

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI**

**POSGRADO**



**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**“Hacia una gobernanza electrónica en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del cantón Tulcán: diseño de estrategias de servicios electrónicos en la consulta del impuesto predial urbano y rural prestados a la ciudadanía”**

Trabajo de titulación previa la obtención del  
Título de Magister en Administración Pública

Autor(a): Juan Manuel Lara Montenegro

Tutor(a): PhD. Vladimir Aguilar

Tulcán, 2023



## CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que el maestrante Juan Manuel Lara Montenegro, con el número de cédula 0401496005, ha elaborado el trabajo de titulación: "Hacia una gobernanza electrónica en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del cantón Tulcán: diseño de estrategias de servicios electrónicos en la consulta del impuesto predial urbano y rural prestados a la ciudadanía".

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuestas en la Codificación del Reglamento de Régimen Académico y de Estudiantes de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi con RESOLUCIÓN No. 171-CSUP-2023, por lo tanto, autorizo su presentación para la sustentación respectiva.



Ph.D. Vladimir Aguilar  
**DOCENTE TUTOR**

Tulcán, enero 2024

## **AUTORÍA DE TRABAJO**

El presente trabajo de titulación constituye un requisito previo para la obtención del título de Magister en Administración Pública.

Yo, Juan Manuel Lara Montenegro, con cédula de identidad número Haga clic aquí para escribir texto, declaro: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



Juan Manuel Lara Montenegro  
**AUTOR**

Tulcán, julio de 2023

## **ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

Yo, Juan Manuel Lara Montenegro, declaro ser autor/a de los criterios emitidos en el trabajo de titulación: “Hacia una gobernanza electrónica en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del cantón Tulcán: diseño de estrategias de servicios electrónicos en la consulta del impuesto predial urbano y rural prestados a la ciudadanía”, y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.



Juan Manuel Lara Montenegro  
**AUTOR**

Tulcán, julio de 2023

## **AGRADECIMIENTOS**

Queridos papás, docentes, universidad y prometida:

Quiero expresar mi profundo agradecimiento por su apoyo incondicional durante mi tesis y vida académica. A mis papás, gracias por su amor y dedicación. A mis profesores, gracias por su enseñanza y mentoría. Y a mi prometida, gracias por tu amor y apoyo constante. Sin ustedes, este logro no sería posible.

## DEDICATORIA

Queridos papás y amada prometida, a quienes dedicó esta tesis.

Papá y mamá, su guía inquebrantable me ha impulsado a seguir adelante incluso cuando parecía imposible. Esto es por estar siempre a mi lado, por sus palabras de ánimo y por creer en mí incluso más de lo que yo mismo lo hacía.

Carolina querida, tú has sido mi mayor apoyo emocional en este camino. Has estado presente en cada paso. Tu amor incondicional y tu paciencia han sido mi refugio en los momentos de estrés y agotamiento. Gracias por entender mis ausencias y por apoyarme en cada instante.

A ustedes les dedico cada esfuerzo por su amor que me ha dado fuerzas para seguir adelante y nunca me he sentido solo en este camino, pues en cada página de este documento se encuentra el amor y el apoyo incondicional que me han brindado. Han sido mi pilar y mi fuerza durante todo este proceso y quiero expresarles mi profunda gratitud.

## ÍNDICE

RESUMEN.....	xi
PROBLEMA .....	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	4
1.3. JUSTIFICACIÓN .....	4
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	7
1.4.1. Objetivo General.....	7
1.4.2. Objetivos Específicos.....	7
1.4.3. Preguntas de Investigación .....	8
CAPÍTULO II .....	9
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	9
2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN.....	9
1.2. MARCO TEÓRICO.....	14
1.2.1. Teorías de gobierno Electrónico .....	22
2.2.2. Gobierno Electrónico, las Naciones Unidas y el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD).....	24
2.2.2.1. Gobierno electrónico y la sociedad ecuatoriana .....	25
• Gobierno electrónico abierto .....	27
• Gobierno electrónico cercano .....	28
• Gobierno electrónico eficaz .....	29
2.2.3. Gobernanza electrónica y servicios electrónicos .....	29
2.2.3.1. Tendencias y beneficios de los servicios electrónicos .....	30
2.2.3.2. Componentes de los servicios electrónicos.....	32
2.2.4. Presencia Web en la administración pública.....	34
2.2.3.1. Información pública abierta .....	35
2.2.3.2. Datos abiertos gubernamentales.....	36



2.2.3.3. Servicios de consulta pública.....	36
2.2.5. Eficacia en la prestación de servicios electrónicos.....	36
2.2.6. Eficiencia en la prestación de servicios electrónicos.....	37
CAPITULO III .....	41
METODOLOGÍA .....	41
3.1. Descripción del área de estudio.....	41
3.1.1. Enfoque y tipo de investigación .....	41
3.1.2. Tipos de investigación .....	42
3.1.2.1. Investigación descriptiva.....	42
3.1.2.2. Investigación bibliográfica .....	42
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS .....	43
3.4.1. Población y muestra.....	44
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	46
4.1. RESULTADOS .....	46
4.1.1. Procesos electrónicos prestados a la ciudadanía en el GAD Municipal de Tulcán.....	46
4.1.2. Eficacia y la eficiencia de los procesos electrónicos prestados a la ciudadanía por el GAD Municipal de Tulcán.....	47
4.1.2.1. <i>Eficacia de los procesos electrónicos</i> .....	48
• Transparencia de la información pública.....	48
• Seguridad de la información privada .....	49
• Adopción y adaptación de nuevas tecnologías .....	50
• Reducción de brechas digitales .....	52
4.1.2.2. <i>Eficiencia de los procesos electrónicos</i> .....	53
• Accesibilidad a los servicios electrónicos .....	54
• Estandarización y ventanas activas del portal web.....	55
• Excelencia y calidad percibida por los usuarios.....	56

4.1.3. Impacto socio económico de los procesos electrónicos prestados a la ciudadanía por el GAD Municipal de Tulcán.....	58
4.1.3.1. <i>Satisfacción del Usuario</i> .....	58
4.1.3.2. <i>Expectativas del usuario</i> .....	59
4.2. DISCUSIÓN .....	61
4.2.1. La eficacia y eficiencia en los procesos electrónicos prestados a la ciudadanía por el GAD Municipal de Tulcán.....	61
4.2.1.1. <i>Factores que inciden en la eficacia de los procesos electrónicos del GAD Municipal de Tulcán</i> .....	64
4.2.1.2. <i>Factores que inciden en la eficiencia de los procesos electrónicos del GAD Municipal de Tulcán</i> .....	66
4.2.1.2. <i>Factores que afectan la eficacia y eficiencia de los procesos electrónicos del GAD Municipal de Tulcán</i> .....	68
4.2.2. Impacto socio económico de los procesos electrónicos prestados a la ciudadanía por el GAD Municipal de Tulcán.....	70
4.2.2.1. <i>Satisfacción del usuario frente a la prestación de los servicios electrónicos del GAD Municipal de Tulcán</i> .....	70
4.2.2.2. <i>Expectativas del usuario frente a la prestación de los servicios electrónicos del GAD Municipal de Tulcán</i> .....	71
4.2.3. Estrategias de mejorar en los procesos electrónicos sobre los servicios de consulta de Impuesto Predial Urbano y Rural, prestados a la ciudadanía por el GAD Municipal de Tulcán.....	73
4.2.3.1. <i>Estrategias sociales y participación ciudadana como mejora en los procesos electrónicos</i> .....	73
4.2.3.2. <i>Estrategias de territorio y aplicabilidad como mejora en los procesos electrónicos</i> .....	75
4.2.3.3. <i>Estrategias de las nuevas tecnologías de la información como mejora en los procesos electrónicos</i> .....	76
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	79
5.1. CONCLUSIONES.....	79

5.2. RECOMENDACIONES.....	80
REFERENCIAS .....	82
V. ANEXOS .....	85

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Programas de la gobernabilidad electrónica en Ecuador .....	27
<b>Figura 2.</b> Tendencias de los servicios electrónicos dentro del e – gobierno .....	31
<b>Figura 3.</b> Componentes de los servicios electrónicos .....	33
<b>Figura 4.</b> Servicio electrónico (Municipio abierto) prestado por el GAD Municipal de Tulcán.....	46

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Operacionalización de variables.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Tabla 2.</b> Transparencia en la eficacia de los procesos electrónicos del GAD Municipal de Tulcán.....	48
<b>Tabla 3.</b> Seguridad de la información en la eficacia de los procesos electrónicos del GAD Municipal de Tulcán.....	50
<b>Tabla 4.</b> Adopción de nuevas tecnologías en la eficacia de los procesos electrónicos del GAD Municipal de Tulcán .....	51
<b>Tabla 5.</b> Reducción de brechas digitales en la eficacia de los procesos electrónicos del GAD Municipal de Tulcán .....	52
<b>Tabla 6.</b> Accesibilidad en la eficiencia de los procesos electrónicos del GAD Municipal de Tulcán.....	54
<b>Tabla 7.</b> Estandarización de la plataforma Web en la eficiencia de los procesos electrónicos del GAD Municipal de Tulcán .....	55
<b>Tabla 8.</b> La excelencia y calidad en la eficiencia de los procesos electrónicos del GAD Municipal de Tulcán.....	57
<b>Tabla 9.</b> Satisfacción del usuario como parte del impacto socioeconómico de los procesos electrónicos.....	58
<b>Tabla 10.</b> Expectativa del usuario como parte del impacto socioeconómico de los procesos electrónicos.....	59

## RESUMEN

El presente estudio consideró la gobernanza electrónica del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Tulcán de la Provincia del Carchi, con el propósito de diseñar estrategias para los servicios electrónicos de consulta de impuesto predial urbano y rural prestados a la ciudadanía. La metodología fue cualitativa, y tomó una muestra de 20 funcionarios pertenecientes a la Dirección Administrativa y la Unidad de Avalúos, Catastros y Topografía del GAD Municipal, de los cuales se obtuvo información cualitativa referente a transparencia, accesibilidad, seguridad de la información, estandarización de la plataforma web, adopción de tecnologías, reducción de brechas digitales, satisfacción y expectativas de usuario, y la excelencia y calidad de los servicios electrónicos ofertados a la ciudadanía. Las estrategias propuestas con base en los resultados son definidas desde la participación ciudadana, el territorio y la implementación de nuevas tecnologías; todas relacionadas con el aumento gradual de la eficiencia y eficacia del servicio electrónico ofertado a la ciudadanía, y se destaca que como parte de la implementación del Plan Nacional de Gobierno Electrónico de Ecuador, dentro de la gestión pública, el proceso o programa implementado en el GAD Municipal de Tulcán, es el gobierno abierto, cuya finalidad es la de incrementar la participación ciudadana, a través de los medios electrónicos, mejorando en este sentido la transparencia y al acceso a la información. Identificando el servicio de consulta de impuesto predial urbano y rural.

Palabras claves: Gobierno electrónico, gobernanza electrónica, gobierno abierto, eficacia, eficiencia, servicios electrónicos.

## **ABSTRACT**

The present study considered the electronic governance of the Municipal Decentralized Autonomous Government (GAD) of the Tulcán Canton of the Carchi Province, with the purpose of designing strategies for electronic urban and rural property tax consultation services provided to citizens. The methodology was qualitative and took a sample of 20 officials belonging to the Administrative Directorate and the Appraisals, Cadastres and Topography Unit of the Municipal GAD, from whom qualitative information was obtained regarding transparency, accessibility, information security, standardization of the web platform, adoption of technologies, reduction of digital gaps, user satisfaction and expectations, and the excellence and quality of the electronic services offered to citizens. The strategies proposed based on the results are defined from citizen participation, the territory and the implementation of new technologies; all related to the gradual increase in the efficiency and effectiveness of the electronic service offered to citizens, and it is highlighted that as part of the implementation of the National Electronic Government Plan of Ecuador, within public management, the process or program implemented in the GAD Municipal of Tulcán, is the open government, whose purpose is to increase citizen participation, through electronic media, improving in this sense transparency and access to information. Identifying the urban and rural property tax consultation service.

**Keywords:** Electronic government, electronic governance, open government, effectiveness, efficiency, electronic services.

# CAPÍTULO I

## PROBLEMA

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El uso de las nuevas tecnologías de la información en la sociedad global y la forma de cómo se vincula a los principales mecanismos de gestión pública, ha permitido orientar acciones y establecer estrategias en búsqueda de mejores relaciones entre el gobierno central y los ciudadanos. En este sentido se ha permitido establecer niveles gubernamentales mucho más cercanos y con una mayor participación, fortaleciendo de esta manera las relaciones democráticas, sociales, incluyentes y equitativas. Razón por la cual, es necesario conocer el impacto de los diferentes programas de un gobierno abierto, cercano, eficaz y eficiente, relacionado con la correcta satisfacción del usuario de este servicio que, por derecho, los ciudadanos deben de acceder libre y sin restricciones a la información y los datos públicos.

En América Latina, una de las interrogantes aún en discusión sobre la gobernabilidad electrónica o gobierno electrónico, es el éxito de aplicabilidad sobre el logro de objetivos públicos en base al sano equilibrio entre el Estado, la sociedad civil y el mercado en la economía (empresa privada). En este sentido, según la CEPAL (2011), “la estrecha relación entre el gobierno electrónico y el valor agregado público en América Latina, es la integración entre las tecnologías de información en la prestación de servicios, logrando una administración ágil, flexible, eficiente y transparente” (p. 11). Y en efecto, la aplicabilidad de estos procesos radica en el nivel de confianza sobre la correcta gestión de los recursos públicos, de allí la interrogante antes mencionada sobre si es eficaz o no.

Además, según Sánchez, Gasparín y Diéguez citados por el Banco de Desarrollo de América Latina (2014):

Del total de 25 países latinoamericanos estudiados en base a las capacidades estatales para la aplicación del (GE), solo Uruguay, Brasil, Venezuela, Ecuador y Bolivia, han presentado o implementado estrategias de implementación de softwares para la administración pública, así como la

declaración de Políticas de Estado para mejorar la simplificación de trámites a fin de asegurar la correcta gobernanza pública, a fin de mejorar la calidad de vida de la población (p. 42).

En este sentido, se entiende el problema regional sobre el uso de las tecnologías en las prestaciones de servicios electrónicos a fin de afianzar e integrar al estado con los demás actores sociales y civiles. Por consiguiente, los beneficios de construir un modelo de gobernabilidad en un entorno equitativo y participativo, reside en el valor de la gestión central y seccional que adaptan sus necesidades a la realidad de prestación de servicios hacia la sociedad, y con ello, el cumplimiento de los objetivos propuestos a corto y largo plazo.

En Ecuador, el término de Gobierno Electrónico en la Gestión Pública, tiene sus inicios en el año 2000, según el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información – MINTEL, que mediante resolución 379 – 17 – CONATEL – 2000, se publica en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones, en donde se menciona que:

El eje principal es la difusión del internet a nivel nacional, desde ahí, el Estado ecuatoriano emprende con iniciativas, planes y estrategias, para incluir las tecnologías de la información y comunicación a nivel estatal; modernizar la infraestructura tecnológica y con Resolución No. 380-17-CONATEL-2000 de 5 de septiembre del 2.000, se declara como política de Estado el acceso universal a los servicios de telecomunicaciones (p. 6).

Tomando en cuenta este antecedente, la perspectiva nacional del Gobierno Electrónico se ha materializado en un plan que contiene una visión y acciones enfocadas a facilitar a los ciudadanos en el involucramiento de manera activa, sobre las decisiones del Gobierno Nacional y Gobiernos Seccionales con la finalidad de mejorar el acceso a los servicios de información pública para mujeres embarazadas, niños, adultos mayores, personas con discapacidad, gente privada de libertad y otras poblaciones de atención prioritaria.

En este sentido, y tras las diferentes acciones tomadas por el Estado ecuatoriano, el compromiso de promover el desarrollo de la arquitectura tecnológica



de telecomunicaciones en sus gobiernos seccionales, se ha visto limitado por el escaso compromiso gubernamental, al apoyar a los diferentes sectores de la sociedad para acceder a la tecnología, debido a la inequidad, los altos costos universales de las tecnologías, los altos niveles de vida y la escasa promoción de un desarrollo sostenible. Causas que no han permitido el objetivo general de este denominado también Gobierno Abierto, en el cual se propone, “vincular de manera directa con elementos existentes que contemplan leyes, planes, lineamientos y normativas nacionales e internacionales, con la gestión del gobierno y sus distintos esfuerzos y realidades normativas existentes” (MINTEL, 2018, p. 1).

Realidad nacional que no es diferente a la prestación de servicios electrónicos en el GAD Municipalidad de Tulcán, que a pesar de tener lineamientos y disposiciones nacionales sobre una planificación con bases a las normativas vigentes al Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018 – 2021 emitido por el MINTEL (2018), posee una gran debilidad en el proceso de implementación, gobernanza, monitoreo y evaluación de esta gestión, debido a las problemáticas anteriormente definidas, y que se las puede evidenciar de manera directa sobre su único mecanismo de transparencia y acceso a la información pública cargada en su portal web, el cual no presenta las condiciones necesarias de accesibilidad para los grupos ciudadanos anteriormente mencionados, lo que dificulta directamente a la Administración Pública de este GAD de la Municipalidad de Tulcán, a evaluar su eficacia y eficiencia en la prestación de un servicio de gubernamental electrónico de calidad, y a la vez que afecta a la satisfacción del usuario.

Además, hay que tomar en cuenta que la Política de Estado referente a la gobernanza electrónica aún es desconocida por la totalidad de la población según el análisis realizado para la realización del Plan de Gobierno Electrónico 2017 – 2021 de Ecuador, y que solo los funcionarios públicos vinculados al GAD de Tulcán, conocen o entienden el objetivo principal del Gobierno Electrónico en la prestación de servicios a la ciudadanía, y en efecto, no se ha podido mejorar y fomentar la competitividad y la eficiencia de los procesos públicos.

Debilidades que, si bien es cierto, han limitado el cumplimiento de los indicadores propuestos por el Plan Nacional del Gobierno Electrónico 2018 – 2021, referente a las iniciativas presentadas de gobernabilidad electrónica, a las actividades ejecutadas y

a los objetivos cumplidos. Además, de reducir la participación de la ciudadanía y de las demás entidades responsables de velar por la calidad de vida de la población ecuatoriana.

¿Cómo mejorar los procesos electrónicos sobre los servicios de consulta de Impuesto Predial Urbano y Rural, prestados a la ciudadanía en el GAD Municipal de Tulcán?

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es la eficiencia y la eficacia de los procesos electrónicos sobre los servicios de consulta de impuesto predial urbano y rural, prestados a la ciudadanía por el GAD Municipal de Tulcán?

## **1.3. JUSTIFICACIÓN**

El estudio de los servicios electrónicos enmarcados en la gestión del gobierno electrónico, en la administración pública del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad de Tulcán, y su relación directa con la satisfacción del usuario al momento de acceder a datos, información o servicios públicos, es de gran relevancia debido al impacto sobre la transformación de la nueva gestión pública en Ecuador y el uso de las nuevas tecnologías de la información para mejorar y consolidar un Estado central y seccional basado en la cercanía con los ciudadanos, la publicación abierta de la información de interés pública y sobre todo la búsqueda de la satisfacción de los ciudadanos en base a la eficiencia y eficacia de una correcta administración pública. Además, según el MINTEL (2018):

Es deber primordial del Estado ecuatoriano garantizar sin discriminación alguna el goce y ejercicio de los derechos ciudadanos, conforme lo dispuesto en el artículo 3 y 11 de la carta magna, por lo tanto, es imprescindible que el Gobierno Nacional provea los medios necesarios para el efectivo cumplimiento del mandato constitucional. (p. 2)

Además, hay que tomar en cuenta que según el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (2018), “El Plan Nacional del

Buen Vivir sobrepasa los conceptos clásicos de desarrollo, como el crecimiento económico o el PIB, busca mejorar la calidad de vida a través de propuestas que conllevan desafíos técnicos e innovaciones instrumentales” (p. 3), en las que el Gobierno Electrónico desempeña su rol más importante como herramienta y potenciador de la mejora en la calidad de vida, es decir, se destaca el mejoramiento de la calidad de vida de las personas a través de la prestación de servicios electrónicos, que incluyan innovación y que incrementen el desempeño público.

De igual manera, la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP), publicada en el Registro Oficial Suplemento 337, del año 2004, se enmarca en la política pública del libre acceso a la información pública, en donde se destaca el derecho primordial de la ciudadanía para acceder libre y en igual de condiciones a la información pública procedente tanto del Gobierno Central como de los diferentes gobiernos seccionales, conforme a lo establecido en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos. Además, es pertinente destacar que el Código Orgánico de la Economía de los Conocimientos Creatividad e Innovación, que mediante Registro Oficial No. 899, incentiva la circulación y transferencia nacional y regional de los conocimientos y tecnologías disponibles en Ecuador, dando como resultado la conformación de redes de innovación social.

En 2017, y mediante acuerdo Ministerial 011 – 017, publicado en el Registro Oficial No. 15, se expide la Política Pública del Fomento de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información 2017 – 2021, con la finalidad de reducir la brecha existente entre la digitalización y el uso de tecnologías por parte de la población ecuatoriana urbana y rural, además, incorporar las nuevas tecnologías y fomentar el uso de las TIC en las entidades gubernamentales, a fin de impulsar la productividad y la competitividad territorial, a base de la construcción del desarrollo de acciones integradoras y accesibles para los ciudadanos.

Adicionalmente, hay que destacar que los servicios electrónicos prestados por las entidades gubernamentales, están enmarcados en el Plan del Gobierno Electrónico, que cohesiona diversos procesos del gobierno central, con los principios de eficiencia y eficacia al momento de evaluar a un sistema gubernamental participativo, democrático y fundamentado en el derecho al acceso de la información pública. En este sentido, las tendencias actuales sobre los beneficios de la gestión del

GE han generado grandes cambios en el proceso de prestación de servicios públicos hacia la ciudadanía ecuatoriana, debido a que se ha mejorado las estructuras tradicionales de gobernabilidad, y han sido modificadas bajo los principios legales de una Política Pública responsable y participativa. Caso que, para Ecuador, dicha administración se sustenta en el Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018 – 2021.

Sus inicios se dan en el año 2003 bajo el lanzamiento del Programa Nacional de Gobierno Electrónico y Sociedad de la información, cuya finalidad era el fortalecimiento de las diferentes gestiones y actividades públicas en Ecuador, y en donde se apostó a los diferentes proyectos pilotos basados el libre acceso a la conectividad y a la gobernanza electrónica. Plan que, en el 2008, es declarado como una Política Pública, para regular y simplificar la gestión administrativa.

En consecuencia, la aplicación del Gobierno Electrónico se fundamenta en la administración Electrónica (e – administración) y los servicios electrónicos (e – servicios), en este caso los servicios electrónicos prestados hacia la consulta del pago de los impuestos prediales tanto urbanos como rurales del GAD de la Municipalidad de Tulcán. Componentes que generan mecanismos innovadores y necesarios para el desarrollo de las actividades y la prestación de servicios del Gobierno seccional. Además, implica que la sociedad tulcanesa tenga un libre acceso a la información pública de manera transparente en la que puedan participar, emprender, innovar y colaborar en el desarrollo del cantón. Desde esta óptica participativa del gobierno electrónico se debe promover la apertura de los datos entre instituciones y con la sociedad, para fortalecer la transparencia, participación, emprendimiento, innovación y colaboración.

