

# UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y  
ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**Tema:** “Análisis del Gobierno Electrónico en el Municipio de Tulcán y su incidencia en los servicios públicos prestados al usuario 2020-2021”

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

AUTOR: Villarreal Guerrero Paúl Alexander

TUTOR: MSc. Almeida Burbano Diego Guillermo

Tulcán, 2023.

## **CERTIFICADO DEL TUTOR**

Certifico que el estudiante Villarreal Guerrero Paúl Alexander con el número de cédula 0401457197-7 respectivamente ha desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "Análisis del Gobierno Electrónico en el Municipio de Tulcán y su incidencia en los servicios públicos prestados al usuario 2020-2021".

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

---

MSc. Almeida Burbano Diego Guillermo

**TUTOR**

Tulcán, febrero de 2023

## **AUTORÍA DE TRABAJO**

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

Yo, Villarreal Guerrero Paúl Alexander con cédula de identidad número 040145719-7 respectivamente declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

---

Villarreal Guerrero Paúl Alexander

**AUTOR**

Tulcán, febrero de 2023

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

Yo, Villarreal Guerrero Paúl Alexander declaro ser autor de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "Análisis del Gobierno Electrónico en el Municipio de Tulcán y su incidencia en los servicios públicos prestados al usuario 2020-2021" y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.

---

Villarreal Guerrero Paúl Alexander

**AUTOR**

Tulcán, febrero de 2023

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer principalmente a Dios, por darme la sabiduría y fortaleza de poder cumplir con satisfacción un reto en mi vida. A mis padres y hermanos ya que ellos siempre estuvieron a mi lado apoyándome para salir adelante en mis estudios y así cumplir mi ansiada meta. Agradezco a mis maestros y compañeros de aula por la confianza que depositaron en mí, por compartir buenos y malos momentos que pasamos durante nuestra carrera. Por último, agradezco a mi Universidad la cual me abrió sus puertas y sus conocimientos para adquirir las enseñanzas necesarias y ser así un buen profesional. -Paúl Villarreal-

## DEDICATORIA

Quiero dedicar mi trabajo de tesis principalmente a Dios, a mi padre Armando Villarreal, a mi madre Verónica Guerrero y a mis hermanos Karen y Jostyn Villarreal Guerrero los cuales siempre me han estado apoyándome y brindándome todo su amor y cariño incondicionalmente durante todo mi periodo académico que curse en la Universidad Politécnica Estatal del Carchi. También quiero dedicar este trabajo académico a una persona muy especial que es Estefanía Bonilla la persona que ha estado guiándome y alentándome desde el inicio de mi carrera para que de esta manera llegue alcanzar mi objetivo que es ser un buen profesional. Por último, quiero dedicar este trabajo de investigación a mi familia y amigos que siempre han estado a mi lado dándome ánimos y consejos para poder alcanzar mi anhelada meta. -Paúl Villarreal-

## ÍNDICE

RESUMEN.....	11
ABSTRACT .....	12
INTRODUCCIÓN .....	13
I. PROBLEMA .....	14
1.1. Planteamiento del problema.....	14
1.2. Formulación del problema .....	15
1.3. Justificación.....	15
1.4. Objetivos y preguntas de investigación .....	17
1.4.1. Objetivo general.....	17
1.4.2. Objetivos específicos .....	17
1.4.3. Preguntas de investigación.....	17
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	18
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	18
2.1.1 Primer Antecedente .....	18
2.1.2 Segundo Antecedente.....	19
2.1.3 Tercer Antecedente .....	19
2.2. Marco teórico.....	21
2.2.1 Administración Pública.....	21
2.2.1.2 Gobierno Electrónico: e-Gobierno.....	21
2.2.1.3 Gobierno Cercano y Moderno.....	23
2.2.1.4 Gobierno Eficiente y Eficaz.....	24
2.2.1.5 Plataforma de Gobierno electrónico.....	25
2.2.1.1 Nueva Gestión Pública .....	26
2.2.2 Servicio Público .....	27
2.2.2.3 Características del servicio público .....	28
2.2.2.4 El Nuevo Servicio Público .....	28
2.2.2.5 Gobierno Autónomo Descentralizado.....	29
2.3 MARCO LEGAL.....	30
III METODOLOGÍA .....	37
3.1. Enfoque metodológico.....	37
3.1.1. Enfoque .....	37
3.1.2. Tipo de investigación .....	37
3.2. HIPÓTESIS O IDEA PARA DEFENDER.....	38
3.3. Definición y operacionalización de variables .....	38
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS .....	40
3.4.1 Métodos .....	41

3.4.1 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN .....	42
3.5 ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	42
3.5.1 Población .....	42
3.5.2 Muestra.....	43
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	45
4.1. RESULTADOS CUANTITATIVOS .....	45
4.2 RESULTADOS CUALITATIVOS .....	65
4.3 HERRAMIENTA DE ANÁLISIS CUALITATIVO ATLAS.TI .....	76
4.4. DISCUSIÓN.....	79
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	84
5.1. CONCLUSIONES.....	84
5.2. RECOMENDACIONES.....	85
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	87
VII. ANEXOS.....	92

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Marco Legal.....	30
<b>Tabla 2.</b> Variable Independiente.....	39
<b>Tabla 3.</b> Variable Dependiente.....	40
<b>Tabla 4.</b> Estratificación de la muestra .....	44
<b>Tabla 5.</b> Frecuencia del trámite .....	45
<b>Tabla 6.</b> Calificación sobre la conectividad que brinda el GAD de Tulcán.....	46
<b>Tabla 7.</b> Perspectiva del ciudadano frente al mejoramiento de servicios online .....	48
<b>Tabla 8.</b> Frecuencia de accesibilidad de la población a los servicios públicos .....	49
<b>Tabla 9.</b> Red social de mayor uso para informarse sobre actividades del GAD .....	50
<b>Tabla 10.</b> Dispositivos utilizados para el ingreso al portal web del GAD.....	51



<b>Tabla 11.</b> Servicios online que brinda el GAD con mayor frecuencia .....	52
<b>Tabla 12.</b> Calificación del proceso online para servicios del GAD .....	53
<b>Tabla 13.</b> Tiempo estimado en realizar algún servicio .....	55
<b>Tabla 14.</b> Tiempo de respuesta dentro de la plataforma web .....	56
<b>Tabla 15.</b> Calidad de la información de los requisitos necesarios para realizar un trámite.....	57
<b>Tabla 16.</b> Calificación de los servicios online del GAD.....	58
<b>Tabla 17.</b> Capacitaciones a los funcionarios públicos.....	60
<b>Tabla 18.</b> Mecanismos de calificación .....	61
<b>Tabla 19.</b> Preferencia de los ciudadanos sobre los servicios que presta el GAD.....	62
<b>Tabla 20.</b> Calificación sobre las preferencias de los servicios del GAD.....	63
<b>Tabla 21.</b> Entrevistados .....	65
<b>Tabla 22.</b> Respuestas de los entrevistados .....	65

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Representación gráfica de la frecuencia en realización de trámites.....	45
<b>Figura 2.</b> Representación gráfica de la calificación sobre la conectividad que brinda el GAD de Tulcán en puntos de Internet gratuito.....	47
<b>Figura 3.</b> Representación gráfica de la perspectiva del ciudadano frente al mejoramiento de servicios online .....	48
<b>Figura 4.</b> Representación gráfica de la frecuencia de accesibilidad de la población a los servicios prestados por el GAD de Tulcán.....	49
<b>Figura 5.</b> Representación gráfica de la red social sobre la información de actividades del GAD .....	50
<b>Figura 6.</b> Representación gráfica de los dispositivos para el ingreso al portal web del GAD.....	51
<b>Figura 7.</b> Servicios online que brinda el GAD con mayor frecuencia .....	53
<b>Figura 8.</b> Representación gráfica de la calificación del proceso online para servicios del GAD.....	54

<b>Figura 9.</b> Representación gráfica del tiempo estimado en recibir atención, al realizar algún trámite o solicitar un servicio .....	55
<b>Figura 10.</b> Representación gráfica del tiempo de respuesta dentro de la plataforma web .....	56
<b>Figura 11.</b> Representación gráfica de la Calidad de la información de los requisitos necesarios para realizar un trámite dentro de plataforma web y redes sociales .....	58
<b>Figura 12.</b> Representación gráfica sobre la calificación de los servicios online del GAD.....	59
<b>Figura 13.</b> Representación gráfica de las capacitaciones a los funcionarios públicos .....	60
<b>Figura 14.</b> Representación gráfica de los mecanismos de calificación. ....	61
<b>Figura 15.</b> Representación gráfica de la preferencia de los ciudadanos sobre los servicios que presta el GAD .....	63
<b>Figura 16.</b> Representación gráfica de la calificación sobre las preferencias de los servicios del GAD. ....	64

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Acta de predefensa .....	92
Anexo 2: Certificado de Abstract por parte del Centro de Idiomas .....	93
Anexo 3: Encuesta .....	94
Anexo 4: Entrevista.....	98
Anexo 5: Fotografías.....	100

## RESUMEN

En esta investigación, se logró analizar el nivel de desarrollo e implementación del gobierno electrónico en la gestión pública del GAD Municipal de Tulcán, enfocándonos principalmente en los servicios públicos. Para ello, se planteó un modelo de análisis y discusión, tomando como muestra la opinión de 348 ciudadanos de la ciudad de Tulcán. En el desarrollo, se utilizaron los métodos inductivo, deductivo y analítico, para así, poder explicar los resultados obtenidos, haciendo uso también de la entrevista estructurada a 3 funcionarios del GAD Municipal de Tulcán, lo cual ha ayudado a realizar el análisis y discusión los cuales están relacionados con el marco teórico y las dimensiones de análisis, después del análisis se ha concluido en que el gobierno electrónico dentro del GAD de Tulcán se encuentra en un lento proceso de implementación debido a diferentes factores siendo el principal de todos estos el presupuesto. Por lo cual, se recomienda hacer uso de las guías y herramientas de implementación de gobierno electrónico provistas por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, como es el Plan Nacional de Gobierno Electrónico y así, el GAD de Tulcán pueda cumplir con lo establecido en la Constitución y pueda así brindarle a la ciudadanía de Tulcán servicios de calidad, eficientes y eficaces como lo establece la ley.

Palabras Claves: Gobierno Electrónico, GAD Municipal de Tulcán, Servicios Públicos, Proceso de Implementación, Modelo de Análisis y Discusión.

## **ABSTRACT**

This research carried out the analysis development and implementation level of electronic government in the public management of the Municipal GAD of Tulcán, focusing primarily on public services. To do this, an analysis and discussion model was proposed that took as a sample the opinion of 348 citizens of the city of Tulcán. In the development of this research, the inductive, deductive method, and analytical methods were used to be able to explain the obtained results; this research was also making use of the structured interview applied to 3 officials of the Municipal GAD of Tulcán, which has helped to carry out our analysis and discussion as they are related to our theoretical framework and our analysis dimensions, after our analysis, we have concluded that the electronic government within the Tulcán GAD is in a slow implementation process due to different factors, highlighting that the budget is the main one among them. Therefore, we recommend using the guidelines, and e-government implementation tools provided by the Telecommunications and Information Society Ministry, as established in the National Electronic Government Plan and thus Tulcán GAD can comply with the provisions of the constitution; therefore, it can provide the citizens of Tulcán with quality, efficient and effective services as the law establishes.

Keywords: Electronic Government, Municipal GAD of Tulcán, Public Services, Implementation Process, Analysis and Discussion Model.

## INTRODUCCIÓN

Los nuevos principios implementados en la administración pública de eficiencia y eficacia están transformando las estructuras, procesos y culturas administrativas, el nuevo pensamiento de la administración pública, se enfoca en el "gobierno electrónico" basado en el acceso, uso y aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) como medio de eficiencia, eficacia, transparencia y participación ciudadana. Bajo este marco administrativo y de acuerdo al informe de "E-government Survey" (julio 10, 2020), la cual es la encuesta de las Naciones Unidas sobre el desarrollo del gobierno electrónico, donde participan 193 países, el Ecuador ha subido 10 escalones respecto al 2018. Actualmente, el país ocupa el puesto 74 de 193 países. El resultado se consigue de puntuaciones estándar, en un rango de 0 a 1. De este modo, "Ecuador sobrepasó incluso la meta establecida en el Plan Nacional de Desarrollo, donde se buscaba un Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (EGDI – por sus siglas en inglés) de 0,669. Estos resultados se obtuvieron gracias al uso de instrumentos con una visión única en el Plan Nacional de Gobierno Electrónico (2018 -2021), que lidera el MINTEL, el cual se alinea a los objetivos nacionales". (MINTEL, 2021)

En tal marco, este trabajo, tiene como propósito principal analizar el nivel de desarrollo y el grado de madurez del gobierno electrónico en la gestión del GAD Municipal de Tulcán. Para ello, se planteó un modelo de análisis y discusión, tomando como muestra la opinión de 348 ciudadanos de la ciudad de Tulcán. En el desarrollo, se utilizaron los métodos inductivo, deductivo y analítico, para así, poder explicar los resultados obtenidos, haciendo uso de la entrevista estructurada a 3 funcionarios del GAD Municipal de Tulcán, las cuales aportan el conocimiento empírico de los funcionarios a la investigación, también haciendo uso de la técnica documental, de revisión de fuentes secundarias, y con el uso de la encuesta, constituida por preguntas de opción múltiple y con la escala de Likert, que nos ha permitido analizar las variables: "Gobierno electrónico" con sus 4 dimensiones, "Servicios Públicos" y sus 5 dimensiones, . La primera identifica el nivel de desarrollo del gobierno electrónico evaluando la conectividad, acceso a la información pública, infraestructura e innovación; la segunda dimensión define la calidad de los servicios, la eficiencia y eficacia, gestión de procesos, la preparación de los funcionarios y la satisfacción de los ciudadanos.

## I. PROBLEMA

### 1.1. Planteamiento del problema

El creciente proceso de globalización y desarrollo de la sociedad en el ámbito de la Información, exigen del Estado, una actitud dinámica, efectiva, decidida y orientada a incorporar intensivamente la aplicación del gobierno electrónico en los procesos de modernización de la gestión pública.

De ese modo, Porrua, (2019), menciona que:

El 73% de los países de América Latina y el Caribe cuentan con una estrategia de gobierno digital. El camino hacia el gobierno digital tiene ya algunas historias de éxito para contar, pero, la realidad es que no todos los países han manifestado el mismo nivel de avance de la agenda digital y queda por delante un largo camino, lo cierto es que el esfuerzo y el interés político para empujar el avance de la agenda digital en el gobierno permitirá aprovechar la tecnología para brindar servicios de calidad a la ciudadanía. (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (parr. 2)

Según el Ministerio de Telecomunicaciones (2018), el Plan Nacional de Gobierno Electrónico, es un instrumento que muestra la situación actual del país en materia de gobierno electrónico, propone un modelo de inclusión, cercano al ciudadano, eficaz y eficiente, alineado a la política pública del Gobierno Nacional, el mismo que busca una mayor participación e interacción entre los ciudadanos y la Administración Pública. Así como también facilitar a los ciudadanos involucrarse, de manera activa, en las decisiones que adopta el Gobierno, para ampliar y mejorar el acceso a los servicios e información pública de forma transparente.

Esta es la guía para todas las instituciones del Ecuador que en relación a la implementación del gobierno electrónico se refiere, sus indicadores tienen como finalidad el mejoramiento de las instituciones, así como, la optimización de los bienes y servicios que ofrecen haciendo a las instituciones más eficientes y eficaces.

Los nuevos hábitos de los ciudadanos, con un perfil de usuario hiperconectado y móvil, obligan a las administraciones a proporcionar un plus en los servicios que ofrecen. Los ciudadanos actuales reclaman nuevas formas de relacionarse con las administraciones públicas, por lo que estas se afanan en poner en funcionamiento servicios online novedosos, cercanos y usables. Este nuevo tipo de ciudadano es digital, está conectado e informado, tiene influencia, y es mucho más exigente. El usuario espera: El incremento en la calidad de los servicios existentes, la puesta en marcha de nuevos servicios relacionados en su mayoría con la implantación de nuevas tecnologías, el aumento de la eficacia y eficiencia en el uso de los recursos. (González, 2017)

La gran necesidad de la administración pública por agilizar, optimizar, flexibilizar, transparentar y abaratar procesos y/o actividades del sistema público, ha motivado a utilizar en forma acelerada y sustancial las TIC para el desarrollo de aplicaciones cada vez más complejas, necesariamente apoyadas por arquitecturas dedicadas, especialmente diseñadas para trabajar de la manera más óptima, integrando sistemas, utilizando las mejores herramientas de gestión y desarrollando modelos adecuados a las necesidades de Gobierno, creando plataformas compatibles que resuelven temas como la interoperabilidad, compatibilidad, acceso, seguridad, entre otras. (Naser y Concha, 2016)

En el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán se ha podido notar un ligero atraso en lo que se relaciona al Gobierno Electrónico y el uso de las TIC en la administración pública como una herramienta de acercamiento al ciudadano y facilitadora de trámites, debido a que los tramite online se encuentra disponible para todas los usuarios que deseen realizarlos, pero principalmente los realizan dentro de las oficinas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán, por eso, es preciso analizar si se cumple con el Plan Nacional de Gobierno Electrónico durante el periodo 2020 – 2021.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Cómo la implementación del Gobierno Electrónico en el Municipio de Tulcán ha incidido en sus servicios durante el periodo 2020-2021?

## **1.3. Justificación**

Durante los años 2020-2021 la administración pública a nivel mundial y nacional se ha visto exigida a implementar de forma más apresurada el Gobierno Electrónico dentro

de las instituciones, con la finalidad de prestar servicios públicos adecuados satisfacer las necesidades de la ciudadanía, pero para que estos servicios sean de calidad deben estar sujetos a ciertos indicadores que demuestren esta calidad a la hora de brindar sus servicios.

Durante los últimos años se ha podido notar un incremento acelerado del uso de las TIC en los servicios públicos que ha permitido el acercamiento de la ciudadanía a la Gestión Pública, logrando que esta participe de forma más activa en los ámbitos de interés público. De tal manera, el Plan Nacional de Gobierno Electrónico se vuelve una herramienta que se debe implementar en todos los niveles de Gobierno.

Las acciones que ha realizado Ecuador en los últimos años en materia de gobierno electrónico han permitido aumentar la disponibilidad de servicios públicos en línea, y fomentar su uso por parte de los ecuatorianos se ha convertido en una cuestión prioritaria para el Estado. Los diferentes planes de gobierno electrónico que se han desarrollado desde el año 2014, permiten poner en marcha estrategias para construir espacios de participación, colaboración, transparencia en los servicios públicos; mejorar la eficacia y eficiencia estatal. (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2018).

Para que se tome en cuenta la implementación del Gobierno Electrónico por parte del GAD Municipal de Tulcán, ya que, debe hacer uso de alguna guía metodológica y a que el GAD de Tulcán está sujeta a las normativas que se establecen en la Constitución y las del PNGE, deberá demostrarse por medio de esta investigación si cumple con estas normativas y si brinda los servicios de forma adecuada cumpliendo con lo establecido por el PNGE en el periodo 2020 – 2021.

Como una guía para realizar nuestro análisis tenemos al Plan Nacional de Gobierno Electrónico, el cual nos provee la información necesaria para analizar lo implementado por parte del GAD Municipal de Tulcán con lo propuesto por parte del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información a través del PNGE y así poder aportar a futuras investigaciones y a la mejora del Municipio de Tulcán en relación al uso del gobierno electrónico como una manera de acercarse al ciudadano y así saber cuán satisfechos están con los servicios que les brindan.



## **1.4. Objetivos y preguntas de investigación**

### 1.4.1. Objetivo general

Analizar el gobierno electrónico en el municipio de Tulcán y su incidencia en la prestación de servicios públicos al ciudadano en el periodo 2020-2021

### 1.4.2. Objetivos específicos

- Describir la aplicación del gobierno electrónico en el Municipio de Tulcán
- Analizar la prestación de servicios públicos desde la perspectiva del gobierno electrónico
- Determinar la influencia del gobierno electrónico en la prestación de servicios públicos tomando en cuenta la opinión ciudadana.

### 1.4.3. Preguntas de investigación

¿Cómo se aplica el gobierno electrónico en el Municipio de Tulcán?

¿De qué manera el Municipio de Tulcán usa el gobierno electrónico en la prestación de servicios públicos?

¿Cuál es la influencia del gobierno electrónico en la prestación de servicios públicos al ciudadano en el Municipio de Tulcán?

