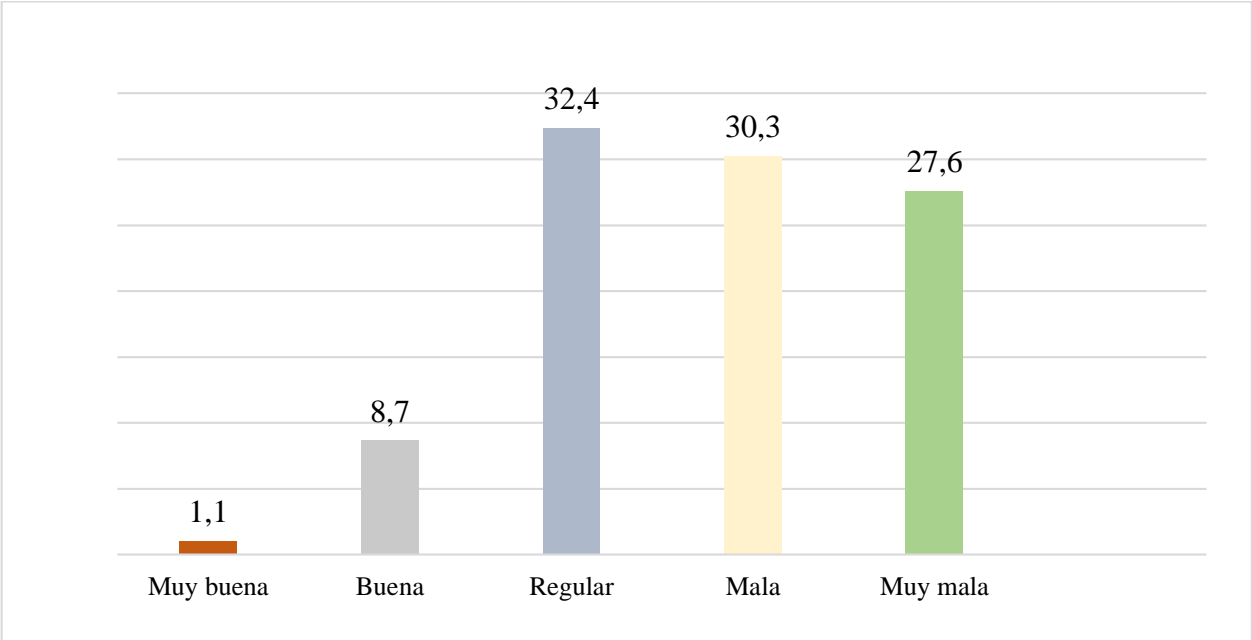


Figura 8: Calificación al servicio que brinda mediante la plataforma web.

Fuente: Resultados encuesta aplicada en el cantón Tulcán (2021).

Tal como puede verse en la representación, la ciudadanía califica con mayor porcentaje regular, mala y muy mala al servicio y la mínima parte califica como buena y muy buena el servicio que brinda a través de la plataforma web por lo tanto se ve en la necesidad de poner énfasis en atender y cumplir al máximo las expectativas de los usuarios, en entender que la calidad, eficiencia y eficacia son temas de gran relevancia dentro una institución para brindar servicios óptimos

Pregunta 9.- ¿Usted ha hecho uso de las zonas wifi que ha implementado el GAD Municipal de Tulcán?

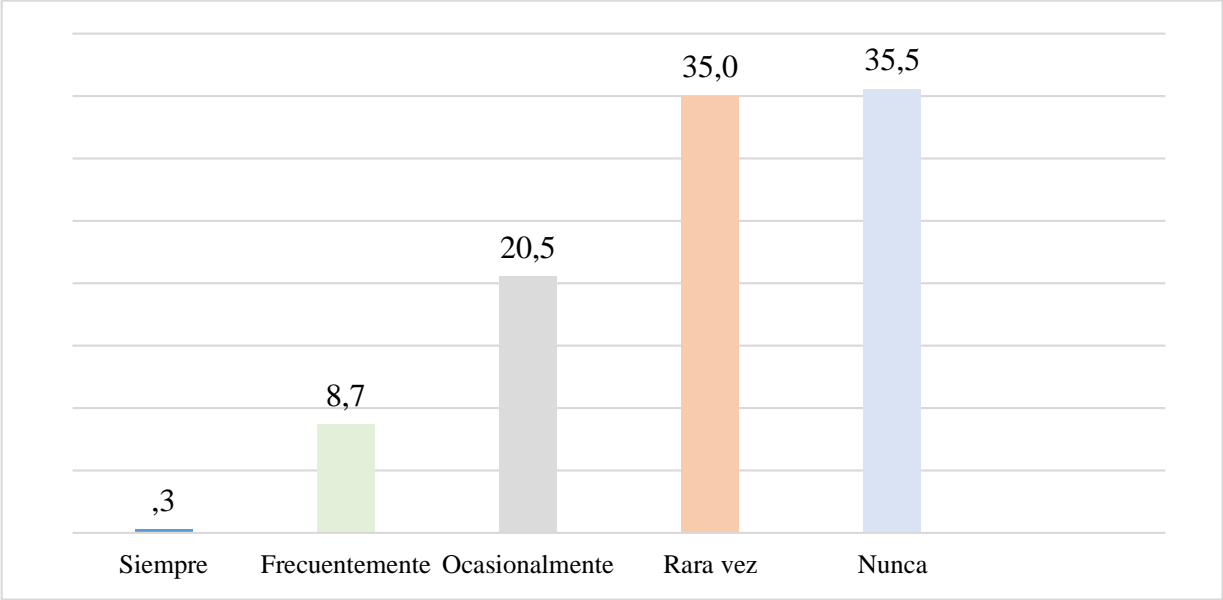


Figura 9: Uso de la plataforma web.

Fuente: Resultados encuesta aplicada en el cantón Tulcán (2021).

El acceso a internet es un servicio primordial del estado hacia la ciudadanía para poder mejorar los servicios sin embargo al hacer el acercamiento a los mismos se pudo constatar que en su mayoría nunca ha hecho uso de las zonas wifi implementadas por el GAD Municipal de Tulcán, no obstante ciertos ciudadanos rara vez hace uso de las zonas wifi, se aduce de que la ciudadanía dispone de internet fijo, y en caso de que las familias no poseen internet no permiten acceder y conocer de las gestiones que se realizar. Se ve en la necesidad de que las zonas wifi deben tener mejor promoción o información de los sitios donde se puede acceder a las mismas.

Pregunta 10.- ¿Qué tan satisfecho se siente con la calidad de conectividad de las zonas wifi que ha implementado el GAD Municipal de Tulcán?

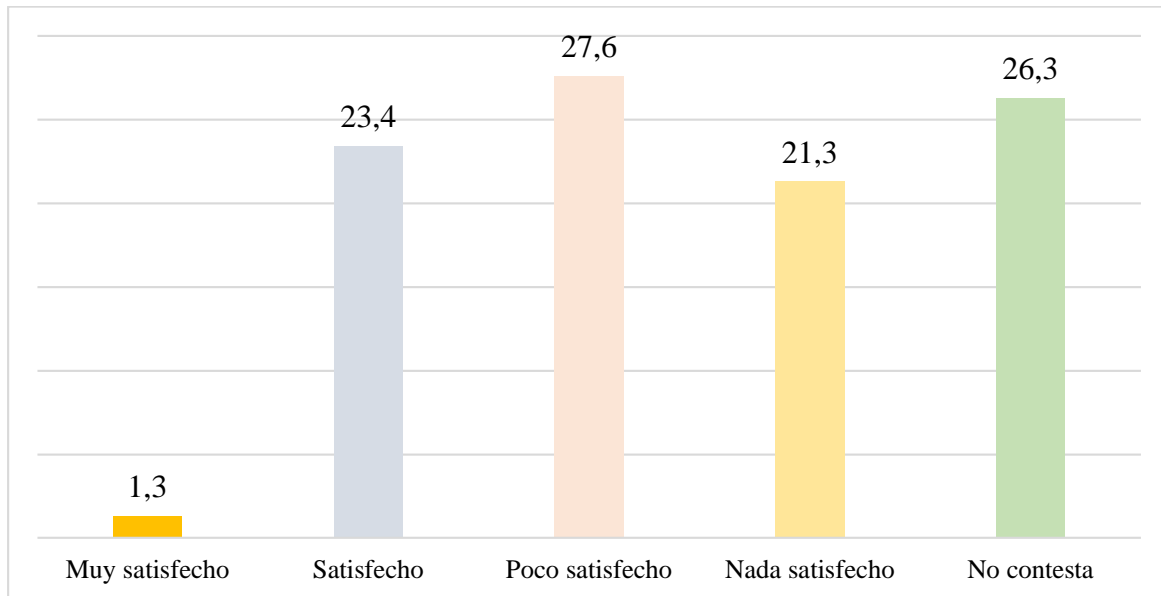


Figura 10: Satisfacción con la conectividad a las zonas wifi.

Fuente: Resultados encuesta aplicada en el cantón Tulcán (2021).

Se evidencia que la personas que hacen uso de las zonas wifi se sienten poco satisfechos con la conectividad de estas zonas, podría ser debido a la baja velocidad provocando perder o realizar las actividades normalmente ya sea para estudio, investigación o comunicación; por lo que se debe mejorar la cobertura y velocidad de internet, para que los usuarios puedan beneficiarse de este servicio sin interrupciones en el transcurso de su uso. Hacer uso de forma segura por medio de la actualización de sistemas operativos.