Con lo anteriormente descrito, hay que considerar que los principales beneficiarios directos de esta moderna gestión o administración pública son: Los ciudadanos debido a que por derecho, están en libertad de acceder de manera participativa y democrática al acceso de la información pública resultante de las gestiones gubernamentales del estado ecuatoriano y de sus diferentes instituciones, las cuales hacen uso de recursos públicos, los diferentes sectores o gobiernos públicos vinculados al GAD Municipal de Tulcán, el sector productivo y de servicios quienes están en su pleno derecho de acceder a servicios de tramitología, y de participación ciudadana sobre la toma de decisiones de carácter público que beneficie

a la productividad y competitividad con la simplificación de trámites, reduciendo tiempos de espera y costos de legalidad; y los diferentes servidores y servidoras públicas quienes esperan transparencia y legalidad de los accionares de sus gobernantes ante el uso de recurso públicos.

Finalmente, la línea de investigación presentada, está fundamentada en la gestión pública digital e inteligente, en la que se analizará el impacto causado de los servicios electrónicos como parte de la gobernanza electrónica pública de Ecuador, en base a la eficiencia de los servicios prestados por el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad de Tulcán para el año 2021, y su relación directa con la transparencia, la participación, y el uso del derecho al acceso de la información pública, factores percibidos por la ciudadanía y los diferentes servidores públicos vinculados al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán.

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

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

Proponer un diseño de estrategias para los servicios electrónicos de consulta de impuesto predial urbano y rural, prestados a la ciudadanía por el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipal de Tulcán.

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

- Identificar los procesos electrónicos de los servicios de consulta de impuesto predial urbano y rural, prestados a la ciudadanía en el GAD Municipal de Tulcán.
- Determinar la percepción de los funcionarios del GAD Municipal de Tulcán, sobre la eficacia y la eficiencia de los procesos electrónicos en los servicios de consulta de impuesto predial urbano y rural, prestados a la ciudadanía.
- Analizar el impacto socio-económico de los procesos electrónicos sobre los servicios de consulta de Impuesto predial urbano y rural, prestados a la ciudadanía por el GAD Municipal de Tulcán.

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

- ¿Cuáles son los procesos electrónicos de los servicios de consulta de impuesto predial urbano y rural, prestados a la ciudadanía en el GAD Municipal de Tulcán?
- ¿Cuál es la percepción de los trabajadores públicos GAD Municipal de Tulcán, sobre la eficacia y eficiencia de los procesos electrónicos en los servicios de consulta de Impuestos Prediales Urbano y Rural, prestados a la ciudadanía?
- ¿Cuál es el impacto socio económico de los procesos electrónicos sobre los servicios de consulta de Impuesto Predial Urbano y Rural, prestados a la ciudadanía en el GAD Municipal de Tulcán?

## CAPÍTULO II

### FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

#### 2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

En el contexto de los servicios electrónicos enmarcados en una política pública de Gobierno Electrónico (GE) en Ecuador, se presenta las siguientes investigaciones internacionales y nacionales referentes al estado pasado, actual y a las nuevas tendencias de la gobernabilidad electrónica.

La primera investigación tomada como antecedente, es la realizada por Barragán en el año 2020, la cual tuvo como propósito evidenciar en grado y el nivel de desarrollo del Gobierno Electrónico en la República de Ecuador. La muestra utilizada fue 141 sitios web de diferentes Gobiernos Autónomos descentralizados (GADS), en los cuales se identificó la madurez de la gestión del Gobierno Electrónico, tomando en cuenta el modelo de la CEPAL. Además de ello, se pudo evidenciar, los niveles de participación ciudadana y el grado de transparencia, permitiendo identificar el entorno electrónico y la integración en línea del ciudadano con la gestión de los gobiernos electrónicos.

Dentro del hallazgo más importante de esta investigación, es la referente a la etapa de desarrollo en la que se encuentra la gestión electrónica de los diferentes Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADS), destacando el limitado interés por la ciudadanía y la baja existencia de aplicaciones electrónicas de comunicación, lo cual dificulta evaluar la eficiencia digital de la gestión de una gobernanza electrónica. Además, en este contexto, el Gobierno Electrónico de los GADS en Ecuador, evidencia que no existe un claro avance en herramientas digitales y de información, siendo estos niveles de gestión muy bajos de acuerdo a los objetivos trazados por el Plan de Gobierno Electrónico para la gestión pública en Ecuador.

Adicionalmente, Criado et al., investigadores del Distrito Federal de México en el año 2015, discuten la gestión y política pública sobre el gobierno electrónico y sus diferentes tendencias en América Latina, además, de responder interrogantes del por qué es importante el conocimiento sobre el gobierno electrónico (e – gobierno) para las diferentes administraciones públicas. Adicionalmente, se presentan diferentes

perspectivas sobre la dinámica y tendencias de las principales estrategias utilizadas por gobiernos locales en los avances participativos y democráticos de la correcta gobernabilidad.

El principal objetivo fue fundamentar el futuro del Gobierno Electrónico como una de las principales agendas territoriales enmarcadas en una política pública participativa e integral hacia los diferentes ciudadanos, destacando siete temas que presentan un accionar democrático y asequible a los cambios tecnológicos: el primero es la inclusión digital territorial, seguido del uso de las redes sociales para la administración pública, el gobierno abierto y la transparencia de las administraciones de las instituciones del estado, el intercambio de la información y de los conocimientos públicos, el desarrollo del BIG DATA público, el desarrollo de ciudades inteligentes y crecimiento de la era digital.

De igual manera, Pérez, Camacho, Mena y Arroyo de la ciudad de Guadalajara – México, en el año 2015, reportan un análisis general sobre el Gobierno Electrónico en México. El propósito de esta investigación, fue la de, “proporcionar una visión de los beneficios que el Gobierno Electrónico brinda sobre las actividades realizadas por algunas instituciones públicas, y en la mejora de la relación establecida entre el gobierno y la ciudadanía” (p. 2), destacando la gran necesidad de los gobiernos seccionales y de las instituciones públicas de México, al ofrecer información de manera directa a la ciudadanía y los interesados para la realización de la rendición de cuentas.

El autor señala que todo esto es debido a la escasa planificación para acelerar el uso de las tecnologías de la información y comunicación en los procesos gubernamentales en beneficios de los ciudadanos. Y en efecto, no se han incorporado acciones de transparencia, de optimización y agilización en los procesos y servicios. Uno de los hallazgos principales, está vinculado directamente sobre las acciones emprendidas sobre el estado mexicano para conducir su gobernabilidad a una etapa moderna, eficiente y eficaz, dando a entender que se ha creado normas y acciones de fomento al compromiso institucional para el proceso de rendición de cuentas mediante los servicios electrónicos.



También destaca beneficios como los son: incremento de la eficiencia de las operaciones de los diferentes procesos y servicios ciudadanos, la reducción de la brecha tecnológica, la eliminación de la brecha geográfica para tramitología, el fácil acceso a la información las 24 horas del día, rapidez y calidad en la prestación de servicios gubernamentales, el ahorro de recursos públicos, y sobre todo la modernización de la administración pública, mediante la rendición de cuentas.

La siguiente investigación fue realizada en el año 2016 por Segura, Suárez, y Velendia en Bogotá - Colombia, con un estudio sobre “El gobierno electrónico en las administraciones tributarias de América Latina”. El propósito principal de este estudio fue el de analizar el grado del avance del gobierno electrónico en entidades gubernamentales de América Latina a través de sus portales web y sitios electrónicos oficiales. Uno de los hallazgos de mayor relevancia, hace referencia al grado de acceso de la información de las entidades objeto de estudio, presentando un grado de usabilidad medio, denotando grados de corrupción dado a la falta de proceso transparentes y libre acceso a la información de las gestiones administrativas, efecto de una reducida limitación de rendición de cuentas y limitada participación ciudadana en el control social.

Para ese estudio se analizaron 19 administraciones tributarias ubicadas en la región de América Latina, estableciendo el grado de acceso a la información publicada a través de internet. En este sentido se resaltó la capacidad de cada país para ofrecer servicios electrónicos institucionales, a través de las actividades de servicios financieros y tributarios. Finalmente, concluyó que el grado de avance del gobierno electrónico hasta el año 2015, Colombia y México, poseen un cumplimiento al 80% de los estándares al acceso de la información pública, debido a las diferentes categorías de servicios, trámites y acceso a la información

Así mismo, López y García en 2016, en su investigación sobre ciudadanos y gobierno electrónico: la orientación al ciudadano de los sitios web municipales en Colombia para la promoción de la participación, tuvo como propósito analizar la potencialidad del gobierno electrónico para fomentar la participación social y ciudadana de 32 municipios capitales del Colombia a través de la revisión de sus portales web y sitios institucionales oficiales públicos, evaluando las principales

características de provisión de la información, el acceso a documentación, y sobre todo la participación ciudadana.

Entre los hallazgos de mayor importancia, se destaca la previsibilidad del grado de avance del gobierno electrónico de estas 32 municipales, debido a que los mayores avances se relacionan con la presentación de información pública y los servicios de consulta, pero no se trató de manera activa los temas de promoción y participación ciudadana. Los resultados de la investigación de los autores fueron obtenidos a través de la medición de 37 indicadores clasificados en tres dimensiones relacionados a la gobernabilidad electrónica y participación ciudadana a través de sus portales Web.

La investigación realizada en Santa Catarina – Brasil en el año 2017 por Binimelis, sobre el “Gobierno Electrónico como tecnología e inclusión social: Reflexiones desde el Trabajo Social”, cuyo propósito fue la de analizar la inclusión social y su impacto sobre la aplicabilidad del Gobierno Electrónico para la transformación de las prácticas profesionales y del trabajo social en Santa Catarina. De allí, el desafío ético y político para cumplir las diferentes prácticas sociales para definir la aplicabilidad de la inclusión social, de igual manera, se discute la relación del poder ejecutivo sobre la ciudadanía, proponiendo una alternativa socio – técnica para comprender los efectos de las tecnologías de la información sobre la sociedad y sus vidas.

Uno de los hallazgos de mayor importancia, es el relacionado a la comprensión social del gobierno electrónico, en donde, se discute sobre su aplicabilidad y la interpretación sobre la política pública, dejando a entender que una de las cuestiones principales es la relación entre la agenda política y la construcción de acciones que permitan replicar espacios de participación ciudadana, frente a los efectos del gobierno electrónico hacia la sociedad. Finalmente, se destaca que el trabajo social por mediaciones tecnológicas e ideológicas, en las que se manifiesta acciones cotidianas, inmediatas y propias del accionar profesional, y por tal motivo, las tendencias de las TIC, debe abordar un trabajo crítico sin producir exclusión social.

Villoria y Álvaro en el año 2017, Distrito Federal de México, con el tema “Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo: Un análisis desde la teoría pública”, cuyo propósito principal fue el explicar el porqué del fracaso de los modelos

de gobierno electrónico utilizando solo la base de la teoría pública, aportando cierta evidencia a la propuesta de implementación de nuevas tecnologías de la información, y en efecto, se entiende que los modelos de democracia, buscan a través de las instituciones públicas una expresión de gobernabilidad y estabilidad sobre la correcta representatividad y el control de las mayorías sociales y civiles. Es decir, el modelo de Gobierno electrónico debe vincularse a las políticas públicas que busque eliminar la brecha entre la falsa democracia y la teoría pública de referencia.

Uno de los resultados de mayor impacto de esta investigación, se sustenta en la revisión extensa de estudios empíricos, en donde, se ha concluido que la democracia, la teoría pública y la gobernabilidad electrónica poseen ciertas limitaciones, que no permiten que se expanda el sistema de eficiencia sobre la prestación de servicios, debido a que no se favorece las fases de desarrollo de dichos programas. En efecto, se deja por entendido, que la teoría política, más que un modelo de gobernanza, es un proyecto de referencia en la cual los políticos ponen en juego las creencias dominantes y oportunistas para conformar una nueva estructura social.

Por último, el estudio realizado en Ecuador en 2018 por Wermer Andreas, con un estudio enfatizado en la “Transparencia y el gobierno electrónico, dos herramientas del buen gobierno en el proceso de democratización”. El propósito de esta investigación fue el de analizar las prácticas de la democracia directa sobre la población, con la finalidad de entender y observar los contrastes de la corrupción pública y el manejo de los sistemas judiciales vinculados a los accionares de las instituciones públicas.

Uno de los hallazgos con mayor relevancia está relacionado a los límites, riesgos y problemas de la aplicabilidad del gobierno electrónico para fomentar la transparencia de los gobiernos centrales y seccionales públicos, destacando las limitaciones al acceso de las nuevas tecnologías de la información, los altos costos, la escasa transferencia de información y la falta de socialización de este tipo de servicios, dejando entendido que estas instituciones prefieren el ahorro de recursos para manejar estos modelos de democracia abierta a la ciudadanía.

Finalmente, se concluye que uno de los ejemplos de democracia y transparencia de información aplicados en la gobernabilidad electrónica es el Gobierno de México, debido a su compromiso vinculado con la eficiencia y a prever a la población de información necesaria para que puedan evaluar sus procesos de gobierno, además, se hace una discusión sobre la realidad de estos tipos de gobernanzas en base a sus limitaciones y problemas referente a las disparidades al acceso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

## **1.2. MARCO TEÓRICO**

En el siguiente capítulo, se fundamenta todas las terminologías referentes al Gobierno Electrónico, partiendo de la recomendación del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) hacia la gobernanza pública digital, la presencia Web en la Administración Pública, y sobre todo la eficacia y eficiencia en la prestación de servicios electrónicos en las entidades gubernamentales aplicables a la gestión pública en Ecuador.

### **Los enfoques de estudio de la administración pública**

La administración pública es una disciplina que se ocupa del estudio de las organizaciones públicas y de los procesos por los cuales estas se relacionan con la sociedad. Los enfoques de estudio de la administración pública son las diferentes perspectivas desde las cuales se puede analizar esta disciplina.

#### **El enfoque tradicional**

El enfoque tradicional de la administración pública se centra en la estructura y funcionamiento de las organizaciones públicas. Este enfoque se desarrolló en el siglo XIX, en un contexto en el que las organizaciones públicas estaban creciendo rápidamente en tamaño y complejidad. Los autores que se adscriben a este enfoque, como Max Weber y Woodrow Wilson, enfatizaron la importancia de la burocracia como forma de organización racional y eficiente.

La burocracia, según Weber, es una forma de organización que se caracteriza por la división del trabajo, la jerarquía, la impersonalidad y la racionalidad. Estos principios

fueron adoptados por las organizaciones públicas en todo el mundo, y ayudaron a mejorar su eficiencia y eficacia.

Sin embargo, el enfoque tradicional también ha sido criticado por ser demasiado formalista y rígido. La burocracia puede ser ineficiente y lenta, y puede dificultar la innovación y la adaptación al cambio.

### **El enfoque de gestión**

El enfoque de gestión se centra en la importancia de la eficiencia y la eficacia en la gestión pública. Este enfoque se desarrolló en el siglo XX, en un contexto en el que las organizaciones públicas estaban bajo presión para mejorar su desempeño. Los autores que se adscriben a este enfoque, como Peter Drucker y David Osborne, enfatizaron la importancia de aplicar los principios de la gestión empresarial a la administración pública.

Estos principios incluyen la planificación, la organización, la dirección, el control y la evaluación. La aplicación de estos principios ha ayudado a mejorar el desempeño de las organizaciones públicas, pero también ha generado críticas por el énfasis en la eficiencia y la eficacia a costa de la equidad y la justicia.

### **El enfoque de políticas públicas**

El enfoque de políticas públicas se centra en el proceso de formulación, implementación y evaluación de las políticas públicas. Este enfoque se desarrolló en el siglo XX, en un contexto en el que las políticas públicas se estaban volviendo cada vez más complejas. Los autores que se adscriben a este enfoque, como Harold Lasswell y Charles Lindblom, enfatizaron la importancia de comprender el proceso político en el que se elaboran las políticas públicas.

El proceso de formulación de políticas públicas incluye la identificación de un problema público, la formulación de alternativas de solución, la selección de una alternativa y la implementación de la política. El proceso de implementación de políticas públicas incluye la puesta en marcha de la política, la evaluación de su impacto y la adopción de medidas correctivas. El proceso de evaluación de políticas públicas incluye la medición de los resultados de la política y la determinación de su eficacia.

El enfoque de políticas públicas ha ayudado a comprender mejor el proceso de elaboración de las políticas públicas, y ha contribuido a mejorar la efectividad de estas. Sin embargo, también ha sido criticado por su énfasis en el proceso político a costa de la consideración de otros factores, como la economía o la sociedad.

### **El enfoque de gobernanza**

El enfoque de gobernanza enfatiza la importancia de la colaboración entre los diferentes actores públicos y privados. Este enfoque se desarrolló en el siglo XX, en un contexto en el que el Estado ya no podía actuar por sí solo para resolver los problemas públicos. Los autores que se adscriben a este enfoque, como Robert Putnam y Mark Moore, enfatizaron la importancia de la cooperación entre el gobierno, el sector privado y la sociedad civil.

La gobernanza se refiere al conjunto de instituciones, procesos y relaciones que permiten a los actores públicos y privados trabajar juntos para resolver problemas públicos. La gobernanza colaborativa puede tomar muchas formas, como la colaboración entre diferentes niveles de gobierno, entre el gobierno y el sector privado, o entre el gobierno y la sociedad civil.

El enfoque de gobernanza ha ayudado a comprender mejor la complejidad de los problemas públicos, y ha contribuido a encontrar soluciones más efectivas. Sin embargo, también ha sido criticado por su falta de claridad conceptual y por su dificultad para implementarse en la práctica.

### **Modelos de estudio de la Administración Pública**

Los modelos de estudio de la administración pública pueden clasificarse de acuerdo a diferentes criterios. Uno de los más comunes es el que los divide en modelos históricos y contemporáneos.

#### **Modelos históricos**

Los modelos históricos se caracterizan por reflejar las condiciones socioeconómicas y políticas de una determinada época. Algunos de los modelos históricos más importantes son:

- Modelo patrimonialista o clientelar: Este modelo se basa en la relación personal entre el gobernante y sus subordinados. La administración pública se utiliza para favorecer a los amigos y familiares del gobernante, y no para servir al interés público.
- Modelo burocrático o weberiano: Este modelo se basa en los principios de racionalidad, eficiencia y legalidad. La administración pública se organiza en una jerarquía de cargos, y los funcionarios públicos son seleccionados por sus méritos y capacidades.

### **Modelos contemporáneos**

Los modelos contemporáneos se caracterizan por responder a los desafíos de la sociedad moderna. Algunos de los modelos contemporáneos más importantes son:

- Modelo gerencial o nueva gestión pública: Este modelo se basa en las técnicas y principios de la gestión empresarial. La administración pública se concibe como una organización que debe ser eficiente y eficaz en la prestación de sus servicios.
- Modelo de gobernanza: Este modelo se basa en la participación de los diferentes actores sociales en la gestión de los asuntos públicos. La administración pública se concibe como una red de actores que trabajan juntos para alcanzar objetivos comunes.

### **Crisis del modelo burocrático**

El modelo burocrático fue el modelo predominante de administración pública durante el siglo XX. Sin embargo, a partir de la década de 1980, este modelo comenzó a ser cuestionado por su rigidez, ineficiencia y falta de sensibilidad a las necesidades de la sociedad.

Este cuestionamiento se debió a una serie de factores, entre los que se destacan:

- La globalización y la creciente competencia entre los Estados.
- Los cambios en la sociedad, como la creciente complejidad de los problemas públicos y la demanda de una mayor participación ciudadana.

Estos factores llevaron al desarrollo de nuevos modelos de administración pública, como el modelo gerencial y el modelo de gobernanza.

Clasificación de los modelos de estudio de la administración pública según Wladimir Pérez Parra

Según Pérez (2016), propone una clasificación de los modelos de estudio de la administración pública basada en tres dimensiones:

- El enfoque, que puede ser normativo, descriptivo o crítico.
- El objeto de estudio, que puede ser la organización, el proceso o el resultado.
- La perspectiva, que puede ser interna o externa.

Según esta clasificación, los modelos de estudio de la administración pública se pueden clasificar de la siguiente manera:

#### **Enfoque normativo**

- Modelo patrimonialista
- Modelo burocrático

#### **Enfoque descriptivo**

- Modelo de análisis organizacional
- Modelo de análisis de procesos
- Modelo de análisis de resultados

#### **Enfoque crítico**

- Modelo de análisis del poder
- Modelo de análisis de las relaciones de género
- Modelo de análisis de las minorías



## Otras clasificaciones

Además de la clasificación propuesta por Pérez (2016), existen otras clasificaciones de los modelos de estudio de la administración pública. Una clasificación común es la que los divide en modelos tradicionalistas y modernos.

### Modelos tradicionalistas

Los modelos tradicionalistas se caracterizan por centrarse en la estructura y el funcionamiento de la administración pública. Algunos de los modelos tradicionalistas más importantes son:

- Modelo jurídico
- Modelo sociológico
- Modelo politológico

### Modelos modernos

Los modelos modernos se caracterizan por centrarse en la gestión y los resultados de la administración pública. Algunos de los modelos modernos más importantes son:

- Modelo gerencial
- Modelo de gobernanza
- Modelo de desarrollo
- Modelo institucional

**Tabla 1.**

#### *Modelos teóricos*

Autor	Período	País	Enfoque	Modelos	Contribuciones
Wladimir Pérez Parra	2000-presente	Ecuador	Multidimensional	Patrimonialista, burocrático, gerencial, gobernanza	Propone una clasificación de los modelos de estudio de la administración pública basada en tres dimensiones:

---

Max Weber	1864-1920	Alemania	Normativo	Burocrático	<p>enfoque, objeto de estudio y perspectiva. Desarrolla el modelo burocrático, que se basa en los principios de racionalidad, eficiencia y legalidad. Desarrolla el enfoque de la organización como sistema, que considera a la administración pública como un sistema complejo compuesto de diferentes elementos que interactúan entre sí.</p>
Herbert Simon	1916-2001	Estados Unidos	Descriptivo	Análisis organizacional, análisis de procesos	<p>Desarrolla las teorías X y Y, que explican la relación entre los gerentes y los empleados. Desarrolla la teoría de los dos factores, que identifica dos tipos de factores que influyen en la satisfacción laboral: los factores higiénicos y los factores motivacionales.</p>
Douglas McGregor	1906-1964	Estados Unidos	Descriptivo	Teoría X, teoría Y	
Frederick Herzberg	1923-2000	Estados Unidos	Descriptivo	Teoría de los dos factores	

---

---

Peter Drucker	1909-2005	Austria	Descriptivo	Gerencialismo	Promueve el enfoque gerencialista en la administración pública, que se basa en la aplicación de las técnicas y principios de la gestión empresarial a la administración pública. Desarrolla el enfoque de la gerencia pública por resultados, que se basa en la medición de los resultados de las políticas públicas.
Mark Moore	1950-presente	Estados Unidos	Descriptivo	Gerencia pública por resultados	

---

El cuadro comparativo muestra que Wladimir Pérez Parra se distingue de otros autores de administración pública por su enfoque multidimensional, que considera los aspectos normativos, descriptivos y críticos de la administración pública. Además, Pérez Parra propone una clasificación de los modelos de estudio de la administración pública basada en tres dimensiones: enfoque, objeto de estudio y perspectiva.