## II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

#### 2.1.1 Primer Antecedente

**Autor:** Según María Cristina León Carvajal

León (2020), en su estudio realizado con el tema "Gobierno Electrónico: La incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la Ilustre Municipalidad de Cuenca", parte del objetivo de analizar las características de un gobierno electrónico y como se pueden incorporar estas tecnologías en la Municipalidad de Cuenca, a través de un análisis de las TICs con el nuevo rol del Estado en base a la legislación referente al tema.

La Metodología utilizada permitió la examinación del concepto, delimitación y dimensiones del Gobierno Electrónico, sobre las ventajas y problemas de querer incorporar un proceso de administración basado en las TICs, de ese modo, se realizó un estudio del contexto, el proyecto de la ordenanza y aportes a la misma, considerado la visión de una ciudad inteligente y al ser Cuenca una de las ciudades de las Ciencias y del Conocimiento que integra la planificación y la gestión en el marco de una Cuenca generadora y exportadora de conocimiento y servicios de alto nivel.

Por lo tanto, se llega a concluir que para lograr la implementación de un modelo de Gobierno electrónico es necesario involucrar a la población que será beneficiaria de esta, porque caso contrario no será posible promover la apropiación social de Internet y los servicios con los que cuenta. Por lo que Cuenca en el proceso de incorporación de las TICs a implementa un plan estratégico al 2020; que busca el mejoramiento de los sistemas informáticos, con planes piloto y nuevos procesos con el fin de pasar de una etapa de presencia emergente a través de Internet, a procesos de interacción donde la ciudadanía pueda realizar trámites en línea y

participación democrática. De ese modo, este antecedente brinda un aporte significativo para conocer como la tecnología en la actualidad permite minimizar el tiempo de trabajo y la burocracia al momento en los tramites y la prestación de servicios destinados a la ciudadanía.

### **2.1.2 Segundo Antecedente**

**Autor:** Guamán Tumbaco Javier Enrique

El segundo antecedente es de Guamán (2019), con el tema "Análisis de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano. Caso de estudio: Área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Guayaquil", con el objetivo conocer el nivel de desarrollo tecnológico en las actividades cotidianas que realizan las empresas y el servicio estatal al ciudadano a través de las TIC's.

La metodología que se utilizó en el presente trabajo fue el diseño no experimental y transversal, con el uso de los enfoques cualitativo y cuantitativo que permitieron el análisis de las variables de manera no intrusiva, en basa al tipo de investigación exploratorio y explicativo, por lo que permitió evaluar la medida de la eficiencia de las plataformas de gobierno electrónico, con su incidencia en la imagen de la administración pública y en la satisfacción del ciudadano.

Según los resultados obtenidos en el análisis se determinó que el nivel de satisfacción del ciudadano depende de la facilidad de uso y la utilidad percibida de los sistemas de gobierno electrónico, es decir, que los interfaces de los sistemas de gobierno electrónico sean fáciles de utilizar y que tengan una gran utilidad para el usuario, eso generaría un alto nivel de satisfacción al ciudadano y mejorar la imagen del municipio ante la ciudadanía y así, se concluye la viabilidad del diseño de una propuesta para la creación de un sistema de seguimiento de trámites de manera detallada con el sistema de seguimiento actual de la Alcaldía de Guayaquil.

Este antecedente representa un importante aporte para el desarrollo de la presente investigación, al tener como referencia un modelo de análisis de como permite las TIC's a la institución pública interactuar con el ciudadano y generar un valor agregado en la prestación de servicios públicos.

### **2.1.3 Tercer Antecedente**

**Autor:** Barragán Xavier y Guevara Fabricio.

El estudio realizado por Barragán y Guevara (2016), con el tema "El gobierno electrónico en Ecuador" hace referencia en que las TIC y el gobierno electrónico contribuyen al crecimiento económico, social, cultural, la modernización del Estado y distribución con equidad, así como a desarrollar plataformas virtuales locales, nacionales y regionales de cooperación, para asegurar una participación eficiente en la economía mundial.

Además, de que es una fuente de generación de información, aprendizaje y conocimiento, que constituyen los pilares del desarrollo económico y social de los países de la región y el mundo. De ese modo, según La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (CIGE) señala que Gobierno Electrónico y Administración Electrónica son similares al hacer uso de las TIC en los órganos de la Administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, de forma eficiente y eficaz desde la gestión pública, con la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos.

De ese modo, según los resultados se puede concluir que el portal del Gobierno electrónico permite tomar en cuenta criterios específicos para mejorar la accesibilidad, y usabilidad de un portal, como una herramienta que facilite a los ciudadanos sus trámites en línea ahorrando de esta manera tiempo y dinero, es decir, el portal debe ofrecer información actualizada y verídica de todos los procedimientos que se efectúen en el portal del Gobierno Electrónico.

Por lo tanto, el análisis sobre el acceso de la ciudadanía al portal electrónico permitirá en la presente investigación tener una visión más clara de las razones que existen para que los ciudadanos pueden hacer uso de los diferentes servicios que ofrece el portal y de esta manera obtener un resultado óptimo sobre el Gobierno Electrónico en la prestación de servicios a la ciudadanía.

Por lo tanto, estos antecedentes permiten a la presente investigación tener una guía de análisis sobre el tema, es decir los antecedentes son un importante y firme argumento que sustenta el objeto de estudio, con el aporte de teorías y bases conceptuales que fortalecen a la investigación y así establecer los resultados de este Trabajo de Integración Curricular.

## **2.2. Marco teórico**

### **2.2.1 Administración Pública**

Hernández (2016), afirma que la administración pública se define como

El conjunto de órganos del sector público, con el propósito de gestionar y administrar las entidades y organismos del Estado, al ser una actividad que tiene por objeto a la sociedad en su perpetuación y desarrollo, De ese modo, se expresa su existencia, legitimidad y justificación de su accionar en la sociedad (p. 5).

Por lo tanto, la Administración Pública es una disciplina que nace de las ciencias sociales y que se establece en las instituciones para generar el anhelado desarrollo territorial y social.

De ese modo, Ramio (2015), considera que la Administración Pública no es variable estática sino cambiante debido a que depende de otras áreas como la economía, la política, la tecnología y la evolución social. Es decir, debe adaptarse según los cambios y retos en las áreas mencionadas, para así responder a los posibles problemas que según el libro la Administración Pública del Futuro del 2050 se enfrentara a los siguientes retos:

- Crisis del final del ciclo del modelo de economía capitalista
- Un mundo más local y más global
- La estructural insolvente de las arquitecturas organizativas
- El estructural déficit en liderazgo político
- Los cambios tecnológicos van a cambiar las lógicas sociales
- La sobrepoblación como el problema que siempre escondemos y el colapso medio ambiental
- Las desigualdades sociales como aliciente a los conflictos bélicos globales
- El mestizaje global de carácter étnico y cultural. (p.4)

#### **2.2.1.2 Gobierno Electrónico: e-Gobierno**

El Gobierno electrónico se ha implementado a gran escala en los últimos años, como un aporte a que los ciudadanos tengan mayor acceso a la información y conozcan el cómo se estructuran las instituciones públicas. De ese modo, el Gobierno Electrónico ha facilitado una interacción entre Gobierno y Estado, lo cual ha servido para fomentar la participación de la ciudadanía y a fortalecer las instituciones públicas.

Según el Criado (2013), manifiesta en su artículo sobre Gestión y Política Pública que el gobierno electrónico es un ámbito de conocimiento que ha crecido de una manera considerable durante los últimos años, enfatizando en la necesidad de profundizar en sus implicaciones para la gestión y las políticas públicas. Una de las ideas más reiteradas en torno al e-gobierno es que se ha considerado una fuerza de racionalización de la actividad de las administraciones públicas. En ese sentido, se ha pensado que la difusión de sistemas de información permitiría sistematizar reglas y procedimientos y reformular los conocidos problemas de la burocracia, tales como la racionalidad limitada o la implementación en el nivel operativo o bien aumentar la eficiencia, eficacia y productividad, la calidad de los servicios públicos, la participación ciudadana o la transparencia y rendición de cuentas.

Esta relevancia no se produciría sólo a través de influencia en determinadas dimensiones administrativas o fases de política pública, sino también mediante un amplio rango de cambios cognitivos, conductuales, organizativos, políticos y culturales que se encuentran enlazados a sistemas de información más ampliamente contruidos dentro de las organizaciones públicas con la capacidad de innovación en las administraciones públicas, ligada a su interacción con las TIC, se llevará a cabo en la medida en que permitan la mejora constante, una toma de decisiones diferente o un trabajo en red más consolidado. A partir de ahí es posible caracterizar el papel del e-gobierno en la gestión y las políticas públicas (Criado, 2013,p. 5, 6).

La IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, celebrada en Chile en el año 2007, aprobó la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (CIGE), en el Capítulo primero, numeral 3, establece que las expresiones de Gobierno Electrónico y Administración Electrónica son sinónimas; porque ambas hacen uso de las TIC en los órganos de la Administración, para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del

sector público y la participación de los ciudadanos. Todo ello, sin perjuicio de las denominaciones establecidas en las legislaciones nacionales (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, 2007).

En este sentido, Sánchez (2017), sostiene que la administración pública actual debe incorporar canales de comunicación con la participación de los ciudadanos, no solo en forma discursiva y en los programas de gobierno, sino con acciones efectivas que, cada vez más, hagan copartícipes a los ciudadanos en los asuntos públicos. Informar, consultar y hacer participar a los ciudadanos, constituyen los pilares de todo buen gobierno, además de los medios adecuados para fomentar la apertura, y una buena inversión para mejorar la elaboración de políticas públicas.

### **2.2.1.3 Gobierno Cercano y Moderno**

El Gobierno Cercano y Moderno ha hecho que la Administración Pública pueda mejorar con la utilización de nuevas estrategias que llevan a las instituciones públicas a innovar su gestión e incrementando su eficiencia y eficacia.

Según Quintanilla (2014), establece la modernización en la administración pública ha mejorado aspectos que fueron planteados en el Programa Especial de Mejora de la Gestión establecido durante el sexenio anterior y en el Programa Gobierno Cercano y Moderno instituido en el gobierno mexicano actual, no obstante, en su diseño solamente han considerado el fortalecimiento de las estructuras, la operación interna de la administración pública y la reducción del gasto.

Del mismo modo Quintanilla (2014), plantea que el Gobierno Electrónico tiene como finalidad:

Dirigir las acciones de la Administración Pública hacia el logro de resultados que respondan a las demandas de la población, reconociendo a las tecnologías de la información como herramienta para mejorar la eficiencia al interior y la comunicación hacia el exterior, así como para impulsar la transformación del gobierno. Para ello, establece la necesidad de construir un gobierno que se acerque a la ciudadanía, por medio de una Gestión para Resultados (GpR) y con una mejora de la rendición de cuentas. (p. 73)

#### **2.2.1.4 Gobierno Eficiente y Eficaz**

El gobierno eficiente y eficaz ha hecho que los ciudadanos confíen más en sus gobiernos, ya que, se muestran más satisfechos con el uso que se da a los impuestos que vienen de la misma ciudadanía, motivando a que las instituciones públicas realicen las gestiones que los usuarios requieren de una manera ágil y rápida, sin perder calidad en estas, brindando así, un excelente servicio para cumplir con los objetivos propuesto de aquellas instituciones.

Según Rueda (2011), determina que la eficacia del sector público permite conocer que a los ciudadanos no sólo les interesa conocer la oferta de servicios públicos de la que pueden disponer, sino también la relación que existe entre ésta y el gasto público que genera la producción de esta. En este sentido, es de crucial importancia para que esa relación sea la adecuada y, por lo tanto, que el gasto público sea sostenible en el tiempo, que el sector público no incurra en gastos innecesarios.

Tradicionalmente, la mayor parte de las actividades y actuaciones del sector público están dirigidas a garantizar un nivel y calidad de vida suficiente a todos los ciudadanos dentro del denominado Estado del bienestar. Las políticas de bienestar social consisten en aplicar las medidas desarrolladas por las AAPP con el objetivo de proveer y producir bienes y servicios sociales para mejorar las condiciones materiales de vida de los individuos, así como para aumentar su calidad de vida. Por ejemplo, es el caso de los servicios de sanidad, seguridad social, educación, vivienda, protección social y promoción social, urbanismo, ordenación del territorio, ocio, cultura y protección del medio ambiente, entre otros (Rueda, 2011).

Por otro lado, Ruiz (2018), da a conocer los principios de eficacia y eficiencia en la actuación del empleado público. Considerando que la aplicación del principio de eficacia en materia administrativa constituye una parte del núcleo esencial de la Administración en el cumplimiento de sus fines, sin la cual, pierde la esencia que emana de los fundamentos de la propia existencia del Estado de Derecho.

En cuanto a la eficiencia menciona que es un concepto que hoy más que nunca adopta un papel que quizás no ha sido suficientemente reconocido aún por el legislador ni por la Administración, que inciden constantemente en la mejora de la



eficacia cuando quizás de lo que más tendrían que preocuparse es de lograr mayor eficiencia.

Haciendo énfasis en la conexión existente con la eficacia a la hora de obtener los resultados que busca la Administración con su actuación mediante el procedimiento administrativo, pero añadiéndole la relación medios-objetivos, o como indica Parejo Alfonso (1995), la relación entre inputs y outputs (entradas-salidas). Por tanto, se trata de la relación existente entre lo que genera y alimenta un procedimiento y lo que se logra finalmente con él, sus resultados (Ruiz, 2018).

### **2.2.1.5 Plataforma de Gobierno electrónico**

Hoy en día los gobiernos según Mariñez (2016), expresa que a través de sus plataformas empiezan a brindar servicios públicos, participación ciudadana, transparencia y rendición de cuentas, gracias a la tecnología de la información y nuevos modelos de gestión mediante las aplicaciones Web 2.0 que han puesto un avance no sólo en los términos tecnológicos sino también en los nuevos modos de interacción a través de los espacios digitales. De ese modo, el Gobierno Electrónico tiene las siguientes características:

**a) Abiertas y flexibles:** permiten potenciar la información y comprenderla para compartirla a quienes necesitan respuestas e implica conocer, responder y proveer a las organizaciones ciudadanas y comunitarias de conocimientos.

**b) Trabajo en red:** Éste es una forma distinta de hacer las cosas, que construye relaciones, aprendizajes, y crea ideas, estrategias y las formas de hacer las cosas.

**c) Liderazgo relacional:** Es una experiencia organizativa pública, donde todos son líderes porque todos aportan información para la participación colaborativa.

**d) Innovadoras por el uso de las Tics:** Genera nuevos procesos y organización para un nuevo servicio público, centrándose en la transformación de los modelos organizativos y en su forma de gestionarlos, para crear un nuevo valor para la sociedad. (p. 3)

Por lo tanto, el Gobierno Electrónico a través de las características en mención logra generar su incidencia en la ciudadanía en la prestación de servicios, por ello es

importante establecer la siguiente variable de investigación desde su paradigma de gestión.

### **2.2.1.1 Nueva Gestión Pública**

La nueva gestión pública es una herramienta muy importante, nacida para terminar con la burocracia que mantenía insatisfecha a la ciudadanía, dándole a las instituciones públicas técnicas para aplicar instrumentos de innovación en su gestión, dando así una mejora a la efectividad y eficiencia para el cumplimiento de los servicios que presta. Es importante también ver que la nueva gestión pública ayuda a las instituciones a ser más competitivas ya que utiliza nuevas estrategias para realizar procesos de gestión.

De ese modo, Cejudo (2013), establece que La Nueva Gestión Pública (NGP) es un término que:

Es frecuentado en las últimas décadas, primero en países anglosajones y luego en el mundo entero, para denotar un conjunto de decisiones y prácticas administrativas orientadas a flexibilizar estructuras y procesos y a introducir mayor competencia en el sector público, con el propósito de mejorar los resultados de la acción gubernamental. La NGP ha seguido la ruta usual de las novedades administrativas: gran entusiasmo inicial que encuentra críticas y resistencias; difusión de términos, prácticas y estrategias de reforma; resultados mixtos (algunas iniciativas tienen éxito y son emuladas, otras fracasan); intentos por explicar sus alcances y, finalmente, su normalización, al volverse parte del repertorio habitual (ya sin expectativas desbordadas) de instrumentos de gestión, no obstante los numerosos llamados a decretar su obsolescencia. (p. 17-29)

### **2.2.2.2 Servicio Público**

La teoría del servicio público, desde el punto de vista del derecho, se atribuye al profesor francés Duguit (1926), quien, con fundamento en la idea de la solidaridad social y la convivencia humana, propuso que debe existir una asignación de obligaciones tanto a los gobernantes como a los gobernados. Así, las obligaciones o deberes de los gobernantes vienen a ser los servicios públicos, de tal suerte que mientras "la solidaridad social aumenta los deberes de los gobernantes y, por ende, los servicios públicos cuyo aseguramiento, organización y control queda a cargo del Estado.

La teoría del servicio público es también una teoría del Estado y del Derecho, que cambia la concepción en aspectos fundamentales como la naturaleza del Estado, para que deje de ser un poder de mando y se convierta en una cooperación nacional que asegure el cumplimiento de los servicios públicos y sancione las reglas del derecho. Es decir, que los gobiernos sean representantes de un poder social que manda, en nombre del cual ellos generan los servicios públicos, y sean los hombres los destinatarios de sus deberes, y los gobernantes sus servidores, no sus amos. Igualmente, cambia la concepción sobre la propiedad que debe cumplir funciones sociales en una sociedad solidaria, en vez de ser el derecho sagrado e intangible que postula la concepción propietarista e individualista del capitalismo (Camargo, 2013).

Según Ortiz (2006), uno de los principales autores en temas de Derecho Administrativo, nos habla de los servicios públicos refiriéndose a estos como:

Las actividades que hoy son calificadas como de interés general y antes llamadas "servicios públicos" tienen carácter estratégico, pues mediante ellas se satisfacen necesidades vitales de las personas y sobre ellas se asienta en gran medida la economía productiva (la agricultura, la industria, el comercio, los servicios. Casi desde su nacimiento, fueron actividades intervenidas, tuteladas, programadas y en muchos casos asumidas por los poderes públicos.  
(p. 46)

Por otro lado, Camargo (2013), establece que la naturaleza del Estado se considera como una cooperación nacional para garantizar el cumplimiento de todos los servicios públicos, por ello se sostiene que:

Los gobiernos son los representantes del poder social y encargados de la gerencia de los servicios públicos hacia los destinatarios, cumpliendo las funciones sociales en una sociedad solidaria, en vez de ser el derecho sagrado e intangible que postula la concepción propietarista e individualista del capitalismo. (p. 15)

### **2.2.2.3 Características del servicio público**

En este apartad, Villa (2017), expresa que la satisfacción ciudadana con los servicios públicos depende de la respuesta y necesidades cubiertas, por ello, es importante destacar que el servicio al ciudadano y el nivel de cumplimiento tienen un alto nivel de importancia en la administración pública. Considerando que los servicios, las necesidades y expectativas de los ciudadanos son parámetros y procesos administrativos que se rigen bajo el interés público.

De ese modo, Jiménez (2015), manifiesta que un servicio público debe contener los siguientes elementos:

- Generalidad.
- Igualdad.
- Regularidad.
- Continuidad.
- Obligatoriedad.
- Adaptabilidad.
- Permanencia.
- Gratuidad.

### **2.2.2.4 El Nuevo Servicio Público**

Es esencial hacer referencia a esta teoría, en la cual Camargo (2013), afirma que "La teoría del nuevo servicio público es un elemento del Estado y del Derecho, que cambia la concepción en aspectos fundamentales como la naturaleza del Estado, para que deje de ser un poder de mando" (p. 4).

De ese modo, Camargo (2013), también menciona el nuevo servicio público radica en:

La generación de una cooperación nacional que proteja el cumplimiento de todos los servicios públicos, en donde los gobiernos tengan el poder de ser representantes de un poder social, además de modificar su concepción en relación a la propiedad conforme a sus funciones sociales, por tal motivo, afirma, el mundo ha cambiado y también sus concepciones y modelos económicos, políticos, ideológicos; y junto con ellos, el derecho en todas sus manifestaciones, de los cuales no se excluye el derecho administrativo y la teoría político-jurídica del Servicio Público. (p. 6)

### **2.2.2.5 Gobierno Autónomo Descentralizado**

El Gobierno Autónomo Descentralizado son instituciones en donde ayudan a conformar una organización territorial y gozan de aquella autonomía administrativa y financiera. De ese modo, El Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización COOTAD (2010), establece el respectivo marco legal para los Gobiernos Autónomos Descentralizados a través de la descentralización obligatoria, progresiva y definitiva de las competencias por el gobierno central.