Pregunta 11.- ¿Qué tipo de información recibe usted por los medios de comunicación que brinda el GAD de Tulcán?

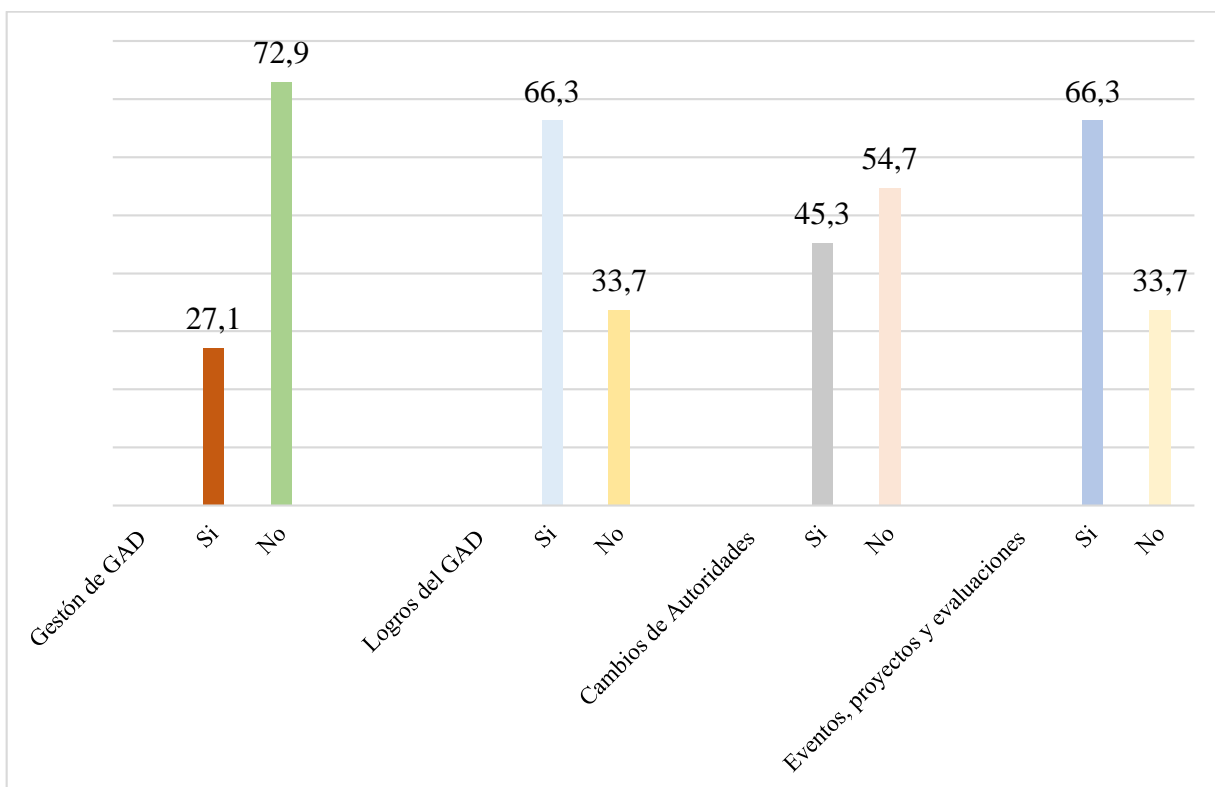


Figura 11: Tipo de información que recibe.

Fuente: Resultados encuesta aplicada en el cantón Tulcán (2021).

Mediante los medios de comunicación se puede exponer que las dos mitades se informan acerca de los logros alcanzados que siempre son publicados ya sea por redes o por televisión mientras que los eventos y proyectos que realiza el GAD Municipal de Tulcán son de importancia para la ciudadanía no son tan enterados debido a que este tipo de eventos solo acuden personas u autoridades seleccionadas de otras instituciones. Por tanto, es necesarios que se mantenga al tanto a la ciudadanía de todas las actividades que se realiza dentro de la institución ya sea por medios de comunicación o redes sociales que hoy en día son más frecuentados por la ciudadana.

Pregunta 12 ¿Conoce usted de gobierno electrónico?

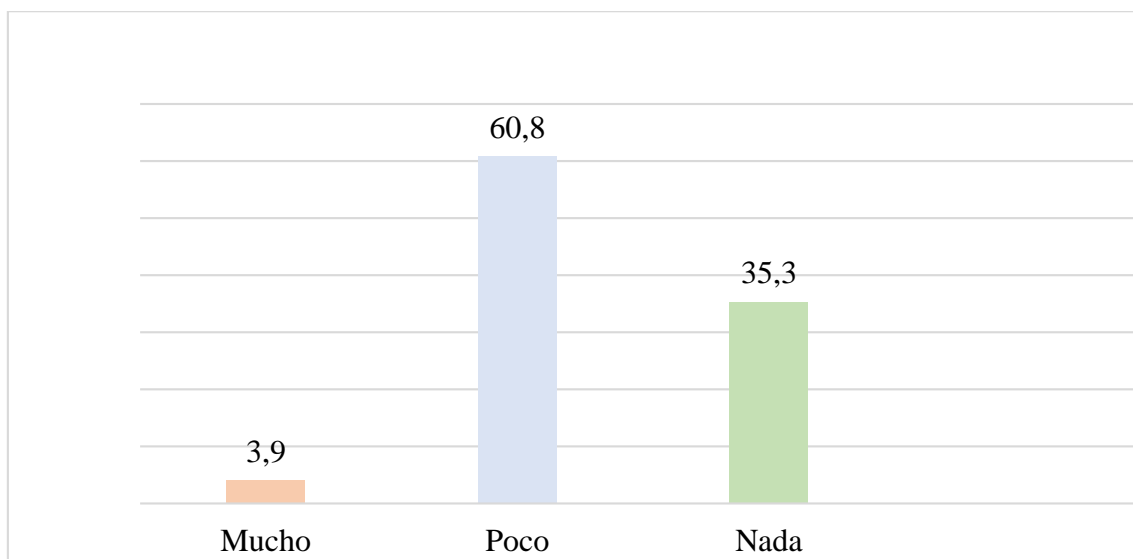


Figura 12: Conocimiento del gobierno electrónico.

Fuente: Resultados encuesta aplicada en el cantón Tulcán (2021).

Aunque es evidente el avance de la tecnología en el mundo se ve el escaso conocimiento de la ciudadanía en el tema de gobierno electrónico. La mayoría de los encuestados poco saben a lo que se refiere, es importante reconocer que GE es un recurso importante dentro del sector público debido a que con esto se puede acceder a la transparencia, participación, calidad, eficiencia y eficacia para gobernar por medio de internet. A la vez se requiere que el GAD Municipal promocióne acerca de lo que es el gobierno electrónico para que sepan que con la implementación de esto es más fácil y realizar las gestiones dentro de la institución.

Pregunta 13.- ¿Le gustaría que se implemente el gobierno electrónico en la gestión y administración del GAD Municipal de Tulcán?

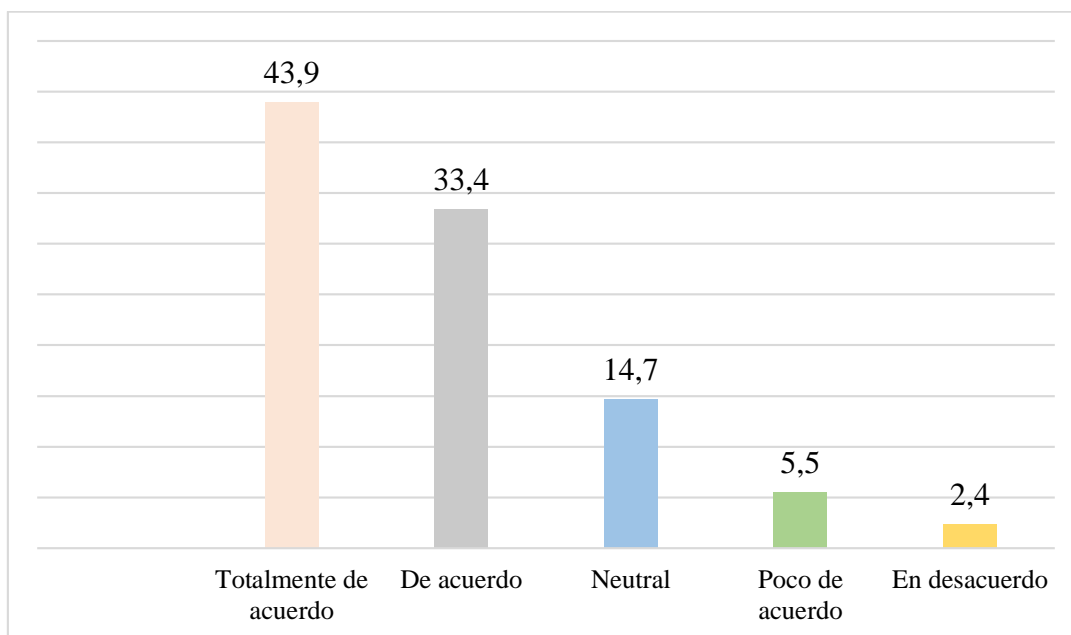


Figura 13: Implementación del GE.