Otros autores importantes en el campo de la administración pública son Max Weber, Herbert Simon, Douglas McGregor, Frederick Herzberg, Peter Drucker y Mark Moore. Estos autores han desarrollado diferentes enfoques y modelos para el estudio de la administración pública, que han tenido una influencia significativa en la práctica de la administración pública en todo el mundo.

### **Modelos y Enfoques de la Administración Pública**

La administración pública es un campo complejo que aborda la gestión de recursos y servicios en el ámbito gubernamental para satisfacer las necesidades de la sociedad.

A lo largo del tiempo, han surgido diversos modelos y enfoques que reflejan las diferentes formas en que se puede estructurar y gestionar la administración pública. Estos modelos evolucionan en respuesta a los cambios en la sociedad, la economía y la política.

Característica	Modelos	Enfoques
Nivel de generalidad	Más generales	Más específicos
Aspectos que abordan	Aspectos generales de la administración pública	Aspectos particulares de la administración pública
Ejemplos	Modelo burocrático, modelo político, modelo sociológico, modelo económico	Enfoque tradicional, enfoque de gestión, enfoque de políticas públicas, enfoque de gobernanza

En general, los modelos proporcionan una visión general de la administración pública, mientras que los enfoques se centran en aspectos particulares de esta disciplina. La elección del modelo o enfoque más apropiado depende del problema de investigación específico que se esté abordando.

### 1.2.1. Teorías de gobierno Electrónico

Como parte indispensable del desarrollo de la investigación se presentan teorías y postulados que respaldan la importancia de aplicar un gobierno electrónico dentro de la administración pública, con el fin dar el acceso a los servicios públicos y lograron mayor alcance de dichos servicios a los ciudadanos.

El gobierno electrónico va estrechamente relacionado con el uso del internet debido a que en la actualidad existen diversas plataformas de difusión de información que son utilizadas como herramientas por parte de diversas administraciones y niveles de gobierno para difundir información relevante a los ciudadanos para el desarrollo de sus actividades dentro de su comunidad.

Así como menciona, Menzel, (1998)

Desde sus inicios el GE y la Internet han permitido la difusión de información pública, la prestación de servicios a los ciudadanos, la reforma en la gestión de las administraciones públicas y, en especial, realizar cambios fundamentales en las estructuras sociales y de gobierno de muchos países. (p.58)

Aportando con lo mencionado por Menzel, la creación del internet ha permitido la difusión de información para la administración pública y en la prestación de servicios, en la actualidad ninguna persona e institución puede quedarse fuera del uso de las Tic's debido a la globalización, dejando claro ya no es una opción que la administración pública se quede fuera del uso de las Tic's como herramienta para fortalecer la prestación de servicios, pero esto depende mucho del compromiso que tengan las administraciones en crear e impulsar plataformas web en las que se encuentran disponibles el catálogo de servicios que ofrecen a la ciudadanía.

Cómo afirman, Oszlak & Kaufman, (2014):

Es responsabilidad de los gobiernos y el grado de compromiso con este proceso de cambio, sin negar los eventuales riesgos, en muchos gobiernos se percibe hoy la prioridad de aprovechar el potencial de llegada de esas redes para mejorar la relación con los ciudadanos, para desarrollar ofertas de servicio sensibles y novedosas, así como para construir nuevas alianzas.

La prestación de servicios de un gobierno electrónico no debe únicamente centrarse en la creación de una página web de las institucional, debe tener un enfoque de interacción, esto se refiere a que las páginas deben ser accesibles, dinámicas, e inclusivas, con el fin de ser más amigables con los usuarios, debido a que el gobierno electrónico impulsa el uso de plataformas estrechamente relacionadas a mejorar la administración por medio de la participación, la consulta y el involucramiento de los ciudadanos en las decisiones respecto a cambios en su comunidad.

Al respecto Orrego (2004)

La aplicación del e-Gobierno; es la dimensión donde pueden ocurrir las transformaciones más radicales y desde el cual se puede incorporar a la clase política. Si se trata de participación, consulta, involucramiento en las decisiones de política pública, registros, información, etc., Internet nos posibilita el uso de la tecnología con fines políticos.

Los postulados presentados por los diversos autores son un punto de partida para entender cómo funciona un gobierno electrónico y la importancia que tiene en la

administración pública, las implicaciones para su aplicación y como el gobierno electrónico aporta para modernizar y dinamizar la gestión.

### **2.2.2. Gobierno Electrónico, las Naciones Unidas y el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD)**

La nueva tendencia de la administración pública basada en el Gobierno Electrónico (GE), es un tema social que cada día va tomando fuerza desde la concepción de democracia, participación ciudadana y el derecho al acceso de la información, en tal sentido, se espera que este modelo participativo logre unir las acciones de los gobiernos centrales con las necesidades de los ciudadanos para acceder a servicios simplificados y que les ayude a mejorar su calidad de vida.

Es así que, para la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2011), bajo el área de Planificación para el Desarrollo, define al GE como “la manera de gobernar en la que se propone el logro de un objetivo enmarcado en el desarrollo económico, crecimiento social, desarrollo institucional y fortalecimiento sostenible, promoviendo un equilibrio entre el Estado, la sociedad y el mercado de la economía” (p. 12). Dando a entender, la gran importancia que posee el desarrollo local en conjunto bajo las normativas actuales del gestionar de las instituciones públicas con el uso de las tecnologías de la información.

Según Ayara y Porrúa (2016), indican que el Gobierno Electrónico “es la nueva práctica de modernización de los Estado Latinoamericanos, en la que se incorpora las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, para fomentar la relación entre, el sector público, civil, y ciudadano” (p. 17), incorporando de esta manera acciones específicas para lograr una nueva gestión pública o e – gobierno.

Definiciones, que son similares a las de Naser y Concha (2011), en la que destacan “el uso de tecnologías de la información y comunicación para promover servicios gubernamentales independientes del tiempo, distancia y complejidad organizacional” (p. 11), refiriéndose al uso de las TIC’s en las instituciones de Gobierno, para mejorar cualitativamente los servicios de información que se ofrecen a las ciudadanas y ciudadanos; aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública;

incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana.

En efecto, el Gobierno Electrónico, responde al conjunto de acciones y estrategias de la gestión pública para hacer uso de las tecnologías de la información y mejorar los indicadores de eficiencia y eficacia los servicios públicos dentro de un territorio determinado.

De igual manera, según el Centro Latinoamericano de Administración para el desarrollo - CLAD (2017) indica que, la finalidad de la gobernabilidad electrónica es “la de eliminar las brechas tecnológicas promoviendo la inclusión y la igualdad de oportunidades al acceso de la información pública, procurando la sociedad del conocimiento y contribuyendo a la eliminación la corrupción, generando confianza a los ciudadanos” (p. 4). De esta manera, se reconoce el derecho indiscutible de la ciudadanía a la participación para la toma de decisiones en la gestión pública, generando transparencia y principios de igualdad con eficiencia y eficacia.

En Ecuador, según el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información – MINTEL (2018), “históricamente, los objetivos del milenio constituyen la herramienta de mayor éxito en la lucha contra la desigualdad e incentivo de desarrollo a nivel mundial” (p. 3), es decir, Ecuador se ha comprometido a reducir los niveles de desigualdad e inequidad frente a los factores económicos, sociales y tecnológicos.

Además, según se indica que, “el modelo para la administración de Gobierno Electrónico se sustenta en las técnicas de la información y comunicación, con una nueva forma de relacionamiento entre los sujetos participantes el Estado y ciudadanía” (MINTEL, 2018, p. 4). Y en efecto, es un cambio de la forma en que se relaciona el Estado con los ciudadanos, propósito que se señala en la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico de la CLAD, para la implantación, desarrollo y consolidación del GE como una herramienta de mejora y eficiencia de la gestión pública.

#### **2.2.2.1. Gobierno electrónico y la sociedad ecuatoriana**

El Gobierno Electrónico en Ecuador, tiene sus inicios en el año 2000 tras el Lanzamiento del Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones, en donde se declara como política de Estado y derecho ciudadano, el acceso universal a los

servicios de telecomunicaciones. Y su consolidación en el año 2018 con la declaración de la Política de Estado del GE, para la regulación y simplificación de trámites administrativos, con el propósito de asegurar una adecuada gestión de las entidades públicas. De igual manera el de mejorar la calidad de vida de la población, fomentar la competitividad y el emprendimiento, propender a la eficiencia en la economía y garantizar la seguridad jurídica (MINTEL, 2018, p.6), acciones públicas que además se encuentran vinculadas directamente con el Plan Nacional del Buen Vivir:

En donde se menciona los conceptos clásicos de desarrollo, como el crecimiento económico o el PIB, busca mejorar la calidad de vida a través de propuestas que conllevan desafíos técnicos e innovaciones instrumentales, en las que el Gobierno Electrónico desempeña su rol más importante, como herramienta y potenciador de la mejora en la calidad de vida. (MINTEL, 2018, p. 3)

Es decir, que el plan de gobierno electrónico impacta de manera directa sobre los objetivos 1, 3, 8, 10 y 11 del PNBV, en los que se destaca el mejoramiento de la calidad de vida a través de propuestas de innovación y que incrementen el desempeño público. En tal sentido, la relación del GE con la sociedad ecuatoriana, se presenta mediante las oportunidades de mejora sobre los servicios prestados por las instituciones gubernamentales que han innovado sus procesos y procedimientos, mediante el uso de las tecnologías de la información de la comunicación, especialmente el uso de internet.

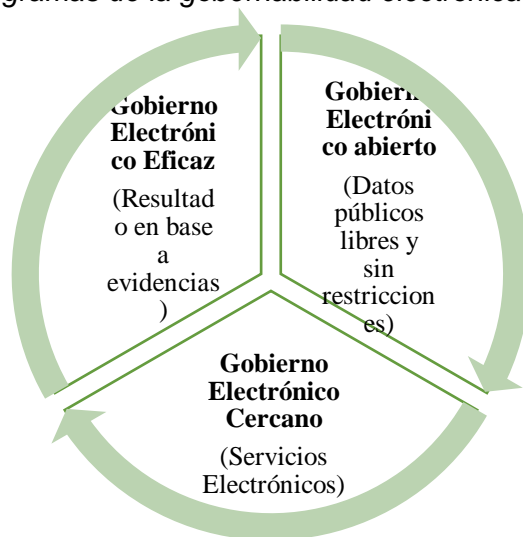
Según el MINTEL, hasta el 2018 cerca de 65 Gobiernos Autónomos descentralizados de Ecuador, han implementado el sistema de la gobernabilidad electrónica de los servicios electrónicos en beneficio de la ciudadanía, y solo el 64% de las instituciones del Estado han implementado un software abierto para la prestación de servicios electrónicos. Al 2020, estos datos han ido incrementándose debido a la Política Pública de acceso a la información, la transparencia y la participación ciudadana estipulada en el Plan de Gobierno Electrónico 2018 – 2021, aumentando la eficiencia y eficacia de este tipo de servicios, pero dejando en progreso el tema de la eliminación de las brechas de acceso a los servicios digitales por grupos prioritarios, privados y civiles que conforman el pueblo ecuatoriano.



Al ser la ciudadanía el principal beneficiario de una gobernanza electrónica, las instituciones públicas han buscado cada vez, ser mayormente participativas, democráticas y de libre acceso a la información, por lo que se ha invertido en estrategias tecnológicas y en sistema de análisis de datos para regular indicadores y medir el nivel de cumplimiento. En tal sentido, “no se puede hablar de un verdadero desarrollo del GE, así como de la sociedad de la información, cuando los ciudadanos, cuando aún existe en la sociedad barreras de acceso por falta de recursos, habilidades y sobre todo de conocimientos” (MINTEL, 2018, p. 34).

Adicionalmente, la gobernabilidad electrónica en Ecuador, es un proceso planificado y estructurado que ha cohesionado estrategias relacionales entre los receptores de servicios electrónicos y los principios de un gobierno cercano, abierto, eficiente y eficaz, componentes de un sistema gubernamental participativo, democrático y fundamentado en el derecho de acceso a la información pública. A continuación, se describe los tres programas que forman parte de una gobernabilidad electrónica en el sector público.

**Figura 1**  
*Programas de la gobernabilidad electrónica en Ecuador*



Fuente: Plan de Gobierno Electrónico 2018 - 2021

- **Gobierno electrónico abierto**

También conocido como Open Government este concepto hace referencia al derecho esencial para fortalecer el ejercicio democrático, en este sentido, “el gobierno electrónico abierto, establece que la información pública no debe de estar sujeta a la

privacidad u otras limitaciones, además de estar correctamente almacenada” (Naser y Concha, 2011, p. 14). Para llegar a ello, se debe de implementar políticas sin discriminación y con disponibilidad para cualquier tipo de usuario. Además, el gobierno abierto debe actuar bajo los principios de integridad, transparencia, rendición de cuentas y construcción de democracia con la ciudadanía, evitando la corrupción y acciones ilícitas.

Adicionalmente, el principal objetivo del Plan de Gobierno Electrónico 2018 – 2021 “Es la de incrementar la participación ciudadana por medios electrónicos para el desarrollo de la política pública, mejora de los servicios del estado ecuatoriano y la fomentación de la transparencia” (p. 39), entendiendo así que las principales estrategias vinculados a este programa, deben estar vinculadas al impulso de datos personales, la promoción de datos abiertos y la potenciación de la participación electrónica por parte de la ciudadanía.

- **Gobierno electrónico cercano**

Como parte del GE, el gobierno electrónico cercano, tiene como propósito el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos, de tal manera que se facilite y se democratice el acceso libre e ilimitado a la información pública y a los diferentes servicios institucionales, para poder cumplir con sus deberes y derechos. Además, según el MINTEL (2018), “el gobierno cercano, debe de reducir la brecha de las barreras digitales, generando confianza en el uso de los servicios estatales, acercando así al Gobierno Central y a la ciudadanía” (p. 16), es decir, el propósito de este programa es el de incrementar el uso de los servicios electrónicos del Gobierno Central y de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, mejorando de tal manera la calidad de vida de los ciudadanos.

Entre las estrategias se puede destacar la mejora de calidad de los servicios electrónicos presentes en sus sitios web oficiales y sus plataformas gubernamentales, la prestación de servicios electrónicos para grupos de atención prioritaria, el aumento de la presencia móvil gubernamental y la presencia de servicios homogenizados en la web gubernamental.

- **Gobierno electrónico eficaz**

Por último, la finalidad del gobierno eficaz, según el MINTEL (2018), “es la de trabajar sobre una planificación con bases en los resultados y evidencia, reduciendo de esta manera los altos costos ciudadanos en sus interacciones con el sector público” (p. 17), es decir, a través de este programa, se debe de brindar servicios de calidad a un costo operativo institucional adecuado.

Entre las estrategias a destacar se puede enumerar las siguientes: el incremento y el impulso de la toma de decisiones de manera digital, la maximización de la digitalización de las oficinas gubernamentales, la implementación de inventarios tecnológicos y de conocimiento, y el aumento de nube y la red gubernamental.

### **2.2.3. Gobernanza electrónica y servicios electrónicos**

La gobernanza electrónica según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico – OCDE, citado por Guédez (2019), “es la aplicación de las tecnologías basadas en Internet para actividades de carácter público, mediante la transformación de las relaciones internas y externas para mejorar los servicios ofrecidos” (p. 39).

En este sentido, este tipo de gobernanza, debe de estar cohesionada con la planificación de innovación en los servicios públicos y la política pública encargada de acercar al gobierno central con la población. Generalmente esta cohesión se da a través de la formulación de estrategias enmarcadas en un Plan de Gobierno Electrónico, en donde, se destaca principios, metas y objetivos encaminados a mejorar la calidad de vida y a la reducción de los costos sociales para acceder a los servicios gubernamentales.

En Ecuador, esta conceptualización tomó fuerza a partir del año 2018, con el establecimiento de una Política de Estado, mejorando los diferentes instrumentos de aplicabilidad y acceso a la información pública, y en efecto, se ha logrado acercar, la oferta de servicios gubernamentales con las necesidades de la población.

Además, hay que tomar en cuenta que la implementación de los servicios electrónicos, forman parte esencial de la gobernanza electrónica, debido a que es el

primer paso para acercar a la ciudadanía con el estado, eliminando las brechas sociales relacionadas al acceso libre de la información. En tal sentido, un servicio electrónico está definido como, “una estrategia general de inclusión e igualdad para todos los ciudadanos, al momento de acceder a un servicio público, cualquiera sea su situación de ubicación territorial, clase social, cultura, género o actividad económica” (CLAD, 2017, p. 4), entendiendo, que este tipo de servicios deben de estar enfocados a un lineamiento de libre acceso a la información pública y de participación ciudadana.

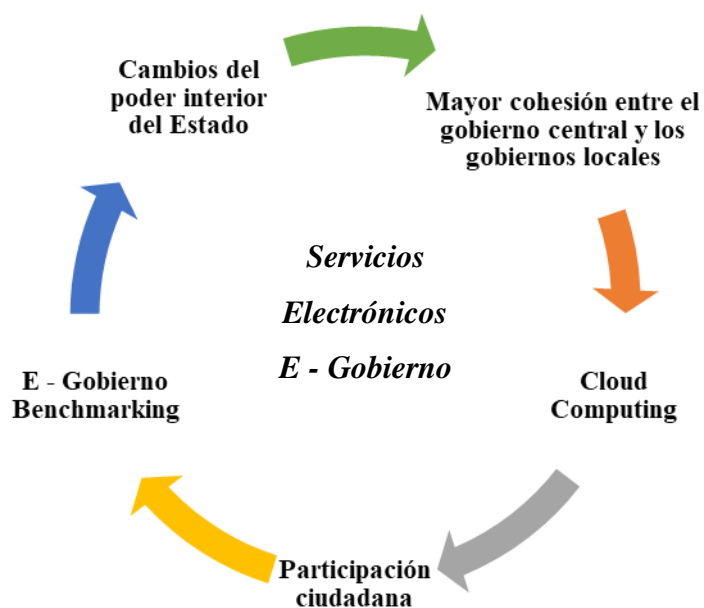
### **2.2.3.1. Tendencias y beneficios de los servicios electrónicos**

Los servicios electrónicos gubernamentales a lo largo de su aplicabilidad, han generado cambios de gran importancia dentro del proceso de prestación de servicios públicos hacia los ciudadanos, en este sentido las estructuras tradicionales de gobernabilidad pública han sido modificadas bajo principios de un marco legal vigente y aplicable en todo el sistema público.

En este sentido, predecir el impartido de este tipo de servicios, requiere de una gran precisión y prospectiva dinámica hacia los constantes cambios de las nuevas tecnologías de la información. A continuación, se presenta una serie de tendencias hacia la eficiencia de los servicios electrónicos.

De acuerdo, a la CEPAL (2011), “se prevé que este tipo de tendencias tomen mayor fuerza dentro de los países desarrollados, debido a su gran ventaja de incorporar lecciones y adaptaciones para mejorar sus procesos de conocimientos” (p. 22). Y en efecto, estas tendencias se pueden describir de la siguiente manera: a) Mayor cohesión entre el gobierno central y los gobiernos locales, esto hace referencia a la correcta planificación de estrategias y acciones encaminadas al logro de objetivos y metas, las mismas que es reflejaran en el mejoramiento de la calidad de vida de la ciudadanía, de este modo se prevé la eliminación de la corrupción y el desarrollo correcto de la transparencia, generando información en la que los dos estados puedan compartir una misma información, especialmente en las áreas de seguridad, finanzas, y planificación territorial; b) Cloud computing, o también conocida como la “computación en la nube”, en donde se ofrece servicios tecnológicos a través de uso de la internet.

Figura 2.  
Tendencias de los servicios electrónicos dentro del e – gobierno



Fuente: CEPAL. (2011). El gobierno electrónico en la gestión pública.

El fondo de esta tendencia, es la de recibir beneficios de manera permanente a través de un catálogo de servicios estandarizados y que puedan responder a la necesidad de la ciudadanía a gran escala y en el menor tiempo posible; c) Participación ciudadana, en la cual hay que destacar el libre acceso a la información por parte de la ciudadanía, los cuales tienen derecho a participar activamente en la toma de decisiones sobre el buen manejo de los recursos estatales, además de permitir la retroalimentación de información procedente del gobierno central y de los locales o descentralizados; e) E- Gobierno, en donde se destaca la necesidad de establecer indicadores de medición sobre el cumplimiento, calidad y prestación de servicios a la ciudadanía, además, se debe de mencionar que esta tendencia está enmarcada en el establecimiento de indicadores para la recuperación económica y de desarrollo social, y por último; f) Cambios del poder interior del estado, con lo cual se pretende un cambio generacional sobre la prestación de servicios en las instituciones públicas, reduciendo de mejor manera, en menor tiempo y los menores recursos las necesidades de la población, fomentando la participación, la transparencia y la democratización el acceso a la información pública. De esta manera, se prevé que el acceso y el crecimiento en los procesos de los servicios electrónicos, tomen mayor

fuerza en cohesión con los cambios constantes de las tecnologías de la información y la comunicación, especialmente del uso de internet. (MINTEL, 2017, p. 12)

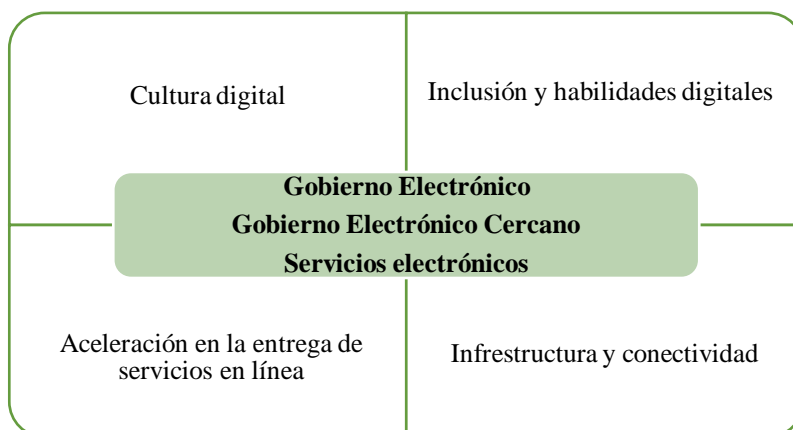
Adicionalmente, los beneficios de los servicios electrónicos se basan principalmente en varios componentes que van desde el desarrollo de un marco legal de apoyo, en este caso para Ecuador el Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018 – 2021 vigente hasta la fecha actual, hasta la capacidad institucional de Ecuador para implementar y desarrollar las tecnologías de la información en los diferentes procesos administrativos, la producción de contenidos e información pública con libre acceso a la ciudadanía y el desarrollo, y la gestión de los sistemas de información que soporte una base de datos nacional.