De ese modo Jaramillo (2005), menciona que “El Estado por intermedio de la administración interviene para defender al consumidor del acaparamiento, abuso de precios, especulación, dirigiendo el control como una característica republicana y democrática, el intervencionismo es producto de los reclamos y necesidades sociales de los pueblos” (p. 12). Por lo tanto, los servicios prestados por el Estado pueden ejecutarse de acuerdo con las siguientes modalidades:

- Servicios prestados directamente por la Administración pública;
- Servicios prestados por instituciones;
- Servicios prestados por empresas públicas;
- Servicios prestados por administración delegada; y,
- Servicios prestados mediante concesión.

En ese sentido, según Varela (2015), afirma que “Una administración pública inteligente es aquella que sabe adaptarse al momento en el que vive y que hace todo lo posible para ponerse al servicio de los ciudadanos” (p.7). Es decir, la importancia de las TIC's, en el servicio público genera una incidencia significativa

permitiendo que el Gobierno Electrónico cada día sea tenga mayor relevancia en la Administración Pública.

## 2.3 MARCO LEGAL

**Tabla 1.** Marco Legal

NORMATIVAS	ARTÍCULOS
<p><b>Constitución de la República del Ecuador</b></p>	<p>El artículo dieciséis de la Constitución de la República del Ecuador señala que:</p> <p>Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a: 1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos. 2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación. 3. La creación de medios de comunicación social, y al acceso en igualdad de condiciones al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, y a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas. 4. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad. 5. Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación.</p> <p>(p. 14)</p> <p>De la misma manera, en el Artículo 17 se reconoce que: El Estado fomentará la pluralidad y la diversidad en la comunicación, y al efecto:</p>

---

1. Garantizará la asignación, a través de métodos transparentes y en igualdad de condiciones, de las frecuencias del espectro radioeléctrico, para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, así como el acceso a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas, y precautelar que en su utilización prevalezca el interés colectivo. 2. Facilitará la creación y el fortalecimiento de medios de comunicación públicos, privados y comunitarios, así como el acceso universal a las tecnologías de información y comunicación en especial para las personas y colectividades que carezcan de dicho acceso o lo tengan de forma limitada. 3. No permitirá el oligopolio o monopolio, directo ni indirecto, de la propiedad de los medios de comunicación y del uso de las frecuencias. (p. 16)

El Artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador (2008) señala 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". (p. 120)

Por otro lado, el Artículo 314 de la Constitución de la República del Ecuador (2008), establece que:

El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que

---

---

determine la ley. El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación. (p. 158)

Finalmente, en el Artículo 385 de la Constitución de la República del Ecuador (2008), determina que:

El sistema nacional de ciencia, tecnología, innovación y saberes ancestrales, en el marco del respeto al ambiente, la naturaleza, la vida, las culturas y la soberanía, tendrá como finalidad: 1. Generar, adaptar y difundir conocimientos científicos y tecnológicos. 2. Recuperar, fortalecer y potenciar los saberes ancestrales. 3. Desarrollar tecnologías e innovaciones que impulsen la producción nacional, eleven la eficiencia y productividad, mejoren la calidad de vida y contribuyan a la realización del buen vivir. (p. 185)

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones (2015), en su Artículo 3 nos menciona:

Los objetivos los cuales se deben dar cumplimiento para que la presente ley tenga un desarrollo en los sectores estratégicos del Estado, dando así una administración, regulación, control y gestión en todo el territorio ecuatoriano. Los objetivos que se presentan para el cumplimiento de esta ley son los siguientes: Promover y fomentar la convergencia de redes, servicios y equipos. Promover que el país cuente con redes de telecomunicaciones de alta

## **La Ley Orgánica de Telecomunicaciones**



---

velocidad y capacidad, distribuidas en el territorio nacional, que permitan a la población entre otros servicios, el acceso al servicio de Internet de banda ancha. Establecer el marco legal para la provisión de los servicios públicos de telecomunicaciones como responsabilidad del Estado Central, con sujeción a los principios constitucionalmente establecidos y a los señalados en la presente Ley y normativa aplicable, así como establecer los mecanismos de delegación de los sectores estratégicos de telecomunicaciones y espectro radioeléctrico. Establecer las condiciones idóneas para garantizar a los ciudadanos el derecho a acceder a servicios públicos de telecomunicaciones de óptima calidad, con precios y tarifas equitativas y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. (p. 4)

Del mismo modo, el Artículo 88 menciona que:

El Ministerio rector de las Telecomunicaciones fomentará a que la ciudadanía adquiera la información y conocimiento para que el país se vaya desarrollando, obteniendo así una actuación de formulación de políticas, planes, programas y proyectos en donde se pueda garantizar el derecho a la comunicación y acceso a la Información, también en donde se promueve el acceso universal a los servicios de telecomunicaciones; en especial, en zonas urbano marginales o rurales, a fin de asegurar una adecuada cobertura de los servicios en beneficio de las y los ciudadanos ecuatorianos. Es de vital

---

---

importancia generar un establecimiento eficiente de infraestructura de telecomunicaciones, especialmente en zonas urbano-marginales y rurales y también procurar el servicio universal. (p. 24)

En tal sentido, el Artículo 141 de la Ley Orgánica de Telecomunicación (2015), hace mención que:

El Ministerio de Telecomunicaciones y de la sociedad de la Información tiene como objetivo generar un desarrollo en la sociedad dando así el cumplimiento a que todas las personas se mantengan informadas. Es por esto que el Ministerio encargado del sector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información es el órgano rector de las telecomunicaciones y de la sociedad de la información, informática, tecnologías de la información y las comunicaciones y de la seguridad de la información. A dicho órgano le corresponde el establecimiento de políticas, directrices y planes aplicables en tales áreas para el desarrollo de la sociedad de la información. (p. 35)

El Código Orgánico Ordenamiento Territorial Autónomo Descentralizado (2010), en el Artículo 151, se establece que:

**El Código Orgánico  
Ordenamiento  
Territorial**

El fortalecimiento institucional.- Con el objetivo de generar condiciones necesarias para que los gobiernos autónomos descentralizados ejerzan sus competencias con eficiencia, eficacia, participación, articulación intergubernamental y transparencia; se desarrollará de manera

---

paralela y permanente un proceso de fortalecimiento institucional, a través de planes de fortalecimiento, asistencia técnica, capacitación y formación, en áreas como planificación, finanzas públicas, gestión de servicios públicos, tecnología, entre otras. (p. 65)

Del mismo modo, el Artículo 362 dispone que serán:

Los gobiernos autónomos descentralizados propiciarán 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. (p. 114)

Además, El Código Orgánico Ordenamiento Territorial Autónomo Descentralizado (2010), en el Artículo 363 establece que:

Los gobiernos autónomos descentralizados realizarán procesos para asegurar progresivamente a la comunidad la prestación de servicios electrónicos acordes con el desarrollo de las tecnologías. Los servicios electrónicos que podrán prestar los gobiernos autónomos descentralizados son: información, correspondencia, consultas, trámites, transacciones, gestión de servicios públicos, teleeducación, telemedicina, actividades económicas, actividades sociales y actividades culturales, entre otras. (p 114)

---

**Acuerdos  
Internacionales**

La Carta Iberoamericana (2007), adoptada por la XVII Cumbre Iberoamericana de jefes de Estado y de Gobierno.

Crea la Resolución No 18 de la Declaración de Santiago de Chile el 10 de noviembre del 2007. Esta carta fue aprobada por la IX Conferencia Iberoamericana de ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, con el objetivo de dar una reforma al fortalecimiento de las instituciones públicas y la modernización de dichas instituciones. A esta reforma aplicaron varios desarrollos de calidad y de igual manera crearon oportunidades de igualdad y bienestar social.

El código Iberoamericano del Buen Gobierno (2006), ha tenido un buen desarrollo con las TIC que:

Ha logrado que los países tengan una evolución tecnológica que ha beneficiado a los ciudadanos de diferentes países. Este desarrollo ha hecho que las sociedades obtengan más información y conocimiento dando, así como una oportunidad de relación entre ciudadano y estado. Por lo tanto, se ha creado varios derechos que tienen los ciudadanos ya sea dentro o fuera del país, por lo cual ha hecho que las personas se puedan relacionarse con la administración pública y obtener varios objetivos lo cual ayuda a que el Gobierno Electrónico vaya evolucionando de una manera eficiente y eficaz.

---

**Fuente:** Elaboración propia de los investigadores

## III METODOLOGÍA

### 3.1. Enfoque metodológico

#### 3.1.1. Enfoque

En la presente investigación se aplicó un enfoque mixto de tipo cualitativo y cuantitativo, debido a que a través de la articulación de estos enfoques logramos conocer el manejo del gobierno electrónico que tiene el municipio de Tulcán y a su vez nos permitió reconocer la percepción que tiene la ciudadanía en cuanto a la aplicación de este mecanismo.

Según Hernández et al. (2014) "El enfoque cuantitativo hacer referencia a la recolección de datos, en la cual podemos comprobar la hipótesis o idea a defender en base a una medición numérica y un análisis estadístico con el propósito de comprobar las teorías presentadas". (p. 4), de ese modo, se utilizó este enfoque en la aplicación de la técnica de la encuesta, con el fin de obtener datos estadísticos sobre la incidencia del Gobierno Electrónico en la prestación de servicios a la ciudadanía.

Según Hernández et al. (2014) "El enfoque cualitativo se basa en la utilización para recolectar y analizar los datos para establecer de una manera correcta las preguntas de investigación en el proceso de interpretación". (p. 7), por lo tanto, se usó este enfoque con el fin de dar respuesta a las causas del problema, a través de la aplicación de la técnica de la entrevista, observación y análisis documental.

#### 3.1.2. Tipo de investigación

- Documental:

La investigación documental según Campos (2017), establece que:

Es aquella que utiliza textos (u otro tipo de material intelectual impreso o grabado) como fuentes primarias para obtener sus datos. No se trata solamente de una recopilación de datos contenidos en libros, sino que se

centra, más bien, en la reflexión innovadora y crítica sobre determinados textos y los conceptos planteados en ellos. (p.17), se utilizó al momento de recopilar y analizar información escrita sobre el tema de estudio para su sustentación teórica, relacionados al Gobierno Electrónico y servicios públicos.

- Descriptiva:

Según Mejía (2020), la investigación descriptiva se define como: “la encargada de describir la población, situación o fenómeno alrededor del cual se centra su estudio. Procura brindar información acerca del qué, cómo, cuándo y dónde, relativo al problema de investigación”. (párr.1), este tipo de investigación permitió conocer el manejo del gobierno electrónico del municipio de Tulcán y a su vez los servicios públicos que brinda a la ciudadanía, para conocer el grado de eficiencia y eficacia que tiene este municipio.

- Explicativa:

Según Hernández et al (2014), “Este tipo de investigación se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables”. (p. 95), por lo tanto, permitió obtener una explicación de cómo se maneja el gobierno electrónico del municipio de Tulcán y verificar la manera de cómo brinda los servicios públicos a la ciudadanía a través de este mecanismo.

### **3.2. HIPÓTESIS O IDEA PARA DEFENDER**

El Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán mediante la aplicación del Gobierno Electrónico ha implementado una mejoría al momento de brindar los servicios públicos a la ciudadanía durante el periodo 2020-2021.

### **3.3. Definición y operacionalización de variables**

**Variable independiente:** Gobierno Electrónico, porque dependió del Gobierno Electrónico y de su implementación de la realización de nuestra investigación.

**Variable dependiente:** Servicios Públicos, debido a que es la que se ha manipulado y de esta se desprenden los Servicios Públicos.

**Tabla 2.** Variable Independiente

Variable	Dimensión	Indicador	Técnica	Instrumento	
Independiente Gobierno Electrónico	Conectividad	Cobertura de conectividad	Entrevista	Cuestionario semiestructurado	
		Calidad de conectividad Nivel de información digital disponible			
	Acceso a la información pública	Numero de portales destinados a brindar servicios a la ciudadanía	Encuesta	Cuestionario Estructurado	
		Infraestructura del gobierno electrónico		Entrevista	
	Innovación		Estrategias de gobierno electrónico	Encuesta	Cuestionario semiestructurado
			Resultados del gobierno electrónico		

**Fuente:** Elaboración propia de los investigadores

**Tabla 3.** Variable Dependiente

**Fuente:** Elaboración propia de los investigadores

**3.4. MÉTODOS UTILIZADOS**

Variable	Dimensión	Indicador	Técnica	Instrumento
Dependiente Servicios Públicos	Calidad de los Servicios	Nivel de cumplimiento de los servicios brindados	Encuesta	Cuestionario escala Likert
		Nivel de reducción de tramites físicos		
	Eficiencia y eficacia	Cumplimiento del tiempo	Entrevista	Cuestionario semiestructurado
		Información disponible		
Gestión de procesos	Nivel de tramites en línea	Encuesta		
Personas	Formación y capacitación	Entrevista		



---

	Nivel de satisfacción de la ciudadanía		
Satisfacción del ciudadano			
	Cumplimiento de la normativa del gobierno electrónico	Encuesta	Cuestionario escala Likert

---

### 3.4.1 Métodos

- **Método Inductivo**

El método inductivo parte de lo general a lo particular, a través de este método se pudo observar las diferentes características mediante un conjunto de diferentes realidades obteniendo un resultado concreto (Abreu, 2014). Este método permitió a la presente investigación la recolección de información necesaria para el análisis del Gobierno Electrónico del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán en la incidencia de los servicios públicos brindados a la ciudadanía.

- **Método deductivo**

El método deductivo nos permitió comprobar la hipótesis realizando un contraste con la realidad, de lo cual se pudo comprobar si se cumple o no cumple en un contexto determinado, se midió las variables y la aplicación de esta mediante un análisis estadístico (Hernández et al. 2014). El método deductivo ayudó a ver si la hipótesis de la presente investigación tiene cumplimiento o no, a través de los métodos estadísticos que permitieron observar si el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán brinda los servicios públicos de una manera satisfactoria.

- **Método Analítico**

El método analítico parte del conocimiento general de la realidad, permitiendo realizar una comparación de lo cual se da a conocer las características de las

diferentes partes de las variables (Abreu, 2014). Este método permitió a la presente investigación analizar de una manera profunda como el gobierno electrónico en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán genera incidencia en los servicios públicos brindados a la ciudadanía.

### **3.4.1 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

- **Entrevista**

La entrevista es la técnica que nos permitió obtener información de manera directa, la información recopilada se tratará de aspectos reales del tema de investigación a estudiarse (Murillo, 2013). Esta técnica es muy importante en el desarrollo de la investigación, ya que permite recopilar información del personal técnico del GAD de Tulcán, sobre cuál es la incidencia del Gobierno Electrónico en los servicios públicos prestados al usuario.

- **Encuestas**

La encuesta es una técnica de investigación que se realiza en el campo social, que tiene como objetivo recopilar información de diferentes ámbitos desde la perspectiva de la ciudadanía (López, 2015). Esta técnica permitió observar el grado de satisfacción de los ciudadanos sobre los servicios públicos brindados por el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán a través de un formulario de preguntas estructuradas.

## **3.5 ANÁLISIS ESTADÍSTICO**

### **3.5.1 Población**

Según la autora Miranda Novales menciona que la población es muy importante en una investigación por cuanto es el centro de la investigación, está conformado por un conjunto de personas u objetos en donde la población objeto de estudio debió ser delimitada para que nuestra investigación pudiera obtener los resultados que merecidos. (Arias-Gómez, Jesús; Villasís-Keever, Miguel Ángel; Miranda Novales, María Guadalupe, 2016)

La presente investigación tiene como población objeto de estudio a aquellos habitantes que conforman la población facultada que por derechos constitucionales están facultadas a tomar decisiones y poder tener la capacidad de políticamente elegir representantes locales regionales y nacionales; Según lo establecido en el artículo 62 de la Constitución del Ecuador el voto será facultativo para personas entre 16 y 18 años y las personas mayores de 65 años, por lo tanto bajo esta consideración la población está contemplada a nivel de edad desde los 16 años hasta los 65 o más años, lo cual corresponde a 34 257 habitantes, representado al 43.21% de su población total (86.498), según el CNE (2021),

### 3.5.2 Muestra

La muestra es un subconjunto de la población, en donde se recolectan los datos para que se pueda representar en la investigación que realizamos, por lo tanto, esto ayudo a que se puedan detallar los resultados de una manera exitosa. (Sampieri R. H., 2014)

El tamaño de la muestra está representado por n, que el resultado del número de unidades que se quiere determinar; N, es la población tomada en cuenta para la recolección de la información;  $\sigma$  es la varianza de la población que equivale a 0.5 y elevado al cuadrado a 0.25; Z es el valor obtenido mediante el nivel de confianza y equivale al 1.96 y E, es el límite de error aceptable en la muestra, la cual depende del nivel de confianza que es de 0.05.

### Cálculo de la Muestra

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

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 34257}{0,05^2 * (34257 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{3,8416 * 0,5 * 0,5 * 34257}{0,0025(37379) + 3.8416 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{35899.752}{94.4079}$$

n= 348

### Donde

**N**= Tamaño de la población

**O2** = desviación estándar de la población

**Z**= Valor obtenido mediante niveles de confianza

**e2**= Limite aceptable del error muestral.

Según la formula y una vez reemplazados los datos, se obtuvo una muestra de 348 encuestas, que serán aplicadas a la ciudadanía de Tulcán.

**Tabla 4.** Estratificación de la muestra

N = 34257

GRUPO	Ni	Pi	Qi	PiQi	NiPiQi	W1	ni
TULCAN	23070	0,5	0,5	0,25	5767,500	0,673	234
EL CARMELO	1150	0,5	0,5	0,25	287,500	0,034	12
JULIO ANDRADE	4418	0,5	0,5	0,25	1104,500	0,129	45
MALDONADO	633	0,5	0,5	0,25	158,250	0,018	6
PIOTER	422	0,5	0,5	0,25	105,500	0,012	4
TOBAR DONOSO	363	0,5	0,5	0,25	90,750	0,011	4
TUFIÑO	885	0,5	0,5	0,25	221,250	0,026	9
URBINA	1133	0,5	0,5	0,25	283,250	0,033	12
EL CHICAL	1159	0,5	0,5	0,25	289,750	0,034	12
SANTA MARTHA DE CUBA	1024	0,5	0,5	0,25	256,000	0,030	10
TOTAL	34257				8564,250		348

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. RESULTADOS CUANTITATIVOS

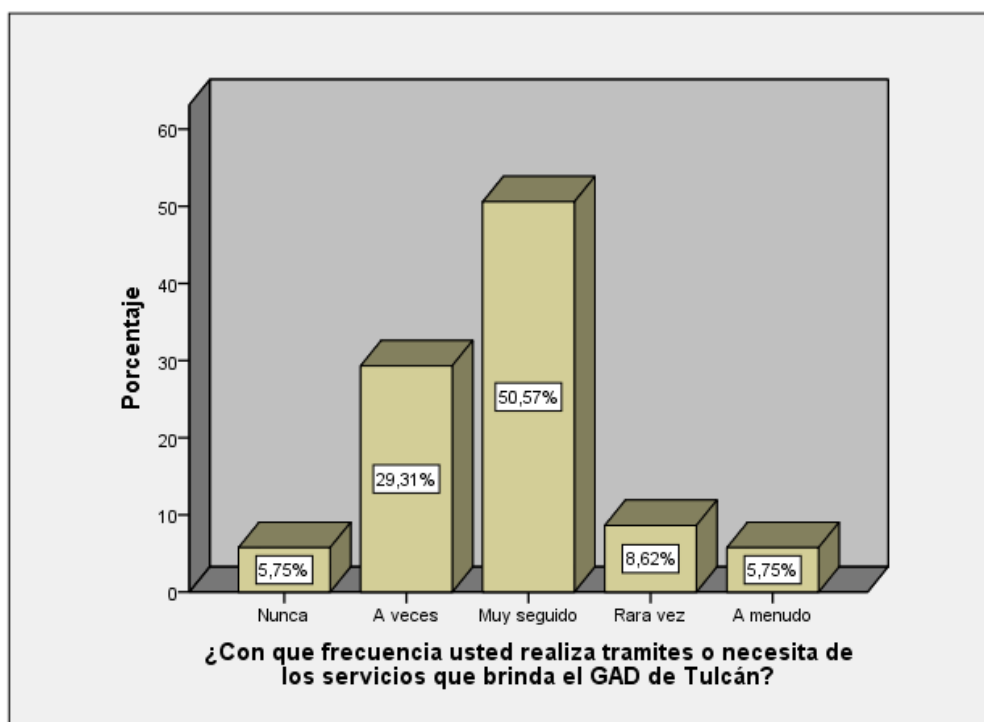
Una vez obtenido los hallazgos del estudio se procedió a su posterior representación e interpretación, en donde fue puntual utilizar tablas de frecuencia y grafico de barras como se exhibe a continuación:

**Tabla 5.** Frecuencia del trámite

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>		
Nunca	20	5,7
A veces	102	29,3
Muy seguido	176	50,6
Rara vez	30	8,6
A menudo	20	5,7
Total	348	100,0

*Nota.* Investigación de campo (2022), población del cantón Tulcán.

