

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: “El Gobierno Electrónico y su incidencia en la prestación de servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Huaca.”

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

AUTORAS: Carlosama Ceballos Jaqueline Elizabeth
Roldán Pin Leonela Carolina

TUTOR: Msc. Almeida Burbano Diego Guillermo

Tulcán, 2024

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que las estudiantes Carlosama Ceballos Jaqueline Elizabeth y Roldán Pin Leonela Carolina con el número de cédula 0401911615 y 1312579129 respectivamente han desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "El Gobierno Electrónico y su incidencia en la prestación de servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Huaca"

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

Msc. Almeida Burbano Diego Guillermo

TUTOR

Tulcán, febrero de 2024

AUTORÍA DE TRABAJO

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

Nosotras, Carlosama Ceballos Jaqueline Elizabeth y Roldán Pin Leonela Carolina con cédula de identidad número 0401911615 y 1312579129 respectivamente declaramos que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que hemos llegado son de nuestra absoluta responsabilidad.



Carlosama Ceballos Jaqueline Elizabeth

AUTORA



Roldán Pin Leonela Carolina

AUTORA

Tulcán, febrero del 2024

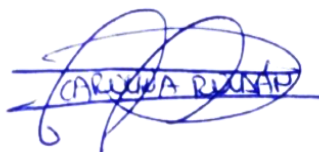
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Nosotras, Carlosama Ceballos Jaqueline Elizabeth y Roldán Pin Leonela Carolina declaramos ser autoras de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "El Gobierno Electrónico y su incidencia en la prestación de servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Huaca" y se exime expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



Carlosama Ceballos Jaqueline Elizabeth

AUTORA



Roldán Pin Leonela Carolina

AUTORA

Tulcán, febrero de 2024

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por darme la oportunidad de concluir un capítulo más en mi vida, gracias a mis padres, en especial a mi mamá Martha Ceballos, que ha sido un apoyo fundamental gracias, por inculcar en mí valores y cualidades que han hecho posible luchar y no rendirme para lograr mis objetivos, a mis hermanas Abg. Martha Puetate, Lcda. Alejandra Puetate, Tnlga. Lady Carlosama y Diana Carlosama, por ser una compañía constante, por ser ese ejemplo de lucha y perseverancia para lograr cada uno de nuestros sueños.

Gratitud a mis profesores quienes guiaron mis pasos académicos con mucha vocación y profesionalismo, en especial a mi tutor de tesis MSC. Diego Almeida, quiero extender mi agradecimiento a mi compañera de tesis por formar parte de toda mi trayectoria académica y con ella poder haber hecho realidad uno de nuestros sueños más anhelados. A todos los mencionados mis más sinceros agradecimientos.

Carlosama Ceballos Jaqueline Elizabeth.

Agradezco en primer lugar a Dios por haberme otorgado una familia maravillosa y haberme guiado en esta etapa de mi vida dándome la sabiduría e inteligencia para alcanzar con éxito mis metas propuestas.

A mis padres Rosa Pin y Jimmy Roldán, quienes han creído en mí siempre, y se han convertido en mi mayor motor e inspiración dándome un ejemplo de superación, humildad, sacrificio y enseñándome a valorar todo lo que tengo. A mi hermana Coraima, por creer en mí y aprender de mí también, por siempre estar junto a mí dándome su apoyo y alegrarse por mis logros.

A todas las personas que se han convertido en parte fundamental de mi crecimiento profesional, a mi familia, amigos y docentes, gracias por su apoyo constante, agradezco también de manera especial y sincera a mi tutor el MSC. Diego Almeida por su apoyo, confianza y su capacidad para guiar este trabajo de titulación.

Roldán Pin Leonela Carolina.

DEDICATORIA

A Dios mi guía y mi fortaleza que ha iluminado mis pasos a lo largo de este recorrido académico, a mis padres, en especial a mi madre, por su amor incondicional, su apoyo y su paciencia, a mis Hermanas por ser un ejemplo a seguir y apoyarme incondicionalmente, gracias a sus consejos y buenos deseos que hicieron que hoy por hoy pueda cumplir uno de los objetivos más importantes en mi vida.

Carlosama Ceballos Jaqueline Elizabeth.