#### **2.2.3.2. Componentes de los servicios electrónicos**

Para la correcta prestación de servicios electrónicos en las instituciones gubernamentales, el Estado debe concebir a la democracia como una visión hacia el desarrollo y al crecimiento del conocimiento, en tal sentido, se debe de trabajar en acciones encaminadas a eliminar tramitologías y a reducir las grandes cantidades de formularios para el acceso a un servicio ciudadano. El adecuado diseño de estas acciones contempladas en las estrategias y en los programas del GE, deben de poseer una viabilidad hacia una atención de manera virtual, superando las expectativas hacia las atenciones en ventanilla.

De tal manera, que los componentes presentados a continuación deben de ayudar a fortalecer la gobernabilidad y sobre todo el acceso a los servicios electrónicos.

Figura 3.  
Componentes de los servicios electrónicos



**Fuente:** Plan de Gobierno Electrónico 2018 - 2021

Hay que destacar, que estos componentes forman parte de la Carta de Gobierno Electrónico, adoptada el 10 de noviembre del 2007 en la Cumbre Iberoamericana de jefes de Estado y gobierno con la CLAD, en donde “se construye una propuesta conceptual y práctica sobre el enfoque de Gobierno electrónico abierto y cercano para adaptar pilares, principios, mecanismos y orientaciones hacia la consolidación de la gobernanza electrónica en la gestión pública” (MINTEL, 2018, p. 21).

Además, las instituciones del Estado, deben enmarcar dentro de su gestión factores involucrados con compatibilidad documental, el uso de documentos en formatos abiertos y la interconexión entre sistemas documentales. Adicionalmente, hay que tener en cuenta, que estos cuatro componentes forman parte del Gobierno Electrónico Cercano, programa que se encarga del verdadero desarrollo del GE, así como de la sociedad de la información y de las nuevas tecnologías adaptables a este tipo de programas, cumpliendo así con los derechos y obligaciones que poseen los ciudadanos.

Finalmente, la cultura digital, la inclusión y habilidades digitales, la infraestructura y la conectividad y la aceleración de la entrega de servicios, buscan de manera íntegra y participativa la entrega de un servicio en línea o electrónico bajo un principio de simplificación y ahorro de recursos, aumentando así los servicios del gobierno central y sus extensiones en los gobiernos autónomos descentralizados, una mejora en la prestación de servicios hacia la población ecuatoriana.

#### 2.2.4. Presencia Web en la administración pública

Entendiendo el contexto global de la administración público y de la gobernanza electrónica como medio de solventar las necesidades de la población, mediante la prestación de servicios mucho más eficientes, el escenario de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación y las constantes innovaciones tecnológicas, han supuesto un nuevo entorno hacia la gestión pública mediante la utilización de técnicas y dispositivos tecnológicos (hardware y software) que permita administrar, gestionar, planificar, evaluar y complementar cada uno de los trámites burocráticos en el menor tiempo posible y con la misma calidad que se presenta en ventanilla de una manera presencial.

Estos avances han significado el desarrollo de plataformas gubernamentales enfocadas hacia la solución de necesidades por parte del Estado Central, enfocada en ministerios, secretarías, subsecretarías e instituciones afines al poder ejecutivo, legislativo y judicial; y mejorar la calidad de vida en los gobiernos seccionales a través de plataformas oficiales o páginas web en donde se pueda transmitir de una manera transparente la información propia de cada territorio. Hay que destacar que la participación ciudadana en estos procesos, es un actor indispensable para que tanto el Gobierno Electrónico como la gestión pública, puedan cohesionar de una manera eficaz hacia el logro de objetivos.

Según Arango, Estrada y Hernández (2019) indican que la presencia WEB “no busca digitalizar la burocracia, sino busca optimizar los servicios que brinda las instituciones públicas, no solo para brindar información o guías sobre la gestión, si no el de desarrollar la interacción entre el ciudadano y las administraciones de turno” (p. 8), es decir, que para el mejoramiento de la calidad de servicios enfocados hacia una participación más activa de la ciudadanía, el uso de las tecnologías de la información y los portales web, suponen un proceso de interconectividad y cercanía mucho más cercada entre el estado y sus gobernados, afianzando de este modo, la automatización de procesos internos y externos de las instituciones públicas, garantizando los trámites en línea, y optimizando los recursos financieros, humanos, pero sobre todo los tecnológicos en el campo de la innovación de las TIC´s.



Entre las ventajas del uso de una plataforma o portal WEB, por parte de una institución pública o un organismo del Gobierno, se puede destacar del ahorro de tiempo en la simplificación de trámites burocráticos, de disminución del costo al realizar dichos trámites, el acceso ilimitado hacia el flujo de la información, el acercamiento entre la ciudadanía y la administración pública, y el incremento de la participación ciudadana y la representatividad en la toma de decisiones por parte de la ciudadanía.

Cabe destacar que las ventajas descritas, forman parte de los objetivos y propósitos hacia la implementación de una gobernanza electrónica, o a partir de los alcances del Plan de Gobierno Electrónico 2018 – 2021, implementado en Ecuador.

En efecto, el acceso libre a la información, debe de estar enmarcado en un sistema político plural y de gobernabilidad equitativa, en donde el ciudadano tenga la capacidad y el juicio formado para poder transparentar la información pública, y para ello, hay que destacar tres conceptualizaciones fundamentales, como lo son los datos abiertos, la información pública y los servicios de consulta, factores claves sobre la prestación de servicios electrónicos.

#### **2.2.3.1. Información pública abierta**

Según la Guía de Política Pública de Datos Abiertos emitido por la Secretaría Nacional de la Administración Pública – Ecuador (2014), la información pública se define como “el principio fundamental de transparencia y accesibilidad, que incluye la liberación de datos abiertos, dejando a disposición y disponibilidad de la ciudadanía poder hacer uso de ellos de una manera responsable y participativa” (p. 6), es decir, este tipo de información es originada en cada uno de los procesos administrativos de la gestión pública, permitiendo comunicar a sus interesados en este caso a la ciudadanía, el cómo se está planificando, ejecutando y direccionando los recursos del estado ecuatoriano en beneficios de la población, por lo que esta información abierta, debe de contener todos los parámetros necesarios para poder transparentar la gestión central y de los diferentes gobiernos seccionales.

### **2.2.3.2. Datos abiertos gubernamentales**

Según la Secretaría Técnica de Planificación (2018), “los datos abiertos son aquellos datos accesibles, liberados, publicados o expuestos sin naturaleza reservada o confidencial y que pueden ser utilizados, reutilizados y redistribuidos por cualquier ciudadano” (p. 2), es decir, son aquellos datos que forman parte de un sistema de información pública, y que responde a principios de transparencia y participación ciudadana, generando de esta manera procesos en los que se vincula las nuevas tecnologías de la información y la correcta gestión pública. Además, hay que destacar que este proceso es un derecho de la ciudadanía en donde se crea un entorno participativo de innovación, de validación de la información, de la generación de nuevas ideas y sobre todo de la transferencia de conocimientos.

### **2.2.3.3. Servicios de consulta pública**

Los servicios de consulta pública, según la Guía de Política Pública de Datos Abiertos emitido por la Secretaría Nacional de la Administración Pública – Ecuador (2014), se entienden como:

Son mecanismos mediante el cual los ciudadanos conocen sus obligaciones tributarias, obligaciones civiles, obligaciones sociales, y obligaciones económicas, a través de un portal web o un sistema integrado de consulta, los cuales son manejados por el gobierno central o sus diferentes gobiernos autónomos descentralizados. (p. 8)

Es decir, este tipo de servicios pretende lograr un proceso con mayor eficiencia de manera virtual, logrando acercar al ciudadano con los servicios que prestan de manera virtual las entidades gubernamentales. Promoviendo la participación ciudadana e incrementando la calidad de la regulación de cada uno de los trámites emitidos por la administración pública.

### **2.2.5. Eficacia en la prestación de servicios electrónicos**

El Estado ecuatoriano, a través de sus diferentes gobiernos, han trabajado en base al logro de resultados y en las evidencias de sus gestiones hacia el servicio de la población. En este sentido, se ha planificado reducir los costos relacionados a las

prestaciones de servicios por parte de las entidades e instituciones públicas, brindando de esta manera servicios de calidad y a un costo de operación adecuado y asequible a todos los grupos de interés tanto sociales, económicos y civiles.

A través de la implementación del Gobierno Electrónico y sus políticas de un gobierno electrónico abierto, se ha tratado de consolidar una gestión eficaz y democrática, desarrollando y mejorando de esta manera las relaciones entre estado y ciudadanía.

Los servicios electrónicos prestados por los organismos e instituciones públicas, forman parte de las estrategias para mejorar la iniciativa de un Gobierno eficaz con la finalidad de optimizar los servicios gubernamentales a través de la simplificación de trámites y el buen uso de las tecnologías de la información, de esta manera se garantiza el impulso hacia el uso de las nuevas tecnologías, el aumento del inventario tecnológico, la utilización de softwares estatales y sobre todo la digitalización de las oficinas públicas.

#### **2.2.6. Eficiencia en la prestación de servicios electrónicos**

Para medir la eficiencia en la prestación de servicios electrónicos por parte de una administración pública, hay que tomar en cuenta un proceso correctamente definido, que va desde:

La implementación de un plan de gobierno electrónico abierto, el cual debe de constar de estrategias, iniciativas, normas, técnicas a utilizar, proceso de difusión y un cronograma correctamente definido; hasta la implementación de la gobernanza, procesos que deben de contar con una iniciativa de marcha con lo cual se busca mejorar la prestación de los servicios electrónicos. (Plan de Gobierno Electrónico, 2018, p. 60)

Es decir, en esta etapa de debe de implementar indicadores y líneas bases para medir la eficiencia de los mismos; el monitoreo, que implica medir el cumplimiento de las bases, de las estrategias y de los indicadores propuestos en el plan durante el tiempo estipulado para medir la eficiencia; y por último la evaluación del servicio electrónico que define la efectividad y el correcto acercamiento entre la ciudadanía y gobierno.

## Relevancia en el ámbito de la gobernanza

El concepto de gobernanza ha sido abordado por diferentes autores desde diversas perspectivas, lo que ha dado lugar a una amplia gama de definiciones y enfoques. Sin embargo, en general, la gobernanza se puede entender como el conjunto de procesos, instituciones y relaciones que permiten a los actores públicos, privados y sociales coordinar sus acciones para la consecución de objetivos comunes.

En este sentido, la gobernanza se caracteriza por la participación de múltiples actores, la cooperación y el diálogo, la flexibilidad y la adaptación a los cambios. Estos elementos son fundamentales para garantizar la eficacia y la legitimidad de la gobernanza.

Para (Aguilar Villanueva, 2007). En su obra "La gobernanza: un enfoque interpretativo", define la gobernanza como "el conjunto de procesos, instituciones y relaciones que permiten la articulación de intereses diversos, la toma de decisiones y la gestión de políticas públicas".

En cambio, según (Peters, 2017) en su obra "Governance and Public Administration in the 21st Century" (2017), define la gobernanza como "el proceso de coordinar las acciones de múltiples actores para la consecución de objetivos comunes".

En conjunto, estas definiciones resaltan la naturaleza multifacética de la gobernanza, mostrando que la conceptualización de este término puede variar según el énfasis en la coordinación de acciones, la articulación de intereses o la gestión de políticas públicas. La diversidad de perspectivas subraya la complejidad inherente al concepto de gobernanza y refleja su adaptabilidad a diferentes contextos y enfoques analíticos.

Jon Pierre, un profesor de ciencias políticas del Reino Unido, en su obra "Governance" (2000), conceptualiza la gobernanza como la habilidad de los actores tanto públicos como privados para articular y coordinar sus acciones en pos de objetivos comunes. Por otro lado, Renate Mayntz, politóloga alemana, en su obra "Governance: Governing Without Government?" (2005), describe la gobernanza como

la coordinación de acciones entre diversos actores para lograr metas compartidas, prescindiendo de la presencia de un actor dominante.

Ambos académicos convergen en la percepción de la gobernanza como un proceso intrincado que implica la participación de diversos actores, ya sean del ámbito público o privado. Además, están de acuerdo en que la gobernanza constituye un fenómeno relativamente reciente, emergiendo como una respuesta a las transformaciones sociales y económicas experimentadas en las últimas décadas.

La obra de Jon Pierre resalta la capacidad de los actores para colaborar, mientras que Renate Mayntz pone énfasis en la coordinación entre múltiples participantes sin que ninguno asuma un rol preponderante. Ambas perspectivas contribuyen a la comprensión de la gobernanza como un enfoque dinámico y adaptativo, surgido en un contexto de cambios significativos en la sociedad y la economía. Este consenso entre los expertos refuerza la noción de que la gobernanza es esencial para abordar los desafíos contemporáneos, al promover la colaboración efectiva entre los actores relevantes en la consecución de objetivos compartidos.

### **Vinculación entre la gobernanza y el gobierno electrónico**

El gobierno electrónico es el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) para mejorar la prestación de los servicios públicos. El gobierno electrónico puede contribuir a mejorar la gobernanza de diversas maneras, como:

- Facilitar la participación ciudadana: el gobierno electrónico puede facilitar la participación ciudadana en la toma de decisiones públicas, a través de herramientas como la consulta pública, los foros de discusión y las plataformas de participación ciudadana.
- Mejorar la transparencia y la rendición de cuentas: el gobierno electrónico puede ayudar a mejorar la transparencia y la rendición de cuentas del gobierno, a través de la publicación de información pública en línea y la implementación de mecanismos de participación ciudadana.
- Promover la eficiencia y la eficacia: el gobierno electrónico puede ayudar a promover la eficiencia y la eficacia del gobierno, a través de la automatización de procesos y la mejora de la comunicación entre los diferentes actores.

En este sentido, la gobernanza y el gobierno electrónico son dos conceptos complementarios. El gobierno electrónico puede contribuir a mejorar la gobernanza, facilitando la participación ciudadana, mejorando la transparencia y la rendición de cuentas, y promoviendo la eficiencia y la eficacia.

A continuación, se presentan algunos ejemplos específicos de cómo el gobierno electrónico puede contribuir a mejorar la gobernanza:

- El uso de las TIC para facilitar la participación ciudadana en la elaboración de políticas públicas: por ejemplo, el gobierno puede utilizar plataformas en línea para consultar a la ciudadanía sobre sus prioridades y necesidades.
- El uso de las TIC para mejorar la transparencia y la rendición de cuentas del gobierno: por ejemplo, el gobierno puede publicar en línea información sobre sus presupuestos, contratos y decisiones.
- El uso de las TIC para promover la colaboración entre los diferentes actores de la gobernanza: por ejemplo, el gobierno puede utilizar plataformas en línea para facilitar el diálogo entre el gobierno, las empresas y la sociedad civil.

En sí, la gobernanza y el gobierno electrónico son dos conceptos relevantes para el análisis de la realidad social. La gobernanza se caracteriza por la participación de múltiples actores, la cooperación y el diálogo, la flexibilidad y la adaptación a los cambios. El gobierno electrónico puede contribuir a mejorar la gobernanza, facilitando la participación ciudadana, mejorando la transparencia y la rendición de cuentas, y promoviendo la eficiencia y la eficacia.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Descripción del área de estudio**

La investigación se desarrolló en la ciudad del Tulcán, en la que se encuentran las oficinas del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Tulcán, institución pública, la cual es objeto de la investigación.

##### **3.1.1. Enfoque y tipo de investigación**

Para medir la eficiencia de los procesos electrónicos sobre los servicios electrónicos de consulta de impuesto predial urbano y rural prestados por el Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Tulcán, proponiendo estrategias que permitan mitigar el impacto ciudadano sobre los mismos. El enfoque utilizado fue el cualitativo en el que, según Ñaupas et al., (2014), “el enfoque cualitativo hace referencia a propiedades no cuantificables como caracteres, atributos, descripciones y esencias (...) que podrían descubrir, comprender y explica de mejor manera los fenómenos y acontecimientos de un grupo social o del ser humano” (p. 98). Es decir, se entiende que este método tiene como propósito definir un escenario a través de la descripción de atributos y caracteres perteneciente a un fenómeno o acontecimiento, del cual se espera obtener una información no cuantificable.

De igual manera, Bernal (2016) plantea:

El método cualitativo o método no tradicional, se orienta a profundizar casos específicos y no a la generalización de problemáticas sociales o humanas. En este caso, su preocupación no es el de medir, si no el de cualificar y describir los fenómenos sociales, a partir de rasgos determinantes, según como sean percibidos dentro del contexto de la investigación (p. 60).

Con el método cualitativo se pretende entender una situación o escenario como un todo, entendiendo de manera descriptiva, las características, propiedades y la dinámica dentro del entorno social en que se desenvuelve la problemática a estudiar. En consecuencia, y tomando en cuenta las definiciones de los autores anteriormente mencionados, este tipo de investigación permitió describir, ordenar y cualificar los

hechos y fenómenos inherentes a la prestación de servicios electrónicos en los servicios de consulta por parte del GAD Municipal de Tulcán, logrando de esta manera profundizar y calificar los casos específicos de esta problemática de estudio.

### **3.1.2. Tipos de investigación**

#### **3.1.2.1. Investigación descriptiva**

Este tipo de investigación permitió describir, registrar, analizar e interpretar la información obtenida, mediante la inducción. Según Sanca (2011), la investigación descriptiva se define como “el análisis de las características y propiedades para que un poco de criterios las pueda clasificar, agrupar o sintetizar, para luego poder profundizar en el tema” (p. 623), es decir, el conjunto de características obtenidas de un problema a investigar o analizar, permite sintetizar las características y componentes del mismo para poder entender causas y efectos que están inmersos en entorno.

De igual manera, según Guevara et al. (2020), la investigación descriptiva “se encarga de puntualizar las características de la población estudiada, en donde se registra, analiza e interpreta la naturaleza y composición del entorno y de los fenómenos” (p. 166). Indicando que este tipo de investigación permitió describir algunas características fundamentales, de tal manera que se pudo establecer una estructura o el comportamiento de los principales fenómenos de estudio.

Este tipo de investigación cualitativa permitió describir cualidades o características de hechos o fenómenos objetos de estudio, permitiendo de esta manera, entender y comprender el entorno investigativo enfocado a medir la eficiencia de los procesos electrónicos sobre los servicios de consulta para el pago del impuesto predial urbano y rural, que brinda el GAD Municipal de Tulcán.

#### **3.1.2.2. Investigación bibliográfica**

La investigación bibliográfica forma parte del estudio documental y a su vez del enfoque cualitativo, de tal modo que el propósito fundamental de esta investigación es el análisis de información documentada a través del tiempo sobre un hecho o fenómeno determinado, y del cual, se posee bases científicas y comprobadas para



ser replicado hacia estudios enfocados a solucionar problemáticas iguales o similares de un entorno social o humano determinado.

En este sentido, según Rojas (2015), “este tipo de investigación aparte de analizar fuentes bibliográficas, tiene por objetivo generar conocimiento, sin importar su aplicación práctica, Adicionalmente, recurre a la recolección de datos fundamentados para generar nuevos conceptos y contextos investigativos” (p. 12).

De igual manera, según Stewar, McMillan y Kennedy citados por Ocampo (2019), “la investigación bibliográfica comprende un proceso en la cual se recopila conceptos, con el propósito de obtener un conocimiento sistematizado a través de escritos presentes en documentales, artículos científicos, literaturas, y demás” (p. 54). Es así como, la investigación bibliográfica cobra un gran sentido en el proceso investigativo, debido a que es un gran complemento para los enfoques cualitativos, en donde se pretende evaluar de manera inductiva la problemática referente al entorno o los fenómenos en sí.

Por otra parte, este tipo de investigación cualitativa permitió analizar históricamente las bases políticas y sociales con base a la aplicabilidad de la gobernabilidad electrónica en Ecuador, y, además, el de analizar el contexto de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, los retos, desafíos y los propósitos ante la digitalización de los servicios públicos prestados por los GAD's municipales, especialmente en los servicios electrónicos prestados por la Municipalidad de Tulcán.

### **3.4. MÉTODOS UTILIZADOS**

Para la realización de esta investigación se utilizó el método inductivo, el cual ayudó a visualizar los hechos para de esta manera formular conclusiones universales, es decir, se utilizó el razonamiento para obtener conclusiones a partir de los diferentes hechos particulares, los cuales fueron validados durante todo el transcurso de la investigación, en especial con la información obtenida dentro del GAD Municipal de Tulcán, en torno a la eficiencia y eficacia de la prestación de los servicios electrónicos de consulta de pago del impuesto predial urbano y rural.

Además, se hizo uso del método sintético, el cual permitió integrar la información obtenida sobre el objeto de estudio, a fin de agrupar las diferentes descripciones obtenidas en un todo. Método investigativo utilizado para entender y comprender las causas y efectos de la problemática presentada.

### **3.4.1. Población y muestra**

Según Hernández y Fernández citados por Figueroa (2019), “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones y características, mientras que la muestra, es el subgrupo de la población, de la cual se recolectan los datos con características de representatividad” (p. 37). En este sentido, la población objeto de estudio utilizada para la realización de la investigación, fueron las unidades de gestión de la Dirección Administrativa y la Unidad de Avalúos, Catastros y Topografía, pertenecientes al Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad de Tulcán.

Es así como, el tipo de muestreo utilizado fue el no probabilístico por conveniencia, especificando que la muestra es la totalidad de los funcionarios públicos pertenecientes a estas áreas y que están directamente ligados al proceso de prestación de servicios electrónicos encaminados hacia la consulta en línea del impuesto predial urbano y rural.

***Población:*** Dirección Administrativa y la Unidad de Avalúos, Catastros y Topografía.

***Tipo de muestreo:*** Por conveniencia (No probabilístico).

***Muestra:*** 20 funcionarios, pertenecientes a la población sujeto a estudio.

Hay que recalcar, que el muestreo por conveniencia hace referencia al proceso para crear muestras de acuerdo a la facilidad de acceso a la información y a la disponibilidad de las personas para formar parte de una población y una muestra (Bernal, 2016, p. 32).

Esta técnica de muestreo utiliza un criterio de fácil accesibilidad con representatividad hacia la información que disponen las personas o los sujetos de estudio, además, de tener una aplicabilidad sencilla, rápida, económica y de gran

sentido común. En este sentido, se eligió de una manera crítica y responsable a los miembros sujetos a la investigación, considerando el objeto de estudio referente a los servicios electrónicos prestados en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad de Tulcán. Adicionalmente, las técnicas aplicadas son: la encuesta y la entrevista con un formulario y cuestionario estructurado respectivamente.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. RESULTADOS

##### 4.1.1. Procesos electrónicos prestados a la ciudadanía en el GAD Municipal de Tulcán

Según el Plan Nacional de Gobierno Electrónico de Ecuador 2018 – 2021, la principal misión de una gobernanza electrónica es la de atender las necesidades de la población ecuatoriana mediante un modelo participativo, inclusivo y sostenible, con la finalidad de consolidar una estrecha relación de confianza entre el ciudadano y el Estado Central. En este sentido, la población ecuatoriana es considerada como un actor activo en las principales decisiones del Estado sobre el acceso a los servicios públicos, acceso a la información y sobre todo a la participación activa por medios electrónicos.

Al promover este modelo participativo, se está democratizando el acceso a los servicios públicos, la simplificación de la tramitología y el aumento de la eficiencia de la gestión estatal. Como ya se lo había mencionado, la estructura del Plan Nacional de Gobierno Electrónico está compuesto por tres programas, los cuales son: el Gobierno Abierto, el Gobierno Cercano y el Gobierno Eficaz y Eficiente. A continuación, se presenta el servicio electrónico prestado por el GAD de la Municipalidad de Tulcán, para la ciudadanía del Cantón.