**Figura 1.** Representación gráfica de la frecuencia en realización de trámites



Nota. Investigación de campo (2022), población del cantón Tulcán.

### Análisis

Según la información obtenida mediante la investigación de campo se puede notar que existe una gran demanda por parte de los ciudadanos en relación a la solicitud de servicios y realización de trámites, lo que nos da a saber que es necesaria una optimización a la hora de atender las necesidades de una gran cantidad de ciudadanos, tomando en cuenta que durante el periodo de pandemia se debían evitar las aglomeraciones, hace más evidente esta necesidad de optimizar la atención a los ciudadanos.

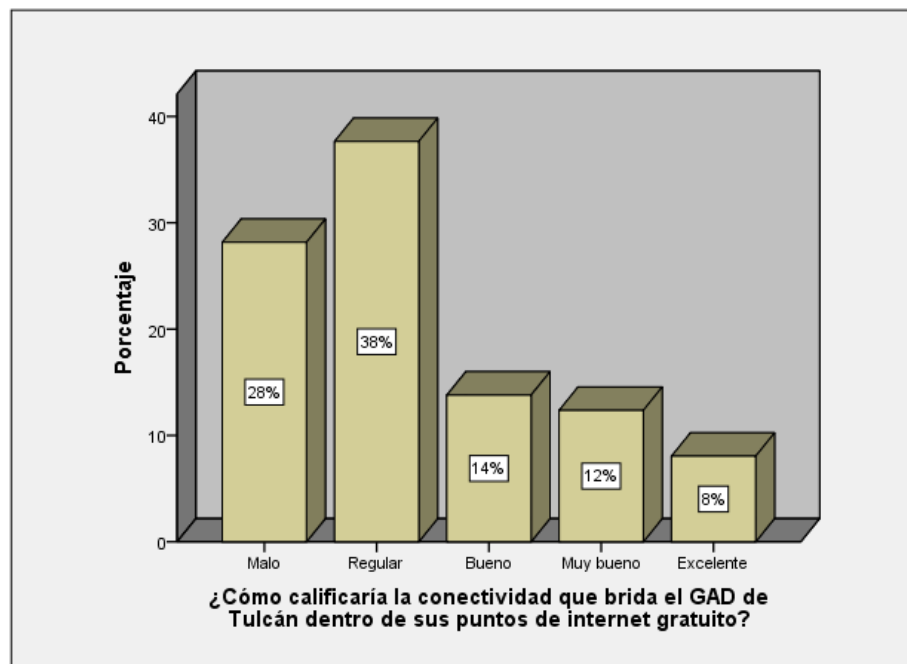
**Tabla 6.** Calificación sobre la conectividad que brinda el GAD de Tulcán

	Frecuencia	Porcentaje	
<b>Válido</b>	Malo	98	28,2
	Regular	131	37,6
	Bueno	48	13,8
	Muy bueno	43	12,4

Excelente	28	8,0
Total	348	100,0

Nota. Investigación de campo (2022), población del cantón Tulcán.

**Figura 2.** Representación gráfica de la calificación sobre la conectividad que brinda el GAD de Tulcán en puntos de Internet gratuito



Nota. Investigación de campo (2022), población del cantón Tulcán.

### Análisis

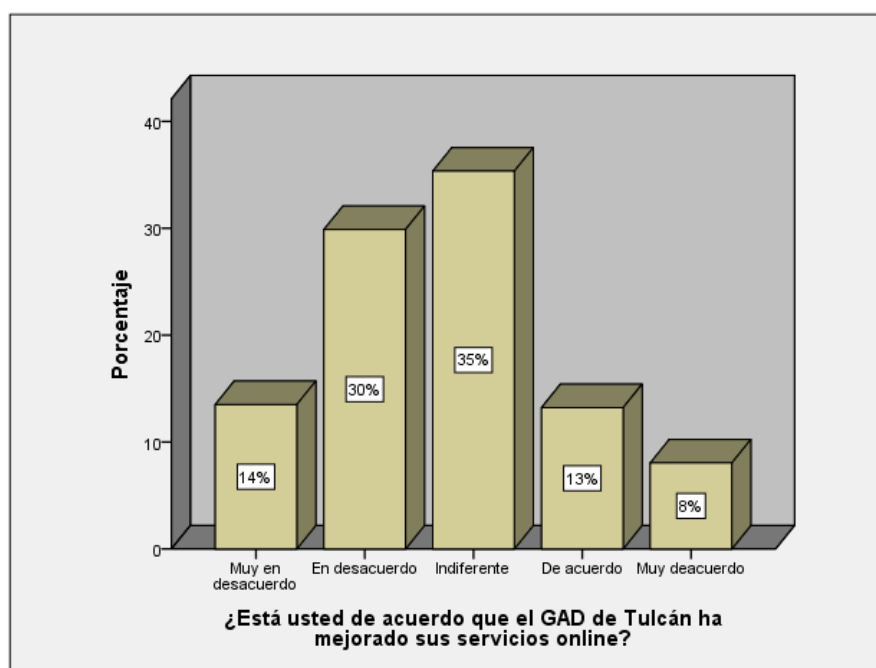
Con relación a la calificación de la conectividad que presta el GAD del cantón Tulcán dentro de sus puntos de internet gratuito, hemos tomado en cuenta la opinión y experiencia de la ciudadanía, los cuales en su mayoría han afirmado que esta conectividad debido a la gran cantidad de personas que se conectan, es bastante lenta y de mala calidad, pero esto, debido a la gran cantidad de personas que se conectan, por otra parte se afirma que la conectividad es aceptable en horas donde el número de personas cerca de los puntos de internet gratuito es baja.

**Tabla 7.** Perspectiva del ciudadano frente al mejoramiento de servicios online

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>		
Muy en desacuerdo	47	13,5
En desacuerdo	104	30,0
Indiferente	123	35,3
De acuerdo	46	13,2
Muy de acuerdo	28	8,0
Total	348	100,0

Nota. Investigación de campo (2022), población del cantón Tulcán.

**Figura 3.** Representación gráfica de la perspectiva del ciudadano frente al mejoramiento de servicios online



Nota. Investigación de campo (2022), población del cantón Tulcán.

### **Análisis**

Por su parte, desde la perspectiva del ciudadano en relación al mejoramiento de los servicios online del GAD, el desconocimiento sobre el gobierno electrónico del GAD de Tulcán por parte de la ciudadanía, nos demuestra que el GAD no ha informado de forma constante sobre los usos y beneficios que el gobierno electrónico del GAD



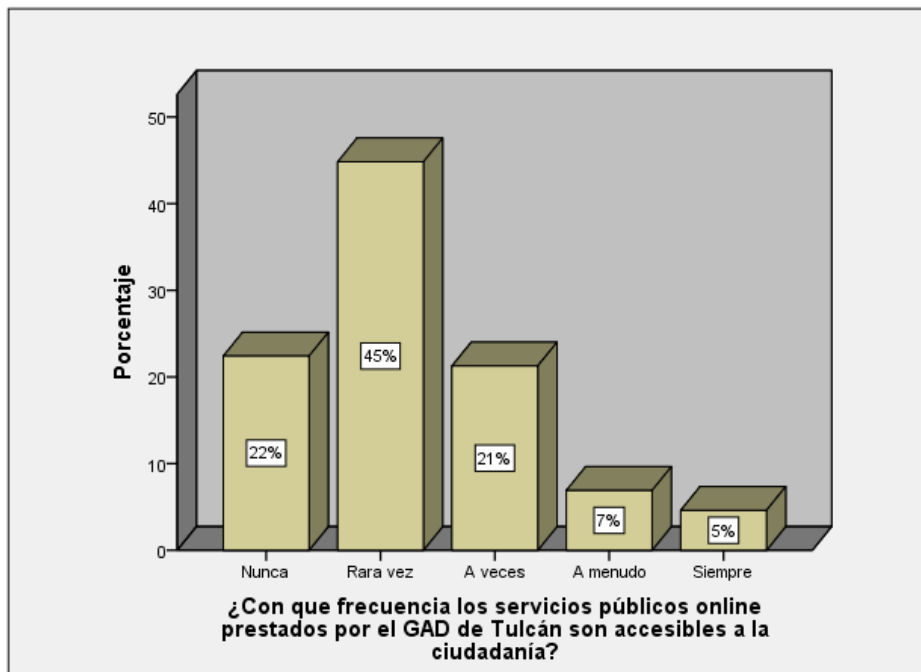
de Tulcán ofrece a través de su plataforma web a la ciudadanía, siendo esto un error, debido a que mantener informada a la población es fundamental para la implementación del gobierno electrónico.

**Tabla 8.** Frecuencia de accesibilidad de la población a los servicios públicos

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	78	22,4
Rara vez	156	44,8
A veces	74	21,3
A menudo	24	6,9
Siempre	16	4,6
<b>Válido</b>	<b>Total</b>	<b>348</b>
		100,0

*Nota.* Investigación de campo (2022), población del cantón Tulcán.

**Figura 4.** Representación gráfica de la frecuencia de accesibilidad de la población a los servicios prestados por el GAD de Tulcán



*Nota.* Investigación de campo (2022), población del cantón Tulcán.

## Análisis

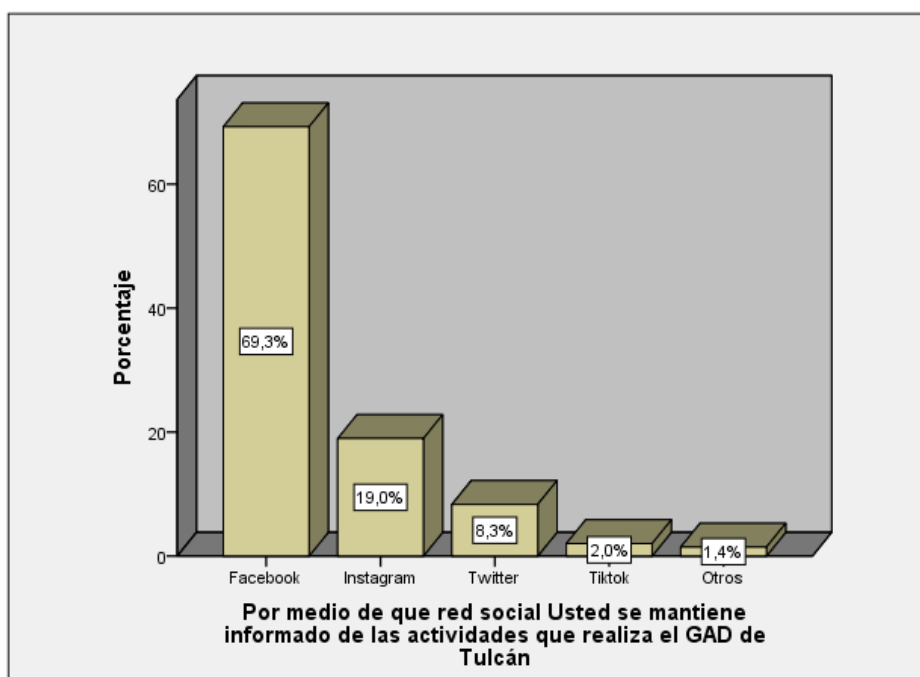
Mientras tanto, según la opinión ciudadana sobre la accesibilidad de los servicios públicos online prestados por el GAD de Tulcán, la mayor parte de la población de este cantón nos asegura que la plataforma web y los servicios que se ofrecen a través de esta son ocasionalmente inaccesibles, en momentos no carga o ni siquiera se abre la plataforma o los enlaces que en esta se encuentran, haciendo que los ciudadanos prefieran así, ir al municipio a realizar trámites y solicitar servicios.

**Tabla 9.** Red social de mayor uso para informarse sobre actividades del GAD

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Facebook	241	69,3
Instagram	66	19,0
Twitter	29	8,3
Tiktok	7	2,0
Otros	5	1,4
<b>Válido</b>	<b>Total</b>	<b>348</b>
		100,0

*Nota.* Investigación de campo (2022), población del cantón Tulcán.

**Figura 5.** Representación gráfica de la red social sobre la información de actividades del GAD



*Nota.* Investigación de campo (2022), población del cantón Tulcán.

## Análisis

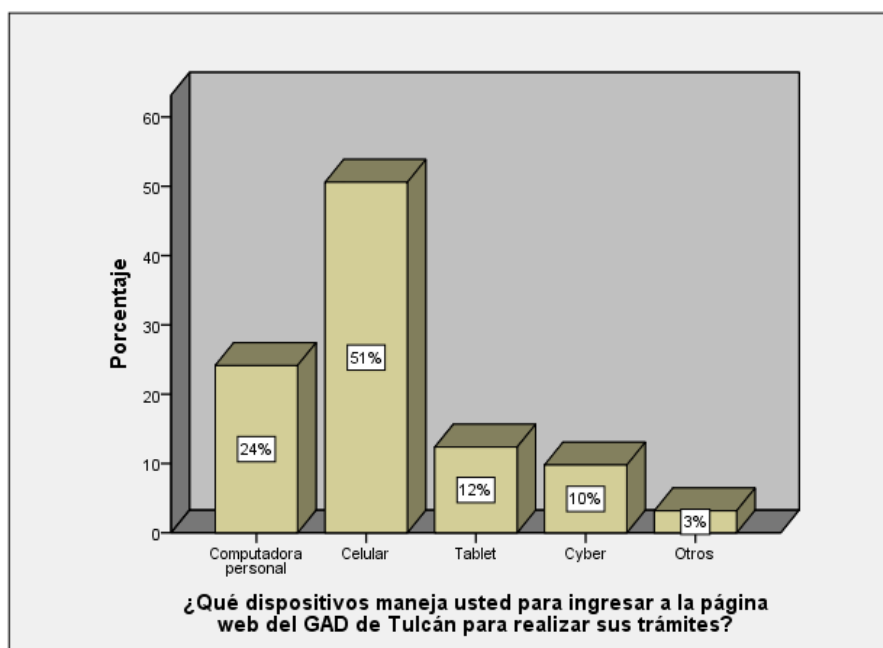
Actualmente las redes sociales se han convertido en un herramienta indispensable por su fácil acceso a la información, siendo un medio de comunicación masivo, por tal motivo, es de gran importancia saber cuál red social es la preferida por la ciudadanía para mantenerse informado, esta información nos demuestra que la ciudadanía en Tulcán está cada vez más involucrado e informado a través de estas redes sociales y el GAD de Tulcán debe aprovechar esto para acercar más a la ciudadanía a sus planes o proyectos y hacer que la ciudadanía se involucre más en las actividades del GAD.

**Tabla 10.** Dispositivos utilizados para el ingreso al portal web del GAD

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	Computadora personal	84	24,0
	Celular	176	50,6
	Tablet	43	12,4
	Cyber	34	9,8
	Otros	11	3,2
	Total	348	100,0

*Nota.* Investigación de campo (2022), población del cantón Tulcán.

**Figura 6.** Representación gráfica de los dispositivos para el ingreso al portal web del GAD



Nota. Investigación de campo (2022), población del cantón Tulcán.

## Análisis

Tomando en cuenta que la ciudadanía está cada vez más involucrado en el uso de las TIC, nos ha sido necesario conocer que dispositivos usan los ciudadanos para ingresar a la página web del GAD de Tulcán para realizar sus trámites, podemos notar la preferencia de la ciudadanía hacia los dispositivos móviles, debido a su bajo costo y la gran cantidad de usos que estos les ofrecen, debido a esta preferencia, el GAD de Tulcán puede brindarles servicios posiblemente a través de aplicaciones para teléfonos o a su vez optimizar la plataforma para el uso en estos dispositivos.

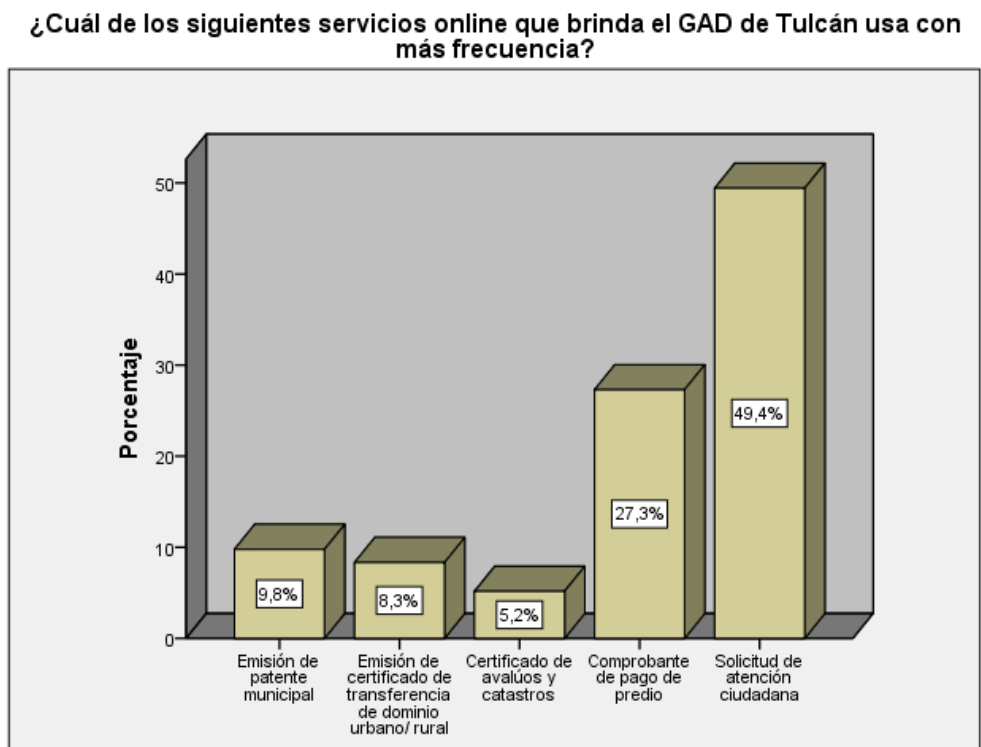
**Tabla 11.** Servicios online que brinda el GAD con mayor frecuencia

	Frecuencia	Porcentaje
Emisión de patente municipal	34	9,8
Emisión de certificado de transferencia de dominio urbano/ rural	29	8,3
<b>Válido</b> Certificado de avalúos y catastros	18	5,2
Comprobante de pago de predio	95	27,3
Solicitud de atención ciudadana	172	49,4

Total	348	100,0
-------	-----	-------

Nota. Investigación de campo (2022), población del cantón Tulcán.

**Figura 7.** Servicios online que brinda el GAD con mayor frecuencia



Nota. Investigación de campo (2022), población del cantón Tulcán.

### Análisis

Ahora bien, en relación a los servicios online que la población usa con mayor frecuencia en relación a los servicios que brinda el GAD de Tulcán se puede evidenciar que la ciudadanía en su mayoría necesita de atención para realizar sus trámites y que al buscar esta atención a través de la plataforma web y no recibirla, tienen que acudir al municipio para poder recibir esta atención.

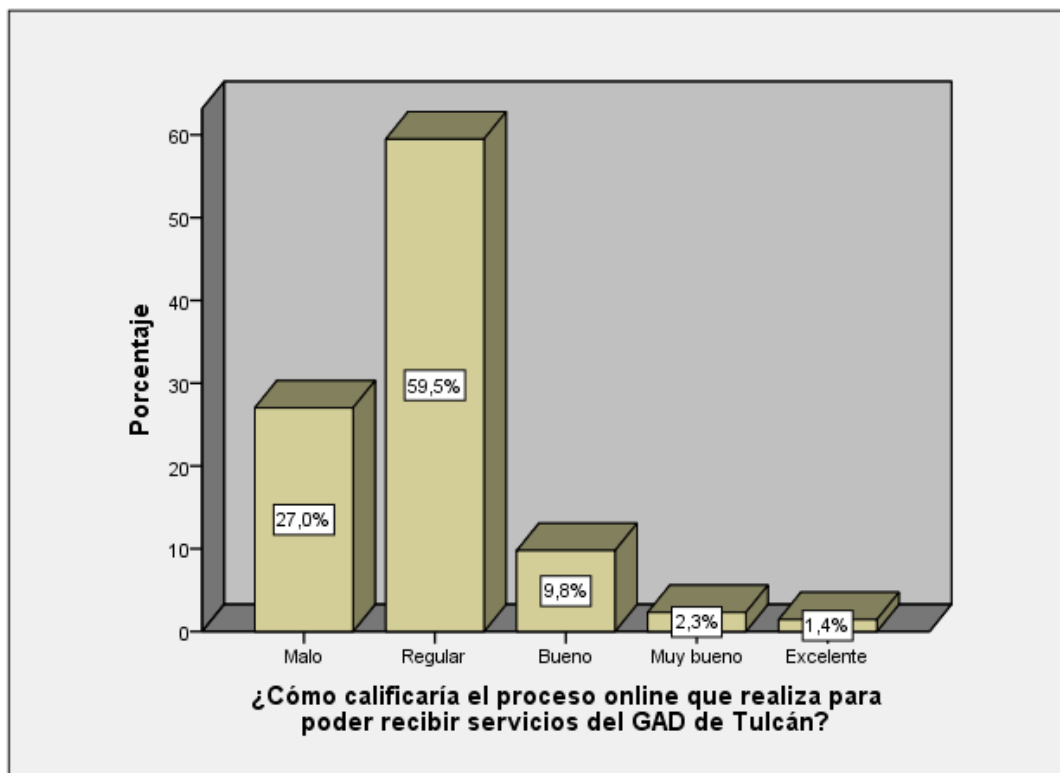
**Tabla 12.** Calificación del proceso online para servicios del GAD

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Malo	94	27,0
	Regular	207	59,5

Bueno	34	9,8
Muy bueno	8	2,3
Excelente	5	1,4
Total	348	100,0

Nota. Investigación de campo (2022), población del cantón Tulcán.