Fuente: Resultados encuesta aplicada en el cantón Tulcán (2021).

Casi la mitad de encuestados está totalmente de acuerdo con que se implemente el Gobierno electrónico, asumiendo que es de gran utilidad esta iniciativa debido a que los procesos que se pueden ejecutar dentro del GAD Municipal sean transparentes aprovechando de la mejor manera la Tecnologías de Información y Comunicación y así realizar trámites de manera segura y adecuada.

Pregunta 14.- Que servicios en línea le gustaría que se implementen dentro del GAD Municipal de Tulcán.

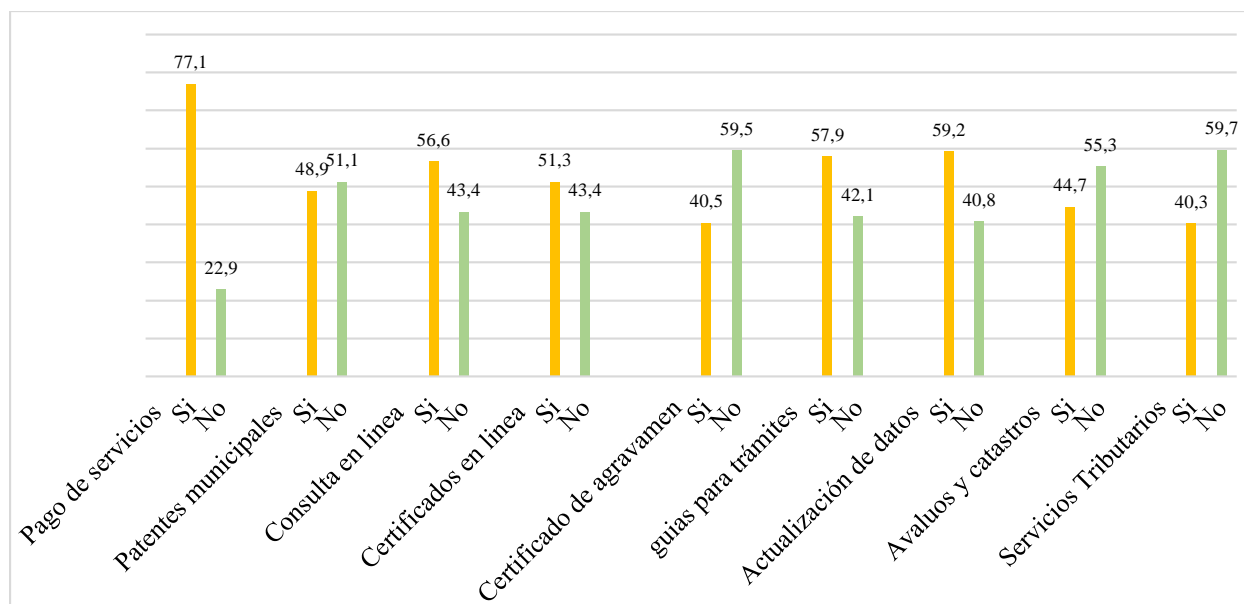


Figura 14: Servicios digitales que desean que se implementen en la plataforma web.

Fuente: Resultados encuesta aplicada en el cantón Tulcán (2021).

De acuerdo con la tabla que se pone a disposición de los encuestados los ciudadanos piensan que es importante que se implemente la mayoría de los servicios, teniendo en cuenta que son necesarios dentro del GAD debido que a conforme van avanzando los años se ve la necesidad de efectuar cada servicio en línea reduciendo costos y tiempos. En base a la tabla se puede verificar que el mayor porcentaje requiere que se incorpore los pagos de servicios en línea, actualización de datos, guías para trámites y consulta en línea por ser necesidades básicas de los ciudadanos.

Estos requerimientos son primordiales para evitar procesos repetitivos a la hora de realizar los trámites. Sin embargo, las otras opciones también se requieren implementar a razón de que la plataforma debe ser integral de uso fácil, para satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

4.2. DISCUSIÓN

Para el desarrollo de este apartado se toma en cuenta si se responden las preguntas de investigación, las cuales son piezas claves en el desarrollo de este estudio.

- ¿Cuáles son los componentes de la Gestión Pública en los tiempos modernos?

De acuerdo Valeriano, (2012) con la modernización de la gestión pública es un proceso de carácter técnico y político en el cual existen cambios de actitudes y se fortalecen la agilidad de procesos y la reducción de procedimientos, los cuales se basan en 5 pilares fundamentales los cuales son

- Políticas Públicas, Planes Estratégicos y Operativos
- Presupuesto para Resultados
- Gestión por Procesos, Simplificación Administrativa y Organización Institucional
- Servicio Civil – Meritocracia
- Sistema de Información, Seguimiento, Monitoreo, Evaluación y Gestión del Conocimiento. (p.60)

Estos pilares se articulan en ejes, los cuales son el gobierno abierto y el gobierno electrónico. En base a lo expuesto anteriormente esta investigación se basa en el quinto pilar el cual se apoya en los sistemas de información, seguimiento, monitoreo, evaluación y gestión del conocimiento con el uso del eje transversal el gobierno electrónico, en donde por medio de las Tics, se busca mejorar la difusión de la información y los servicios ofrecidos a los usuarios, además de aumentar la transparencia y participación ciudadana.

Igualmente Barragán y Guevara, (2016) mencionan que en nuestro país se ha fomentado el desarrollo de la gestión pública centrados con las Tecnologías de la Información y Comunicación Tics para acercarse más a los usuarios y mejorar los servicios que se les ofertan, los autores mencionan que herramientas como el gobierno electrónico potencia la participación ciudadana, sin embargo, el Ecuador no tiene un modelo de crecimiento y planificación basadas en el gobierno electrónico, dando soluciones institucionales sin evaluar las necesidades y requerimientos de la población; del mismo modo el GADM de Tulcán por las limitaciones económicas, voluntad política y ausencia de un modelo de gestión, los

procesos han sido ineficientes, evitando el desarrollo y reestructuración de la plataforma web para la dinamización y promoción servicios de calidad.

- ¿Cuáles son los medios tecnológicos que posee el GAD Municipal de Tulcán para promover la gestión pública eficiente en el GAD Municipal de Tulcán en el periodo 2017 – 2019?

El GAD Municipal de Tulcán cuenta con medios tecnológicos, tales como: Plataforma web, correo electrónico. La plataforma web es denominada “Tulcán para la vida”, cuyo link de acceso es el siguiente: <http://www.gmtulcan.gob.ec/municipio/>.

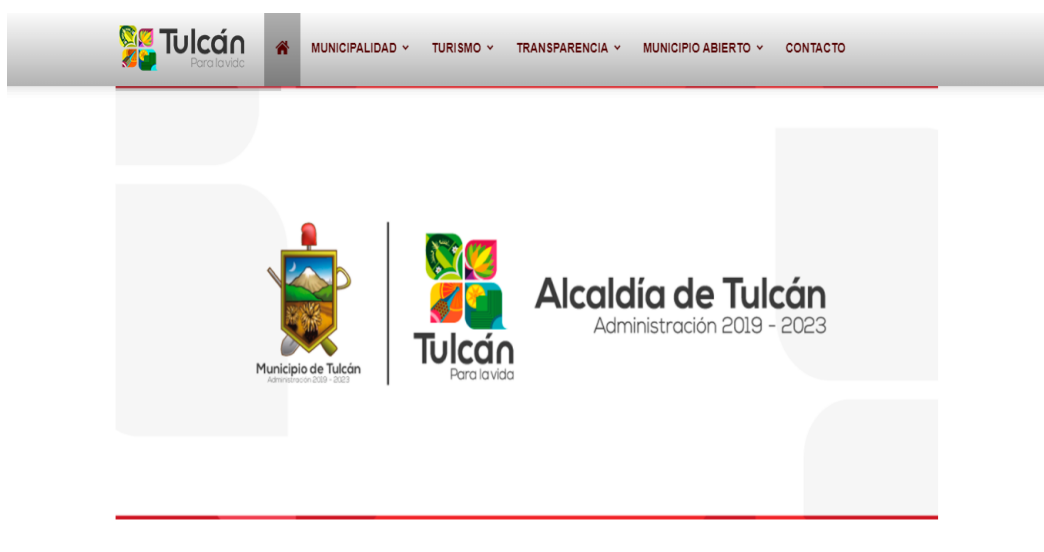


Figura 15: Página del GAD Municipal

Fuente: (Gobierno Municipal de Tulcán, 2022)

La mencionada plataforma no es integral, en la cabecera de la plataforma se encuentra la Barra de menú con la pestaña, Municipalidad, en la que desenlaza diversas opciones como: en la que bibliografía del alcalde actual, estructura orgánica, valores y principios, fondos concursables e inscripción de consejos consultivos; estas contienen información a partir del año 2019. Mientras que el ícono de alcaldes, simbología, reseña histórica y artistas notables no permiten el acceso o indica el mensaje de sitio en construcción.



Figura 16: Actualizaciones de la plataforma web del GAD Municipal

Fuente: (Gobierno Municipal de Tulcán, 2022)

La pestaña de Turismo cuenta con cinco opciones, en la que el ícono de Atractivos Turísticos contiene información básica mientras en opciones como Servicios Turísticos, alojamiento, gastronomía y galería de imágenes no contiene ningún dato informativo. Para potenciar turismo en el cantón Tulcán se recomienda realizar gestión turística y a la vez publicar para que sea de conocimiento público.