Mi trabajo de titulación lo dedicó a Dios, por haberme dado la vida y permitirme convertir en lo que soy ahora, a mis padres quienes han sido un ejemplo para seguir y mi sustento para llevar a cabo este logro en mi vida y poder crecer como profesional, en especial a mi madre por haber confiado siempre en mí y estar ahí cuando más la necesite brindándome su ayuda. A mi hermana por siempre brindarme su apoyo incondicional y acompañarme a lo largo de mi vida. A mi compañera de tesis, por su dedicación y su esfuerzo en este trabajo, y por convertirse en una gran amiga durante todo el trayecto de formación, por no rendirse ni darse por vencida cuando las cosas no salían como las esperábamos, por no dejarme sola y brindarme su amistad sincera.

Roldán Pin Leonela Carolina.

ÍNDICE

RESUMEN.....	13
ABSTRACT	14
INTRODUCCIÓN	15
I. PROBLEMA	16
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	17
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	17
1.4 OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	19
1.4.1 Objetivo general.....	19
1.4.2 Objetivos Específicos.....	20
1.4.3 Preguntas de Investigación	20
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	21
2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	21
2.2 MARCO CIENTÍFICO	25
2.2.1 Teoría de la Gobernanza.....	27
2.2.2 Gobernanza electrónica	30
2.2.3 Teoría Nuevo Servicio Público	31
2.3 MARCO TEÓRICO	33
2.3.1 Administración Pública	33
2.3.2 El paradigma de la administración pública digital	35
2.3.3 Participación ciudadana	36
2.3.4 Gobierno abierto.....	37
2.3.5 Gobierno electrónico.....	38
2.3.6 Gobernabilidad electrónica	39

2.3.7 Gobierno electrónico en Ecuador.....	39
2.3.8 Plan Nacional de Gobierno Electrónico	39
2.3.9 Gobiernos locales y gobierno electrónico.....	40
2.3.10 Portales y sitios web	40
2.4. Servicios públicos.....	41
2.4.1 Origen de los servicios públicos	41
2.4.2 Los servicios públicos.....	42
2.4.3 Clasificación de los servicios públicos	43
2.4.4 Características de los servicios públicos	44
2.4.5 Tipos de servicios públicos	45
2.4.6 Elementos o Principios Fundamentales de los Servicios Públicos.....	45
2.4.7 Servicios electrónicos	47
2.4.8. Servicios Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Huaca	49
2.4.9 Modelo SERVQUAL	50
2.5 MARCO LEGAL.....	51
2.5.1 Constitución de la Republica del Ecuador	51
2.5.2 Ley orgánica para transformación digital y audiovisual	52
2.5.3 Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos	53
2.5.4 Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.....	53
2.5.5 Ley Orgánica de Servicio Público	54
2.5.6 Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado	54
2.5.7 Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas	55
2.5.8 Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización.....	55

2.5.9 Plan Nacional de Gobierno Electrónico	56
2.5.10 Estatuto Orgánico Funcional de Gestión Organizacional por procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Huaca.....	57
III. METODOLOGÍA	58
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO.....	58
3.1.1. Enfoque	58
3.1.2. Tipos de investigación.....	58
3.1.2.1. Niveles de investigación	60
3.1.2.2 Diseño de la investigación.....	61
3.2 IDEA A DEFENDER.....	61
3.3 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	61
3.3.1. Definición de las Variables	61
3.3.2. Operacionalización de Variables	62
3.4 MÉTODOS A UTILIZAR	62
3.4.1 Métodos	62
3.4.2 Técnicas e instrumentos de investigación.....	63
3.5 ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	64
3.5.1. Población y Muestra.....	64
3.5.2 Instrumentos de investigación	65
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	67
4.1 RESULTADOS.....	67
4.2. DISCUSIÓN	95
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	100
5.1. CONCLUSIONES	100
5.2. RECOMENDACIONES.....	101

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	104
VII. ANEXOS.....	112

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Clasificación de Servicios Públicos.....	44
Tabla 2. Constitución de la Republica del Ecuador	51
Tabla 3. Ley orgánica para transformación digital y audiovisual.....	52
Tabla 4. Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos	53
Tabla 5. Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública	53
Tabla 6. Ley Orgánica de Servicio Público	54
Tabla 7. Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado	54
Tabla 8. Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas.....	55
Tabla 9. COOTAD	56
Tabla 10. Plan Nacional de Gobierno Electrónico	56
Tabla 11. Estatuto Orgánico Funcional de Gestión Organizacional	57
Tabla 12. Operacionalización de Variables.....	62
Tabla 13. Recursos	66
Tabla 14. Uso de las TIC.....	67
Tabla 15. Página web	68
Tabla 16. Nivel de satisfacción en la página web	68
Tabla 17. Servicios en plataformas virtuales.....	69
Tabla 18. Red gratuita en espacios públicos.....	70
Tabla 19. Funcionamiento de equipos tecnológicos.....	71
Tabla 20. Seguridad de la información	72
Tabla 21. Servicio de internet	72
Tabla 22. Capacitación a la ciudadanía	73
Tabla 23. Cooperación interinstitucional.....	74
Tabla 24. Instalaciones del GAD Municipal	75
Tabla 25. Capacidad de respuesta del GAD.....	75
Tabla 26. Nivel de satisfacción de los usuarios	76
Tabla 27. Sentido de responsabilidad de funcionarios públicos.....	77