**Figura 4.**

*Servicio electrónico (Municipio abierto) prestado por el GAD Municipal de Tulcán*



The image shows a screenshot of the GAD Municipal de Tulcán website. At the top, there are three logos: the national coat of arms of Ecuador, the Tulcán Municipality logo, and a small robot icon. Below the logos is the text "GAD MUNICIPAL DE TULCAN". The main content area is a search form titled "Búsqueda de Títulos" with a subtitle "Ingrese la información para realizar la búsqueda de Títulos". The form has three input fields: "Predio" with a placeholder "Código Predial", "Cédula" with a placeholder "Cédula", and "Nombre" with a placeholder "Nombre". A blue "Buscar" button is located below the "Predio" field. Above the search form, there is a header text: "A continuación realice sus consultas de Títulos Prediales emitidos".

**Fuente:** Portal Web del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad de Tulcán (2023).

En este sentido, el GAD municipal de Tulcán ofrece el gobierno abierto, cuya finalidad es incrementar la participación ciudadana en el acceso a los servicios públicos mediante los medios electrónicos, a fin de desarrollar una política pública accesible, equitativa y participativa.

La gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad de Tulcán, posee dentro de su Plan de Gobierno Electrónico los servicios en línea como parte de un Municipio Abierto, en donde se presta los servicios electrónicos de consulta de pago de impuesto predial urbano y rural, los cuales forman parte de una gestión electrónica en beneficios de la ciudadanía. Con estos servicios se pretende potenciar la participación electrónica con un alcance global hacia la ciudadanía, se busca promover el uso de los datos abiertos de carácter público; y el impulso de la protección de los datos personales de aquellos ciudadanos quienes acceden a este tipo de servicios electrónicos, a través de su portal web de acceso público.

#### **4.1.2. Eficacia y la eficiencia de los procesos electrónicos prestados a la ciudadanía por el GAD Municipal de Tulcán**

La eficiencia y la eficacia de los procesos electrónicos, son indicadores de carácter público que se trabajan bajo la base de resultados y de la evidencia, en este sentido, se busca reducir los costos relacionados a las prestaciones de los servicios públicos a los ciudadanos. De esta manera, se trata de brindar un servicio de calidad y a un costo de operación adecuado.

La consolidación de estos indicadores en el sector público, responden al Objetivo 7 del Plan Nacional de Desarrollo, el cual busca consolidar una gestión estatal eficiente, eficaz y democrática. Es así, que a partir de este antecedente, la gestión pública del GAD Municipal de Tulcán en base a la prestación de los servicios electrónicos debe de estar enfocada en alcanzar el Objetivo del Gobierno Abierto, el cual pretende incrementar la digitalización de las oficinas públicas, en este caso del GAD objeto de estudio.

#### 4.1.2.1. Eficacia de los procesos electrónicos

Para medir la eficacia de los procesos electrónicos prestados por el GAD Municipal de Tulcán, se ha obtenido información referente a la transparencia, seguridad de la información, adopción de nuevas tecnologías y reducción de brechas digitales, procesos propios del Gobierno Abierto, y los cuales deben de cumplir con el objetivo de generar un modelo participativo, inclusivo y sostenible. A continuación, se presenta los principales hallazgos relacionados a los procesos anteriormente descritos.

- **Transparencia de la información pública**

La transparencia es uno de los condicionantes o factores para que las instituciones públicas puedan operar de una manera participativa frente a las acciones y decisiones tomadas por los gobernantes de turno, es decir, este proceso se encarga en garantizar y normar el derecho fundamental de acceso a la información por parte de la ciudadanía ecuatoriana, conforme a las garantías consagradas en la Constitución del Ecuador.

En este sentido, en la siguiente tabla se presenta los hallazgos referentes a la transparencia en la eficacia de los procesos electrónicos del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad de Tulcán.

**Tabla 2.**

*Transparencia en la eficacia de los procesos electrónicos del GAD Municipal de Tulcán*

<b>Afirmación en base a la Transparencia</b>	<b>Media (i)</b>
Se emite normas que estandaricen los instrumentos y la gestión de la participación electrónica en la Municipalidad de Tulcán.	<b>3,95</b>
Se incluye temáticas de gestión en base a la participación ciudadana con las que se pueda tomar decisiones en conjunto.	<b>3,55</b>
La incentiva la colaboración ciudadana para mejorar los servicios electrónicos prestados por la Municipalidad de Tulcán.	<b>3,35</b>
Se capacita a la ciudadanía del Cantón Tulcán sobre la temática de participación electrónica.	<b>2,85</b>
Se socializa los resultados esperados en la prestación del servicio electrónico de consultas hacia la ciudadanía.	<b>3,70</b>
<b>Media grupal</b>	<b>3,46</b>

**Fuente:** Funcionarios de la Dirección Administrativa y la Unidad de Avalúos, Catastros y Topografía (2023).

En base a los resultados obtenidos, y de acuerdo a las afirmaciones obtenidas por los veinte funcionarios del GAD de la Municipalidad de Tulcán, la transparencia como parte de la eficacia en la prestación de los servicios electrónicos, está dada por la emisión de normas las cuales estandarizan los instrumentos de participación y la

gestión electrónica dentro de la Municipalidad de Tulcán, junto a la socialización de los resultados esperados hacia la ciudadanía, en períodos determinados, en este caso en el proceso anual de Rendición de Cuentas, en el cual se presenta los resultados e impactos esperados y el porcentaje de cumplimiento frente a las planificaciones establecidas a inicios del periodo de administración o del periodo anual de trabajo.

Estas afirmaciones poseen una media de respuesta de (3,95) y (3,70) respectivamente, las cuales se encuentra sobre el valor de afirmación positiva, siendo 3,00 el valor de indiferencia sobre las afirmaciones presentadas.

Además, hay que tomar en cuenta, que la afirmación que está bajo el nivel de indiferencia, es la referente a la apertura de opiniones y colaboración de la ciudadanía para mejorar la prestación de los servicios electrónicos, con una media de (2,85), entendiendo que no se realiza procesos de participación activa para establecer acciones de mejora continua al servicio electrónico ofrecido.

Finalmente, hay que destacar que estos resultados, influyen de manera directa a la gestión de la gobernanza electrónica del GAD Municipal de Tulcán, debido a que se fomenta la transparencia y el acceso a la información pública y a la toma de decisiones sobre los procesos de carácter público. Con esto, hay que entender que la importancia de la transparencia en los servicios públicos prestados por el GAD, garantizan el derecho constitucional hacia la ciudadanía para participar en las acciones y decisiones de la gobernanza pública.

- **Seguridad de la información privada**

Al igual que la transparencia, la seguridad de la información es uno de los factores para establecer el nivel de eficacia en la prestación de los servicios electrónicos por parte del GAD Municipal de Tulcán.

Este factor hace referencia a la seguridad que tiene la ciudadanía en relación al resguardo de sus datos personales que son necesarios para acceder a los servicios electrónicos. Y para ello, la protección de los datos personales es una de las funcionalidades más importantes de la gestión electrónica bajo los principios del Gobierno Electrónico del sector público.

**Tabla 3.**

*Seguridad de la información en la eficacia de los procesos electrónicos del GAD Municipal de Tulcán*

<b>Afirmación en base a la Seguridad de la información</b>	<b>Media (i)</b>
Se impulsa en el GAD Municipal de Tulcán la protección de datos personales.	<b>3,25</b>
Existen normas y reglamentos internos que gestionen la información de la ciudadanía.	<b>4,70</b>
Las bases de datos obtenidas en el proceso de consulta electrónica son resguardadas por el funcionario pertinente.	<b>4,55</b>
La información de la ciudadanía es resguardada con la debida seguridad informática a fin de evitar hackeos o robo de datos.	<b>4,95</b>
Existen las medidas de seguridad y respaldos necesarios para evitar pérdidas de información perteneciente a la ciudadanía del Cantón Tulcán.	<b>4,90</b>
<b>Media grupal (g)</b>	<b>4,42</b>

**Fuente:** Funcionarios de la Dirección Administrativa y la Unidad de Avalúos, Catastros y Topografía (2023).

De tal manera, se ha encontrado que las afirmaciones con mayor relevancia dentro de la seguridad de la información son: en primer lugar, hace referencia a que la información recabada de la ciudadanía al hacer uso de los servicios electrónicos, es resguardada con la debida seguridad informática, todo esto con la finalidad de evitar fugas de información, hackeos o robo de datos; y en segundo lugar, la existencia de las medidas de seguridad de la información de los usuarios, necesarias para resguardar sus datos, así como, la existencia de los respaldos necesarios para evitar pérdidas de información perteneciente a la ciudadanía del Cantón Tulcán.

Estas dos afirmaciones poseen una media de respuesta de (4,95) y (4,90) respectivamente, que de igual manera están sobre el valor de afirmación positivo. Además, hay que recalcar que las afirmaciones presentadas, forman parte del factor presentado, por lo que la seguridad de la información es el factor de mayor relevancia frente a la eficacia de la prestación de servicios electrónicos por parte de la Municipalidad de Tulcán.

Adicionalmente, hay que mencionar que, en base a estas afirmaciones, la existencia de medidas de seguridad y respaldos necesarios, previene la pérdida de información pública de los usuarios, garantizando que el servicio electrónico prestado por el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad de Tulcán, cumple con la eficiencia estipulada en la gobernanza electrónica del sector público

- **Adopción y adaptación de nuevas tecnologías**

Al igual que la globalización y el cambio constante en la implementación de las tecnologías de la información con acceso a internet, la adopción de nuevas



tecnologías dentro de la administración y gestión del Gobierno Electrónico en la administración pública en Ecuador, especialmente de los servicios electrónicos como parte del componente del gobierno abierto, es uno de los factores por el cual la eficacia es medida en función de su operatividad y de su accesibilidad hacia los grupos prioritarios con carácter de vulnerabilidad para el acceso de los servicios de carácter público. En este sentido, y para medir este factor, es necesario conocer que la gestión pública está en constante renovación y adaptabilidad al entorno digital, a fin de democratizar el acceso y la transparencia hacia la ciudadanía de Tulcán.

**Tabla 4.**

*Adopción de nuevas tecnologías en la eficacia de los procesos electrónicos del GAD Municipal de Tulcán*

<b>Afirmación en base a la Adopción de Nuevas Tecnologías</b>	<b>Media (i)</b>
Se ha aumentado el uso de la nube y la red gubernamental para la administración de datos.	<b>4,20</b>
Se impulsa la reutilización del Software estatal dentro del área de consultas públicas.	<b>3,60</b>
Se implementa inventarios tecnológicos y de conocimiento hacia la ciudadanía.	<b>2,50</b>
Se ha implementado la digitalización de las oficinas públicas para consultas de pagos de impuestos prediales.	<b>2,95</b>
Existe el crecimiento de la interoperabilidad con las demás áreas administrativas de la Municipalidad de Tulcán.	<b>3,15</b>
<b>Media grupal (g)</b>	<b>3,23</b>

**Fuente:** Funcionarios de la Dirección Administrativa y la Unidad de Avalúos, Catastros y Topografía (2023).

En este sentido, y tras las respuestas de los funcionarios del GAD Municipal de Tulcán, el factor relacionado a la adopción de nuevas tecnologías, la afirmación con mayor representatividad con una media de respuesta de (4,20), es la relacionada con el aumento del uso de la nube y la red gubernamental para la administración de datos.

Esta respuesta posee una gran relación con el factor anteriormente analizado, debido a que la seguridad de la información depende en gran medida de la adopción de nuevas tecnologías para resguardar los datos públicos de la ciudadanía. Con este resultado, se reafirma la responsabilidad del GAD de Tulcán, hacia la adopción y adaptación de nuevas tecnologías que mejoren la eficacia de los servicios electrónicos público, especialmente el de consulta de pago del impuesto predial urbano y rural.

De igual manera, la segunda afirmación con mayor representatividad con una media de respuesta de (3,60) es la relacionada al impulso de la reutilización del Software estatal dentro del área de consultas públicas, afianzando de esta manera, la

seguridad de la información y la responsabilidad del Gobierno, para el resguardo de los datos e información pública.

Además, hay que destacar, que la afirmación que presentó una respuesta negativa de (2,50), es la relacionada a la implementación de inventarios tecnológicos y de conocimiento hacia la ciudadanía, respuesta que de igual manera guarda gran relación frente a la afirmación anteriormente descrita sobre la escasa participación ciudadana frente a la toma de decisiones para la prestación de los servicios electrónicos, en este caso para el servicio de consulta de pago de impuestos urbano y rural, resultados en los que el GAD Municipal De Tulcán, debe mantener un control permanente para evitar riesgos hacia el objetivo principal de la gobernanza electrónica, y con ello afianzar la seguridad y confiabilidad de los usuarios.

- **Reducción de brechas digitales**

Una de las grandes falencias del Plan Nacional de Gobierno Electrónico de Ecuador es la reducción de brechas digitales, debido a la marginación en los servicios tecnológicos hacia grandes grupos sociales, especialmente los prioritarios como lo son las personas adultas y los de interés, como lo son personas con poder de decisión pero que por una u otra circunstancia no poseen el acceso a las tecnologías de la información como lo son las telefonías móviles, el internet y los dispositivos de comunicación.

A partir de esta falencia presentada, el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán, ha trabajado de manera constante para eliminar esta brecha, a través de la implementación de varios programas enfocados a ayudar a toda la ciudadanía para que pueda acceder a estos servicios electrónicos de consulta del pago de impuesto predial urbano y rural.

**Tabla 5.**  
*Reducción de brechas digitales en la eficacia de los procesos electrónicos del GAD Municipal de Tulcán*

<b>Afirmación en base a la Reducción de Brechas Digitales</b>	<b>Media (i)</b>
Se oferta servicios electrónicos gubernamentales para grupos de atención prioritaria.	<b>4,30</b>
El alcance de los servicios electrónicos, es conocido por la ciudadanía de las zonas rurales de Tulcán.	<b>3,45</b>
Existe la disposición gubernamental para capacitar a la ciudadanía sobre el uso de tecnologías de información para el acceso a los servicios electrónicos.	<b>3,65</b>
Existen Infocentros municipales los cuales se presten hacia el acceso universal para el uso de los servicios electrónicos.	<b>2,90</b>

El alcance de los servicios electrónicos por parte de la Municipalidad de Tulcán es gratuito y no presenta costo alguno hacia la ciudadanía.	<b>4,00</b>
<b>Media grupal (g)</b>	<b>3,51</b>

**Fuente:** Funcionarios de la Dirección Administrativa y la Unidad de Avalúos, Catastros y Topografía (2023).

Es así como, a partir de la información recolectada de los funcionarios del GAD Municipal, la afirmación con mayor representatividad es la relacionada a la oferta de servicios electrónicos para grupos prioritarios pertenecientes al cantón, con una media de respuesta de (4,30), es decir, se ha priorizado zonas rurales, personas de tercera edad, comerciantes, personas con discapacidad de movilidad y demás, condiciones por las cuales se espera eliminar la brecha digital entre la ciudadanía y el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación.

La segunda afirmación con gran representatividad en la eficacia del proceso, y con una media de (4,00), es la relacionada con el alcance de los servicios electrónicos que oferta la Municipalidad de Tulcán, en base a la gratuidad y al costo cero para hacer uso de los mismos, siempre y cuando se tenga acceso a la página oficial del GAD Municipal, por medio de internet.

Ante estas afirmaciones, la realidad presentada anteriormente no es alejada del contexto estudiado, por lo que la falta de Infocentros municipales que ayuden al acceso universal para el uso de los servicios electrónicos, es una de las falencias del proceso de socialización frente al uso de los servicios electrónicos ofertados por el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad de Tulcán.

#### **4.1.2.2. Eficiencia de los procesos electrónicos**

La eficiencia, en el sector público, comprende un conjunto de factores altamente productivos, los cuales son medidos a través del logro de resultados y el cumplimiento de metas. Generalmente este indicador está dado por el trabajo, el capital, los recursos tecnológicos y la calidad del servicio ofertado.

Dar cuenta de eficiencia en los procesos públicos, es entender que la excelencia de los servicios, deben estar ligados a la mínima utilización de recursos públicos, pero siempre logrando las metas establecidas y cumpliendo los fines de accesibilidad, participación y equidad al momento de acceder a un servicio público.

Para este estudio, y para medir la eficiencia de los servicios electrónicos prestados a la ciudadanía referente al proceso de consulta del pago del impuesto predial urbano y rural de la municipalidad de Tulcán se ha tomado los factores de accesibilidad, estandarización de la plataforma Web, la excelencia y calidad del mismo, a fin de comprender su alcance sobre la meta establecida, la cual es el acceso universal de la ciudadanía a un mínimo costo a fin de democratizar, fomentar la participación ciudadana y de fomentar la equidad entre el acceso a los servicios públicos.

- **Accesibilidad a los servicios electrónicos**

La accesibilidad es uno de los factores de mayor importancia dentro del análisis de la eficiencia, debido, a que a partir de este se mide el nivel de cumplimiento y se analiza los resultados sobre esperados del servicio electrónico ofertado. En este sentido, al medir la accesibilidad libre y voluntaria por parte de la ciudadanía, se mide el uso eficiente de los recursos estatales los cuales han sido llevados al mundo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Por tal motivo se espera que el servicio prestado a la ciudadanía cumpla con las expectativas, exigencias y necesidades actuales de la población de Tulcán.

**Tabla 6.**

*Accesibilidad en la eficiencia de los procesos electrónicos del GAD Municipal de Tulcán*

<b>Afirmación en base a la Accesibilidad</b>	<b>Media (i)</b>
Se incrementa la participación y co-creación ciudadana por medios electrónicos.	<b>3,30</b>
Se potencializa la intervención electrónica por parte de la ciudadanía de Tulcán.	<b>2,75</b>
Se aumenta la presencia móvil gubernamental.	<b>2,45</b>
Se promueve el uso de datos abiertos gubernamentales hacia la ciudadanía de Tulcán.	<b>2,90</b>
Se genera campañas a los ciudadanos de Tulcán sobre los beneficios de la participación sobre consultas electrónicas.	<b>4,10</b>
<b>Media grupal (g)</b>	<b>3,05</b>

**Fuente:** Funcionarios de la Dirección Administrativa y la Unidad de Avalúos, Catastros y Topografía (2023).

De acuerdo con las afirmaciones de los funcionarios encuestados, y con una media de respuesta de (4,10), la generación de campañas informativas a los ciudadanos de Tulcán, sobre los beneficios y acceso a las consultas electrónicas, es la principal acción tomada por la municipalidad para fomentar el proceso de accesibilidad, y con ello se espera una mayor apertura hacia este servicio ofertado dentro del Plan de Gobierno Electrónico Nacional. Adicionalmente, la segunda afirmación con mayor representatividad es la relacionada con el incremento de la participación y co –

creación por parte de la ciudadanía para el uso de los medios electrónicos, afirmación que posee una media positiva de respuesta de (3,25); y que se relaciona directamente con la afirmación anterior.

Como lo habíamos mencionado, con el único propósito de fomentar la participación de la ciudadanía y que esta pueda acceder de manera rápida, sencilla y sin ningún costo que afecte la economía de la población, la que mayor negatividad representa es la relacionada al aumento de la presencia móvil gubernamental, debido a que este servicio es solo ofertado de manera directa a través de su Plataforma Web, y no existe otra estrategia digital para aumentar su accesibilidad global como un aplicativo móvil o App, entendiendo que el uso de las tecnologías de la información es libre y accesible para los diferentes grupos sociales del Cantón.

- **Estandarización y ventanas activas del portal web**

Al hablar de estandarización, es hablar de que todos los sitios web oficiales de las instituciones gubernamentales, deben de poseer una estructura homogenizada, la cual permita la accesibilidad y el uso correcto de estos servicios, de esto depende la eficiencia en la medición de resultados esperados sobre la consulta de pago del impuesto predial urbano y rural de la Municipalidad de Tulcán. Si la estandarización es un sinónimo de igualdad, entonces se habla de transparencia y libre acceso hacia un servicio homogéneo, en donde cualquier persona puede hacer uso de los servicios electrónicos de cualquier institución gubernamental del país.

**Tabla 7.**

*Estandarización de la plataforma Web en la eficiencia de los procesos electrónicos del GAD Municipal de Tulcán*

<b>Afirmación en base a la Estandarización de la Plataforma Web</b>	<b>Media (i)</b>
Existe homogeneización en el sitio Web Gubernamental.	<b>4,00</b>
Se ha dispuesto que los servicios electrónicos actuales permitan el acceso a consultas desde dispositivos móviles.	<b>4,40</b>
Se ha creado espacios visibles y de libre uso para acceder a los servicios electrónicos de la Municipalidad de Tulcán.	<b>3,60</b>
Se ha implementado información complementaria para acceder de manera directa hacia los servicios electrónicos ofertados por la Municipalidad de Tulcán.	<b>3,80</b>
La presentación visual de la Plataforma Web cumple con los requerimientos gubernamentales necesarios.	<b>4,75</b>
<b>Media grupal (g)</b>	<b>4,09</b>

**Fuente:** Funcionarios de la Dirección Administrativa y la Unidad de Avalúos, Catastros y Topografía (2023).

En este sentido, la afirmación con mayor representatividad resultante de la encuesta realizada, y con una media de (4,75) sobre 5 puntos, es la referente a la presentación visual de la Plataforma Web del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad de Tulcán, hacia la prestación de la consulta electrónica para el pago del impuesto predial urbano y rural, y con ello se cumple con los requerimientos del Plan Nacional de Gobierno Electrónico y con el proceso de un Gobierno Abierto y Eficiente. Este resultado guarda gran relación a cómo el portal web es percibido por la ciudadanía, el cual presenta las facilidades necesarias para acceder al servicio electrónicos sin mayor dificultad.

Adicionalmente, las afirmaciones con mayor impacto, tienen relación con la consulta de servicios electrónicos permitidos desde un dispositivo móvil, la homogeneización del sitio web gubernamental y la creación de espacios libres para acceder a los servicios electrónicos, es decir, se cumple con los principios de Nielsen sobre la usabilidad y accesibilidad de los espacios web de interés públicos, en el cual se destaca la flexibilidad y la eficacia de uso con espacios visuales acordes al servicio ofertado y la fácil interacción como parte del proceso de análisis de la accesibilidad, de la excelencia y calidad.

Adicionalmente, hay que destacar que a partir de este hallazgo, el portal web, es accesible en las condiciones tecnológicas necesarias a fin de evitar problemas de accesibilidad y demora hacia el uso del servicio electrónico.

- **Excelencia y calidad percibida por los usuarios**

Por último, dentro del análisis de la eficiencia de la prestación de los servicios electrónicos dentro de la Municipalidad de Tulcán, la excelencia y la calidad son los factores con mayor evaluación dentro del cumplimiento de resultados y metas del Plan Nacional del Gobierno Electrónico, en este caso, del análisis de los servicios electrónicos de consulta de pago del impuesto predial urbano y rural.

A continuación, se presentan los principales hallazgos relacionados a estos factores a través de las afirmaciones emitidas por los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad de Tulcán.