Figura 17: Página del GAD Municipal Servicios de Turismo

Fuente: (Gobierno Municipal de Tulcán, 2022)

Seguidamente en el portal de Transparencia contiene íconos de acceso a la LOTAIP con información desde el año 2019 hasta el presente año y la rendición de cuentas del año 2020 y 2021, expuesta por fases y con contenido audiovisual.



Figure 17: Página del GAD Municipal Mención de Cuentas
Fuente: (Gobierno Municipal de Tulcán, 2022)

En la pestaña de Municipio abierto posee las opciones de servicios en línea que permite ingresar para realizar la consulta de predio urbano y rural (proceso de consulta en línea eficiente); la otra opción es Intranet lo cual está anclado con el correo institucional, el formulario para la salida del personal y el soporte Tic no permite el acceso. A la vez indicar que la pestaña de contacto no contiene información.

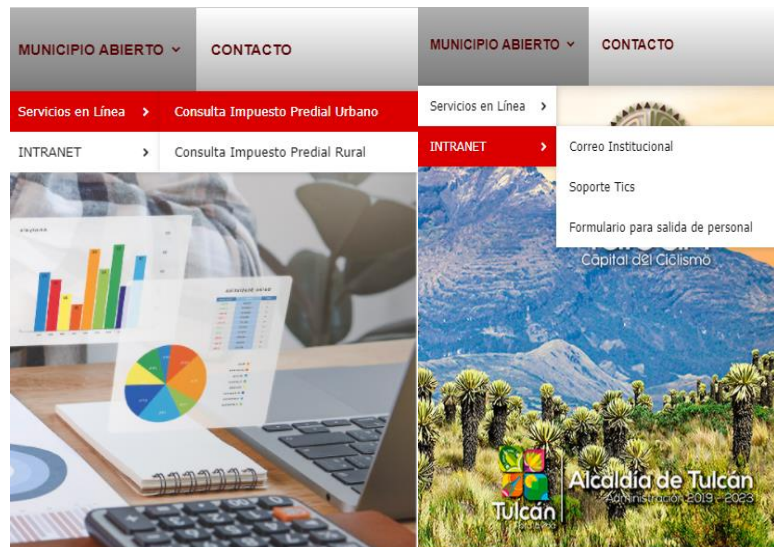


Figura 18: Servicios de Municipio Abierto del GAD Municipal

Fuente: (Gobierno Municipal de Tulcán, 2022)

En el cuerpo de la plataforma web, los comunicados. Convocatorias, y noticias que se realizan en la gestión del GADM de Tulcán.

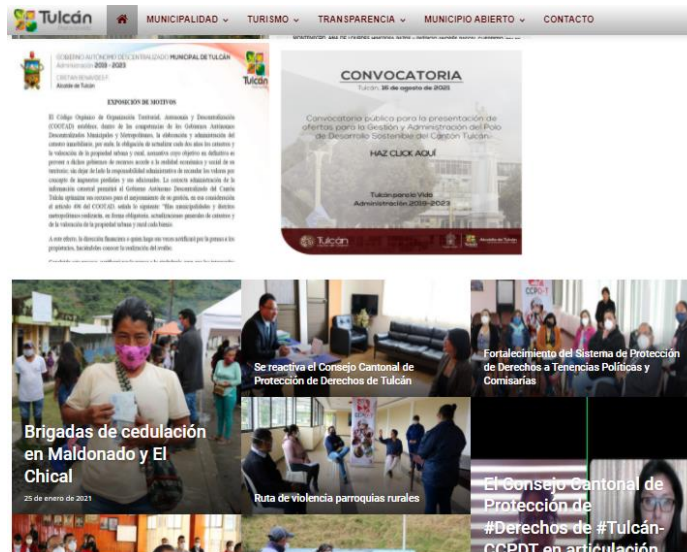


Figura 19: Convocatorias y Noticias del GAD Municipal

Fuente: (Gobierno Municipal de Tulcán, 2022)

Seguidamente se muestra iconos de guía de trámites y servicios en la que detalla los requisitos y pasos a seguir para realizar las diligencias de forma presencial en el municipio y como también con el apoyo de la plataforma digital; en el ícono de gestión documental electrónica no posee ningún dato; en el ícono de normativa legal se encuentra establecida desde la constitución, leyes orgánicas y ordinarias a las que rigen para la gestión dentro del GAD, reglamentos, ordenanzas municipales que se han expedido desde el año 2009 y sentencias que se han ejecutado.

En el ícono de infraestructura de datos espaciales permite acceder a la vista geoespacial de la ciudad de Tulcán; continuando, el ícono de Datos Abiertos se encuentra estática; el icono de Apps se encuentra enlazado con el Cementerio de Tulcán, Terminal Terrestre, Mercados, Estadios y no detalla ningún servicio o dato secundario, en el penúltimo ícono de Servicio al vecino permite acceder a conocer las zonas de conexión de internet gratuita, puntos seguros de la ciudad, las rutas de recolección no posee ningún dato informativo y el último ícono de Compras públicas se encuentra inaccesible.



Figura 20: Servicios del GAD Municipal

Fuente: (Gobierno Municipal de Tulcán, 2022)

En la parte inferior de la parte inferior se muestra la barra de información para el acceso a la información para el Concurso público – Apps y revisión vehicular y a la vez los datos del proyecto puesto en marcha en la ciudad de Tulcán del Centro de Revisión Técnica vehicular.

Concurso Público
APPs
CENTRO DE REVISIÓN TÉCNICO VEHICULAR TULCÁN

APPs CENTRO DE REVISIÓN TÉCNICO VEHICULAR TULCÁN	DOCUMENTO
CONVOCATORIA PLIEGOS CRTV	Ver
RESOLUCION INICIO CRTV	Ver
PLIEGOS - TDR-CRTV	Ver
ANEXOS	Ver
BASE LEGAL APPs	Ver
ACTA DE SESIÓN DE LA COMISIÓN APPs CRTV Nro 11-PREGUNTAS y RESPUESTAS	Ver
ACTA DE CONVALIDACIÓN DE ERRORES DE LA OFERTA	Ver
SELECCIÓN DEL GESTOR PRIVADO	Ver
GESTOR PRIVADO	Ver

Figura 21: Página del GAD Municipal Técnica Vehicular de Tulcán

Fuente: (Gobierno Municipal de Tulcán, 2022)

En la parte inferior se encuentra anclado el Google Maps, en la que se muestra la ubicación del GADM de Tulcán y el código lector QR donde indica la dirección y número telefónico.

La exploración de todas las pestañas e íconos de la plataforma digital del GADM de Tulcán permitió identificar la desorganización de las pestañas, información incompleta, opciones estáticas que no dan acceso, espacios en construcción y un servicio que solo permite realizar la consulta y más no realizar el trámite completo, es evidente que el sitio no cuenta con una opción de comunicación donde se puedan realizar quejas y sugerencias para mejorar la plataforma digital.

En la reestructuración es importante tomar en cuenta aspectos como: imagen de la plataforma cuidando aspectos como de diseño, estructura, contenido para el fácil acceso a la información actualizada y motive al acceso y uso de la plataforma; de la misma manera acceder a información de periodos anteriores para saber cómo fue su administración; examinando con ello la transparencia y rendición de cuentas.

La reestructuración es importante tomando en cuenta aspectos como: imagen de la plataforma, estructura, configuración de servicios para atención a la ciudadanía, contenido informativo de fácil acceso y motive al acceso y uso de la plataforma; de la misma manera permitir el acceso a información de periodos anteriores para saber cómo fue su administración y examinar a las autoridades de turno.

Una plataforma web referente es del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, cuyo link de acceso, es el siguiente: <https://www.quito.gob.ec/>



Figura 22: Página del GAD Municipal Técnica Vehicular de Tulcán

Fuente: Plataforma web del Distrito Metropolitano de Quito

La mencionada plataforma web es integral, se destaca por poseer guía para todos los trámites online y a la vez brindar los siguientes servicios: Pago de crédito/ debito, exoneración de impuesto predial, consulta y obligaciones, lugares de pago impuesto predial 2022, planes piloto de reactivación económica, LUAE Digital, anexos de reclamos o peticiones administrativas tributarias, declaración en línea patente, transferencia de domicilio, consulta de trámites en línea, solicitud de IRM definitivo, informe de regulación metropolitana, informe de compatibilidad, entre otros; con la finalidad de atender a las necesidades y requerimientos de los ciudadanos.

La información en cada una de las pestañas e íconos, se encuentra organizada periódicamente de todos los procesos, gestiones, logros, informativos, normativa legal que se expide en la institución, como también los ordenamientos jurídicos a los que se rigen. Además, permite la participación e interacción ciudadana de modo abierto mediante mensajes escritos, votaciones, en los distintos proyectos, ordenanzas que se encuentren en debate y resolución mediante la plataforma web.

En la plataforma web también permite el acceso a la radio municipal, sesiones de consejo mediante la transmisión online y se encuentran ancladas las distintas empresas metropolitanas, dependencias, secretarías y agencias; cada una de las mencionadas brindan información y a la vez prestan servicios online a la ciudadanía. El elemento que resalta en la plataforma es que contiene información del Gobierno abierto para la formación, enseñanza e información a los ciudadanos, de un nuevo modelo de gestión que a futuros años se va emplear y modernizar continuamente, reduciendo las brechas sociales y necesidades de la población.