Tabla 28. Capacitación del personal.....	77
Tabla 29. Cualidades de credibilidad y honestidad.....	78
Tabla 30. Atención al usuario.....	79
Tabla 31. Tabulación cruzada.....	80
Tabla 32. Interpretación de respuestas entrevista 1.....	81
Tabla 33. Interpretación de respuestas entrevista 2.....	85
Tabla 34. Interpretación de respuestas entrevista 3.....	87
Tabla 35. Interpretación de respuestas entrevista 4.....	90
Tabla 36. Interpretación de respuestas entrevista 5.....	92

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resultado uso de las TIC.....	67
Figura 2. Resultado de ingresos a página web.....	68
Figura 3. Resultado del nivel de satisfacción en la página web.....	69
Figura 4. Análisis de servicios en plataformas virtuales.....	70
Figura 5. Resultado de red gratuita en espacios públicos.....	70
Figura 6. Resultado de funcionamiento de equipos tecnológicos.....	71
Figura 7. Resultado de la seguridad de la información.....	72
Figura 8. Resultado de servicio de internet.....	73
Figura 9. Resultado de capacitación a la ciudadanía.....	73
Figura 10. Resultado de cooperación interinstitucional.....	74
Figura 11. Resultados de instalaciones del GAD municipal.....	75
Figura 12. Resultado de capacidad de respuesta del GAD.....	76
Figura 13. Resultado de nivel de satisfacción de los usuarios.....	76
Figura 14. Resultado de sentido de responsabilidad de los funcionarios.....	77
Figura 15. resultado de capacitación del personal.....	78
Figura 16. Resultado cualidades de credibilidad y honestidad.....	78
Figura 17. Resultado de atención al usuario.....	79

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Acta de sustentación de Pre-Defensa de Trabajo de Integración Curricular.....	112
Anexo 2. Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.....	114
Anexo 3. Encuesta realizada a la población.....	116

Anexo 4. Entrevista realizada a los funcionarios del GAD San Pedro de Huaca	120
Anexo 5. Evidencia de aplicación de encuestas	122
Anexo 6. Evidencia de aplicación de entrevista	123

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo analizar el gobierno electrónico en el Cantón San Pedro de Huaca y a su vez identificar como este mecanismo incide en la prestación de servicios públicos. Esta investigación busca fomentar que los diferentes Gobiernos Autónomos locales involucren en sus administraciones mecanismos de desarrollo tecnológico para una mejor prestación de servicios públicos y de esta manera poder automatizar diferentes procesos que mejoren el sentido de calidad eficiencia, eficacia y participación del ciudadano; El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Huaca ha viabilizado la implementación del gobierno electrónico por medio de diferentes factores. El enfoque aplicado en este proyecto de investigación es de tipo cuali-cuantitativo, debido a que se realizaron diferentes procesos de investigación y aplicación de instrumentos como la encuesta a la ciudadanía y entrevistas para percibir la experiencia institucional en diferentes funcionarios públicos. Los resultados demostraron que no se evidencia progreso en el tema de gobierno electrónico y ha detenido su desarrollo limitándose a implementar un sitio web, el cual es de poco acceso y brinda una escasa información a quienes quieren hacer uso de este. Finalmente, se concluye que el Gobierno autónomo Municipal de Huaca necesita desarrollar diferentes estrategias bajo el apego del Plan Nacional de Gobierno Electrónico para implementar este mecanismo de automatización y poder brindar sus servicios bajo un criterio de inclusión, participación, eficiencia y eficacia.

Palabras clave: Gobierno Electrónico, servicios públicos, participación ciudadana, eficiencia, eficacia, desarrollo tecnológico, Gobiernos Autónomo.