**Figura 8.** Representación gráfica de la calificación del proceso online para servicios del GAD



Nota. Investigación de campo (2022), población del cantón Tulcán.

### Análisis

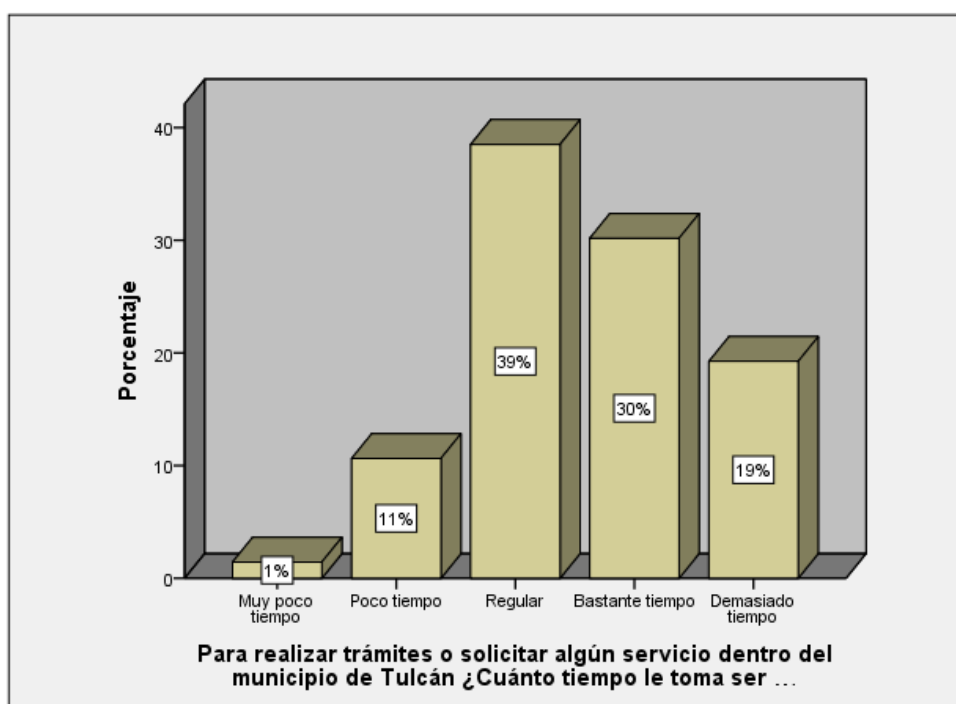
En relación a los procesos online para recibir servicios del GAD de Tulcán , según la población de este cantón sostuvo que dichos servicios son regulares y malos, representado por un mayor porcentaje, sin embargo, son escasos los ciudadanos que afirmaron que son buenos, por su parte la ciudadanía que mencionaron que estos procesos online son muy buenos y excelente mantiene un porcentaje muy inferior, identificando la necesidad de reformar estos procesos para la percepción de los servicios del GAD de Tulcán.

**Tabla 13.** Tiempo estimado en realizar algún servicio

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	Muy poco tiempo	5	1,4
	Poco tiempo	37	10,6
	Regular	134	38,5
	Bastante tiempo	105	30,2
	Demasiado tiempo	67	19,3
	Total	348	100,0

*Nota.* Investigación de campo (2022), población del cantón Tulcán.

**Figura 9.** Representación gráfica del tiempo estimado en recibir atención, al realizar algún trámite o solicitar un servicio



*Nota.* Investigación de campo (2022), población del cantón Tulcán.

### **Análisis**

En relación al tiempo estimado para realizar trámites o solicitar algún servicio dentro del GAD municipal de Tulcán, se puede evidenciar que realizar un trámite o solicitar

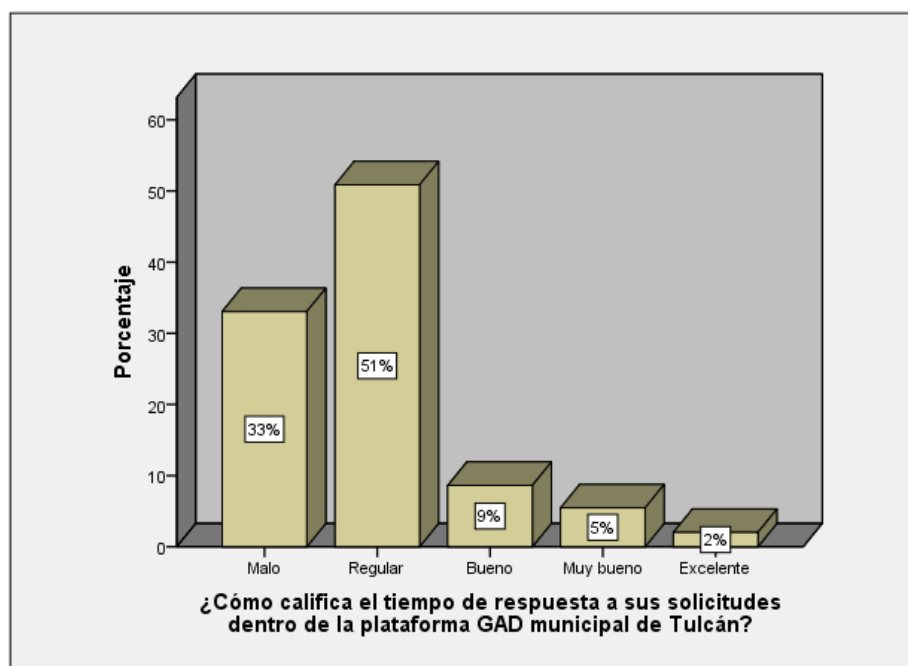
algún servicio requiere de mucho tiempo, ocasionando malestar en la población sobre estos servicios que brinda el GAD, tomando en cuenta que los ciudadanos usan el tiempo que corresponde a sus actividades económicas en realizar trámites o solicitar servicios y demostrándonos así, que el uso de la plataforma web puede ser una mejor opción y evitaría el uso de este tiempo.

**Tabla 14.** Tiempo de respuesta dentro de la plataforma web

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Malo	115	33,0
Regular	177	50,9
Bueno	30	8,6
Muy bueno	19	5,5
Excelente	7	2,0
<b>Válido</b>	<b>Total</b>	<b>348</b>
		<b>100,0</b>

*Nota.* Investigación de campo (2022), población del cantón Tulcán.

**Figura 10.** Representación gráfica del tiempo de respuesta dentro de la plataforma web



*Nota.* Investigación de campo (2022), población del cantón Tulcán.



## Análisis

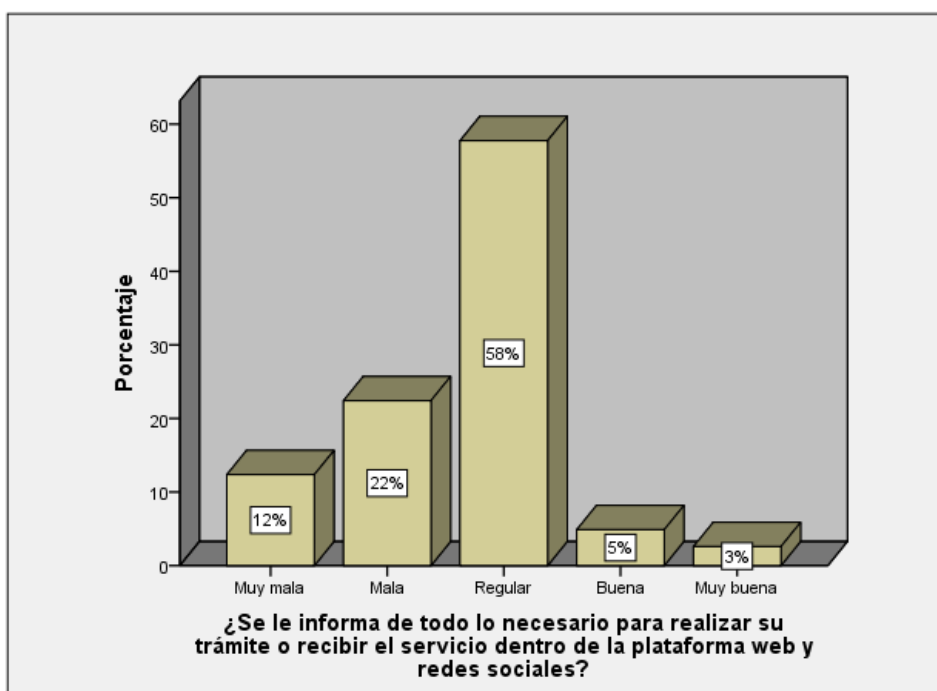
Conforme al tiempo de respuesta sobre las solicitudes dentro del portal web del GAD municipal de Tulcán se puede evidenciar que es regular y mala esta respuesta sobre los tramites online que realiza la ciudadanía, sin embargo, se puede evidenciar que el rápido tiempo de respuesta es la opción con menor aceptación de la población del cantón Tulcán, debido que son muy pocos los ciudadanos que afirmaron que esta respuestas son muy buenas y excelentes, ocasionado en la ciudadanía un malestar e insatisfacción de sus requerimientos.

**Tabla 15.** Calidad de la información de los requisitos necesarios para realizar un trámite

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	Muy mala	43	12,4
	Mala	78	22,4
	Regular	201	57,7
	Buena	17	4,9
	Muy buena	9	2,6
	Total	348	100,0

*Nota.* Investigación de campo (2022), población del cantón Tulcán.

**Figura 11.** Representación gráfica de la Calidad de la información de los requisitos necesarios para realizar un trámite dentro de plataforma web y redes sociales



Nota. Investigación de campo (2022), población del cantón Tulcán.

### Análisis

Mientras tanto, sobre la calidad de la información acerca de los requerimientos necesarios para realizar un trámite o recibir el servicio de la plataforma web del GAD del cantón Tulcán, la ciudadanía nos da a conocer que la información que se brinda a través de la plataforma web y las redes sociales se puede considerar como incompleta, debido a que los ciudadanos mencionan que no siempre se les informa de una manera adecuada y completa y haciendo que estos se muestren en ocasiones desconfiados de la información que reciben.

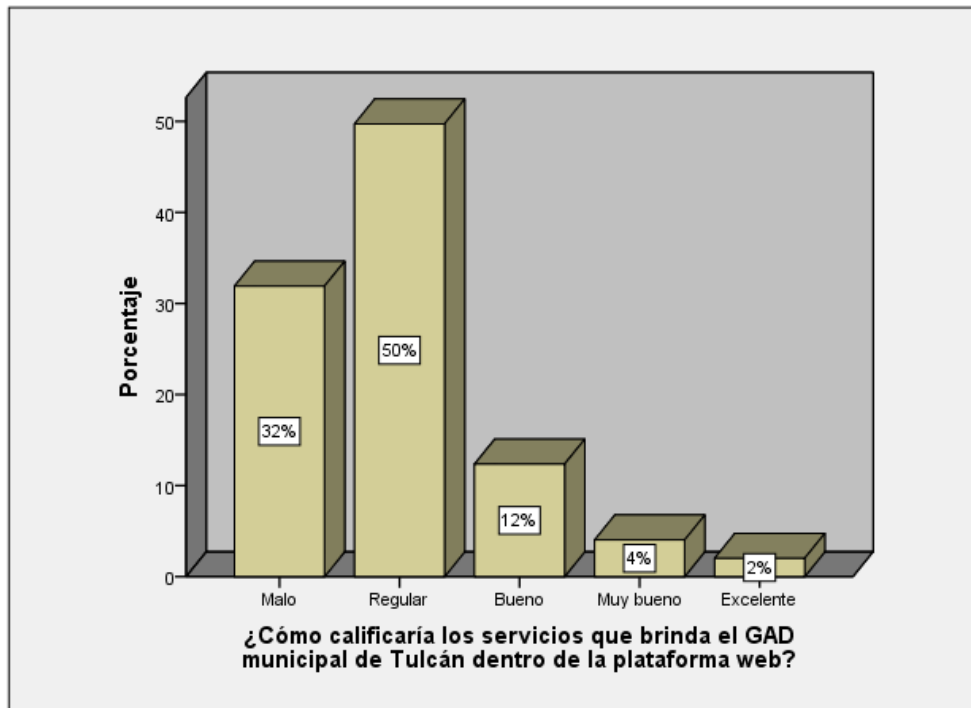
**Tabla 16.** Calificación de los servicios online del GAD

		Frecuencia	Porcentaje
<b>Válido</b>	Malo	111	31,9
	Regular	173	49,7
	Bueno	43	12,4
	Muy bueno	14	4,0
	Excelente	7	2,0

Total	348	100,0
-------	-----	-------

Nota. Investigación de campo (2022), población del cantón Tulcán.

**Figura 12.** Representación gráfica sobre la calificación de los servicios online del GAD



Nota. Investigación de campo (2022), población del cantón Tulcán.

### Análisis

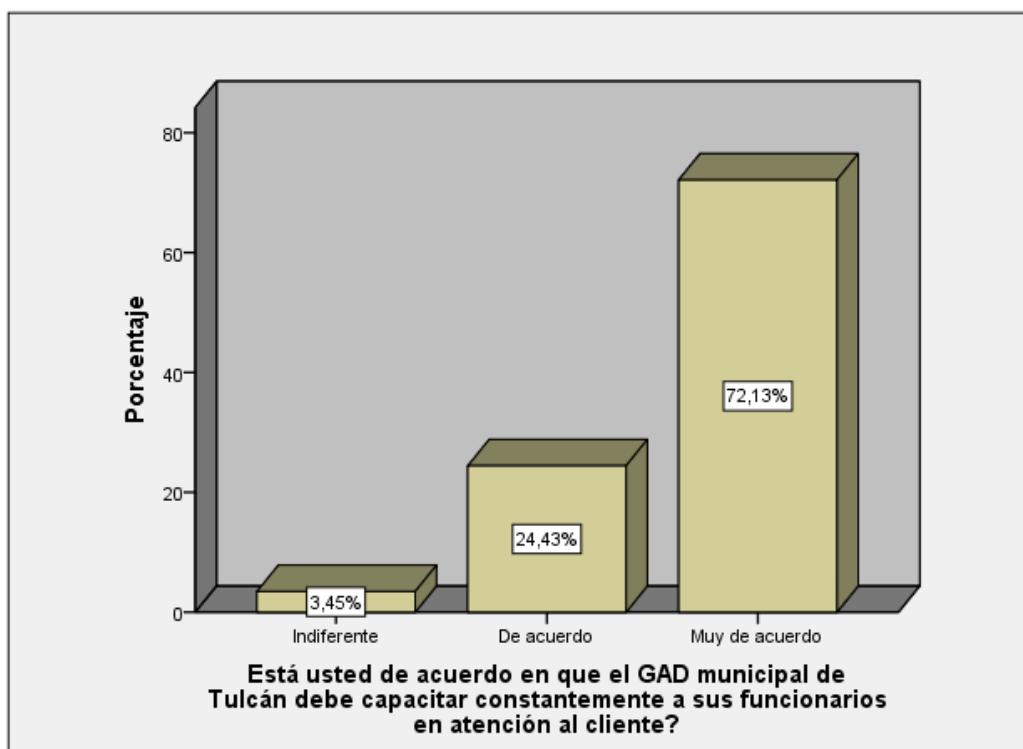
Según la población del cantón Tulcán los servicios que brinda el GAD de Tulcán dentro de su portal web, tienen un nivel de aceptación bastante bajo, esto debido a los constantes problemas dentro de esta plataforma, la lentitud de carga y demás problemas encontrados por los encuestados, obteniendo como consecuencia, que es necesario mejorar estos servicios y arreglar los errores que existen dentro de la plataforma para atender y cumplir con los requerimientos de los ciudadanos.

**Tabla 17.** Capacitaciones a los funcionarios públicos

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>		
Indiferente	12	3,4
De acuerdo	85	24,4
Muy de acuerdo	251	72,1
Total	348	100,0

Nota. Investigación de campo (2022), población del cantón Tulcán.

**Figura 13.** Representación gráfica de las capacitaciones a los funcionarios públicos



Nota. Investigación de campo (2022), población del cantón Tulcán.

### **Análisis**

En el contexto de las capacitaciones que debe realizar el GAD de Tulcán a los funcionarios públicos en relación a la atención del cliente, se puede evidenciar que existe una gran aceptación que se realicen estas actividades, es decir, la mayor parte

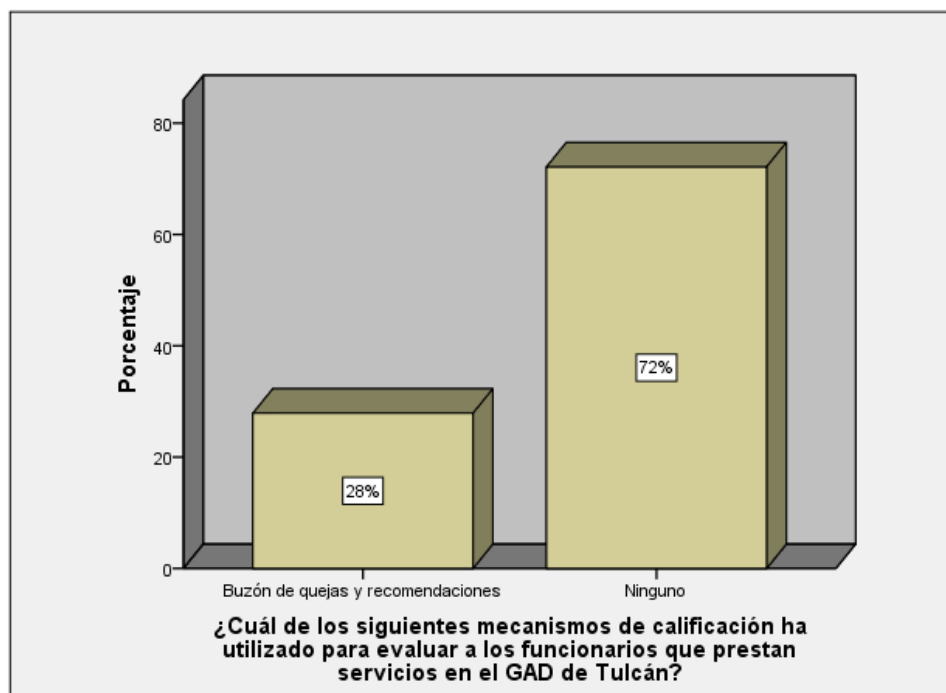
de la población señaló que se deben realizar capacitaciones a los funcionarios públicos sobre el servicio y atención al cliente, mientras que un porcentaje inferior menciona estar de acuerdo con dichas preparaciones, sin embargo, un escaso grupo decidió mantener una respuesta neutral como se observa en la gráfica.

**Tabla 18.** Mecanismos de calificación

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b> Buzón de quejas y recomendaciones	97	27,9
Ninguno	251	72,1
<b>Total</b>	<b>348</b>	<b>100,0</b>

*Nota.* Investigación de campo (2022), población del cantón Tulcán.

**Figura 14.** Representación gráfica de los mecanismos de calificación.



*Nota.* Investigación de campo (2022), población del cantón Tulcán.