Es decir, la plataforma web posee diferentes atributos necesarios y está configurada con todos los servicios digitales para la atención a la ciudadanía; por lo tanto, consideramos referente y modelo ejemplar para los demás GADs, especialmente para el GADM de Tulcán que posee una plataforma web estática y necesita ser reestructurada para la atención eficiente a las consultas y necesidades ciudadanas.

- ¿Cómo incide las Tics en la Gestión Pública del GAD Municipal de Tulcán en el periodo 2017 – 2019?

En base a la encuesta aplicadas a la población económicamente activa permitió identificar si se está realizando una correcta gestión, con la implementación de las Tics, en el GAD Municipal de Tulcán. Los datos indican un alto porcentaje de la población no hace uso frecuente de la plataforma web, una de las razones es el desconocimiento de estas herramientas, otra razón es que estas no cumplen con las necesidades de los usuarios; si bien en las entrevistas y la observación de campo pudimos observar la existencia de procesos y procedimientos para la construcción de esta plataforma web, es evidente el desinterés por parte de la población, y este es un aspecto que la institución debe fortalecer, considerando que el uso de estas herramientas que facilitan trámites y ahorran tiempo; la plataforma web puede contar con todas la funcionalidades pero si no se pone a disposición de la sociedad no tendría el valor que se merece.

La administración pública sugiere la aplicación de la burocracia, pero de una forma eficiente y eficaz; si bien es necesaria y nunca se podrá prescindir de ella las Tics, permitirán organizar y facilitar los procesos que siempre deberán tener un orden, por ejemplo: el pago de servicios, consultas y guías para los diferentes trámites realizados en el GAD. Otro aspecto para considerar, es que, a pesar de que el uso de redes sociales es masivo en la población, el mayor medio de comunicación de las gestiones realizadas por el GAD es por medio de la televisión, debido a que las redes sociales no mantienen informados de las actividades que realizan los funcionarios en el territorio.

Estos resultados son similares a los reportados por Ramírez, (2011) en donde la información de las gestiones de carácter público no es difundido correctamente, debido a que los administradores públicos no presentan un interés por actualizar y mejorar la calidad de las herramientas tecnológicas; a su vez sobre este tema Ávila, (2014) refiere que el uso de las Tics, permite impulsar a las entidades gubernamentales a un mejor servicio y gestión, facilitando una mejor comunicación entre las entidades públicas y sus servicios con los

ciudadanos; pero para lograr esto se necesita una transformación radical, continua capacitación, evolución de la burocrática tradicional a una virtual con todas las legalidades y la ingeniería que esta necesita.

Igualmente Moreno y Paredes, (2020) afirma que el GAD está en la búsqueda de innovar y mejorar los canales de difusión informativa, para que estos se actualicen periódicamente y así se satisfaga las necesidades de los ciudadanos; por este motivo se ha creado la nueva gestión pública o el gobierno electrónico, aunque no ha tenido la acogida esperada debido a que en el sector rural el internet es un servicio limitado, así también el direccionar recursos para la gestión de información para mejorarla y actualizarla cumpliendo así con las necesidades de los ciudadanos.

Del mismo modo, en las entrevistas a los funcionarios de GAD Municipal de Tulcán, mencionan que desde el año 2019 en donde se asumieron el cargo, han intentado mejorar los servicios, pero estas declaraciones no concuerdan con el resultado de la encuesta en donde los usuarios no consideran que la plataforma web cubra todas sus necesidades; los funcionarios del GAD afirman que factores culturales y la falta de implementación de una nueva infraestructura económica no permiten una total implementación de las Tics en la comunidad.

También resaltar que no existe una planificación integral de todos las áreas para la implementación de servicios en la plataforma web, de acuerdo con los funcionarios cada área de trabajo tiene sus responsabilidades e indicadores y se manejan de manera individual, para así realizar un plan general pero no específicamente al uso de las Tics en la gestión pública, igualmente los funcionarios advierten que el fomentar una cultura digital es clave para el éxito de la implementación de estas herramientas en la gestión pública, porque sin ningún compromiso de la comunidad por utilizar y participar en la gestión todas las planificaciones y estrategias serán en vano.

Para un mejor análisis de la incidencia de las Tics (Tecnologías de la información y la comunicación) en el GAD se utilizó la herramienta de tablas cruzadas del programa SPSS, con el fin de una mejor interpretación de los datos obtenidos.

Tabla 3.

Tabla cruzada uso de la plataforma web del GAD Municipal de Tulcán de acuerdo con la residencia del usuario

		Si	No	Total
Lugar de residencia	Centro	46	25	71
		64,8%	35,2%	100,0%
	Norte	65	36	101
		64,4%	35,6%	100,0%
	Sur	50	44	94
		53,2%	46,8%	100,0%
	Parroquias Rurales	15	99	114
		13,2%	86,8%	100,0%

Nota: Datos obtenidos de la encuesta realizada a la PEA

Interpretación: en base a los datos obtenidos se evidencia que el 86,8% de los encuestados residentes en las parroquias no han utilizado la plataforma web del GAD municipal de Tulcán a diferencia del sector norte, centro y sur que su uso es del 64,4-64,8 y 53,2% respectivamente, en base a esto se reconoce que existe un mayor desconocimiento en el sector rural, de las herramientas Tics que dispone actualmente el GAD Municipal de Tulcán, sobre lo expuesto cabe resaltar que el internet es accesible mayormente en el sector norte, centro y sur que en las parroquias rurales, por lo que podría ser un factor a considerar para futuras investigaciones. Igualmente se puede evidenciar que en el sector sur un 53% de los encuestados no utilizan esta herramienta tecnológica siendo este el sector con el mayor porcentaje de no usar la herramienta a diferencia del sector norte y centro.

Se puede evidenciar que quienes menos utilizan la plataforma web son las parroquias, en este caso es importante indicar que si bien las Tics tienen deficiencias en el GADM de Tulcán, el aspecto de atención a las zonas rurales es más importante, el uso de las Tics se aplica a nivel mundial pero las zonas lejanas de cada territorio deben tener un espacio de atención y para ello es indispensable contar con procesos de atención ciudadana tanto virtuales como ventanillas de atención físicas, recordando que todos los ciudadanos por derecho tienen los mismos beneficios; es responsabilidad de las entidades públicas llegar con

los servicios a todos los espacios y que por más tecnología existente los procesos de atención física no pueden ser olvidados y deben renovarse constantemente.

Tabla 4.

Tabla cruzada uso de la plataforma web del GAD Municipal de Tulcán de acuerdo a la edad.

		Sí	No
Edad	20 - 34 años	104	85
		55,0%	45,0%
	35 - 49 años	52	72
		41,9%	58,1%
	50 - 69 años	20	47
		29,9%	70,1%

Nota, datos obtenidos de la encuesta realizada a la PEA.

Interpretación: respecto al uso de la plataforma web en relación con la edad de la PEA del cantón Tulcán existe un mayor porcentaje de uso en ciudadanos de 20 a 34 años, por otro lado existe la población entre 50 a 69 años de edad presenta el mayor porcentaje que no usa la plataforma web del GAD Municipal de Tulcán, esto es puede ser tanto por el desconocimiento de esta herramienta, como también el hecho de que las personas dentro de este rango de edad no utilizan mucho las herramientas tecnológicas a comparación de los ciudadanos entre 20 a 49 años, por lo que para promover el uso de estas herramientas es importante ofertar a la ciudadanía capacitaciones gratuitas y continuas del uso de herramientas tecnológicas, por medio de estos se agilizarán los trámites requeridos por la comunidad sin la necesidad de desplazarse hacia el GAD Municipal haciéndolo desde la comodidad de su hogar.

Atendiendo a los resultados a la pregunta anterior se suma que las personas comprendidas en la edad de 50 a 69 años no usan la plataforma web, esto nos dan a entender la importancia de disponer y modernizar la administración pública tanto a nivel de tecnología como de procesos de atención ciudadana en el GADM de Tulcán, los dos son procesos que van de la mano cuyos resultados se verán reflejados en la satisfacción del usuario y la participación que tiene la ciudadanía con las políticas, programas y proyectos que se proponga.

Tabla 5.

Tabla cruzada de satisfacción de los usuarios con el uso de la plataforma web del GADM de Tulcán para trámites en línea.

		Siempre	Frecuentemente	Rara vez	Nunca
Lugar de residencia	centro	1	9	36	25
		1,4%	12,7%	50,7%	35,2%
	norte	1	10	58	32
		1,0%	9,9%	57,4%	31,7%
	sur	2	12	40	40
		2,1%	12,8%	42,6%	42,6%
parroquias	1	3	22	88	
	0,9%	2,6%	19,3%	77,2%	

Nota. Datos obtenidos de la encuesta realizada a la PEA.

Interpretación: acerca de la satisfacción del uso de la plataforma web para los trámites virtuales del GADM de Tulcán se observa que el 77% de los ciudadanos que residen en las diferentes parroquias nunca cumple con las necesidades de estos. A su vez que los ciudadanos que residen en el norte, centro y sur afirman mayormente que rara vez esta plataforma cumple con las necesidades que tiene la población; en base a esto se puede evidenciar una gran diferencia de acceso a la información entre las parroquias con los sectores norte, centro y sur. Una de las razones principales de esto es el servicio de internet por lo que se necesita un refuerzo sobre todo en este sector para que los ciudadanos puedan acceder a la información de la gestión pública de manera igualitaria y eficiente.