ABSTRACT

The objective of this research is to analyze electronic government in the San Pedro de Huaca Canton and at the same time identify how this mechanism affects the provision of public services. This research seeks to encourage the different local Autonomous Governments to involve technological development mechanisms in their administrations for a better provision of public services and in this way to be able to automate different processes that improve the sense of quality, efficiency, effectiveness and citizen participation; The Municipal Decentralized Autonomous Government of the San Pedro de Huaca Canton has made the implementation of electronic government viable through different factors. The approach applied in this research project is qualitative-quantitative because different research processes and application of instruments such as the citizen survey and interviews were carried out to perceive the institutional experience of different public officials. The results showed that there is no evidence of progress in the issue of electronic government and its development has stopped, limiting itself to implementing a website, which has little access and provides little information to those who want to use it. Finally, it is concluded that the Municipal Autonomous Government of Huaca needs to develop different strategies under the adherence of the National Electronic Government Plan to implement this automation mechanism and be able to provide its services under a criterion of inclusion, participation, efficiency, and effectiveness.

Keywords: Electronic Government, public services, citizen participation, efficiency, effectiveness, technological development, Autonomous Governments

INTRODUCCIÓN

El Gobierno Electrónico nace a partir de la necesidad de agilizar los trámites administrativos dentro de las instituciones públicas, esta alternativa es implementada por los gobiernos locales y regionales para fortalecer la gestión y a su vez beneficiar al ciudadano en cuanto a la manera de percibir la prestación de algún servicio público, esta herramienta busca mejorar los procesos que se realizan como también los servicios que prestan, sin embargo, se debe tomar en cuenta los recursos que disponen las entidades públicas para satisfacer con los requerimientos ciudadanos, entre las principales características de la aplicación de un gobierno electrónico está el uso constante de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, seguido de la eficiencia , eficacia , accesibilidad y responsabilidad administrativa.

Por otra parte , la Secretaria de Administración Pública conjuntamente con la Subsecretaria de Gobierno Electrónico han implementado el denominado "Plan Nacional de Gobierno Electrónico" en donde establecen el mejoramiento de las administraciones con el fin de satisfacer el requerimiento ciudadano, en este sentido el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Huaca deberá realizar planes de mejora en cuanto al uso y manejo de las Tics, con fines de mejorar los procesos administrativos , buscando la satisfacción del usuario y a su vez una mejor estructura organizacional capaz de cumplir con los niveles de credibilidad y confianza ciudadana hacia la institución.

En el desarrollo de este trabajo de investigación se utilizan teorías que sustentan a la indagación del tema, se plantea a la Teoría de la Gobernanza en donde se hace mención a las estructuras organizacionales y las funciones que deben cumplir para mantener el orden dentro de sus organizaciones, además se plantea a la Teoría del Nuevo Servicio Publico la cual refiere a la forma de prestar servicios públicos a la ciudadanía, haciendo cumplir los estándares de calidad y la prestación de servicios públicos que cumplan con las necesidades de la población. Es evidente que dentro del Cantón San Pedro de Huaca exista un desconocimiento por parte de la ciudadanía acerca de la Implementación de un modelo de gobierno electrónico, por lo tanto, el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Huaca deberá realizar mejoras en las formas de involucramiento ciudadano.

I. PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El gobierno electrónico a nivel mundial es una iniciativa que busca mejorar el desempeño gubernamental a través de fomentar la transparencia en la gestión de la administración pública. La necesidad de los gobiernos por transparentar, agilizar, optimizar y flexibilizar servicios ha motivado a los gobiernos a implementar el uso de las tecnologías de la información y comunicación con el fin de lograr gobiernos con más eficiencia y eficacia para proveer de servicios más rápidos y transparentes a los ciudadanos. (Naser y Concha, 2011)

En América latina el gobierno electrónico se ha desarrollado de una manera muy notoria durante la última década sin embargo es evidente la brecha digital que existe en diferentes países latinoamericanos. Según Criado y Gil-García (2013), menciona dos factores del gobierno electrónico; la oferta y la demanda, en el caso de la oferta hace referencia a los contenidos digitales ofrecidos por las administraciones públicas mediante el internet, la demanda es la capacidad de respuesta e interacción del ciudadano la cual es menor del 40% a nivel general, en América latina solo Uruguay y Chile son los países con mayor desarrollo digital, países como Colombia, Argentina y México se han enfocado en desarrollar su oferta de servicios públicos electrónicos a través de páginas, portales web y otros canales es decir, los gobiernos de dichos países han invertido más en la oferta que en lo que respecta a la mejora del acceso y la alfabetización digital.