### **Análisis**

Con respecto a los mecanismos que la ciudadanía ha utilizado para evaluar a los funcionarios que prestan servicios en el GAD de Tulcán se puede evidenciar que la

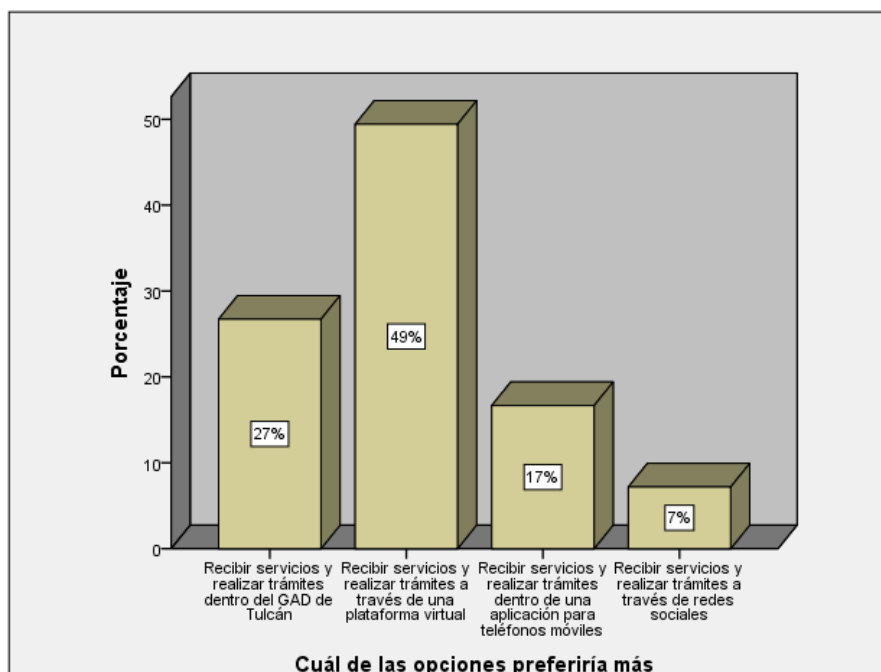
ciudadanía no ha participado en ningún mecanismo o acción de evaluación, representado con el mayor porcentaje, no obstante, un porcentaje inferior afirmó que han utilizado buzón de quejas y recomendaciones, evidenciando que la ciudadanía desconoce sobre los mecanismos de participación para evaluar a los funcionarios del GAD de Tulcán.

**Tabla 19.** Preferencia de los ciudadanos sobre los servicios que presta el GAD

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Recibir servicios y realizar trámites dentro del GAD de Tulcán	93	26,7
Recibir servicios y realizar trámites a través de una plataforma virtual	172	49,4
<b>Válido</b> Recibir servicios y realizar trámites dentro de una aplicación para teléfonos móviles	58	16,7
Recibir servicios y realizar trámites a través de redes sociales	25	7,2
Total	348	100,0

*Nota.* Investigación de campo (2022), población del cantón Tulcán.

**Figura 15.** Representación gráfica de la preferencia de los ciudadanos sobre los servicios que presta el GAD



Nota. Investigación de campo (2022), población del cantón Tulcán.

### Análisis

Para identificar los servicios que requiere la ciudadanía se ha propuesto una serie de opciones que requieran, en donde se puede que los ciudadanos prefieren recibir servicios y realizar trámites mediante plataformas virtual representado por una mayor aceptación, seguido de recibir servicios y realizar trámites dentro del GAD, siendo estas dos opciones las de mayor interés por parte de los ciudadanos en relación a los servicios y el cumplimiento ante sus peticiones.

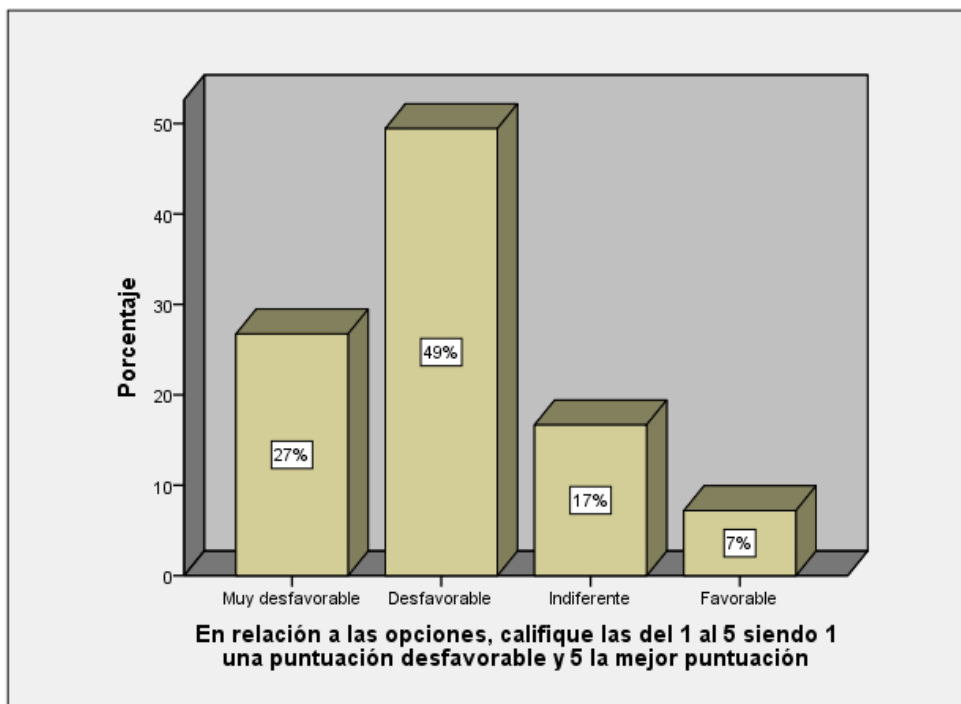
**Tabla 20.** Calificación sobre las preferencias de los servicios del GAD.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy desfavorable	93	26,7
<b>Válido</b> Desfavorable	172	49,4
Indiferente	58	16,7
Favorable	25	7,2

Total	348	100,0
-------	-----	-------

Nota. Investigación de campo (2022), población del cantón Tulcán.

**Figura 16.** Representación gráfica de la calificación sobre las preferencias de los servicios del GAD.



Nota. Investigación de campo (2022), población del cantón Tulcán.

### Análisis

Finalmente, en relación a los servicios de preferencia de la ciudadanía fue necesario identificar su perspectiva ante estos servicios, por tal motivo, se identificó que recibir servicios y realizar trámites a través de una plataforma online es desfavorable para ciudadanía, mientras que recibir servicios y realizar trámites dentro del GAD lo consideran como muy desfavorables, sin embargo, la población mencionó que recibir servicios y realizar trámites a través de redes sociales es una opción favorables.



## 4.2 RESULTADOS CUALITATIVOS

**Tabla 21.** Entrevistados

<b>Nombre</b>	<b>Cargo</b>	<b>Institución</b>
Lic. James Dávila	Concejal	Municipio de Tulcán
Abg. Cristian Iguad	Secretario General	Municipio de Tulcán
Ing. Fredy Carrera	Jefe de TIC	Municipio de Tulcán

**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 22.** Respuestas de los entrevistados

Preguntas	Lic. James Dávila	Abg. Cristian Iguad	Ing. Freddy Carrera
<p><b>Para la implementación del Gobierno electrónico dentro del Municipio de Tulcán ¿Usan los indicadores propuestos por el plan nacional de gobierno electrónico? De no ser así, especifique en que se basan para su implementación</b></p>	<p>Actualmente el gobierno municipal de Tulcán en el tiempo que estamos como concejales han existido varias iniciativas para aplicar la tecnología, lo cual es una parte fundamental para que una ciudad pueda desarrollarse tanto en temas turísticos tanto en temas de conocimiento y sobre todo que la ciudadanía sepa dónde viene y sepa que tanto existe en nuestra ciudad, por lo tanto de una manera muy general puedo dar a conocer de que se han hecho algunas propuestas dentro del GAD municipal con respecto al área de sistemas al área tecnológica como por ejemplo aplicar para una ciudad inteligente tal vez buscar una fibra óptica justamente para hacer</p>	<p>Conocedores del tema tecnológico sabemos que el área de sistemas está implementando varias herramientas que van a permitir dar a conocer tanto a la ciudadanía y dar a conocer cuáles son las fortalezas que tiene la ciudad y sobre todo realizar transacciones en línea por ejemplo el pago del impuesto predial el pago del agua potable y varios digamos varios temas que se manejan dentro del Gobierno municipal esto ayudaría en primer lugar a que todas las personas nos enfoquemos directamente a buscar alternativas de aprendizaje y sobre todo a minimizar tiempos no porque muchas veces las filas los primeros días son bastante caóticos por el</p>	<p>Primer se han seguido algunos lineamientos del MINTEL y dentro de este proyecto hay un sin número de programas como: facilitación de trámites, plataforma gov.ec y obviamente hay que seguir un lineamiento establecido.</p>

	<p>proveedores de internet son ideas que se las ha venido planteando pero realmente la inversión es muy alta y nosotros siempre como Consejo Municipal siempre buscamos alternativas y sobre todo priorizar a las verdaderas necesidades.</p>	<p>tema de las personas de la tercera edad por costumbres ellos madrugan a hacer sus filas pero los primeros días siempre son de mucho muchas aglomeración, por lo tanto, al tener un gobierno electrónico al tener una tecnología de punta va permitir completamente que la ciudadanía se involucre en temas de municipio que conozca la integridad pero sobre todo que tenga un servicio apropiado y a su debido tiempo.</p>	
<p><b>Durante el periodo de pandemia ¿El GAD de Tulcán ha formado parte de la iniciativa de ciudades inteligentes dada por el Ministerio de Telecomunicaciones</b></p>	<p>Bueno si bien es cierto el tema pandemia afecto a todo el mundo, a todas las personas en varios temas como por ejemplo en el tema económico en el tema emocional pero sobre todo fue la principal herramienta que</p>	<p>La pandemia nos dificulto el salir, entonces, miren de aquí a futuro no sabemos qué vaya a pasar pero más bien debemos ser proactivos es decir adelantarnos a lo que pueda pasar y la tecnología va a ser siempre la</p>	<p>El Municipio de Tucán ha sido nominado por los proyectos que ha realizado en este tiempo, pero mucho más de aquello los lineamientos los da el MINTEL, pero los recursos salen de GAD, hemos</p>

<p><b>y la Sociedad de la Información? ¿Puede decirnos cuales son los avances en relación a esta iniciativa?</b></p>	<p>permitted to be up to date with all the people of the events that unfortunately we had to pass through the people that we live in this century but more so without however this was a reason justly for each authority to search for alternatives to improve as I mentioned a moment ago due to the pandemic and the municipality wants to implement justly a system in which it allows the citizenry not to go to the municipality that is to say that they can do it from their own home.</p>	<p>the first tool that allows all the institutions to minimize the presence of people in the agglomeration in the institutions and above all when there is advanced technology and online it allows us to satisfy and pay all the taxes in a fast way and above all to also minimize a delay to the institution because many times the distance in time to go makes the citizenry forget to do this payment and fall into arrears in exchange with this one makes a habit of a specific date always and when the institution provides a quality system and above all a friendly system that allows to carry out any type of transaction.</p>	<p>worked some years with this of modern cities with MINTEL and it cannot be built an intelligent city without resources, it cannot be done without the adequate infrastructure, the Central Government has left many gaps in these topics, demanding that they comply with the guidelines for modern cities but without providing the necessary resources.</p>
--	--	--	---

<p><b>En relación a la estructura tecnológica el MINTEL ha creado una guía y herramienta llamada el libro blanco de territorios digitales que nos hablan de mejoras en la infraestructura y sistemas de información. ¿Qué nos puede decir acerca de las mejoras de la infraestructura y sistema de información dentro del GAD de Tulcán?</b></p>	<p>Mire nosotros en cada presupuesto anual, en cada área nos presenta los proyectos del siguiente año y obviamente en los 3 años ha existido la solicitud por parte del área técnica de adquirir nuevos equipos que justamente van a permitir avanzar en el tema tecnológico es decir nosotros cuando hacemos el debate justamente se pregunta para qué va a servir si van a implementar un nuevo proceso van a implementar un nuevo sistema que como lo comento pues los sistemas son bastante costosos pero más sin embargo nosotros como en calidad de autoridades tenemos que ver siempre que el objetivo sea en el bienestar de la</p>	<p>Con el lanzamiento de infraestructura nueva estamos dándoles facilidades a la ciudadanía, además de salvaguardar su salud e integridad personal, el municipio está trabajando en la implementación de aplicaciones, plataformas, para que el ciudadano pueda desde su hogar realizar los trámites o a su vez solicitar del servicio que necesite, estamos en los pagos del agua potable y ustedes saben que esto necesita recursos y de mucho tiempo y nos encontramos en proceso de pruebas para llegar a tener una ciudad inteligente.</p>	<p>El Libro Blanco es una guía metodológica que siguen las instituciones para el funcionamiento del gobierno electrónico, pero vuelvo y repito que tenemos una planificación institucional todos los GAD's, el GAD ha mejorado sus sistemas y tiene servidores robustos, se han implementado mecanismos de seguridad y se ha adquirido tecnología de punta. Se ha avanzado mucho en estos temas buscando siempre mejorar nuestras infraestructuras para poder brindar servicios de calidad.</p>
--	---	---	---

	ciudadanía en brindarle las herramientas necesarias.		
<b>Según lo establecido en el artículo 151 del COOTAD se establece el fortalecimiento institucional mediante planes de fortalecimiento, asistencia técnica y formación, en la gestión de los servicios públicos y tecnología. ¿De qué manera el GAD de Tulcán ha fortalecido su gestión de servicios públicos y tecnología?</b>	Bueno actualmente el sistema del GAD municipal mantiene una página en internet en la cual todos podemos conocer tanto la estructura quiénes son sus autoridades la visión, misión de la institución, pero sobre todo ya se está implementando lo que es pagos en línea por ejemplo el pago del impuesto predial que justamente el tema de pandemia fue un éxito total que permitía a la ciudadanía desde sus hogares realizar este pago, más sin embargo considero que hay que arrancar con algo. Cuando uno arranca ya las próximas autoridades pues tiene un enfoque siempre de mejorar esto y a futuro considero que todos los	En este punto, el municipio ha analizo las falencias que ha acarreado durante todo este tiempo, en lo que es principalmente la atención al ciudadano y el requerimiento de tramites e información, no se ha cumplido con los tiempos, pero nos encontramos en procesos de mejoras y dando seguimiento a todas las áreas para cumplir con la LOTAIP y de esta manera brindamos servicios óptimos y de calidad a la ciudadanía.	Se ha generado aplicaciones, consultas y se han generado un sinnúmero de situaciones que nos permiten dar al usuario muchas plataformas de servicios para pagos en línea, sistemas financieros y algunos impuestos, realizar consultas, hemos trabajado mucho en lo que son los servicios digitales.

	<p>impuestos absolutamente todos se lo debe hacer en línea inclusive podemos hablar del tema de sacar los permisos para hacer tipo de actividades como los planes de contingencia que también están en proceso de ser realizados mediante línea.</p>		
<p><b>¿Qué cree usted que sea más necesario para que se implemente completamente y correctamente el Gobierno Electrónico dentro del GAD de Tulcán? Ya que en el artículo 363 del COOTAD se establece que “Los gobiernos autónomos descentralizados</b></p>	<p>Bueno el gobierno electrónico es una herramienta bastante importante para todas las necesidades que tiene la ciudadanía, considero que primero cada institución debe hacer una socialización general, es decir que las personas conozcan que es un gobierno electrónico porque muchas veces las personas somos acostumbrados a lo de antes, es decir acercarnos a cada</p>	<p>Me parece que nos hacen falta un poquito de cosas para lo que se espera implementar, lo que primeramente necesitamos son los recursos, nos encontramos en el segundo periodo del año y nos encontramos haciendo las reformas al presupuesto y así ejecutar obras y realizar gestiones internas para mejorar el servicio que se brinda a la ciudadanía. De los que tengo conocimiento, está por contratarse el servicio del</p>	<p>Primero el gobierno electrónico es una cultura digital, todos debemos estar inmerso en esta misma iniciativa, en este mismo proyecto y de a poco ir sumando las herramientas que le permitirán a la ciudadanía acceder a la información, es una alimentación de información de dos lados, esta e GAD generando las plataformas y está el</p>

<p><b>realizarán procesos para asegurar progresivamente a la comunidad la prestación de servicios electrónicos acordes con el desarrollo de las tecnologías”</b></p>	<p>institución a mantener nuestros documentos porque caso contrario cuando lo hacemos en línea simplemente hay un poco de desconfianza cuando uno no se conoce a fondo un producto siempre va a existir la duda por lo tanto es una obligación que cada Gobierno Autónomo Descentralizado realice una socialización profunda hablémoslo en este tema agresiva en el buen sentido para que toda la ciudadanía vea los beneficios que tiene.</p>	<p>Quipux, que nos permite manejar tiempos y saber en qué estado se encuentra un trámite y permitirle así, al ciudadano realizar una consulta o seguimiento de este mismo trámite, para poder tener una mejor calidad de atención al ciudadano.</p>	<p>ciudadano utilizándolas, esto fomenta a crear una cultura digital.</p>
<p><b>El Plan Nacional del Gobierno Electrónico maneja tres programas que son: Gobierno Abierto, cercano y eficiente y eficaz. ¿Puede describirnos en</b></p>	<p>Bueno la responsabilidad del tema de concejales es justamente ver el desarrollo de la comunidad tanto en tema social tanto en tema cultural tanto en tema educativo por lo tanto si el municipio realiza una presentación de un proyecto</p>	<p>El Gobierno Abierto permite la participación ciudadana, la cual, es importante no solo en los municipios, sino, en todas las instituciones públicas, el GAD tiene el Concejo de Participación Ciudadana, que faculta al</p>	<p>Se han simplificado trámites, se da acceso a la información pública, plataformas gov.ec, se da la transparencia de la información se da publicación de la LOTAIP y demás temas</p>



<p><b>cuál de estos programas se encuentra el GAD de Tulcán y puede describirnos que acciones a realizado en relación con estos programas?</b></p>	<p>que sabemos que va a tener un impacto y un beneficio sobre todo en toda la ciudadanía es parte y es obligación en calidad de concejal de apoyar a todos estos proyectos, esto lo hemos venido realizando ya en los 3 años con todas las direcciones del municipio de Tulcán por lo tanto el resultado que hasta la actualidad tiene ese es un trabajo completo de los 7 concejales y del señor alcalde que conformamos el Concejo Municipal por lo tanto siempre estaremos prestos a escuchar a las áreas técnicas cuando tienen la visión de desarrollo.</p>	<p>ciudadano a hacer muchas cosas, el municipio ha sido pionero en hacer que la ciudadanía pueda proponer ordenanzas y se están dando casos de ordenanzas provenientes de la ciudadanía, haciendo usos de conocimientos técnicos, y estas propuestas y normativas se encuentran todas en la plataforma municipal y esto ha sido gracias a las nuevas gestiones, donde antes se demoraba 3 o 5 meses la publicación de las ordenanzas dentro de la plataforma web, haciendo así que se muestre transparencia en todas nuestras actividades.</p>	<p>que manejamos con gobierno electrónico.</p>
<p><b>¿Describa las estrategias e iniciativas implementadas en el</b></p>	<p>Bueno les puedo comentar de que parte del área de sistemas siempre han existido algunos</p>	<p>Como hemos manifestado, la intención del municipio es que la ciudadanía conozca de nuestros</p>	<p>Primero buscamos apuntalar los procesos, saber lo que se necesita y hacia donde nos</p>