En este contexto Ávila, (2014) afirma que la integración de las Tics en la gestión pública conlleva por lo menos de implementar infraestructura tecnológica necesaria, tanto a la entidad pública como a la población, con la que se pueda tener un fácil acceso a las herramientas, ya que en base a los resultados presentes en esta investigación las zonas wifi públicas, la conectividad de la zona wi-fi proporcionado por el GAD Municipal de la ciudad de Tulcán es deficiente, por lo que obstaculiza un uso de las herramientas Tics, debido a la necesidad de una conexión a internet, también se evidenció el interés por el uso de gobierno

electrónico, esta herramienta moderna con modelo de gestión enfocada en mejorar la difusión de información y el balcón de servicios virtuales para los usuarios.

Ávila, (2014) menciona también que es necesario implementar canales de comunicación interactivas entre la entidad y la población, desarrollando la habilidad de escuchar el criterio de los ciudadanos, así se promoverá la participación ciudadana y se podrá aplicar medidas correctivas para mejorar la difusión de la información pública, ofertar todos los trámites que la ciudadanía tiene que realizar en la institución de manera virtual así garantizando la protección de los datos del ciudadano; verificando la veracidad de su identidad en el momento del uso de los trámites virtuales, garantizando la seguridad de este, promoviendo la confianza y sobre todo la confidencialidad de su información.

Gomez y Proaño, (2020) alude que el GAD posee una plataforma de atención a la comunidad en donde se pretende un acercamiento a la ciudadanía en donde puede agendarse una cita con la autoridad pertinente para realizar los trámites en la institución como lo es inscripción a diversos talleres, entrega de plantas, en donde si bien la plataforma oferta algunos servicios, se podría ampliar el balcón de los mismos para reducir el tiempo y dinero que le toma al usuario dirigirse al GAD municipal de la ciudad de Tulcán, sobretodo a los residentes de las parroquias rurales, que talvez se le dificulta asistir personalmente para los diversos trámites en esta institución.

Las tecnologías y la globalización que permite esta presenta una serie de desafíos pero a la vez oportunidades en donde las entidades públicas generan cambios en la burocracia para beneficio de sus usuarios. Del mismo modo, en cuanto a los servicios en línea que la comunidad desea que se implementen dentro del gobierno electrónico, de acuerdo a los resultados de la encuesta, el 77% de la población menciona que desea que se implemente el pago de servicios desde la plataforma web, además el 59,2% menciona que desea que se puedan actualizar los datos de los usuarios desde la plataforma web y el 57,9% afirman que las guías para los trámites realizados en el GAD Municipal sería de mucha utilidad dentro de la plataforma de este.

En base a lo expuesto anteriormente Valeriano, (2012) menciona que la implementación de estos servicios desde las plataformas oficiales de los GAD Municipales

facilita a los usuarios del sector rural o que tienen jornadas laborales los cuales no pueden asistir de forma presencial a realizar sus diversos trámites en horario de oficina realizarlos sin tener que gastar económicamente en la movilización hacia el GAD o de horas o días libres, mejorando la calidad de estos, igualmente la implementación de estos servicios permitirá a la población a tener un entorno informatizado y de participación con la gestión administrativa creando una cultura digital que permitirá entornos de aprendizaje y mayores beneficios para la población.

Del mismo modo el autor menciona que existe un gran conflicto al carecer de normativas para el empleo de estas fuentes de información, por el uso de estas tecnologías es relativamente nuevo y recién implementado, cabe resaltar que a pesar de eso debido a los acontecimientos de estos últimos años se ha observado la necesidad de digitalizar en lo posible los servicios de la gestión administrativa, un ejemplo de esto es la utilización de las TIC's durante la pandemia ocasionada por el COVID-19 en donde por motivos de salud estas herramientas se volvieron indispensables para la realización de cualquier trámite y servicio.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Existe bajo porcentaje de aplicación de las Tics en el GADM de Tulcán y por lo tanto su incidencia, es minoritaria ya que solo 46.3% de la población económicamente activa, hace uso de la plataforma web; el medio de comunicación e información de las gestiones, es la televisión; las zonas wifi implementadas no aporta la cobertura necesaria para la conectividad; los ciudadanos indican que los servicios no son oportunos, y por ende no satisface las necesidades sociales. La escasa aplicación de las Tics en la institución es debido a que existe una frágil estructura organizativa, así como también débil manejo de los diferentes sistemas para reestructurar la plataforma.
- Se evidencia que el GADM de Tulcán, no cuenta con una normativa específica que motive a la creación de proyectos de implementación de las tecnologías, solamente cuenta con la resolución N° 15 de la Alcaldía, en base a la reforma Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos del GADM de Tulcán que es emitida en el año 2020, su misión es sustentar proyecto basados en infraestructura tecnológica para la modernización.
- Los medios tecnológicos que emplea en la gestión pública de GADM de Tulcán, son; plataforma web, con información desactualizada y un solo servicio de consulta para la ciudadanía, mostrándose insuficiente ante la ciudadanía; correo electrónico inhabilitado limitando la comunicación e interacción de los ciudadanos.
- También se pudo concluir que en los ciudadanos tulcanes existe desconocimiento del gobierno electrónico, conociendo que es un modelo de gestión que por medio de las Tics facilita procesos, posee la capacidad de compartir y obtener información desde cualquier sitio, así mismo se ve el desinterés de la ciudadanía por no aprender acerca de la tecnología y llevar aun procesos burocráticos dentro de la institución.

5.2. RECOMENDACIONES

- El departamento de Sistemas del GADM de Tulcán reestructure la plataforma web del GADM de Tulcán con nuevos servicios digitales de fácil acceso para la atención a los usuarios; así como también promocionar por los diferentes medios de comunicación, con un lenguaje cotidiano y comprensible que permita a la ciudadanía conocer de los servicios que se oferta, exploren las diversas pestañas y puedan realizar sus consultas y diligencias de forma eficiente y con respuestas oportunas. El correo electrónico sea habilitado para la transferencia eficiente de información en la institución y como también sea un medio de comunicación activo para el ciudadano.
- El GAD Municipal de Tulcán emita ordenanzas donde se establezca el uso progresivo de las tecnologías para mejorar la gestión que se realiza dentro de la institución. Los procesos que se realice sean eficientes, eficaces, optimizando los recursos y a la vez se ajuste al contexto del cantón, con la inclusión directa de las Tics basado en pilares de innovación continua, transparencia, participación ciudadana, rendición de cuentas, servicios online de calidad y desarrollo social.
- El GADM Tulcán debe definir un solo sistema que garantice la confianza ante el uso, acceso de la plataforma web del GADM de Tulcán y considere como guía la plataforma web del Distrito Metropolitano ya que es modelo integrado y eficiente en la prestación de servicios y atención a la ciudadanía.
- El GADM de Tulcán debe encargarse de poner en práctica en el departamento Tics el Plan de gobierno electrónico 2018-2021 emitido por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, que propone un gobierno cercano al ciudadano y educar a la ciudadanía con conocimiento de gobierno electrónico.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ansoff I. (1965) *Planificación estratégica e inteligencia económica: herramientas de gestión del cambio*. [Dialnet-PlanificacionEstrategicaEInteligenciaEconomica-5241\(1\).pdf](#)
- Ávila W. (2018) *Aplicación de las `TIC` en la administración pública colombiana en línea*. [Archivo PDF]. <http://alfa-redi.org/sites/default/files/articles/files/avila.pdf>
- Atkinson, R & Flint, J. (2001). Accessing hidden and hard-to-reach populations: Snowball research strategies. *Social Research Update*, 33: 1-5
- Aylas W. (2018) *Gobierno Electrónico y su Influencia en la Gestión Pública de la Municipalidad Distrital de Yanacancha - Pasco, 2016*. Repositorio Digital. UNDAC.
file:///C:/Users/hp%20core%20i5/Desktop/LIBROS/Antecedentes/T026_04072772_M.pdf
- Bonnin J. (1089) *Teoría Administrativa de Charles Jean Bonnin (1772 - 1846)*.
<https://www.docsity.com/es/bonin-5/3004922/#:~:text=Bonin%20nos%20define%20%E2%80%9CLa%20Administraci%C3%B3n,la%20cadena%20que%20liga%20todas>
- Cajal, A. (2020, 5 de abril). *Investigación de campo: características, diseño, técnicas, ejemplos*. Lifeder. <https://www.lifeder.com/investigacion-de-campo/>
- Cerrillo, Agustí (2005). “La gobernanza hoy: introducción”. En *La gobernanza hoy: 10 textos de referencia*, coord. Agustí Cerrillo, 11-35. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.
<https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/12667/2/TFLACSO-2017MACM.pdf>