**Tabla 8.***La excelencia y calidad en la eficiencia de los procesos electrónicos del GAD Municipal de Tulcán*

<b>Afirmación en base a la Excelencia y Calidad</b>	<b>Media (i)</b>
Se mejora de manera frecuente la calidad de los servicios electrónicos ofertados por la Municipalidad.	<b>4,25</b>
Se controla y evalúa el correcto funcionamiento del servicio electrónico de manera frecuente.	<b>3,80</b>
Existen los complementos necesarios para que la ciudadanía de Tulcán pueda acceder de manera fácil y rápida.	<b>4,00</b>
Existe la gestión necesaria para mejorar el servicio electrónico de consulta de impuesto predial ofertados por la Municipalidad de Tulcán.	<b>4,20</b>
La funcionalidad del servicios electrónico de consulta de pago de impuesto predial es óptimo y no presenta fallas.	<b>4,55</b>
<b>Media grupal (g)</b>	<b>4,16</b>

**Fuente:** Funcionarios de la Dirección Administrativa y la Unidad de Avalúos, Catastros y Topografía (2023).

La gobernanza sobre la implementación de un Plan Nacional de Gobierno Electrónico en las instituciones públicas a nivel nacional, debe de estar regida sobre los principios de excelencia y calidad, los cuales indican la eficiencia de los mismos en el alcance lo logros, y en el establecimiento de metas.

Es así, que con una media de (4,55) puntos sobre 5, la excelencia y la calidad de los servicios electrónicos en base a la consulta para el pago del impuesto predial urbano y rural de la Municipalidad de Tulcán, está dado por la mejora en la funcionalidad de los servicios electrónicos de consulta de pago de impuesto predial, cuyos servicios es óptimo y no ha presentado fallas de funcionalidad, entendiéndose que, la principal función de la gobernanza electrónica en función de la eficiencia se basa en la calidad y la excelencia del servicio prestado por el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad de Tulcán, para el servicio de consulta de pago del impuesto predial urbano y rural.

Por otra parte, la mejora continua forma parte del proceso de calidad y excelencia que deben de poseer las gestiones responsables de la gobernanza pública. Adicionalmente a ello, el factor que puede presentar un riesgo, es la poca frecuencia en el control y evaluación de los servicios electrónicos de manera, semanal, mensual o trimestral, limitando la correcta operatividad de los servicios electrónicos, ocasionando problemas al usuario y aumentando la frecuencia de reclamos del usuario.

### 4.1.3. Impacto socio económico de los procesos electrónicos prestados a la ciudadanía por el GAD Municipal de Tulcán

Al hablar del impacto socio económico sobre el uso de los servicios electrónicos prestados a la ciudadanía por el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad de Tulcán, y en este caso específico la consulta de pago del impuesto predial urbano y rural, se habla de las condiciones del entorno en que se encuentra la ciudadanía frente a este servicio y su efecto sobre su utilización.

El aspecto social a mejorar sobre este tipo de gobernanza electrónica es la adaptabilidad de población hacia la presencia de las nuevas tecnologías de información, cambiando de esta manera la cultura sobre el acceso a los servicios públicos, implicando menor esfuerzo, y sobre todo la optimización de tiempos de espera para la realización de procesos internos y externos. Y al hablar de impacto económico, se entiende que este tipo de implementaciones, ayuda en gran medida a la población en la reducción de costos de acceso a los servicios gubernamentales y en la simplificación de tramitologías que implican gastos recurrentes en la población.

Para medir este impacto socio económico, se analizan los hallazgos referentes a la satisfacción y las expectativas de los ciudadanos frente a este servicio, siendo los indicadores más cercanos para medir el entorno del servicio ofertado por la Municipalidad de Tulcán.

#### 4.1.3.1. Satisfacción del Usuario

**Tabla 9.**

*Satisfacción del usuario como parte del impacto socioeconómico de los procesos electrónicos*

<b>Afirmación en base a la Satisfacción del Usuario</b>	<b>Media (i)</b>
Existen reclamos frecuentes sobre el servicio electrónico de consulta de pago de impuesto predial.	<b>1,30</b>
Existen reclamaciones generalizadas por parte de la ciudadanía.	<b>1,65</b>
Existe un formulario de atención directa post consulta sobre el servicios electrónico.	<b>1,55</b>
Existen frecuencias permanentes de búsquedas de información por usuarios identificados.	<b>4,55</b>
Existen contraposiciones sobre el uso de los servicios electrónicos por parte de la ciudadanía.	<b>2,60</b>
<b>Media grupal (g)</b>	<b>2,08</b>

**Fuente:** Funcionarios de la Dirección Administrativa y la Unidad de Avalúos, Catastros y Topografía (2023).



Dentro de la satisfacción del usuario de la ciudad de Tulcán para analizar el impacto socio económico, las afirmaciones con mayor representatividad y con una media de (4,55), son las relacionadas a las búsquedas permanentes de información por parte de los usuarios, sobre los servicios activos en la gobernanza electrónica y el gobierno abierto de la Municipalidad de Tulcán, pero siempre relacionada dicha búsqueda con inconformidades relacionadas a reclamos generalizados por algún tipo de problema presentado al momento de acceder al servicios electrónico gubernamental, esto se puede dar por congestión de la plataforma web, la falta de conocimiento para acceder a dicho servicio, o el ingreso de información errónea que no pueda optimizar de mejor manera el servicio.

Este contexto de carácter tecnológico, forma parte esencial del impacto social que puede presentar las falencias, desconocimiento e inclusive errores externos sobre las condiciones de la prestación del servicio gubernamental electrónico. A contrario, y con una media de respuesta en la Escala de Likert de (1,30), el contexto social frente a la prestación de este servicio electrónico y con una afirmación negativa, es la inexistencia de reclamos frecuentes sobre el servicio electrónico de consulta de pago de impuesto predial, guardando la correcta percepción de la operatividad del servicio electrónico, después de haber sido utilizado.

#### **4.1.3.2. Expectativas del usuario**

El último factor analizado dentro de los posibles impactos positivos y negativos de la prestación a la ciudadanía en la consulta de pago del impuesto predial urbano y rural, por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad de Tulcán, son las expectativas generadas y percibidas por la población, en donde el criterio real de los usuarios depende de las facilidades económicas, tecnológicas y de menor esfuerzo para la realización de un trámite personal y de carácter gubernamental.

**Tabla 10.**  
*Expectativa del usuario como parte del impacto socioeconómico de los procesos electrónicos*

<b>Afirmación en base a las Expectativas del usuario</b>	<b>Media (i)</b>
Existen valoraciones positivas sobre la implementación de servicios electrónicos gubernamentales.	<b>4,15</b>
La ciudadanía de Tulcán optimiza tiempos y recursos para acceder a los servicios municipales.	<b>4,35</b>

Existe el mínimo esfuerzo por parte de la ciudadanía para acceder a los servicios de consulta electrónica.	<b>4,50</b>
Las opiniones ciudadanas favorecen al mejoramiento del servicio electrónico de consulta.	<b>4,60</b>
La valoración del servicio ofertado supera las expectativas de la gestión de gobernanza electrónica.	<b>3,35</b>
<b>Media grupal (g)</b>	<b>4,16</b>

**Fuente:** Funcionarios de la Dirección Administrativa y la Unidad de Avalúos, Catastros y Topografía (2023).

En este sentido, las expectativas forman parte del contexto económico de este estudio, en donde los hallazgos resultantes, ayudaron a entender de mejor manera la percepción de la ciudadanía como parte del proceso de eficiencia y eficacia el Plan Nacional de Gobierno Electrónico y del Gobierno Abierto.

En este sentido, de acuerdo a las respuestas de los funcionarios encuestados, las mejores expectativas de los usuarios y con una media de (4,60) sobre 5 puntos en una Escala de Likert, es la relacionada con las opiniones favorables, que han mejorado el servicio electrónico de consulta, guardando relación con los factores anteriormente analizados en donde se afirma que hay pocos procesos de quejas y reclamos sobre el uso de los servicios. Además, esta respuesta guarda una gran relación con las anteriores afirmaciones detalladas anteriormente, en donde, la transparencia, la seguridad de la información, la adopción de nuevas tecnologías, la reducción de brechas digitales, la accesibilidad, la estandarización y usabilidad de la plataforma web, la excelencia y la calidad, son los principales factores, para generar un proceso optimizado que genere un impacto económico eficaz sobre la ciudadanía del Municipio de Tulcán.

Con ello, la segunda afirmación, respalda a lo anteriormente descrito, en donde, la ciudadanía realiza el mínimo esfuerzo para acceder a los servicios de consulta, dando mayor rigidez a los hallazgos encontrados en esta investigación.

Adicionalmente, para estos hallazgos, hay que destacar que antes de la implementación de la gobernanza electrónica, los costos de accesibilidad hacia los trámites y en especial a los servicios públicos representaban un costo financiero completamente alto para la institución y los mismos que eran reflejados por la ciudadanía, sin contar con el tiempo invertido para su realización y el esfuerzo familiar, social y personal que se debía hacer para cumplir con las obligaciones frente al Estado

Ecuatoriano. Con el Gobierno Abierto, se ha mejorado en gran medida la prestación de servicios gubernamentales a fin de generar el impacto socio económico esperado y el estipulado en el Plan Nacional de Gobierno Electrónico de Ecuador.

Finalmente hay que destacar, que los impactos generados dependen en gran medida de las evaluaciones permanentes a los indicadores resultantes de la eficacia y eficiencia de este Plan, permitiendo de esta manera mejorar de manera continua las estrategias establecidas dentro del periodo de aplicabilidad y desarrollo del gobierno electrónico en territorio Nacional.

## **4.2. DISCUSIÓN**

### **4.2.1. La eficacia y eficiencia en los procesos electrónicos prestados a la ciudadanía por el GAD Municipal de Tulcán**

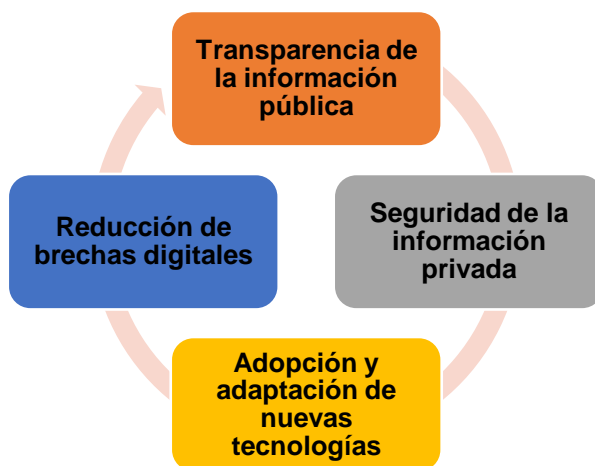
Desde la perspectiva Nacional, la gobernanza electrónica plasmada en el Plan Nacional de Gobierno Electrónico implementado en el año de 2018, tiene como propósito cumplir con el derecho de participación y acceso a la información pública, y con ello involucrar a la ciudadanía a involucrarse de manera activa en las decisiones de los Gobiernos Seccionales y de la gestión del Poder Ejecutivo. En este sentido, se pretende que con esta política pública tantas mujeres embarazadas, adultos mayores, niños, personas con discapacidad, personas en situación de riesgo y en movilidad, personas privadas de libertad y demás, puedan acceder de manera electrónica a los diferentes trámites públicos ofertados por las instituciones gubernamentales.

Por consiguiente, El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL), es el primer responsable y gestor de las acciones y estrategias enmarcadas en un gobierno eficaz y eficiente, y su objetivo es el de consolidar una gestión pública de excelencia, a través del impulso de los diferentes actores sociales antes mencionados, para ejecutar e impulsar acciones participativas en función de todos (MINTEL, 2018). De esta manera, y tras los resultados obtenidos en la investigación referente al análisis de los servicios electrónicos prestados a la ciudadanía en la consulta del impuesto predial urbano y rural, por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad de Tulcán, se entiende que, tanto los indicadores de calidad relacionados a la eficacia y eficiencia dependen en gran

medida de las acciones que se enmarcan en una correcta planificación pública en beneficios de la ciudadanía. Adicionalmente, se destaca que los factores incurrientes para determinar estos indicadores responden a la realidad de la población bajo el contexto territorial de la Municipalidad de Tulcán.

Dentro de los factores para determinar la eficacia de los servicios electrónicos prestados por parte de la Municipalidad de Tulcán, encontramos a la transparencia de la información pública, la seguridad de la información privada, la adopción y adaptación de nuevas tecnologías y la reducción de brechas digitales, factores que son determinantes para medir los resultados planteados en el Plan de Gobierno Electrónico de Ecuador y que es impenetrado en el GAD objeto de estudio.

**Figura 5.**  
*Factores de eficacia de los procesos electrónicos prestados por el GAD de Tulcán*

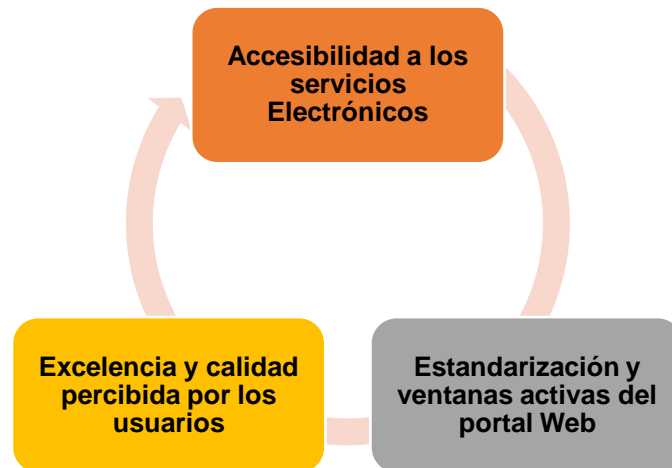


**Fuente:** Plan de Gobierno Electrónico de Ecuador (2018). Gobernanza electrónica en el sector público

De igual manera, los factores que ayudan a determinar la eficiencia de los servicios electrónicos son: la accesibilidad a los servicios electrónicos prestados por la entidad pública, la estandarización y ventanas activas del portal web; y la excelencia y calidad percibida por los diferentes usuarios, en este caso por la población tulcanense.

Hay que destacar que la eficiencia es el indicador más importante que mide los resultados obtenidos, durante la aplicación y evaluación de un plan público que se ejecuta como política pública en beneficios de la población ecuatoriana.

**Figura 6.**  
*Factores de eficiencia de los procesos electrónicos prestados por el GAD de Tulcán*



**Fuente:** Plan de Gobierno Electrónico de Ecuador (2018). Gobernanza electrónica en el sector público

En este sentido, y tomando el aporte teórico de Ayara y Porrúa (2016), el gobierno electrónico es la nueva práctica de la administración pública, en donde se moderniza los servicios y se incorpora las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, fomentando de esta manera la relación entre los sectores privados, civiles y ciudadanos, adicionando de esta manera, acciones de carácter específico la lograr una participación activa y una comunicación efectiva entre el Gobierno Ecuatoriano y la ciudadanía.

Al aporte anterior, se destaca el del Centro Latinoamericano de Administración para el desarrollo - CLAD (2017), el cual indica que la finalidad de la gobernanza electrónica a través de la implementación de un plan basado en una política pública de acceso a la información, es el de eliminar las brechas tecnológicas promoviendo la inclusión, la igualdad y la participación ciudadana, para contribuir la eliminación de la corrupción y la generación de confianza entre la gestión pública y la población, en este caso del territorio de Tulcán.

Adicionalmente, según la investigación realizada por Rodríguez (2014), afirma que la eficacia y la eficiencia de los servicios electrónicos prestados por una institución pública, deben de cumplir con una serie de factores que se encaminan a cubrir las necesidades de la población y a prevenir todos los males posibles como lo son la corrupción y la toma indiscriminada de poder por parte de los gobernantes de turno. Además, estos indicadores son la base de los resultados esperados bajo la aplicabilidad de una estrategia nacional que se traduce en innovación a partir del uso

de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. De aquí la gran importancia que refleja un gobierno abierto para la prestación de servicios electrónicos hacia la ciudadanía que mejore la calidad de vida y aumento la participación y el acceso libre a la información pública.

Tomando como base los aportes antes mencionados a fin de respaldar la investigación, se presenta el análisis de los principales hallazgos referente a los principales factores que inciden en la eficacia y eficiencia de los procesos electrónicos sobre los servicios de consulta del impuesto predial urbano y rural, ofertado por el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad de Tulcán, con la finalidad de entender el comportamiento de las variables durante el tiempo de estudio, afianzando los aporte teóricos, los hallazgos encontrados y los aporte de investigaciones realizadas bajo el mismo contexto del gobierno o gobernanza electrónica en las instituciones públicas de Ecuador.

#### ***4.2.1.1. Factores que inciden en la eficacia de los procesos electrónicos del GAD Municipal de Tulcán***

Según el Plan de Gobierno Electrónico emitido por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL - 2018), la eficacia en la prestación de los servicios electrónicos por parte de una entidad gubernamental, recae en los resultados y evidencias de la gestión realizada hacia el servicios de la población dejando en constancia el trabajo realizado a través de una correcta planificación asegurando la transparencia de la información, la seguridad de la información privada, la adopción y adaptación de nuevas tecnologías y la reducción de brechas digitales. Al medir la eficacia de esta estrategia nacional implementada a la gestión del sector público, se ha consolidado una gestión democrática y participativa para toda la ciudadanía ecuatoriana, en la que se destaca el desarrollo y la mejora de las relaciones entre el estado y la ciudadanía.

En el siguiente análisis, se presentan los principales hallazgos referentes a los factores que inciden en el cumplimiento de metas de la prestación de servicios electrónicos, en este caso para la consulta de pago del impuesto predial urbano y rural de la Municipalidad de Tulcán, con la finalidad de entender que condicionantes afectan al rendimiento positivo de este servicio electrónico.

**Tabla 11.***Factores de la eficacia de los procesos electrónicos prestados por el GAD de Tulcán*

<b>Factores de la eficacia de los procesos electrónicos</b>		
<b>Condicionantes de evaluación</b>	<b>Media de respuesta</b>	<b>Afirmación según Escala de Likert</b>
<b>Transparencia de la información pública</b>	3,95	Se emite normas que estandaricen los instrumentos y la gestión de la participación electrónica en la Municipalidad de Tulcán.
<b>Seguridad de la información privada</b>	4,95	La información de la ciudadanía es resguardada con la debida seguridad informática a fin de evitar hackeos o robo de datos.
<b>Adopción y adaptación de nuevas tecnologías</b>	4,20	Se ha aumentado el uso de la nube y la red gubernamental para la administración de datos.
<b>Reducción de brechas digitales</b>	4,30	Se oferta servicios electrónicos gubernamentales para grupos de atención prioritaria
<b>Evaluación de la eficacia de los procesos electrónicos del GAD Municipal de Tulcán</b>	<b>4,35</b>	

**Fuente:** Funcionarios de la Dirección Administrativa y la Unidad de Avalúos, Catastros y Topografía (2023).**Nota.** El análisis cualitativo realizado en la eficacia de los procesos electrónicos del GAD Municipal de Tulcán, responde a la evaluación de la Escala de Likert, con un puntaje máximo de valoración de 5 puntos.

Como parte de la percepción de los funcionarios del GAD Municipal de Tulcán, sobre la eficacia de la prestación de los servicios anteriormente mencionados, la eficacia en el logro de resultados está direccionada bajo los siguientes factores o condicionantes, los cuales parten desde una correcta emisión de normas que estandarizan la gestión electrónica y la participación a través de instrumentos inclusivos para mejorar la eficacia de los servicios ofertados, seguido del resguardo de la información de la ciudadanía con la debida seguridad informática a fin de evitar robos o pérdidas de las bases de datos; el incremento en el uso de la nube y la red gubernamental para la correcta administración de datos; y la oferta de servicios electrónicos gubernamentales a grupos de atención prioritaria. Factores positivos que aseguran la correcta gobernabilidad electrónica en el Municipio de Tulcán.

El análisis de estos hallazgos, son respaldados con el aporte teórico de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico – OCDE, citado por Guédez (2019), el cual menciona que la eficacia de la gobernanza electrónica depende de la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación, bajo un carácter participativo, equitativo, transparente y seguro que fomente las relaciones externas e internas entre el Estado y la ciudadanía al acceder a un servicio gubernamental electrónico.

Además, según el aporte de la CEPAL (2011), la eficacia prevé que los servicios electrónicos prestados por las instituciones públicas, desarrollen nuevas acciones enfocadas a mejorar las condiciones de vida de la población, adaptándose e incorporando nuevos procesos basados en la transferencia de información y conocimientos, resultados que, de igual manera, son similares a los obtenidos por Rodríguez (2014), en el que destaca la vinculación directa entre el factor transformador de las TICS y la renovación de la administración pública, dejando en evidencia la eficacia de los procesos y procedimientos relacionados a la gestión burocrática, además, se asegura que los servicios electrónicos, sean adaptados al entorno de la población, generando nuevas oportunidades instituciones hacia un gobierno autosuficiente y hacia una sociedad participativa interconectada con el Estado central.

Dicho de otra manera, los factores analizados como parte de la eficacia, responden de manera directa al logro de los resultados esperados por parte de la gestión del GAD de la Municipalidad de Tulcán, política pública que se enmarca en un gobierno abierto y transparente hacia el acceso y la participación de la información pública. Generando mayor confiabilidad y cercanía con la ciudadanía en territorio.

#### ***4.2.1.2. Factores que inciden en la eficiencia de los procesos electrónicos del GAD Municipal de Tulcán***

Al igual que la eficacia, la medición de la eficiencia es parte de uno de los principios del Gobierno Abierto, como parte de Plan Nacional de Gobierno electrónico 2018 – 2021, en donde, se indica que el desarrollo del servicio público, es la clave para que las Instituciones públicas puedan brindar un mejor servicio a la ciudadanía, eliminando de esta manera los requisitos, tanto en trámites en línea como los presenciales. En este sentido, la eficiencia radica en aumentar la productividad de las organizaciones e instituciones públicas, optimizando los procesos y estrategias desarrolladas desde la gestión nacional y local, principio que de igual manera está descrito por el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo – CLAD (1017), en donde se indica que la eficiencia de la gobernabilidad electrónica, se basa en los resultados obtenidos en base a la eliminación de las brechas digitales, promoviendo la inclusión y la igualdad de oportunidades, contribuyendo de esta manera la eliminación de la corrupción afianzando la confianza entre la ciudadanía y el estado Ecuatoriano.



En la siguiente tabla, se presentan los hallazgos relacionados a los factores que inciden dentro de la eficiencia de los procesos electrónicos ofertados por la Municipalidad del Cantón Tulcán, en relación al objeto de estudio sobre la consulta de pago del impuesto predial urbano y rural.