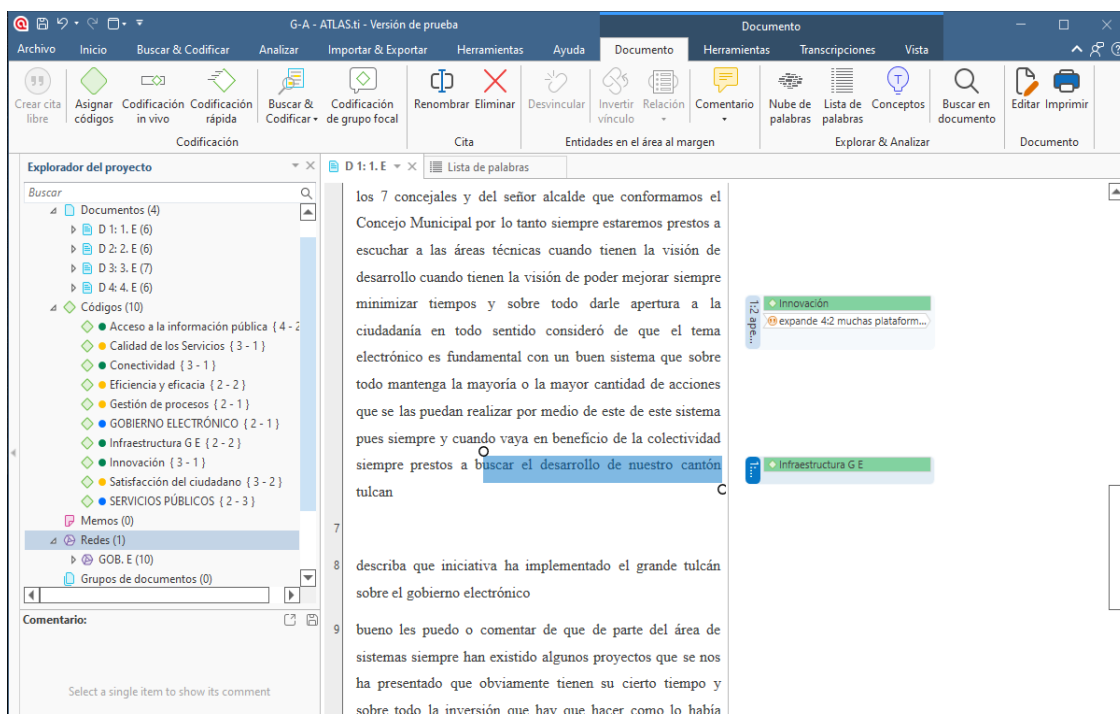
<p><b>GAD de Tulcán según lo establecido por el Plan Nacional del Gobierno Electrónico?</b></p>	<p>proyectos que se nos ha presentado que obviamente tienen su cierto tiempo y sobre todo la inversión que hay que hacer como lo había dicho hace un momento siempre debemos priorizar nosotros los recursos de la ciudadanía pero si es que existe un proyecto bastante establecido que va a permitir hacer aportes directos a toda la ciudadanía mediante el gobierno electrónico que de aquí me atrevería a decir a unos 10 años todo va a ser tecnológico pues siempre estaremos prestos a hacer los aportes que nos competen como autoridades y aquí ya viene la estrategia que cada área la presente es decir debe hacer una estrategia que se la pueda cumplir a corto tiempo y sobre</p>	<p>servicios de obras que ejecuta e GAD, todo esto, a través del gobierno electrónico, se han adquirido pantallas LED, que se pueden encontrar en diferentes puntos estratégicos. Como municipio se está vinculando todo lo que es el Cantón Tulcán, en otras parroquias que son rurales se está ayudando con la implementación del internet, que es sumamente importante y por otro lado se está trabajando en la implementación de alarmas y cámaras de seguridad que estarán a disposición de ECU911 para brindar seguridad en barrios donde no ha podido llegar el ECU911.</p>	<p>dirigimos y es una planificación institucional, obviamente coordinamos con el MINTEL pero hay que recordar que: Los GAD tienen autonomía administrativa y financiera. Ellos proveen directrices, pero, así como nos dan los lineamientos también nos provean los recursos para que los GAD o las instituciones podamos usar para la implementación de gobierno electrónico.</p>
---	--	--	--

	todo que tenga el impacto que la ciudadanía necesita.		
--	---	--	--

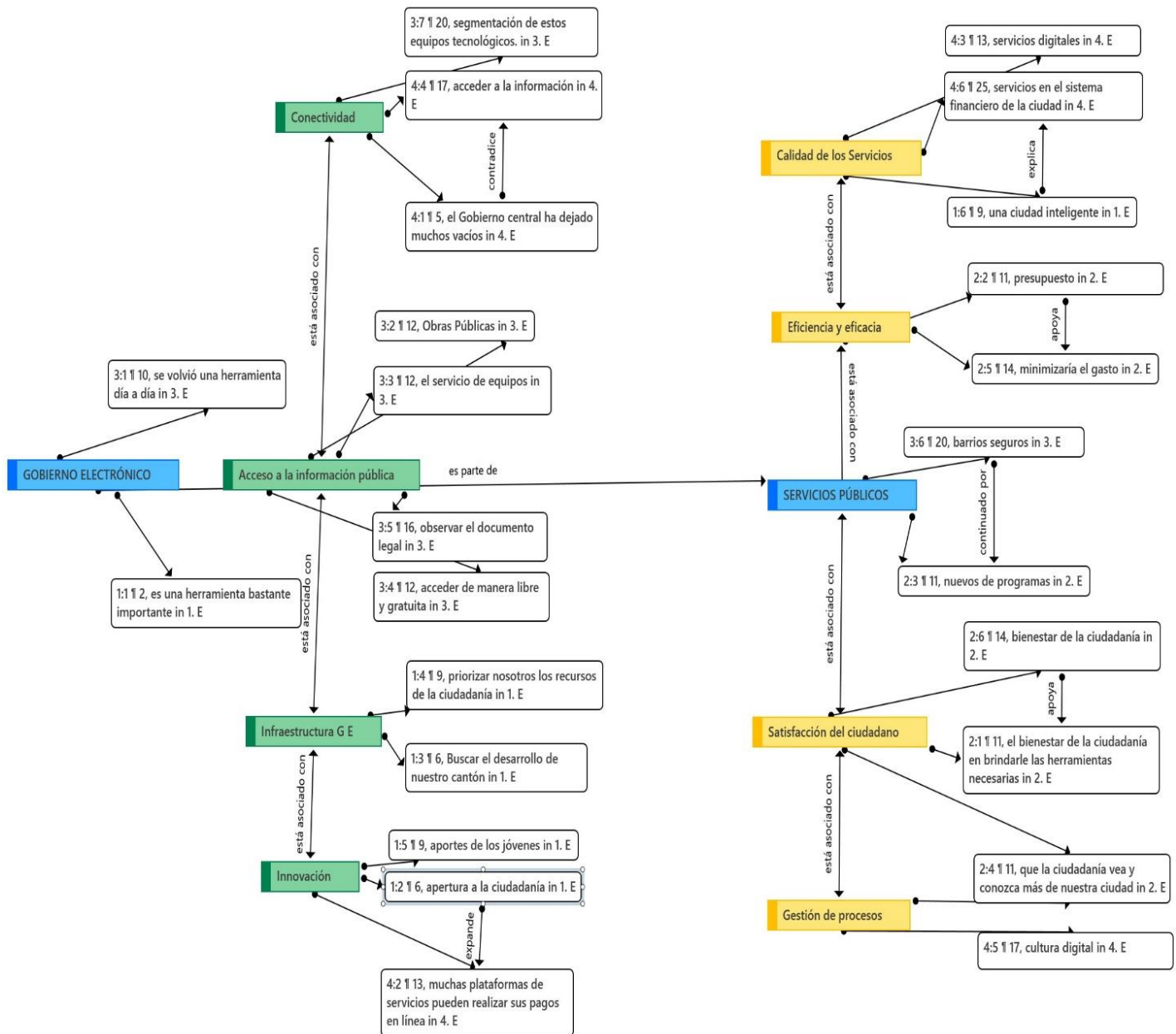
**Fuente:** Elaboración propia de los investigadores

### 4.3 HERRAMIENTA DE ANÁLISIS CUALITATIVO ATLAS.TI

Según Rojano *et al* (2021) “ATLAS.ti es una herramienta informática de clasificación que permite comprender con mayor facilidad la información, a través de la creación de códigos y categorías derivados de la investigación” (p.2), en ese sentido, se utilizó esta herramienta de análisis de datos cualitativos con el fin de realizar el proceso que de análisis de las entrevistas realizadas a los técnicos del GAD de Tulcán sobre el Gobierno Electrónico, considerando a las dimensiones e indicadores de la operacionalización de variables como los principales códigos de análisis.



## Red Semántica



## Análisis de la red semántica

Una vez obtenido la red semántica en el programa ATLAS.ti, se procede a analizar la información obtenida en las entrevistas realizadas a los técnicos y conedores de la temática, es decir, del Gobierno Electrónico en el GAD de Tulcán, de ese modo, con los datos obtenidos se establece el siguiente análisis sobre las dimensiones o códigos de codificación en base a la operacionalización de variables, la cual permitió que las indagar y encontrar respuestas de forma técnica sobre el tema de estudio. Por lo tanto, existen dos dimensiones principales.

La primera dimensión es el Gobierno Electrónico, que según los entrevistados se considera una herramienta de gran utilidad en el día a día del accionar público, por lo que es importante conocer su significado, importancia y formas de interacción con la sociedad, con el fin de lograr mejorar la gestión municipal de Tulcán, el cual a nivel de conectividad aún requiere implementar la infraestructura necesaria para tener una cobertura del 100% de conectividad y el presupuesto necesario para adquirir los equipos tecnológicos necesarios para el sistema de gobierno electrónico, el cual garantice el acceso a la información, de sobre las obras, proyectos y demás acciones, con el libre y fácil acceso a la información básica o la que la ley dispone.

De ese modo, uno de los códigos más destacados determinó que en el factor correspondiente a la infraestructura debe priorizar las necesidades de la ciudadanía, en función de que, a través del aporte de la tecnología se logre promover el desarrollo local, es decir, para lograr la innovación es necesario tomar en cuenta los aportes de la juventud y los de la ciudadanía, con el fin de mejorar los servicios que presta la Administración Pública con un nivel fácil y de bajo costo.

En ese sentido, la dimensión correspondiente a la variables Servicios Públicos, según la información recabada por los entrevistados se determinó que el accionar realizado por el gobierno municipal de Tulcán, busca satisfacer las necesidades básicas de su población, dando cumplimiento a las competencias establecidas en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), por lo tanto, la calidad de los servicios se determina en función de cuantos servicios han llegado a ser digitales y el nivel de acceso de la población, para así lograr hacer de Tulcán una ciudad inteligente.

De ese modo, se presenta como códigos a la eficiencia y la eficacia, mismos que forman parte del proceso de evaluación correspondiente al accionar del gobierno electrónico, además, se establece que el presupuesto asignado por el gobierno busca reducir los costos de los servicios a la sociedad de forma oportuna, rápida y confiable a través de una página web. A lo cual el GAD de Tulcán plantea la importancia de tener programas y herramientas electrónicas que además de tener a la comunidad satisfechas e informada permita lograr tener barrios seguros.

Finalmente, en este análisis sobre los datos cualitativos se determinó que la gestión pública del GAD de Tulcán, requiere que la ciudadanía forme parte de los procesos de creación de una ciudad inteligente, con ciudadanos capacitados y

conocedores de las nuevas herramientas, mismas que buscan implementar en las personas una cultura digital, donde se pueda participar e incidir en los asuntos de interés públicos a través de los portales de Gobierno Electrónico, capacitaciones o talleres que hagan de la gestión pública del GAD de Tulcán, más eficiente y tecnológica.

#### **4.4. DISCUSIÓN**

Actualmente la tecnología se ha convertido en una herramienta indispensable para garantizar un servicio público eficaz y eficiente en relación a los requerimientos ciudadanos, por tal motivo, es necesario realizar un contraste entre el sustento teórico del presente estudio y los principios hallazgos sobre el diagnóstico del Gobierno Electrónico en el GAD del cantón Tulcán y su incidencia en los servicios públicos.

En el sustento teórico, Ramió (2015) menciona que el problema de la administración pública es por falta de una estructura administrativa, ya que, ésta tiene un déficit para realizar estrategias que permitan el buen funcionamiento de dicha administración. Se puede notar que, el inconveniente de las administraciones anteriores es que tienen reformas a corto plazo, por lo tanto en nuestra investigación se demostró que el gobierno electrónico que se maneja en la administración pública del municipio de Tulcán es muy ineficiente, debido a que los funcionarios públicos no tienen una idea clara de cómo innovar la administración pública, dando como resultado una gestión inadecuada al momento de brindar el servicio online que la ciudadanía dispone para realizar sus trámites en la plataforma digital.

En virtud a ello, según el sustento teórico del presente estudio, Criado (2013), sostiene que el Gobierno electrónico permite que la ciudadanía pueda acceder a la información pública mediante sus portales Web, por su parte, este autor señala en su artículo sobre la Gestión y Política Pública que el Gobierno electrónico ha crecido considerablemente en los últimos años, garantizando sus implicaciones de gestión y políticas públicas, por tal motivo, se ha establecido que la difusión de sistemas de información permitiría sistematizar reglas y procedimientos y reformular los conocidos problemas de la burocracia, tales como la racionalidad limitada o la implementación en el nivel operativo o bien aumentar la eficiencia, eficacia y

productividad, la calidad de los servicios públicos, la participación ciudadana o la transparencia y rendición de cuentas.

En este contexto, según los hallazgos de la presente investigación la ciudadanía carece de información en relación a la función que cumple el Gobierno Electrónico, convirtiéndose en una definición ajena a sus necesidades por la débil participación de la ciudadanía en plataformas web del GAD del cantón Tulcán, ahora bien, existen criterios divididos entre la ciudadanía y autoridades, en donde los funcionarios del GAD mencionaron que esta información está disponible para los ciudadanos, sin embargo, según la perspectiva de la ciudadanía carece de información de interés público.

Por su parte, adoptando la ideología de Sánchez (2017), menciona que actualmente la administración pública tiene la potestad que debe incorporar ciertos canales de comunicación con la participación de los ciudadanos, de hecho, no solamente puede ser de forma discursiva y en los programas de gobierno, sino con acciones efectivas que, cada vez más, hagan co-partícipes a los ciudadanos en los asuntos públicos, en este sentido, los ciudadanos no mantienen un vínculo virtual con las autoridades del GAD y las acciones que realiza en función al cumplimiento de las necesidades sociales, de hecho, la ciudadanía desconoce sobre plataformas virtuales que maneja el GAD de Tulcán en donde se pueda evidenciar la información pública, e interactuando bajo sus interés como ciudadano.

Desde esta perspectiva, el gobierno electrónico trae consigo beneficios sociales y busca la interacción entre Estado y ciudadanía, además tiene la finalidad de simplificar todos los procesos, de hecho, la principal función es transparentar la información pública mediante el uso de tecnologías en donde el ciudadano pueda acceder de forma virtual a esta información.

Con lo anteriormente expuesto, el GAD del cantón Tulcán en cumplimiento sobre las normativas vigentes en la legislación como la Constitución de la República del Ecuador, Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, además de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana mediante sus normas promueve al Gobierno Electrónico, además es importante mencionar que mediante el Plan Nacional de Gobierno Electrónico lo considera como una política estatal, planteándose programas como un Gobierno Electrónico enfocado en la



transparencia en el contexto público, por su parte, el Gobierno Cercano, permite incrementar el uso de todos los servicios electrónicos disponibles, mientras tanto el Gobierno Eficaz y eficiente, establece la digitalización de la información pública y la agilidad de estos servicios, sin dejar atrás la transparencia.

En este contexto es importante mencionar que, el cantón Tulcán promueve el Gobierno Electrónico utilizando portales web para tener mayor acercamiento con la sociedad, sin embargo, mediante los resultados del presente estudio la ciudadanía requiere la agilidad de la información online, debido a que mantienen una débil percepción en cuanto a este servicio, además la población realiza sus solicitudes mediante estas plataformas, pero en muchas ocasiones se ven limitados a su utilización por la insuficiente información y mantenimiento de estas plataformas; esto se debe porque la ciudadanía califica como malo a los servicios que ofrece el GAD del cantón Tulcán, por tal motivo, actualmente la población mantiene un dispositivo móvil para informaciones sobre las acciones de gobierno, pero se ven obligados a realizar sus trámites en la entidad debido al deficiente manejo de la información, esto trae consigo incertidumbre a la población ante sus autoridades, distanciando su vínculo y disminuyendo la transparencia y acceso de la información sobre la ejecución de actividades.

Según Quintanilla (2014) sostiene que la administración pública ha mejorado en ciertos factores, siendo planteados mediante el Programa Especial de Mejora de la Gestión establecido durante el sexenio anterior y en el Programa Gobierno Cercano y Moderno instituido en el gobierno mexicano actual, no obstante, en su diseño solamente han considerado el fortalecimiento de las estructuras, la operación interna de la administración pública y la reducción del gasto; por su parte la población de cantón Tulcán menciona que realizar un trámite en el GAD trae consigo varias consecuencias, partiendo del tiempo de respuesta y limitando los recursos al momento de realizar dicha operación, por ende, la ciudadanía propone realizar capacitaciones a los funcionarios públicos para cumplir con sus requerimientos en el tiempo establecido.

Ahora bien, Mariñez (2016) expresa que mediante el uso de plataformas los servicios públicos incrementan su efectividad, sobre todo mantiene un escenario de participación ciudadana, de hecho, se garantiza la transparencia de la información pública y el uso de los recursos públicos gracias a la tecnología de la información y

nuevos modelos de gestión mediante las aplicaciones Web 2.0, fortaleciendo los nuevos modos de interacción mediante espacio digitales, por esta razón, mediante la evolución de la tecnología los Gobiernos Autónomos Descentralizados, en especial del Cantón Tulcán siendo sujeto de estudio debe adaptarse al uso de la tecnología en la población e identificar los dispositivos que manejan; esto fomentara al Gobierno Electrónico como una forma de interactuar con la sociedad y transparentar toda la información, actividades, procesos y cumplimiento de sus competencia mediante un portal Web.

En este sentido, según los hallazgos del estudio se evidencia que los dispositivos móviles se han convertido en una herramienta de acceso a la información pública, de hecho, sus trámites los realizan gracias al uso de estos dispositivos, mientras tanto, en relación a la red social con mayor uso es Facebook, en donde el GAD debe tomar en cuenta dicha red para mantenerse en contacto con la ciudadanía, esto debido que esta red es uso masivo en donde el ciudadano puede interactuar de forma directa con el GAD y cumplir con sus requerimientos para satisfacer sus necesidades.

Por su parte, la aplicación del Gobierno Electrónico en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Tulcán según los funcionarios de esta institución cumple con los requerimientos necesarios para que la ciudadanía pueda acceder a la información pública, sin embargo, la perspectiva de la población es diferente debido al desconocimiento del uso de estos portales, más aún, cuando desconocen sobre los mecanismos de participación para acceder a dicha información, de hecho, la ciudadanía mencionó que solamente ha podido acceder a un buzón de quejas, evidenciando la existencia de criterios divididos entre el Gobierno y la población, obteniendo como consecuencia el desconocimiento de las actividades que lleva a cabo el GAD en función a sus competencias.

También es importante, describir el estudio de León (2020), siendo el sustento teórico del presente estudio, en su investigación sobre la incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicación, este estudio presenta hallazgos que permitieron identificar sobre la implementación de un modelo de Gobierno Electrónico para ello es necesario involucrar a la población que será beneficiaria de esta, porque caso contrario no será posible promover la apropiación social de Internet y los servicios

con los que cuenta. Por esta razón, el uso de la tecnología ha permitido que el Gobierno Electrónico evolucione, comparándolo con su aplicación en el GAD de Tulcán se obtuvo que la percepción ciudadana frente a este tipo de Gobierno no cumple con sus expectativas, debido que los tramites en muchos casos no cumplen con los estándares establecidos para acoger a sus necesidades,

Es importante que el GAD del cantón Tulcán debe mejorar sus sistemas informáticos para brindar un mejor servicio y por ende fortalecer el comercio electrónico; siendo una forma de comunicación, además el uso de esta innovación conlleva cambios estructurales en la administración de los gobiernos y permite la interacción con los ciudadanos, las empresas y las entidades públicas en todos los niveles. Tomando en cuenta que los ciudadanos cada vez se encuentran más involucrados en el uso de las TIC y se encuentran más informados, haciéndolos sentirse progresivamente más empoderados y participativos de las actividades de sus gobiernos locales.

En relación al gobierno eficiente y eficaz permite que los ciudadanos confíen en sus autoridades y su gestión, esto motiva que las instituciones públicas realicen las gestiones que los usuarios requieren de una manera ágil y rápida, sin perder calidad en estas, brindando así, un excelente servicio para cumplir con los objetivos propuesto de aquellas instituciones, por su parte, dese la perspectiva de Rueda (2011) establece que "la eficacia del sector público permite conocer que a los ciudadanos no les interesa conocer la oferta de servicios públicos disponibles, sino también la relación que existe entre ésta y el gasto público que genera la producción de esta" (p. 3). En este sentido, es de crucial importancia para que esa relación sea la adecuada y, por lo tanto, que el gasto público sea sostenible en el tiempo, que el sector público no incurra en gastos innecesarios.