- Drucker P. (1954) *Gestión por resultados Gpr*. <https://prosalus.es/es/noticias/ddhh-para-la-gobernanza>
- Camarzana, A. (2016). *La transparencia en la administración pública*. [Trabajo fin de Grado] Universidad Euskal Herriko del País Vasco Unibertsitatea. Repositorio Digital UEHPVU. <https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/20643/TFG.%20La%20transparencia%20en%20la%20administraci%C3%B3n%20p%C3%BAblica.pdf?sequence=1>
- Cañamar R. (2018). *Prerrogativas de la Administración Pública frente a los particulares en el Derecho Procesal Administrativo Ecuatoriano con afectación al Principio de Legalidad*. [Tesis de grado]. Repositorio Digital UCE <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/15564/1/T-UCE-0013-JUR-006.pdf>
- Carrión D. (2016) *El Uso de las Tics en el GAD Municipal de Loja y su Incidencia en los procesos De Gestión Pública*. RepositoriodigitalUNL. <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10059/1/TESIS%20FINAL.pdf>
- Código Orgánico de Transparencia[COOTAD] Registro Oficial Suplemento 303 de 19-oct.-2010. Última modificación 16-ene.-2015. (Ecuador). https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/01/dic15_CODIGO-ORGANICO-DE-ORGANIZACION-TERRITORIAL-COOTAD.pdf.
- Constitución del Ecuador (2008) Registro Oficial 449 de 20-oct.-2008, Última modificación: 25 de enero del 2021. (Ecuador). https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Contreras F., Cassinelli A., Piñones M. & Quiroz J. (206, mayo). *Alcances teóricos al concepto de eficiencia organizativa: una aproximación a lo universitario*. Revista Líder. (18)29, 4. <file:///C:/Users/WIN10/Downloads/Dialnet-AlcancesTeoricosAlConceptoDeEficienciaOrganizativa-7301578.pdf>

- Cruz M., Pozo M., Andino A., Arias A. (2018, octubre) *Las Tecnologías de la información y la comunicación (Tic) como forma investigativa interdisciplinaria con un enfoque intercultural para el proceso de formación de los estudiantes*. Revista científica electrónica de educación en la sociedad del conocimiento (18) 12. [file:///C:/Users/enriq/Downloads/Dialnet-LasTecnologiasDeLaInformacionYLaComunicacionTICCom-6840740%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/enriq/Downloads/Dialnet-LasTecnologiasDeLaInformacionYLaComunicacionTICCom-6840740%20(1).pdf)
- Demuner M. (2020, junio) *Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México*. Nóesis. (27).28. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2395-86692018000300061&script=sci_arttext#:~:text=La%20capacidad%20de%20respuesta%20al,las%20acciones%20son%20implementadas%20y
- Flores M. (2016) *La globalización como fenómeno político, económico y social*. Revista Científica Electrónica de Ciencias Humanas. (12)34, 26-41. <https://www.redalyc.org/pdf/709/70946593002.pdf>
- Fundación Del Desarrollo Educativo (2017), FUDE Educativo. <https://www.educativo.net/articulos/que-es-la-gestion-publica-754.html>
- Guerrero, M. (2016, enero). *La investigación cualitativa*. INNOVA, (1)2, pág.1-9. Doi: <https://doi.org/10.33890/innova.v1.n2.2016.7>
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3645/3/document.pdf>
- Gallardo E. (2018, julio) *Uso de las TIC en la asistencia gerencial, para optimizar la gestión administrativa en el GAD parroquial Zumbahua, cantón Pujilí, provincia Cotopaxi*, 2017. Repositorio Digital ESPOCH. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/13226/1/62T00238.pdf>
- Guadalupe, S. Castillo, R. Fernández, M. Herrera, J. Morales, J. Gavilanes, V (2017) *Investigación Exploratoria. Enfermería Investigativa*. <https://revistas.uta.edu.ec/Books/libros%202017/LIBRO%20CUATRO%20OK.pdf>
- Hernández, R. Collado, C. Baptista, P. (2003). El proceso de la investigación y los enfoques cuantitativo y cualitativo: hacia un modelo integral. Que enfoques se han presentado

para la investigación. [Archivo PDF]. <http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/219/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.pdf>

Ley orgánica de Comunicación. Registro oficial suplemento 22 de 25-jun.-2013. (Ecuador)
<https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/Ley-Organica-de-Comunicaci%C3%B3n.pdf>

Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP). Registro Oficial Suplemento 337 de 18 de mayo del 2004. (Ecuador)
https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cpccs_22_ley_org_tran_acc_inf_pub.pdf

Ley de Modernización del Estado. Registro oficial 349, 12-sep.-2014. (Ecuador)
<https://www.todaunavida.gob.ec/wp-content/uploads/2018/05/LEY-DE-MODERNIZACION-DEL-ESTADO.pdf>

López Santos J. (2026, junio) *Innovación y creación de valor público en gobiernos locales mexicanos. Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas.* (5)9. 2. <file:///C:/Users/WIN10/Downloads/Dialnet-InnovacionYCreacionDeValorPublicoEnGobiernosLocale-5433064.pdf>

Lopez, P. Fachelli, S. (2015). *La Encuesta. (Cerdanyola del Vallés) Metodología de la Investigación Social Cuantitativa.* Capítulo II. 3Edición digital:
https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (2021) *Datos Abiertos.* <https://regulacion.mintel.gob.ec/datos-abiertos/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20son%20Datos%20Abiertos%3F,y%20redistribuidos%20por%20cualquier%20persona>.

Montiel De Vita N. (2008) *Tecnologías de Información y Comunicación para las Organizaciones del siglo XXI. El avance tecno-científico y el aspecto social de las*

TIC. CICAG. 5,1, 84. <file:///C:/Users/WIN10/Downloads/Dialnet-TecnologiaDeInformacionYComunicacionParaLasOrganiz-3217615.pdf>

Morales A. (2019) *TIC (tecnologías de la información y la comunicación)*. Toda Materia. <https://www.todamateria.com/tic-tecnologias-de-la-informacion-y-la-comunicacion/>

Naser A. & Gastón C. (2011, abril). *Gestión Pública. El gobierno electrónico en la gestión pública* (73) 7. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/S1100145_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Muñoz D. (2015) *Encuesta estructurada*. ScarlexO1 <https://scarlex01.wixsite.com/pr-blog-es/single-post/2015/10/03/encuesta-estructurada>

Ordoñez J. (2018) La entrevista en investigación cualitativa. http://www.ujaen.es/investiga/tics_tfg/pdf/cualitativa/recogida_datos/recogida_entrevista.pdf

Páez S. (s.f.) Tendencias de nuevas Tecnologías web en el Ecuador y el mundo. Escuela Politécnica del Ejercito. Repositorio digital. ESPE. <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/5843/1/AC-MGS-ESPE-034056.pdf>

Pereira, Z (2011, junio) *Los diseños de método mixto en la investigación en educación: Una experiencia concreta*. Revista Electrónica Educare. XV (1), 1-16. <https://www.redalyc.org/pdf/1941/194118804003.pdf>

Programa Especial para la Seguridad Alimentaria PESA en Centroamérica (2004). *Guía Metodológica de Sistematización*. <https://www.fao.org/3/at773s/at773s.pdf>

Ramos y Bastidas (2009, mayo) *Gestión Pública*. [Archivo PDF]. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8453BD9D9F57489405257C0C0014A7FC/\\$FILE/Gesti%C3%B3n_P%C3%BAblica.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8453BD9D9F57489405257C0C0014A7FC/$FILE/Gesti%C3%B3n_P%C3%BAblica.pdf)

Reglamento de la Ley de Modernización del Estado. Última Modificación 19-jul.-201. (Ecuador) https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/03/REGLAMENTO_GENERAL_DE_LA_LEY_DE_MODERNIZACION_DEL_ESTADO.pdf

Resolución cantón Tulcán N° 015. Emisión octubre 2029. (Ecuador) <http://www.gmtulcan.gob.ec/lota/repositorio/administrativo/ESTATUTO%20POR%20PROCESOS.pdf>

Rodríguez, A. Pérez, A. (2017, julio). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Método analítico-sintético*. Revista EAN, 82. 175-195. Doi: <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>.
<https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/1647/1661>.

Rodríguez J. (12 de septiembre del 2019) *¿Qué son las plataformas digitales y para qué sirven?* Rankia. <https://www.rankia.co/blog/analisis-colcap/4317884-que-son-plataformas-digitales-para-sirven>

Rubio, N. (2020). *Investigación documental: Tipos características. Las características de la investigación documental, una forma de obtención de conocimiento muy útil. Psicología y Mente*. https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:M_1Gkt1W9M4J:https://psicologiymente.com/miscelanea/investigacion-documental+&cd=3&hl=es-419&ct=clnk&gl=ec.