**Tabla 12.**

*Factores que inciden en la eficiencia de los procesos electrónicos del GAD de Tulcán*

<b>Factores de la eficiencia de los procesos electrónicos</b>		
<b>Condicionantes de evaluación</b>	<b>Media de respuesta</b>	<b>Afirmación según Escala de Likert</b>
<b>Accesibilidad a los servicios electrónicos</b>	4,10	Se genera campañas a los ciudadanos de Tulcán sobre los beneficios de la participación sobre consultas electrónicas.
<b>Estandarización y ventanas activas del portal web</b>	4,75	La presentación visual de la Plataforma Web cumple con los requerimientos gubernamentales necesarios.
<b>Excelencia y calidad percibida por los usuarios</b>	4,55	Existen permanentes búsquedas de información por usuarios identificados.
<b>Evaluación de la eficiencia de los procesos electrónicos del GAD Municipal de Tulcán</b>	<b>4,47</b>	

**Fuente:** Funcionarios de la Dirección Administrativa y la Unidad de Avalúos, Catastros y Topografía (2023).

**Nota.** El análisis cualitativo realizado en la eficiencia de los procesos electrónicos del GAD Municipal de Tulcán, responde a la evaluación de la Escala de Likert, con un puntaje máximo de valoración de 5 puntos.

Y en este sentido, dentro de los factores de eficiencia encontramos la generación de campañas hacia los ciudadanos del Cantón Tulcán, sobre los beneficios de la participación hacia la consulta de los valores de pago sobre los impuestos prediales y rurales; al igual la estandarización del portal web, aumenta la eficiencia sobre la presentación visual de la plataforma web, cumpliendo con la normativa gubernamental y establecida en el Plan de Gobierno Electrónico 2028 – 2021.

Por último, las búsquedas permanentes de información por parte de los usuarios identificados, es decir, por los ciudadanos del cantón Tulcán, para acceder a los servicios electrónicos de consulta de pago del impuesto predial, hace que los procesos sean más eficientes al momento de ser utilizados. Estos hallazgos, responden a las oportunidades de mejora presentes en el Plan Nacional de Gobierno electrónico, en donde, se menciona que el propósito de la digitalización de las entidades públicas, es para mejorar la eficiencia de los procesos ya sean estos destinados a la compra pública, al pago por medio del sistema financiero, la gestión documental y el acceso a servicios gubernamentales.

Adicionalmente, según el MINTEL (2018), la eficiencia de los servicios electrónico tiene como finalidad atender las necesidades de la sociedad, a través de un modelo transparente y participativo, en donde, la sostenibilidad y la inclusión forman parte de la estrecha relación entre el estado y la ciudadanía, antecedente que se relaciona directamente con excelencia y calidad de los servicios electrónicos.

#### **4.2.1.2. Factores que afectan la eficacia y eficiencia de los procesos electrónicos del GAD Municipal de Tulcán**

Según las estrategias del Gobierno eficaz y eficiente presentes en el Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018 – 2021, en donde, se establece incrementar el uso eficiente de los recursos estatales para entregar a la ciudadanía un servicio de excelencia y calidad, se limita en los posibles factores que pueden afectar la correcta prestación de los servicios electrónicos. En este sentido, y según los hallazgos encontrados, en las siguientes tablas se presentan los factores con mayor negatividad en base a la respuesta de los funcionarios del GAD Municipal del cantón Tulcán.

**Tabla 13.**  
*Factores que afectan la eficacia de los procesos electrónicos del GAD de Tulcán*

<b>Factores que afectan la eficacia de los procesos electrónicos</b>		
<b>Condicionantes de evaluación</b>	<b>Media de respuesta</b>	<b>Afirmación según Escala de Likert</b>
<b>Transparencia de la información pública</b>	2,85	Se incentiva la colaboración ciudadana para mejorar los servicios electrónicos prestados por la Municipalidad de Tulcán.
<b>Seguridad de la información privada</b>	3,25	Se impulsa en el GAD Municipal de Tulcán la protección de datos personales.
<b>Adopción y adaptación de nuevas tecnologías</b>	2,50	Se implementa inventarios tecnológicos y de conocimiento hacia la ciudadanía.
<b>Reducción de brechas digitales</b>	2,90	Existen Infocentros municipales los cuales se presten hacia el acceso universal para el uso de los servicios electrónicos.
<b>Evaluación de la eficacia de los procesos electrónicos del GAD Municipal de Tulcán</b>	<b>2,88</b>	

**Fuente:** Funcionarios de la Dirección Administrativa y la Unidad de Avalúos, Catastros y Topografía (2023).

**Nota.** El análisis cualitativo realizado a los factores que afectan a la eficacia de los procesos electrónicos del GAD Municipal de Tulcán, responde a la evaluación de la Escala de Likert, con un puntaje máximo de valoración de 5 puntos.

Dentro de los factores que afectan la eficacia de los procesos electrónicos, en base a la consulta de pago del impuesto predial urbano y rural, ejecutado por la municipalidad de Tulcán, están: el poco incentivo hacia la colaboración ciudadana, para mejorar los servicios electrónicos; el bajo impulso por parte de la municipalidad, para la protección de datos personales, la baja implementación de inventarios

tecnológicos y de conocimiento hacia la ciudadanía, en relación a la implementación de Infocentros o espacios determinados para que la ciudadanía pueda tener acceso universal para el uso de los servicios electrónicos.

Este análisis se relaciona directamente con la planificación descrita en el Gobierno Electrónico Eficaz, según el MINTEL (2018), en donde, se estipula que una correcta planificación, en base a los resultados y evidencia, forman parte de una estrategia en donde se reducen los altos costos hacia el acceso a los servicios públicos, aumentando la eficacia de los servicios electrónicos y entendiendo de esta manera que, un bajo nivel administrativo o de seguimiento, puede generar afectaciones sobre la satisfacción de uso por parte de la ciudadanía.

Además, bajo este mismo análisis, los factores que afectan a la eficiencia de los servicios electrónicos ofertados por el GAD Municipal de Tulcán, se basa principalmente en la accesibilidad, la estandarización web, la excelencia y la calidad percibida, entendiendo que de igual manera, afectan los procesos del servicio electrónico. En este sentido, encontramos los siguientes factores:

**Tabla 14.**

*Factores que afectan la eficiencia de los procesos electrónicos del GAD de Tulcán*

<b>Factores que afectan la eficiencia de los procesos electrónicos</b>		
<b>Condicionantes de evaluación</b>	<b>Media de respuesta</b>	<b>Afirmación según Escala de Likert</b>
<b>Accesibilidad a los servicios electrónicos</b>	2,30	Se aumenta la presencia móvil gubernamental.
<b>Estandarización y ventanas activas del portal web</b>	2,80	Se ha dispuesto que los servicios electrónicos actuales permitan el acceso a consultas desde dispositivos móviles.
<b>Excelencia y calidad percibida por los usuarios</b>	3,70	Se controla y evalúa el correcto funcionamiento del servicio electrónico de manera frecuente.
<b>Evaluación de la eficiencia de los procesos electrónicos del GAD Municipal de Tulcán</b>	<b>2,93</b>	

**Fuente:** Funcionarios de la Dirección Administrativa y la Unidad de Avalúos, Catastros y Topografía (2023).

**Nota.** El análisis cualitativo realizado a los factores que afectan en la eficiencia de los procesos electrónicos del GAD Municipal de Tulcán, responde a la evaluación de la Escala de Likert, con un puntaje máximo de valoración de 5 puntos.

En primer lugar, tenemos la baja presencia de usuarios en aplicaciones móviles gubernamentales como aplicativos móviles o App, que indirectamente en el libre acceso de consultas que no sean a través de la web gubernamental. Adicionalmente

a ello, se denota el bajo control sobre el correcto funcionamiento de los servicios electrónicos ofertados por el Municipio de Tulcán.

En este sentido, y según la CEPAL (2018), una de las principales dificultades de la gobernanza electrónica en el sector público, es el aumento continuo de la efectividad en el cumplimiento de las metas hacia una correcta oferta de servicios públicos, es decir, la transición de los servicios ofertados por las instituciones públicas debe enmarcar un plan de ruta o un plan operacional enfocado en mejorar asignación de recursos para evitar dificultades y contratiempos a los ciudadanos y a los usuarios electrónicos.

#### **4.2.2. Impacto socio económico de los procesos electrónicos prestados a la ciudadanía por el GAD Municipal de Tulcán**

De acuerdo al Plan Nacional del Gobierno Electrónico 2018 – 2021, el objetivo de la gobernanza electrónica en Ecuador, es la de facilitar a los ciudadanos el acceso a los diferentes servicios e información pública de manera oportuna y transparente, incluyendo de gorma inclusiva a mujeres embarazadas, niños, adultos mayores, personas con discapacidad, gente privada con libertad, personas en situación de riesgo y otros grupos de atención prioritaria, entendiendo que, los servicios electrónicos ofertados por el GAD Municipal de Tulcán, deben de cumplir con la satisfacción necesaria hacia el usuario y la generación de expectativas positivas del usuario.

A continuación se presenta el análisis de los resultados en base a la satisfacción y las expectativas generadas a los ciudadanos de Tulcán, al momento de hacer uso de los servicios electrónicos, especialmente el de consulta de pago del impuesto predial urbano y rural.

##### ***4.2.2.1. Satisfacción del usuario frente a la prestación de los servicios electrónicos del GAD Municipal de Tulcán***

Según Naser y Concha (2015), la gobernanza electrónica debe de cumplir con el principio de información oportuna, con datos claros y accesibles, los cuales deben de ser procesados de manera oportuna, bajo libre acceso y con total transparencia. Es decir, que uno de los factores que generan satisfacción dentro del uso de los

servicios electrónicos del GAD Municipal de Tulcán, se basa en el libre acceso de la información, y con ello, la búsqueda permanente de información sobre el procedimiento de uso del servicio.

Adicionalmente, según la CEPAL (2011), uno de los principales resultados que se espera con la implantación de los servicios electrónicos, es el mejoramiento de la calidad en los servicios públicos, haciendo referencia al uso de la información y los datos a través de medios digitales, facilitando la calidad de vida de los ciudadanos y mejorando la calidad de la oferta pública. En este sentido, en la siguiente tabla se presenta el factor que se relaciona con la satisfacción del usuario, frente a los servicios electrónicos ofertados.

**Tabla 15.**

*Factor que genera satisfacción del usuario frente a los servicios electrónicos*

<b>Factor que genera satisfacción del usuario frente a los servicios electrónicos</b>		
<b>Condicionantes de evaluación</b>	<b>Media de respuesta</b>	<b>Afirmación según Escala de Likert</b>
<b>Satisfacción del usuario</b>	4,55	Existen frecuencias permanentes de búsquedas de información por usuarios identificados.
<b>Evaluación de la satisfacción del usuario frente a los servicios electrónicos del GAD Municipal de Tulcán</b>		<b>4,55</b>

**Fuente:** Funcionarios de la Dirección Administrativa y la Unidad de Avalúos, Catastros y Topografía (2023).

**Nota.** El análisis cualitativo realizado a la satisfacción del usuario frente a los servicios electrónicos del GAD Municipal de Tulcán, responde a la evaluación de la Escala de Likert, con un puntaje máximo de valoración de 5 puntos.

Con los antecedentes antes mencionados y tomando en cuenta la importancia de la satisfacción del usuario al momento de hacer uso de los servicios electrónicos ofertados por las instituciones públicas, la búsqueda permanente de información hacia la consulta de pago del impuesto predial urbano y rural, es el factor de mayor relevancia al momento de cubrir las necesidades de la ciudadanía en la Municipalidad de Tulcán. Y en efecto, esto se relaciona directamente con los factores de eficiencia y eficacia anteriormente descritos, los cuales refuerzan la información obtenida por parte de la Unidad Administrativa objeto de estudio.

#### **4.2.2.2. Expectativas del usuario frente a la prestación de los servicios electrónicos del GAD Municipal de Tulcán**

Al igual que la satisfacción, la generación de expectativas positivas por parte de las instituciones públicas, y en especial por parte del GAD Municipal de Tulcán,

forma parte del impacto social y económico generado con la implementación de servicios electrónicos ofertados por las instituciones gubernamentales. En este sentido, las expectativas generadas por la población, depende en gran medida de las acciones y estrategias utilizadas bajo la optimización de recursos de información y recursos tecnológicos. A este apartado, se le puede adicionar el impacto hacia el mejoramiento de la calidad de vida de la población, en reducción de requisitos para trámites, reducción de esfuerzos para acceder a los servicios, eliminación de trámites innecesarios y eliminación de costos hacia el acceso de servicios electrónicos.

**Tabla 16.**

*Factor que generan expectativas del usuario frente a los servicios electrónicos*

<b>Factores que generan expectativas del usuario frente a los servicios electrónicos</b>		
<b>Condicionantes de evaluación</b>	<b>Media de respuesta</b>	<b>Afirmación según Escala de Likert</b>
<b>Expectativas del usuario</b>	4,50	Existe el mínimo esfuerzo por parte de la ciudadanía para acceder a los servicios de consulta electrónica.
	4,60	Las opiniones ciudadanas favorecen al mejoramiento del servicio electrónico de consulta.
<b>Evaluación de las expectativas del usuario frente a los servicios electrónicos del GAD Municipal de Tulcán</b>	<b>4,55</b>	

**Fuente:** Funcionarios de la Dirección Administrativa y la Unidad de Avalúos, Catastros y Topografía (2023).

**Nota.** El análisis cualitativo realizado a las expectativas del usuario frente a los servicios electrónicos del GAD Municipal de Tulcán, responde a la evaluación de la Escala de Likert, con un puntaje máximo de valoración de 5 puntos.

Las expectativas frente a los servicios electrónicos ofertados por el GAD Municipal de Tulcán, están relacionados directamente con las opiniones favorables de los ciudadanos que favorecen al mejoramiento del servicio; y a la existencia del mínimo esfuerzo por parte de la ciudadanía para acceder a los servicios electrónicos, guardando gran relación con las estrategias enmarcadas dentro del Plan de Gobierno Electrónico 2018 – 2019, cuyo contexto principal se basa en ofertar servicios de manera electrónica favoreciendo el acceso inclusivo de los ciudadanos, mediante el libre acceso, la transparencia, la seguridad de la información la reducción de brechas digitales, la adopción de nuevas tecnologías y la estandarización de los servicios digitales como las plataformas web.

De esta manera, y una vez analizado la satisfacción y las expectativas de los ciudadanos del cantón Tulcán, como usuarios de los servicios electrónicos, se puede determinar el impacto social y económico que genera la inclusión electrónica hacia las

ofertas gubernamentales. Adicionalmente, hay que destacar que en función a los resultados y al análisis realizado de la información obtenida, la satisfacción y las expectativas de los ciudadanos, guardan relación directa con los factores de incidencia en la eficacia y la eficiencia de los servicios electrónicos, y los cuales muy acertadamente son manejados y gestionados por el GAD Municipal de Tulcán, para que la ciudadanía pueda utilizarlos, especialmente en la consulta del pago del impuesto predial urbano y rural.

#### **4.2.3. Estrategias de mejorar en los procesos electrónicos sobre los servicios de consulta de Impuesto Predial Urbano y Rural, prestados a la ciudadanía por el GAD Municipal de Tulcán**

Con el análisis anterior e identificado los factores de eficacia y eficiencia sobre el uso de los servicios electrónicos ofertados por el GAD Municipal de Tulcán, e identificado los factores que afectan su calidad, se procede a identificar las estrategias necesarias para mejorar los procesos electrónicos, a fin de cumplir con los programas del Plan Nacional del Gobierno Electrónico 2018 – 2021, los cuales son: gobierno abierto, gobierno cercano y gobierno eficaz y eficiente, con el único objetivo de incrementar el uso de los servicios electrónicos, mejorando la calidad de vida de los ciudadanos, enfocando transparencia, seguridad de información e inclusión de grupos prioritarios.

A continuación, se analizan las estrategias identificadas a partir de la información obtenida de los funcionarios del GAD Municipal de Tulcán, estrategias con enfoque social, enfoque de participación ciudadana y con enfoque de territorio y estrategias con enfoque a las nuevas tecnologías de la información.

##### ***4.2.3.1. Estrategias sociales y participación ciudadana como mejora en los procesos electrónicos***

Como se lo había mencionado anteriormente, y según la Carta de Gobierno Electrónico adoptada el 10 de noviembre del 2007 en la Cumbre Iberoamericana de jefes de Estado y Gobierno con la CLAD, uno de los componentes del Gobierno Electrónico es la cultura digital relacionada con la inclusión y el desarrollo de habilidades digitales, entendiendo que la Política del Nacional de Gobierno Electrónico

2018 – 2021 aplicado a las Instituciones Públicas de Ecuador, deben desarrollarse bajo estrategias que permitan generar confianza entre el estado y la ciudadanía. En este sentido, el fortalecimiento de las acciones como parte de las estrategias de mejora continua deben de estar relacionadas con la eficiencia y eficacia de los servicios electrónicos ofertados a la ciudadanía.

**Tabla 17.**

*Acciones y estrategias sociales y de participación ciudadana como mejora de los procesos electrónicos*

Indicador	Factor de afectación	Estrategia	Acciones
Eficacia	Transparencia de la información pública	Incentivar la colaboración ciudadana, para mejorar los servicios electrónicos prestados por el GAD Municipal de Tulcán.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Generar espacios públicos a fin de comunicar las funcionalidades de los servicios electrónicos ofertados por la Municipalidad de Tulcán.</li> <li>2. Implementar formularios de sugerencias físicos y digitales a fin de recabar opiniones de mejora por parte de la ciudadanía del cantón Tulcán.</li> <li>3. Impulsar planes de trabajo en las diferentes zonas urbanas y rurales, a fin de socializar los procesos de digitalización de la oferta de los servicios públicos del GAD Municipal.</li> </ol>
	Seguridad de la Información privada	Impulsar a la ciudadanía programas de socialización sobre la protección de datos personales del usuario de los servicios electrónicos.	1. Crear espacios de socialización, sobre la protección de datos personales, dando confianza a la ciudadanía al momento de utilizar los servicios electrónicos como parte del proceso trámites públicos mediante el uso de la tecnología.

**Fuente:** Funcionarios de la Dirección Administrativa y la Unidad de Avalúos, Catastros y Topografía (2023).

**Nota.** El análisis realizado para determinar las acciones y estrategias sociales y de participación como mejora a los servicios electrónicos del GAD Municipal de Tulcán, responden a los resultados obtenidos de la investigación.

Y en efecto, una de las estrategias corresponde a las acciones sociales y de participación ciudadana a fin de mejorar el servicio ofertado por parte del GAD Municipal de Tulcán, y de acuerdo a los resultados obtenidos, y en base al factor que afecta la eficacia del servicio electrónico ofertado por el GAD Municipal de Tulcán, la transparencia de la información pública es una de las debilidades de la Institución pública, por lo cual la estrategia recae en el incentivo hacia la colaboración ciudadana de las zonas urbanas y rurales, para mejorar la experiencia al momento de usar los servicios electrónicos, especialmente el de consulta del pago de impuesto predial, asumiendo que las posibles acciones a tomar serían las siguientes: a) La generación de espacios públicos, a fin de comunicar las funcionalidades de los servicios ofertados por la Municipalidad; b) La implementación de formularios de sugerencias, tanto físicos como digitales, con el propósito de recabar opiniones y sugerencias de mejora por parte de la ciudadanía, especialmente de las personas que poseen su propiedad



dentro del territorio del Cantón Tulcán; c) Impulso y desarrollo de planes de trabajo en las diferentes zonas urbanas y rurales, a fin de socializar los procesos de digitalización y el uso de plataformas digitales para acceder a los servicios municipales del Cantón Tulcán; y d) La creación de espacios de socialización sobre la protección de datos personales, asegurando de esta manera la confianza hacia la ciudadanía al momento de utilizar los servicios electrónicos como parte de la digitalización de los trámites públicos. Cabe recalcar que estas estrategias, fomentarán de manera positiva y mejoraran la eficiencia y eficacia del servicio electrónico, es decir, el servicio de consulta de pago del impuesto predial urbano y rural de la Municipalidad de Tulcán.

#### **4.2.3.2. Estrategias de territorio y aplicabilidad como mejora en los procesos electrónicos**

**Tabla 18.**

*Acciones y estrategias de territorio y aplicabilidad como mejora de los procesos electrónicos*

<b>Indicador</b>	<b>Factor de afectación</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Acciones</b>
Eficacia	Reducción de brechas digitales	Incorporar puntos de encuentro o Infocentros municipales, los cuales permitan el acceso universal a la ciudadanía para el uso de los servicios electrónicos ofertados por el GAD Municipal de Tulcán	1. Destinar espacios públicos dentro de las zonas urbanas y rurales a fin de que puedan acceder a los servicios electrónicos ofertados por el Municipio de Tulcán 2. Mejorar los espacios existentes dentro de las juntas parroquiales, para que se pueda hacer uso de los servicios electrónicos ofertados por la Municipalidad. 3. Destinar recursos materiales y tecnológicos en Infocentros y puntos de encuentro para conectar a la ciudadanía con el GAD Municipal de Tulcán, a través del uso de los servicios electrónicos.

**Fuente:** Funcionarios de la Dirección Administrativa y la Unidad de Avalúos, Catastros y Topografía (2023).

**Nota.** El análisis realizado para determinar las acciones y estrategias de territorio y aplicabilidad como mejora a los servicios electrónicos del GAD Municipal de Tulcán, responden a los resultados obtenidos de la investigación.

De igual manera y según la Carta de Gobierno Electrónico adoptada en la Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y Gobierno con la CLAD en el 2007 y según el Plan Nacional Ecuatoriano de Gobierno Electrónico 2028 – 2021, el componente de infraestructura y conectividad, forma parte de los servicios electrónicos en los que se debe potenciar para desarrollar la efectividad y eficiencia de la prestación de servicios gubernamentales, es decir, que el mejoramiento de la interconectividad en los sectores urbanos y rurales forman parte de la estrategia

nacional sobre la potencialización de la participación electrónica dentro del Gobierno abierto.

En este sentido, y de acuerdo a la investigación realizada, el factor que limita la reducción de las brechas digitales, en la oferta de servicio electrónico, es la limitada incorporación de puntos de encuentro o Infocentros municipales, los cuales permitan el acceso universal a la ciudadanía perteneciente a las zonas urbanas y rurales. Y en efecto, las acciones recomendadas, para mejorar la eficacia del servicio electrónico en la consulta del pago del impuesto urbano y rural son; a) Destino de espacios públicos en barrios o parroquias para que la ciudadanía pueda acceder a los servicios electrónicos; b) Mejoramiento de los espacios públicos dentro las juntas parroquiales con recursos digitales y con acceso a internet; y c) Mejorar la interconectividad con recursos tecnológicos en los puntos de encuentro con equipos que permitan acceder a los servicios electrónicos ofertados por la municipalidad. Con lo descrito anteriormente, el mejoramiento de la eficacia en relación a las brechas digitales, ayudará de manera positiva a la estrategia gubernamental, en la cual se describe que los servicios electrónicos deben de ser ofertados bajo el libre acceso a la información a través de la presencia web gubernamental.

#### **4.2.3.3. Estrategias de las nuevas tecnologías de la información como mejora en los procesos electrónicos**

Al igual que las estrategias anteriores, la aceleración en la entrega de servicios en línea, la inclusión y el desarrollo de habilidades digitales, forman parte de la gobernanza electrónica, entendiendo que la construcción conceptual del enfoque electrónico en la oferta de los servicios gubernamentales, debe de estar orientado en la eficacia y eficiencia de los mismos hacia el buen vivir de los ciudadanos.