En Ecuador para aprovechar el gobierno electrónico y fomentar la participación ciudadana se creó en el año 2017 el plan nacional de gobierno electrónico el cual busca facilitar a los ciudadanos involucrarse de manera activa en las decisiones que toma el gobierno (Plan Nacional de Gobierno Electronico, 2018). Para el año 2018 el Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (IDGE) ubico a Ecuador en el puesto 84 de 193 países, evidenciando un crecimiento constante, sin embargo, en nuestro país no existe un modelo establecido para la implementación de gobierno electrónico

llevando a los gobiernos locales a ejecutar diferentes formas de llevar a cabo el gobierno electrónico como la implementación de páginas web.

En la provincia del Carchi los Gobierno Autónomos Descentralizados de los diferentes cantones han tomado acciones para incluir el gobierno electrónico en sus administraciones, tal es el caso de la creación de páginas web para interacción del ciudadano donde se puede evidenciar planes de trabajo, rendición de cuentas, promocionar turismo entre otros servicios sin embargo el inconveniente más evidente es que la mayoría de páginas web municipales son canales de una sola vía, el principal incumplimiento encontrado es la falta de accesibilidad, y a esto se suma que los escasos servicios que prestan las páginas web son pocos utilizados ya que los usuarios prefieren utilizar el modelo tradicional para realizar algún trámite. (Suing, Barraqueta, y Carpio, 2018)

En el cantón Huaca el principal factor que impide dar paso al uso de las TIC y el gobierno electrónico, según un previo análisis al plan de desarrollo y ordenamiento territorial es el bajo índice de conectividad ya que apenas el 13.77% de la población cuenta con acceso a internet, por otro lado existe la necesidad de capacitación y alfabetización digital a ciertos grupos sociales, así como el interés del ciudadano por participar activamente. (GAD Municipal de Huaca, 2019)

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera el gobierno electrónico incide en la prestación de servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Huaca en el año 2019-2021?

1.3 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación está enfocada en el gobierno electrónico y la gestión pública, por lo tanto, se toma en cuenta a temas como el gobierno electrónico y su incidencia en la prestación de servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Huaca durante el periodo 2019 -2021, esto con el fin de analizar el uso de las tecnologías de la información y comunicación dentro del sistema administrativo del cantón y las funciones que se han llevado a cabo con las mismas.

Esta investigación permite realizar un análisis encaminado a la importancia del gobierno electrónico dentro de los servicios públicos, el cual permite desarrollar varios

mecanismos que influyen en la ejecución de espacios de colaboración, participación ciudadana y transparencia de la gestión pública convirtiéndolos eficientes y eficaces, la importancia de utilizar gobierno electrónico como mecanismo para optimizar los servicios públicos se basa en la iniciativa de mejorar el desempeño gubernamental a través de la transparencia dentro de la gestión administrativa y la colaboración de las y los ciudadanos.

Por otra parte, los servicios que prestan las administraciones públicas cada día se van modernizando y los Gobiernos Autónomos Descentralizados son parte de estos cambios, además, es importante que se pueda cumplir con lo establecido por el Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización señalado en el artículo 363 en el cual establece que los gobiernos seccionales deberán progresivamente prestar servicios electrónicos acorde al desarrollo de las tecnologías.

Este estudio acerca del gobierno electrónico y los servicios públicos en el Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del Cantón San Pedro de Huaca nos permitirá identificar la incidencia que existe dentro de la coordinación de procesos internos de gestión administrativa de la institución antes mencionada, con el propósito de llegar a obtener resultados claros y objetivos en cuanto a la mejora de la prestación de servicios y el manejo de las herramientas informáticas las cuales facilitarían procesos administrativos que fomentaran la transparencia y participación ciudadana.

Al hablar de gobierno electrónico podemos referirnos como un mecanismo que articula el buen gobierno y las administraciones públicas con la sociedad civil, la implementación de este componente implica que las entidades gubernamentales tengan un sistema digitalizado para distintos procesos que son ejecutados desde la institución, los cuales permiten que exista una mejor prestación de servicios en cuanto a la comunicación entre los ciudadanos y la administración que este llevando a cabo los procesos de mejorar las necesidades de la población, por lo tanto se plantea distintos proyectos y programas que ayudaran a resguardar la problemática que exista y a su vez evitar que sigan trascendiendo a futuro.