Por tal motivo, es de importancia deducir que, a nivel zonal, especialmente el cantón Tulcán no existe la cultura de participación y el empoderamiento participativo; lo que ha generado que las decisiones sean tomadas por parte de las autoridades. Para continuar el GAD cantonal también manifestó que la plataforma no tiene el impacto esperado en la toma de decisiones ya que la ciudadanía no participa en este medio, por falta de cultura participativa en la Provincia.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. CONCLUSIONES

- Para la implementación del gobierno electrónico existen guías metodológicas, en el ámbito nacional e internacional se han creado para que exista un apropiado gobierno electrónico, en las cuales coinciden en que hay que tomar principalmente en cuenta la infraestructura tecnológica, la conectividad, la innovación y el acceso a la información. Esto permitirá que el GAD de Tulcán pueda ofrecer servicios online de calidad, eficientes, eficaces y con una gran gestión de sus procesos, pero principalmente, con ciudadanos completamente satisfechos con estos servicios.
- El no hacer uso de las directrices y procesos que se encuentran en El Plan Nacional de Gobierno Electrónico o el Libro Blanco de Territorios Digitales , el GAD de Tulcán ha optado por implementar el gobierno electrónico por medio de su propia planificación estratégica institucional, lo cual, hace que la implementación de gobierno electrónico dentro del GAD le dé mayor prioridad a la infraestructura tecnológica y se descuide la capacitación de los servidores públicos en el uso de esta nueva infraestructura y se hagan de lado los problemas que se encuentran dentro de su plataforma web.
- La prestación de los servicios públicos de forma electrónica tiene algunas deficiencias que se evidencian a la hora de buscar servicios de calidad, siendo principalmente la velocidad de carga de la plataforma web y servicios que se pueden encontrar dentro de la plataforma, pero que aún no están en funcionamiento. Por otra parte, el acceso a la información pública ha sido su punto fuerte ya que dentro de la plataforma se encuentra de forma actualizada los estatutos y ordenanzas que se han establecido.

- La perspectiva de los ciudadanos, los servicios online que brinda el GAD de Tulcán tienen graves deficiencias, siendo uno de los principales problemas, el que no se les ha brindado capacitación o información alguna sobre el uso de la plataforma web municipal, haciendo que la ciudadanía prefiera, por impericia, realizar trámites y solicitar servicios de forma física en el edificio del GAD de Tulcán.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda a la Jefatura de TIC, hacer uso de las guías metodológicas, para una correcta implementación del gobierno electrónico, para que los servicios públicos online que brinda el GAD de Tulcán sean de calidad y puedan satisfacer las necesidades de la ciudadanía que cada vez busca eficiencia y eficacia en los servicios que recibe.
- Para la correcta implementación del gobierno electrónico, la Dirección de Planificación y Gestión Estratégica Sostenible, debe hacer uso del Plan Nacional de Gobierno Electrónico o a su vez del Libro Blanco de Territorios Digitales, aproximando de forma gradual su planificación estratégica a los indicadores que brinda el Ministerio de Telecomunicaciones en sus herramientas metodológicas, además, debe brindar capacitaciones constantes en el uso del gobierno electrónico a los servidores públicos de la institución ,para que así, se pueda tener una plataforma web eficaz y los ciudadanos de Tulcán puedan acceder a servicios online de calidad.
- La Jefatura de TIC en el municipio de Tulcán, debe realizar mejoras dentro de la plataforma web municipal para poder satisfacer las necesidades de los cuídanos, mostrando siempre los servicios que tienen disponibles y tomar como ejemplo: plataformas web municipales que tienen éxito en brindar servicios online dentro del país, para que de esta manera se obtenga una correcta implementación del gobierno electrónico.
- La municipalidad de Tulcán debe brindarle a la ciudadanía, capacitaciones o instrucciones para el correcto uso de la plataforma web, así también, debe

mostrarle los beneficios del gobierno electrónico y lo útil que pueden llegar a ser las TIC. Dándoles a sus dispositivos, usos diferentes a los que están acostumbrados, acercándose de forma virtual al GAD de Tulcán sin necesidad de dar un paso fuera de sus casas o puestos de trabajo.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abreu, J. (2014). *El Método de la Investigación. Daena: International Journal of Good Conscience*. 9(3). [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
- Barragán, X y Guevara, F. (2016), (2016). *El gobierno electrónico en Ecuador*. Revista Ciencia UNEMIVol. 9, N° 19. <https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/333/289>
- CLAD. (2007). *Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico: IX Conferencia Iberoamericana de ministros de Administración Pública y Reforma del Estado*. Santiago de Chile: CLAD.
- Camargo, S. R. (2013). *La Teoría del Servicio Público y las Telecomunicaciones. Dialogos de Saberes*, 44.<file:///C:/Users/Hp/Downloads/Dialnet-LaTeoriaDelServicioPublicoYLasTelecomunicaciones-4696237.pdf>
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. CLAD. (2008). *Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública*. [PDF]. CLAD. <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Codigo-Iberoamericano-de-buen-gobierno.pdf>
- Carta Iberoamericana de la Función Pública (2007) Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-la-Funcion-Publica-06-2003.pdf>
- CODIGO ORGANICO DE ORGANIZACION TERRITORIAL, AUTONOMIA Y DESCENTRALIZACION. [COOTAD]. Registro Oficial Suplemento 303 de 19-

oct-2010 (Ecuador). [http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_org.pdf](http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org.pdf)

Constitución de la República del Ecuador. Registro Oficial 449 de 20-oct-2008 (Ecuador). <https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec030es.pdf>

Cejudo, G. (2013). *Nueva gestión pública*. Siglo veintiuno. biblioteca básica de administración pública. (volumen 10). [http://data.evalua.cdmx.gob.mx/docs/estudios/i\\_ngp\\_eap.pdf](http://data.evalua.cdmx.gob.mx/docs/estudios/i_ngp_eap.pdf)

Criado, I. (2013). *Gestión y Política Pública*. *redaly*, 3-48.

Campos, M. (2017). *Métodos de investigación académica*: [https://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/76783/Campos%20Campo,%20Melvin.%202017.%20M%C3%A9todos%20de%20Investigaci%C3%B3n%20acad%C3%A9mica.%20\(vers%C3%B3n%201.1\).%20Sede%20de%20Occidente,%20UCR.pdf?sequence=1](https://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/76783/Campos%20Campo,%20Melvin.%202017.%20M%C3%A9todos%20de%20Investigaci%C3%B3n%20acad%C3%A9mica.%20(vers%C3%B3n%201.1).%20Sede%20de%20Occidente,%20UCR.pdf?sequence=1)

Duguit, L. (1926). *Manual de Derecho Constitucional*. Madrid: Librería Española y Extranjera.

González, Ó. (2017). *La mejora de los servicios públicos, la clave para generar confianza*. *Liferay*, 12.

Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán. (2015). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Tulcán (PDOT)*. Actualización 2015-2019. [http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL\\_SNI/data\\_sigad\\_plus/sigadplusdocumentofinal/0460000210001\\_0460000210001-ACTUALIZACI%C3%93N%20PDOT%20TULCAN%202015-2019\\_17-04-2015\\_16-15-03.pdf](http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/0460000210001_0460000210001-ACTUALIZACI%C3%93N%20PDOT%20TULCAN%202015-2019_17-04-2015_16-15-03.pdf)

Guamán, J. (2019). *Análisis de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano*. *Caso de estudio: Área de Participación Ciudadana de la*



*Municipalidad de Guayaquil*. [Tesis de Pregrado]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13453/3/T-UCSG-PRE-ESP-CICE-42.pdf>

Hernández, R., Collado, C. y Baptista L. (2014). Metodología de la investigación. (5ta ed.). [PDF]. Secretaría de Gobierno. <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>

Hernández, C. (2016). ANÁLISIS DEL DISCURSO EN PROGRAMAS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL DEL SEXENIO DEL DR. ERNESTO ZEDILLO PONCE DE LEÓN AL SEXENIO DEL LIC. VICENTE FOX QUESADA. [Tesis de Pregrado] UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO. <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/41215/TESIS,+AN%C1LISIS+DEL+DISCURSO+EN+PROGRAMAS+DE+LA+ADMINISTRACI%D3N.pdf;jsessionid=2E94ECC90C40C297BD8EA515B8CCC8A3?sequence=1>

Jiménez, G. (2015). "LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN EL ESTADO CONSTITUCIONAL DE DERECHOS Y JUSTICIA"  
[Tesis de Pregrado]. UNIVERSIDAD DE CUENCA  
<https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/22158/1/Tesis.pdf>

Jaramillo, H. (2005). *Derecho Ecuador*. El servicio público. [Blog]. <https://www.derechoecuador.com/el-servicio-publico>

LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES. (2015). Asamblea Nacional de la República del Ecuador. <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/05/Ley-Org%C3%A1nica-de-Telecomunicaciones.pdf>

López, P. (2015). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL CUANTITATIVA. [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf)

León, M. (2020). *Gobierno Electrónico: La incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la Ilustre Municipalidad de Cuenca*. [Tesis de Posgrado]. UNIVERSIDAD DE CUENCA  
<https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/2645/1/tm4324.pdf>

Martínez, B. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador. *Ciencia Unemi*, 1-127.

Mejía, T. (2020). Investigación descriptiva:  
<https://www.lifeder.com/investigaciondescriptiva/>

Murillo, J. (2013). *La entrevista*.  
[http://www2.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86\\_entrevistapdfcopy.pdf](http://www2.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86_entrevistapdfcopy.pdf)

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2018).  
DESARROLLO DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
DE ECUADOR. <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/10/Desarrollo-de-Gobierno-Electr%C3%B3nico-en-la-Administraci%C3%B3n-P%C3%BAblica-de-Ecuador-1.pdf>

Naser, A. y Concha, G. (2016). El gobierno electrónico en la gestión pública. En A. Naser, & G. Concha, *El gobierno electrónico en la gestión pública* (págs. 5-6). Santiago de Chile: ONU.

Rojano, Y. Contreras, M., y Rojano, A. (2021). Atlas ti.  
[https://www.researchgate.net/publication/353293184\\_Uso\\_del\\_aplicativo\\_ATL\\_ASti\\_para\\_la\\_gestion\\_estrategica\\_de\\_datos\\_en\\_la\\_aplicacion\\_del\\_metodo\\_de\\_la\\_Teoria\\_Fundamentada](https://www.researchgate.net/publication/353293184_Uso_del_aplicativo_ATL_ASti_para_la_gestion_estrategica_de_datos_en_la_aplicacion_del_metodo_de_la_Teoria_Fundamentada)


Ortiz, G. A. (2006). LOGROS Y FRACASOS DE LA REGULACIÓN. *Dialnet*.

Porrúa, M. (2019). La Agenda Digital en América Latina: Un avance a distintas velocidades. [Blog]. *Gobernarte*. <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/la-agenda-de-gobierno-digital-en-america-latina/#:~:text=Hoy%20en%20d%C3%ADa%2C%20el%2073,una%20estrategia%20de%20gobierno%20digital.>

- Plan Nacional de Gobierno Electronico. (2018). [gobiernoelectronico.gob.ec/.  
https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wpcontent/uploads/2018/09/PNGE\\_2018\\_2021sv2.pdf](https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wpcontent/uploads/2018/09/PNGE_2018_2021sv2.pdf)
- Rueda (2011). La eficiencia y su importancia en el sector público. eXtoikos. V. 1  
file:///C:/Users/artur/Downloads/Dialnet-LaEficienciaYSulImportanciaEnElSectorPublico-4017945.pdf
- Quintanilla, G. D. (2014). Programas de Gobierno: Semitransparencia sin rendición de cuentas. *RECAI*, 73.
- Ramio, C. (2015). Administración Pública del Futuro: La Administración 2050. GIGAPPEstProgramadelInstitutoUnivISSN:2174.  
<https://www.gigapp.org/ewp/index.php/GIGAPP-EWP/article/view/67/94>
- Ruiz, P. P. (2018). *LOS PRINCIPIOS DE EFICACIA Y EFICIENCIA EN LA ACTUACIÓN DEL EMPLEADO PÚBLICO*. Manzanares, España: Aranzadi.
- Sánchez, I. M. (2017). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. Salamanca: Secretaría General de Presupuestos y Gastos.
- Varela, L. (2015). *Gobernanza y Administración Pública Inteligente: un enfoque novedoso para una gestión revitalizada*. ICAP-Revista Centroamericana de Administración Pública (68-69)  
<https://docplayer.es/12893837-Gobernanza-y-administracion-publica-inteligente-unenfoque-novedoso-para-una-gestion-revitalizada.html>
- Villa, H. (2017). *ESTUDIO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS*. [https://ojs.3ciencias.com/index.php/3c-empresa/article/view/540/pdf\\_49](https://ojs.3ciencias.com/index.php/3c-empresa/article/view/540/pdf_49).  
I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20INVESTIGACION.pdf

## VII. ANEXOS

### Anexo 1: Acta de predefensa




**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI**

FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**ACTA**

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




ESTUDIANTE:	VILLARREAL GUERRERO PAUL ALEXANDER	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0400457197
PERIODO ACADÉMICO:	PAO 2022B		
PRESIDENTE TRIBUNAL:	MSC. ADRIÁN ALEXANDER VALVERDE OBANDO	DOCENTE TUTOR:	MSC. DIEGO GUILLERMO ALMEIDA BURBANCO
DOCENTE:	MSC. AUDA KARINA POZO ALVEAR		
TEMA DEL TIC:	"Análisis del Gobierno Electrónico en el Municipio de Tulcán y su incidencia en los servicios prestados al usuario 2020-2021"		

No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	8,00	
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8,00	
3	METODOLOGÍA	8,00	
4	RESULTADOS	8,00	
5	DISCUSIÓN	8,00	Considerar el marco teórico para mejorar la discusión.
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	8,00	
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	8,00	Mejorar vocabulario, seguridad y argumentar con solvencia su exposición. Y mejorar dispositivos.
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	8,00	Mejorar normas APA Tercera Edición y ortografía.


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

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


Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el **Viernes, 24 de febrero de 2023**



MSC. ADRIÁN ALEXANDER VALVERDE OBANDO  
**PRESIDENTE TRIBUNAL**



MSC. DIEGO GUILLERMO ALMEIDA BURBANCO  
**DOCENTE TUTOR**



MSC. AUDA KARINA POZO ALVEAR  
**DOCENTE**

Anexo 2: Certificado de Abstract por parte del Centro de Idiomas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI  
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
<b>NAME:</b> Paúl Alexander Villarreal Guerrero				
<b>DATE:</b> 27 de febrero de 2023				
<b>TOPIC:</b> " Análisis del Gobierno Electrónico en el Municipio de Tulcán y su incidencia en los servicios públicos prestados al usuario 2020-2021."				
<b>MARKS AWARDED</b>		<b>QUANTITATIVE AND QUALITATIVE</b>		
<b>VOCABULARY AND WORD USE</b>	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/> <small>1 Vera Jativa Edwin Andrés,5</small>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>WRITING COHESION</b>	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>ARGUMENT</b>	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>CREATIVITY</b>	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>SCIENTIFIC SUSTAINABILITY</b>	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>TOTAL/AVERAGE</b>	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED		<b>TOTAL 9</b>	



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

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

**Autor:** Paúl Alexander Villarreal Guerrero

**Fecha de recepción del abstract:** 27 de febrero de 2023

**Fecha de entrega del informe:** 27 de febrero de 2023

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

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

**Observaciones:**

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

Atentamente



Ing. Edison Peñafiel Arcos MSc  
Coordinador del CIDEN

### Anexo 3: Encuesta



## UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

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

#### Empresarial

**Tema:** Análisis del Gobierno Electrónico en el Municipio de Tulcán y su incidencia en los servicios públicos prestados al usuario

**Objetivo:** El objetivo de la presente encuesta es obtener información valedera acerca de los problemas y/o satisfacción que tiene usted acerca de los servicios públicos que brinda el GAD de Tulcán, el uso de aquellas respuestas que se proporcionen por este medio, serán de uso exclusivo netamente para temas académicos y se realizará de una manera anónima.

**Marque con una X su respuesta.**

**Edad:** entre:(16-28) ( ) (29-42) ( ) (43- 65) ( )

**Sexo:** Masculino ( ) Femenino ( ) LGBTIQ ( )

**1) ¿Con qué frecuencia usted realiza tramites o necesita de los servicios que brinda el GAD de Tulcán?**

Nunca ( ) Rara vez ( )  
A veces ( ) A menudo ( )  
Muy seguido ( )

**2) ¿Cómo calificaría la conectividad que brinda el GAD de Tulcán dentro de sus puntos de internet gratuito (parques y sectores estratégicos)?**

Malo ( ) Muy Bueno ( )  
Regular ( ) Excelente ( )  
Bueno ( )

**3) ¿Está usted de acuerdo que el GAD de Tulcán ha mejorado sus servicios online?**

Muy en desacuerdo ( ) De acuerdo ( )  
En desacuerdo ( ) Muy de acuerdo ( )  
Indiferente ( )

**4) ¿Con qué frecuencia los servicios públicos online prestados por el GAD de Tulcán son accesibles a la ciudadanía?**

Nunca ( ) A menudo ( )  
Rara vez ( ) Siempre ( )  
A veces ( )

**5) Por medio de qué red social Usted se mantiene informado de las actividades que realiza el GAD de Tulcán**

Facebook ( ) Tiktok ( )  
Instagram ( ) Otros ( )  
Twitter ( )

**6) ¿Qué dispositivos maneja usted para ingresar a la página web del GAD de Tulcán para realizar sus trámites?**

Computador personal ( ) Cyber ( )  
Celular ( ) Otros ( )  
Tablet ( )

**7) ¿Cuál de los siguientes servicios online que brinda el GAD de Tulcán usa con más frecuencia?**

Emisión de patente municipal ( )  
Emisión de certificado de transferencia de dominio urbano/ rural ( )  
Certificado de avalúos y catastros ( )  
Comprobante de pago de predio ( )  
Solicitud de atención ciudadana ( )





15) ¿Cuál de las opciones preferiría más, calificando las del 1 al 5 siendo 1 una puntuación desfavorable y 5 la mejor puntuación?

<b>Opciones</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Recibir servicios y realizar trámites dentro del GAD de Tulcán (Edificio)					
Recibir servicios y realizar trámites a través de una plataforma virtual (Internet)					
Recibir servicios y realizar trámites dentro de una aplicación para teléfonos móviles					
Recibir servicios y realizar trámites a través de redes sociales					

**Gracias su atención**

## Anexo 4: Entrevista



Universidad Politécnica Estatal del Carchi



### Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial Entrevista de recolección de información para obtención de título en licenciatura de Administración Pública

**Tulcán, agosto 2022**

**Tema:** Análisis del Gobierno Electrónico en el Municipio de Tulcán y su incidencia en los servicios públicos prestados al usuario

**Objetivo:** El objetivo de la presente entrevista es obtener información valedera acerca de los problemas y/o satisfacción que tiene usted acerca de los servicios públicos que brinda el GAD de Tulcán, el uso de aquellas respuestas que se proporcionen por este medio, serán de uso exclusivo netamente para temas académicos y se realizará de una manera anónima.

#### Entrevista

1. Para la implementación del Gobierno electrónico dentro del Municipio de Tulcán ¿Usan los indicadores propuestos por el plan nacional de gobierno electrónico? De no ser así, especifique en que se basan para su implementación
2. Durante el periodo de pandemia ¿El GAD de Tulcán ha formado parte de la iniciativa de ciudades inteligentes dada por el Ministerio de

Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información? ¿Puede decirnos cuales son los avances en relación a esta iniciativa?

3. En relación a la estructura tecnológica el MINTEL ha creado una guía y herramienta llamada el libro blanco de territorios digitales que nos hablan de mejoras en la infraestructura y sistemas de información. ¿Qué nos puede decir acerca de las mejoras de la infraestructura y sistema de información dentro del GAD de Tulcán?
4. Según lo establecido en el artículo 151 del COOTAD se establece el fortalecimiento institucional mediante planes de fortalecimiento, asistencia técnica y formación, en la gestión de los servicios públicos y tecnología. ¿De qué manera el GAD de Tulcán ha fortalecido su gestión de servicios públicos y tecnología?
5. ¿Qué cree usted que sea más necesario para que se implemente completamente y correctamente el Gobierno Electrónico dentro del GAD de Tulcán? Ya que en el artículo 363 del COOTAD se establece que "Los gobiernos autónomos descentralizados realizarán procesos para asegurar progresivamente a la comunidad la prestación de servicios electrónicos acordes con el desarrollo de las tecnologías"
6. Puede comentarnos sobre las normativas del gobierno electrónico que se han implementado en el GAD de Tulcán con relación al Plan Nacional del Gobierno Electrónico
7. El Plan Nacional del Gobierno Electrónico maneja tres programas que son: Gobierno Abierto, cercano y eficiente e eficaz. ¿Puede describirnos en cuál de estos programas se encuentra el GAD de Tulcán y puede describirnos que acciones a realizado en relación a estos programas?
8. ¿Describa las estrategias e iniciativas implementadas en el GAD de Tulcán según lo establecido por el Plan Nacional del Gobierno Electrónico?

## **Anexo 5:** Fotografías