**Tabla 19.**

*Acciones y estrategias de las nuevas tecnologías como mejora de los procesos electrónicos*

<b>Indicador</b>	<b>Factor de afectación</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Acciones</b>
Eficacia	Adopción y adaptación de nuevas tecnologías	Implementar inventarios tecnológicos y de conocimiento hacia la ciudadanía	1. Analizar la capacidad tecnológica del GAD Municipal de Tulcán, a fin de mejorar la experiencia de la ciudadanía al momento de utilizar los servicios electrónicos.

			2. Implementar registros continuos de las actualizaciones tecnológicas sobre la nube y red gubernamental para la oferta de los servicios electrónicos.
Eficiencia	Seguridad de la Información privada y estandarización del Portal Web.	Fomentar la accesibilidad con presencia móvil a los servicios electrónicos	1. Desarrollar accesos directos hacia los servicios electrónicos a través de aplicativos móviles o app, fomentando la accesibilidad universal, ahorrando tiempo y recursos de los ciudadanos.
	Excelencia y calidad percibida por los usuarios	Controlar y evaluar el correcto funcionamiento del servicio electrónico de manera frecuente.	1. Realizar planes de mejora continuo y de seguimiento, lo cual permita controlar y evaluar el servicio electrónico de manera más efectiva y eficiente.

**Fuente:** Funcionarios de la Dirección Administrativa y la Unidad de Avalúos, Catastros y Topografía (2023).

**Nota.** El análisis realizado para determinar las acciones y estrategias de las nuevas tecnologías de la información como mejora a los servicios electrónicos del GAD Municipal de Tulcán, responden a los resultados obtenidos de la investigación.

En este sentido, y tomando en cuenta los resultados obtenidos, los factores que afectan a la eficiencia y eficacia de la oferta de los servicios electrónicos por parte del GAD Municipal de Tulcán, están dado por la adopción de nuevas y mejores tecnologías de la información, el fomento de la seguridad de la información y la percepción de calidad y excelencia percibida.

En efecto, dentro de las estrategias identificadas de acuerdo a la investigación realizada están desde la implementación de inventarios tecnológicos, el fomento a la accesibilidad con presencia móvil; y el control y evaluación de los servicios electrónicos ofertados. Es decir, que las acciones identificadas para potenciar las estrategias identificadas parten desde: a) El análisis de la capacidad tecnológica del GAD Municipal de Tulcán, a fin de mejorar la experiencia de la ciudadanía al momento de utilizar los servicios electrónicos; b) La implementación de registros continuos de las actualizaciones tecnológicas sobre la nube y red gubernamental para la oferta de los servicios; c) El desarrollo de accesos directos hacia los servicios electrónicos; y c) La realización de planes de mejora continua, permitiendo el control y evaluación del servicio electrónico de forma continua a fin de fomentar la eficacia y eficiencia de los servicios.

Tomando como base la investigación realizada por Estrada y Hernández en el año 2019, la presencia tecnológica en la oferta de los servicios gubernamentales en Ecuador, no busca digitalizar la burocracia, si no optimizar los servicios que brindan las instituciones públicas, con el propósito de afianzar las relaciones entre la

ciudadanía y el estado, es decir, que la calidad del servicio de orienta a la automatización y la digitalización de los procesos interno y externos de las instituciones públicas, optimizando de esta manera los recursos financieros, humanos y tecnológicos.

Con base al análisis realizado, la eficiencia y eficacia de los procesos electrónicos, forman parte de un indicador positivo, percibido desde la satisfacción y expectativas de la ciudadanía quienes acceden al servicio de consulta del impuesto predial urbano y rural ofertado por la Municipalidad del Cantón Tulcán, y fundamentado con las información recolectada por los propios funcionarios gubernamentales, quienes aportan con la información necesaria a fin de determinar la estrategias de mejora anteriormente mencionadas.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. CONCLUSIONES

- Como parte de la implementación del Plan Nacional de Gobierno Electrónico de Ecuador, dentro de la gestión pública, el proceso o programa implementado en el GAD Municipal de Tulcán, es el gobierno abierto, cuya finalidad es la de incrementar la participación ciudadana, a través de los medios electrónicos, mejorando en este sentido la transparencia y al acceso a la información. Identificando el servicio de consulta de impuesto predial urbano y rural. Servicio presente en el sitio web de la institución pública.
- Los factores de eficacia presentes en los servicios electrónicos de consulta de impuesto predial urbano y rural, ofertado por el GAD Municipal de Tulcán, responden a las siguientes afirmaciones claramente identificadas, las cuales guardan relación con la emisión de normas que estandarizan los instrumentos de gestión y participación electrónica; el resguardo de la información ciudadana bajo los principios de seguridad a fin de evitar pérdidas de información; el aumento en el uso de la nube y la red gubernamental para la correcta administración de datos e información; y la oferta de servicios electrónicos gubernamentales, para diferentes grupos de atención prioritaria, como personas adultas, personas con discapacidad, personas de zonas rurales, personas privadas de libertad y más. Factores con una media de aceptabilidad de (4,35) sobre la media promedio de respuesta de los sujetos de estudio.
- Los factores de eficiencia identificados guardan relación directa con la accesibilidad a los servicios electrónicos a través de la generación de campañas ciudadanas, con la finalidad de socializar los beneficios de las consultas electrónicas. La estandarización del portal web, con la presentación visual bajo los requerimientos gubernamentales necesarios y estipulados en el Plan Nacional de Gobierno Electrónico de Ecuador; y la excelencia y calidad percibida en base a la constante búsqueda de información por parte de los ciudadanos para hacer uso de los servicios electrónicos ofertados por el GAD Municipal de Tulcán. Factores con una media de respuesta de (4,47) sobre la media.
- Dentro del análisis socio económico, en base a la utilización de los servicios electrónicos ofertado por el GAD Municipal de Tulcán, se destaca las

expectativas y la satisfacción de los ciudadanos que hacen uso de la consulta del impuesto predial urbano y rural. Dando entender que existe el mínimo esfuerzo por parte de la ciudadanía para acceder a los servicios de consulta electrónica, ahorrando tiempo recursos y sobre todo dinero. Cumpliendo de esta manera uno de los objetivos del Plan Nacional de Gobierno Electrónico de Ecuador, el cuál es el de mejorar la calidad de vida de las personas.

- Dentro de las estrategias formuladas, en base a los resultados obtenidos se destacan: las estrategias sociales y de participación ciudadana; las estrategias de territorio y aplicabilidad; y las estrategias de implementación de nuevas tecnologías, todas estas relacionadas con el aumento de la eficiencia y eficacia del servicio electrónico ofertado a la ciudadanía. Es decir, que dentro de las estrategias se destaca la implementación de espacios públicos, en donde, la ciudadanía pueda acceder de forma gratuita y segura a los servicios electrónicos, siempre y cuando exista las capacidades tecnológicas y de comunicación necesarias para hacer uso de las consultas del impuesto predial urbano y rural.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

Con base al análisis realizado y los resultados obtenidos, se presentan las siguientes recomendaciones:

- Potenciar los procesos de gobierno electrónico dentro de la Municipalidad de Tulcán, mediante el impulso de capacitaciones y socialización del uso de plataformas virtuales de la institución, con la finalidad de aumentar la oferta de servicios electrónicos hacia la ciudadanía, mejorando así la eficacia y eficiencia de los procesos internos de la municipalidad y contribuyendo al componente Nacional de Gobierno Abierto como servicio público digital.
- Para mantener la eficacia de los procesos electrónicos ofertados por el GAD Municipal de Tulcán, se debe socializar los procesos relacionados a la reducción de brechas digitales, la transparencia y seguridad de la información, y la adopción y adaptación de nuevas tecnologías, con la finalidad de garantizar que los servicios electrónicos sean accesibles, seguros y eficientes.
- Para mantener la eficiencia de los procesos electrónicos, se debe mantener y fortalecer los procesos con base a la accesibilidad, la estandarización y la

excelencia, con la finalidad de mejorar la experiencia de usuario y reducir los costos de operación.

- Se recomienda mantener los estándares de calidad y excelencia de los servicios electrónicos públicos, especialmente los ofertados por el GAD Municipal de Tulcán con la consulta de impuesto predial urbano y rural, con la finalidad de garantizar que estos servicios cumplan con sus objetivos y mejorar la calidad de vida de las personas y afianzar las relaciones entre la ciudadanía y el Estado.

## REFERENCIAS

- Arango, X., Estrada, O., y Hernández, J. (2019). *Análisis de los portales Web en la gestión gubernamental de los municipios del Estado de Nuevo León, México. Revista Estudios de Administración*, 1 - 17. [://C:/Users/hp/Downloads/55397-1479-189387-1-10-20191204.pdf](https://www.redalyc.org/pdf/55397-1479-189387-1-10-20191204.pdf)
- Ayara, R., y Porrúa, M. (2016). *América Latina Puntogob: Casos y tendencias en gobierno electrónico*. Santiago de Chile: AICD - OEA.
- Banco de Desarrollo de América Latina. (2014). *Gobierno electrónico y capacidades estatales en América Latina y el Caribe: Estudio exploratorio en centros urbanos y agencias tributarias nacionales*. Centro de implementación de políticas públicas para la equidad y el crecimiento, CIPPEC.
- Barragán, X. (25 de Mayo de 2020). Gobierno Electrónico de Ecuador. Redalyc, 22 - 29. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/676/67668438005/html/>
- Binimelis, H. (2017). Gobierno electrónico como tecnología de inclusión social. Reflexiones desde el Trabajo. (U. F. Catarina, Ed.) *Revista Katálisis*, XX(3), 448 - 457. <https://www.redalyc.org/pdf/1796/179653096014.pdf>
- CEPAL. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Santiago de Chile: Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES).
- CLAD. (2017). *Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico*. Caracas: Venezuela: IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado.
- Criado, J., García, J., y Gil, R. (2015). Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas: Estado actual y tendencias futuras en América. (A. Centro de Investigación y Docencia Económicas, Ed.) *Revista Gestión y Política Pública*, 3- 48. <https://www.redalyc.org/pdf/133/13331692001.pdf>
- Figuroa, L. (2019). Población, muestra, tipo de muestra y elementos de muestreo. 60 - 72.
- Guédez, J. (2019). Implicaciones de la gobernanza electrónica: actores e interacción. *Revista Compendium*, XXII(42), 37 - 49. <https://www.redalyc.org/journal/880/88062542004/html/>
- Guevara, G., Verdesoto, E., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 123 - 173.
- López, S., y García, R. (2016). Ciudadanos y gobierno electrónico: la orientación al ciudadano de los sitios Web municipales en Colombia para la promoción de la participación. (P. U. Javeriana, Ed.) *Revista Universitas Humanística* (82), 279 - 304. <https://www.redalyc.org/pdf/791/79145845011.pdf>



- MINTEL. (2018). *Desarrollo de Gobierno Electrónico en la Administración Pública de Ecuador*. Quito: Ecuador: Subsecretaría de Gobierno Electrónico. <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/10/Desarrollo-de-Gobierno-Electr%C3%B3nico-en-la-Administraci%C3%B3n-P%C3%ABlica-de-Ecuador-1.pdf>
- MINTEL. (2014). *Plan de Gobierno Electrónico 2014 - 2017*. Quito: Ecuador: Secretaría Nacional de la Administración Pública.
- Menzel, D. (1998). Issues and Challenges Facing Public
- Naser, A., & Concha, G. (2013). *El gobierno electrónica en la gestión pública*. Santiago de Chile: Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES). Obtenido de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/1/S1100145\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/1/S1100145_es.pdf)
- Ñaupas , H., Mejía , E., Novoa , E., y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación: Cuantitativa - cualitativa y Redacción de la Tesis* (Cuarta ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Ocampo, D. (2019). Investigación bibliográfica, características, aplicación e importancia. *Investigalia*, 50 - 62.
- Orrego, C. (2004). “*Los caminos hacia el e-Gobierno: estrategias y recomendaciones*”. *En América Latina puntogob: Casos y tendencias en gobierno electrónico*. Santiago de Chile: FLACSO.
- Oszlak, O., & Kaufman, E. (2014). *Teoría y práctica del gobierno abierto*. Buenos Aires: Organización de los Estados Americanos.
- Pérez, R., Camacho, O., Mena, E., y Arroyo, G. (2015). Análisis general del gobierno electrónico en México. (U. d. Guadalajara, Ed.) *Paakat: Revista de Tecnología y Sociedad* (9), 1 -11. <https://www.redalyc.org/pdf/4990/499051500010.pdf>
- Rojas, M. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. *Revista REDVET*, 1 -14. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/636/63638739004.pdf>
- Sanca, M. (2011). Tipos de Investigación científica. *Revista de Actualización Clínica*, 621 - 624. Obtenido de [http://www.revistasbolivianas.org.bo/pdf/raci/v12/v12\\_a11.pdf](http://www.revistasbolivianas.org.bo/pdf/raci/v12/v12_a11.pdf)
- Sánchez, Jimena; Gasparín, José; Diéguez, Gonzalo. (2014). *Gobierno electrónico y capacidades estatales en América Latina y el Caribe: Estudio exploratorio en centros urbanos y agencias tributarias nacionales*. Centro de implementación de políticas públicas para la equidad y el crecimiento, CIPPEC.

- Secretaría Nacional de la Administración Pública. (2014). *Guía de Política Pública de Datos Abiertos*. Quito: Ecuador: SNI.
- Secretaría Técnica de Planificación Ecuador. (2018). *Catálogo de datos abiertos gubernamentales*. Quito: Ecuador: Sistema Nacional de Información. <https://sni.gob.ec/datosabiertos>
- Segura, D., Suárez, S., y Velendia, J. (2016). El gobierno electrónico en las administraciones tributarias de América Latina. (P. N. Colombia, Ed.) *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, VII(2), 50 - 65. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/5177/517754054007.pdf>
- Villoria, M., y Ramírez, Á. (2017). Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo: Un análisis desde la teoría política. (A. Centro de Investigación y Docencia Económicas, Ed.) *Revista y Política Pública*, 69 - 103. <https://www.redalyc.org/pdf/133/13331692003>
- Wermer, A. (2018). Transparencia y el gobierno electrónico - dos herramientas del buen gobierno. (U. d. Hemisferios, Ed.) *Razón y Palabra* (61), 1 - 11.

## ANEXOS

### Anexo 1. Certificado del abstract por parte de idiomas

Tulcán, 29 de enero de 2024

### CERTIFICADO

Yo, María Teresa Rodríguez de Verenzuela, con cédula de ciudadanía N° 1759039371, docente del Centro de Idiomas Extranjeros y Lenguas Nativas CIDEN – UPEC, certifico que revisé y corregí la traducción del Abstract del Trabajo Tema: "Hacia una gobernanza electrónica en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del cantón Tulcán: diseño de estrategias de servicios electrónicos en la consulta del impuesto predial urbano y rural prestados a la ciudadanía", mismo que pertenece al señor Juan Manuel Lara Montenegro con cédula de ciudadanía N.º 0401596005 estudiante del Programa de Maestría en Administración Pública de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

Atentamente,



Dra. María Teresa Rodríguez de Verenzuela

C.I: 1759039371

DOCENTE CIDEN – UPEC

## Anexo 2. Formulario estructurado aplicado



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**  
**ENCUESTA DE PERSEPCIÓN PÚBLICA**

Registro

El propósito de la presenta encuesta es recolectar información necesaria para conocer la eficiencia de los servicios públicos de consulta del impuesto predial urbano y rural, prestados a la ciudadanía por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán.

**INTRUCCIONES:** Seleccione y marque con una **X** la respuesta que más se aproxime al contexto investigativo

**Valoraciones:** (1) Muy en desacuerdo, (2) Algo en desacuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) Algo de acuerdo, (5) Muy de acuerdo.

### DATOS GENERALES

<b>Nombres y Apellidos del encuestado</b>	
<b>Teléfono de contacto</b>	
<b>Correo Institucional</b>	
<b>Unidad Administrativa a la que pertenece</b>	

### Eficiencia de los servicios públicos ofertados por el GAD Municipal de Tulcán

TRANSPARENCIA	Valoraciones				
	1	2	3	4	5
Se emite normas que estandaricen los instrumentos y la gestión de la participación electrónica en le Municipalidad de Tulcán.					
Se incluye temáticas de gestión en base a la participación ciudadana con las que se pueda tomar decisiones en conjunto.					
La incentiva la colaboración ciudadana para mejorar los servicios electrónicos prestados por la Municipalidad de Tulcán.					
Se capacita a la ciudadanía del Cantón Tulcán sobre la temática de participación electrónica.					
Se socializa los resultados esperados en la prestación del servicio electrónico de consultas hacia la ciudadanía.					

ACCESIBILIDAD	Valoraciones				
	1	2	3	4	5
Se incrementa la participación y co-creación ciudadana por medios electrónicos.					
Se potencializa la intervención electrónica por parte de la ciudadanía de Tulcán.					
Se aumenta la presencia móvil gubernamental.					
Se promueve el uso de datos abiertos gubernamentales hacia la ciudadanía de Tulcán.					
Se genera campañas a los ciudadanos de Tulcán sobre los beneficios de la participación sobre consultas electrónicas.					

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	Valoraciones				
	1	2	3	4	5
Se impulsa en el GAD Municipal de Tulcán la protección de datos personales.					
Existen normas y reglamentos internos que gestionen la información de la ciudadanía.					
Las bases de datos obtenidas en el proceso de consulta electrónica son resguardadas por el funcionario pertinente.					
La información de la ciudadanía es resguardada con la debida seguridad informática a fin de evitar hackeos o robo de datos.					
Existen las medidas de seguridad y respaldos necesarios para evitar pérdidas de información perteneciente a la ciudadanía del Cantón Tulcán.					

ESTANDARIZACIÓN DE LA PLATAFORMA WEB	Valoraciones				
	1	2	3	4	5
Existe homogeneización en el sitio Web Gubernamental.					
Se ha dispuesto que los servicios electrónicos actuales permitan el acceso a consultas desde dispositivos móviles.					
Se ha creado espacios visibles y de libre uso para acceder a los servicios electrónicos de la Municipalidad de Tulcán.					
Se ha implementado información complementaria para acceder de manera directa hacia los servicios electrónicos ofertados por la Municipalidad de Tulcán.					
La presentación visual de la Plataforma Web cumple con los requerimientos gubernamentales necesarios.					

ADOPCIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS	Valoraciones				
	1	2	3	4	5
Se aumentado el uso de la nube y la red gubernamental para la administración de datos.					
Se impulsa la reutilización del Software estatal dentro del área de consultas públicas.					
Se implementa inventarios tecnológicos y de conocimiento hacia la ciudadanía.					
Se ha implementado la digitalización de las oficinas públicas para consultas de pagos de impuestos prediales.					
Existe el crecimiento de la interoperabilidad con las demás áreas administrativas de la Municipalidad de Tulcán.					

REDUCCIÓN DE BRECHAS DIGITALES	Valoraciones				
	1	2	3	4	5
Se oferta servicios electrónicos gubernamentales para grupos de atención prioritaria					
El alcance de los servicios electrónicos, es conocido por la ciudadanía de las zonas rurales de Tulcán.					
Existe la disposición gubernamental para capacitar a la ciudadanía sobre el uso de tecnologías de información para el acceso a los servicios electrónicos.					
Existen Infocentros municipales los cuales se presten hacia el acceso universal para el uso de los servicios electrónicos.					
El alcance de los servicios electrónicos por parte de la Municipalidad de Tulcán es gratuito y no presenta costo alguno hacia la ciudadanía.					

EXCELENCIA Y CALIDAD	Valoraciones				
	1	2	3	4	5
Se mejora de manera frecuente la calidad de los servicios electrónicos ofertados por la Municipalidad.					
Se controla y evalúa el correcto funcionamiento del servicio electrónico de manera frecuente.					
Existen los complementos necesarios para que la ciudadanía de Tulcán pueda acceder de manera fácil y rápida.					
Existe la gestión necesaria para mejorar el servicio electrónico de consulta de impuesto predial.					
La funcionalidad del servicios electrónico de consulta de pago de impuesto predial es óptimo y no presenta fallas.					

### Servicios electrónicos del GAD Municipal de Tulcán

SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Valoraciones				
	1	2	3	4	5
Existen reclamos frecuentes sobre el servicio electrónico de consulta de pago de impuesto predial.					
Existen reclamaciones generalizadas por parte de la ciudadanía.					
Existe un formulario de atención directa post consulta sobre el servicios electrónico.					
Existen frecuencias permanentes de búsquedas de información por usuarios identificados.					
Existen contraposiciones sobre el uso de los servicios electrónicos por parte de la ciudadanía.					

EXPECTATIVAS DEL USUARIO	Valoraciones				
	1	2	3	4	5
Existen valoraciones positivas sobre la implementación de servicio electrónico gubernamentales.					
La ciudadanía de Tulcán optimiza tiempos y recursos para acceder a los servicios municipales.					
Existe el mínimo esfuerzo por parte de la ciudadanía para acceder a los servicios de consulta electrónica.					
Las opiniones ciudadanas favorecen al mejoramiento del servicio electrónico de consulta.					
La valoración del servicio ofertado supera las expectativas de la gestión de gobernanza electrónica.					

Coordinador:

Encuestado:

Encuestador:

Lugar y fecha:

*Gracias por su colaboración*

## Anexo 4. Cuestionario aplicado



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**  
**ENTREVISTA DE PERSEPCIÓN PÚBLICA**

El propósito de la presenta ENTREVISTA es recolectar información necesaria para conocer la eficiencia de los servicios públicos de consulta del impuesto predial urbano y rural, prestados a la ciudadanía por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán.

DATOS GENERALES	
Nombres y Apellidos del encuestado	
Teléfono de contacto	
Correo Institucional	
Unidad Administrativa a la que pertenece	

**Servicios electrónicos prestados por el Gobierno Autónomo Descentralizado de la  
Municipalidad de Tulcán**

### 1. Satisfacción del usuario

- a) ¿Cuál es la mejor estrategia que ha implantado el GAD de Tulcán, para mejorar la utilización de los servicios electrónicos referente a la consulta del pago del impuesto predial urbano y rural?

---

---

- b) ¿La satisfacción sobre el uso de los servicios electrónicos responde a los objetivos del Gobierno electrónico, con bases a la participación ciudadana y la transparencia?

---

---

- c) ¿Cómo se mide la satisfacción del usuario en base a la oferta de los servicios electrónicos prestados por el GAD de Tulcán?

---

---

## 2. Expectativas del usuario

- a) ¿Cuáles son las valoraciones de la ciudadanía en base a la implementación de servicios electrónicos, especialmente para el proceso de consulta de pago del impuesto predial urbano y rural?

---

---

---

- b) ¿Se cumple de manera eficaz el requerimiento de la ciudadanía para acceder a los servicios electrónicos de manera rápida y que no involucre tiempo y recursos?

## 3. Servicios digitales activos

- a) ¿Los servicios electrónicos actuales y que son ofertados por el GAD de Tulcán, son suficientes para cubrir con las necesidades de la población?

---

---

---

- b) ¿Cuáles son los servicios electrónicos que son visitados con mayor recurrencia dentro de la plataforma WEB, por parte de la ciudadanía de Tulcán?

---

---

---

<b>Coordinador:</b>	<b>Entrevistado:</b>	<b>Entrevistador:</b>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Lugar y fecha:</b>	<i>Gracias por su colaboración</i>	
<input type="text"/>		