Saboya F. (2016, diciembre). *La modernización del Estado: concepto, contenido y aplicaciones posibles. Diálogo de Saberes*.1(25), 7. [file:///C:/Users/WIN10/Downloads/Dialnet-LaModernizacionDelEstado-2693580%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/WIN10/Downloads/Dialnet-LaModernizacionDelEstado-2693580%20(1).pdf)

Sánchez J. (2011, junio) *La innovación: una revisión teórica desde la perspectiva de marketing*. (1)27, 47-71. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941231004.pdf>

Schröder P. (2016) *Nueva Gestión Pública: Aportes para el buen gobierno*. [Archivo PDF] <https://relial.org/uploads/biblioteca/44dbec76837e79a6c07bb8219d021843.pdf>

Troncoso, C. Plasenciana. (2016) *Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en la investigación de salud*. FAC. (65)2, 329-32. Doi: : <http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v65n2.60235>.
<http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-329.pdf>

Villanueva A. (2015) *Gobernanza y Gestión Pública*. [Archivo PDF] Fondo de Cultura Económica. <https://marcelagonzalezduarte.files.wordpress.com/2018/01/aguiar-villanueva-gobernanza-y-gestion-publica.pdf>

V. ANEXOS

Anexo 1: Acta de Pre - defensa

	UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI CARRERA DE ADMINISTRACION PUBLICA	
ACTA		
DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR:		
NOMBRE Cabascango Maldonado Joselyn Paola	CÉDULA DE IDENTIFICACION	1004207849
NIVEL/PARALELO: 0	PERIODO ACADÉMICO	PAO 2021 B
TEMA DEL TIC:	"Incidencia de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la Gestión Pública"	
Tribunal designado por la dirección de esta Carrera, conformado por:		
PRESIDENTE:	MSC. Valverde Obando Adrián Alexander	
DOCENTE TUTOR:	PhD. Marín Perez Ángel Antonio	
DOCENTE:	MSC. Almeida Burbano Diego Guillermo	
De acuerdo al artículo 32: Una vez entregados los documentos; y, cumplidos los requisitos para la realización de la pre-defensa el Director/a de Carrera designará el Tribunal, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:		
EDIFICIO DE AULAS 1	AULA:	207
FECHA:	miércoles, 23 de marzo de 2022	
HORA:	10H00	
Obteniendo las siguientes notas:		
1) Sustentación de la predefensa:	5,70	
2) Trabajo escrito	2,40	
Nota final de PRE DEFENSA	8,10	
Por lo tanto:	APRUEBA CON OBSERVACIONES ; debiendo 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 miércoles, 23 de marzo de 2022		
		
MSC. Valverde Obando Adrián Alexander PRESIDENTE		
		
PhD. Marín Perez Ángel Antonio DOCENTE TUTOR		
		
MSC. Almeida Burbano Diego Guillermo DOCENTE		
Adj.: Observaciones y recomendaciones		

Anexo 2: Validación Abstract



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

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: Cabascango Maldonado Joselyn Paola y Enriquez Sánchez Gabriela Estefanía				
TOPIC: "INCIDENCIA DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA"				
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: 1,5 <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: Cabascango Maldonado Joselyn Paola y Enríquez Sánchez Gabriela Estefanía

Fecha de recepción del abstract: 27 de marzo de 2022

Fecha de entrega del informe: 27 de marzo 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



EDISON PEÑAFIEL ARCOS
EDISON PEÑAFIEL ARCOS
PEÑAFIEL ARCOS

**Ing. Edison Peñafiel Arcos MSc.
Coordinador del CIDEN**

Anexo 3: Ficha de entrevista

FICHA DE LA ENTREVISTA N°1	
Objetivo. - Recoger información sobre las posturas de los servidores públicos que laboran dentro de los distintos departamentos, acerca de la incidencia de las Tics en la Gestión Pública.	
Fecha:	
Hora de inicio:	Hora de Finalización:
Tema	Incidencia de las Tics en la Gestión Pública dentro del GAD Municipal de Tulcán en el periodo 2017 – 2019.
Tipo de Entrevista	Semiestructuradas
Encuestadores	Cabascango Joselyn, Enríquez Gabriela
Rol u Ocupación	Estudiantes de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi
Entrevistado	Cargo:
Preguntas	<p>¿En qué medida y cómo se ha venido implementando las Tics en el GAD Municipal de Tulcán?</p> <p>¿Cuáles son los sistemas y aplicaciones que se emplean actualmente para el uso, manejo de información y gestión de procesos en el GAD Municipal de Tulcán?</p> <p>Indique cuales son los factores que influye en la falta de aplicación de las Tics en el GAD municipal de Tulcán.</p> <p>¿Que servicios se debe implementar dentro de la plataforma web oficial del GAD de Tulcán para mejorar la atención al cliente?</p> <p>¿Cuál es la estrategia que se aplica para hacer el seguimiento del manejo de sistemas y servicios de Tics que oferta el GAD de Tulcán, por los responsables del área?</p> <p>¿Cuáles son los retos al implementar las TICs dentro de la gestión pública y que expectativas de gobierno electrónico tiene para los siguientes años el GAD de Tulcán?</p>
Respuesta	

FICHA DE LA ENTREVISTA N°2	
Objetivo. - Recoger información sobre las posturas de los servidores públicos que laboran dentro de los distintos departamentos, acerca de la incidencia de las Tics en la Gestión Pública.	
Fecha:	
Hora de inicio:	Hora de Finalización:
Tema	Incidencia de las Tics en la Gestión Pública dentro del GAD de Tulcán en el periodo 2017 – 2019.
Tipo de Entrevista	Semiestructuradas
Encuestadores	Cabascango Joselyn, Enríquez Gabriela
Rol u Ocupación	Estudiantes de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi
Entrevistado	Cargo:
Preguntas	<p>¿En qué medida y cómo se ha venido implementando las Tics en el Ecuador en los 5 últimos años?</p> <p>A identificado si las instituciones del Estado, conjuntamente los GADs han implementado totalmente las Tics para la prestación de servicios a la ciudadanía.</p> <p>¿Que beneficios se obtiene con la implemenatción del gobierno electrónico en la gestión pública?</p> <p>¿Qué tan importante considera las Tics en el desarrollo del país?</p> <p>¿Cuáles considera que son los retos para implementar las TICs para el actual gobierno de turno?</p>
Respuesta	

Anexo 4: Ficha de encuesta



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

Objetivo: Recolectar información desde las percepciones de la ciudadanía sobre la Gestión Pública dentro del GAD con la implementación de las TICs.

Datos Técnicos

Género

Masculino () Femenino () Otros ()

Edad

20 -34 años () 35-49 años () 50-69 años ()

Nivel de Preparación académica

Sin estudios		Primaria		Secundaria		Tercer nivel		Cuarto Nivel	
--------------	--	----------	--	------------	--	--------------	--	--------------	--

Sector: centro norte sur Parroquias

ENUNCIADOS

1.- ¿Cuáles son los canales de comunicación por los que recibe la información del GAD de Tulcán ?

	Si	No		Si	No
WhatsApp			Plataforma web del GAD		
Correo electrónico			Televisión		
Boletines, comunicados			Ninguna		

2.- ¿Ha hecho uso de la plataforma web de GAD municipal de Tulcán?

Si		No	
----	--	----	--

3.- Si la respuesta es negativa por qué?

No dispone de internet		Desconocía que existe este tipo de servicios	
Asiste personalmente al Municipio		Es de difícil de manejo	

4.- ¿La plataforma web del de GAD de Tulcán, brinda servicios de calidad mediante la plataforma web?

1 Totalmente de acuerdo		4 Poco de acuerdo	
2 De acuerdo		5 En desacuerdo	
3 Neutral			

5.-La plataforma web del GAD de Tulcán, permite el fácil acceso, para la realización de trámites o consultas

1 Totalmente de acuerdo		4 Poco de acuerdo	
2 De acuerdo		5 En desacuerdo	
3 Neutral			

6.-¿Los trámites en línea que realiza en la plataforma web del GAD cumplen con sus necesidades?

1 Siempre		4 Nunca	
2 Frecuentemente			
3 Rara vez			

7.-La información que presenta en la plataforma web del GAD de Tulcán lo mantiene enterado de las actividades que realizan los funcionarios en territorio

1 Totalmente de acuerdo		4 Poco de acuerdo	
2 De acuerdo		5 En desacuerdo	
3 Neutral			

8.-¿Cómo califica el servicio que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Tulcán a través de su plataforma web?					
1	Muy Buena		4	Mala	
2	Buena		5	Muy Mala	
3	Regular				

9.-¿Usted ha hecho uso de las zonas wifi que ha implementado el GAD municipal de Tulcán ?					
1	Siempre		4	Rara vez	
2	Frecuentemente		5	Nunca	
3	Ocasionalmente				

10.- ¿Qué tan satisfecho se siente con la calidad de conectividad de las zonas wifi que ha implementado el GAD municipal de Tulcán?					
1	Muy satisfecho		4	Nada satisfecho	
2	Satisfecho				
3	Poco Satisfecho				

11.- ¿Qué tipo de información recibe usted por los medios de comunicación que brinda el GAD del cantón Tulcán?			
		Si	No
Sobre la gestión del GAD			
Los logros del GAD del cantón Tulcán			
Cambio de autoridades y personal dentro del GAD del cantón Tulcán			
Eventos, proyectos, capacitaciones, talleres, evaluaciones de desempeño laboral			

12.- ¿Conoce usted de gobierno electrónico? (Uso de los medios tecnológicos por parte de las instituciones para mejorar los servicios)			
1	Mucho		
2	Poco		
3	Nada		

13.- ¿Le gustaría que se implemente el gobierno electrónico en la gestión y administración del GAD de Tulcán?					
1	Totalmente de acuerdo		4	Poco de acuerdo	
2	De Acuerdo		5	En desacuerdo	
3	Neutral				

14.- ¿Qué servicios en línea le gustaría que se implementen dentro del GAD municipal de Tulcán						
		Si	No		Si	No
Pago de servicios en línea				Guías para tramites		
Patentes Municipales				Actualización de datos		
Consultas en línea				Avalúos y catastros		
Certificados en línea				Servicios tributarios		
Certificado de gravamen						