Esta investigación busca contribuir con el fortalecimiento en cuanto a estudios relacionados con el tema de gobierno electrónico y servicios públicos, a su vez el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Huaca debe regirse a las normas y estándares para emplear el buen uso y manejo de gobierno

electrónico , tomando en cuenta la Carta Iberoamericana de gobierno electrónico del año 2020 que establece principios que buscan precautelar el derecho que tienen los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con el Estado y a su vez la responsabilidad por parte de los gobiernos en proporcionar las herramientas necesarias para satisfacer dicho derecho.

La investigación se realiza con la finalidad de llegar a un análisis sobre el uso del gobierno electrónico y la prestación de servicios públicos en el cantón ya antes mencionado teniendo como beneficiarios directos a investigadores, estudiantes, jóvenes, adultos y personas con capacidades especiales del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Huaca los cuales son los principales favorecidos en el uso de las tecnologías de la información y comunicación vinculado con los servicios públicos eficientes y eficaces, es decir una administración más transparente y segura para los ciudadanos, por otra parte como beneficiarios indirectos hacemos mención a organizaciones sociales, fundaciones e instituciones educativas, los cuales buscan que los departamentos administrativos, se encarguen de llevar una ejecución optima en la prestación de servicios a la ciudadanía convirtiendo en sí, una administración con bases de credibilidad para todo el sector y la ciudadanía en general.

En resumen, dicha investigación tiene como finalidad lograr evidenciar servicios públicos eficaces con el manejo de las tecnologías, de igual manera se promueve la interacción del gobierno electrónico y la población cantonal con el fin de fortalecer la participación ciudadana a través del acceso a la información y servicios gubernamentales eficientes y eficaces ayudando en sí a la transparencia y colaboración ciudadana.

La presente investigación está encaminada en las líneas de investigación institucional de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi en base a estudios Globales, Estado, Gobierno y Sociedad bajo estudios de Gobernanza.

1.4 OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1 Objetivo general

Analizar el gobierno electrónico y su incidencia en la prestación de servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Huaca.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar las principales estrategias de gobierno electrónico adoptadas por el Gobierno Autónomo del Cantón San Pedro de Huaca.
- Determinar los servicios públicos que el Gobierno Autónomo del Cantón San Pedro de Huaca presta a la ciudadanía.
- Evaluar el nivel de incidencia del gobierno electrónico para la mejora en la calidad de servicios públicos en el Gobierno Autónomo del Cantón San Pedro de Huaca.

1.4.3 Preguntas de Investigación

- ¿Cuáles son las principales estrategias de gobierno electrónico adoptadas por el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Huaca?
- ¿Cuáles son los servicios públicos que el municipio del cantón San Pedro de Huaca presta a la ciudadanía?
- ¿Cuál es el nivel de incidencia del gobierno electrónico para mejorar la calidad de los servicios públicos en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Huaca?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de la presente investigación se ha recurrido a un primer trabajo desarrollado por Barragán Martínez (2019), el cual se denomina "el gobierno electrónico local del Ecuador" en esta investigación el autor se plantea como objetivo llevar a cabo un estudio del nivel de desarrollo y grado de madurez del gobierno electrónico local en el Ecuador utilizando como referencias fuentes secundarias y un modelo bidimensional aplicado a una muestra de 141 portales electrónicos de los diferentes gobiernos autónomos descentralizados.

Mediante este estudio se va a poder identificar las principales falencias que tienen los Gobiernos Autónomos Descentralizados al momento de llevar a la práctica el gobierno electrónico, así como la incidencia que tiene en la prestación de servicios públicos. Barragán Martínez (2019), en su estudio investiga diversas variables como la e-información, e-servicios, e-participación y e-transparencia.

El resultado en esta investigación según su autor Barragán Martínez (2019), indica que el gobierno electrónico como herramienta se encuentra en su primera fase de desarrollo e implementación, con información estática de limitado interés al ciudadano; además de pocas aplicaciones de comunicación en una y dos vías; con un bajo nivel de implementación de servicios públicos en línea que no disponen de transacciones seguras, así como limitados niveles de participación ciudadana y transparencia que no permiten la integración en línea del ciudadano con la gestión pública local. (Barragan Martinez, 2019)

La investigación de Barragán Martínez (2019), se vincula al presente trabajo investigativo debido a que hace un análisis a nivel nacional de cómo se ejecuta el gobierno electrónico en las administraciones de cada gobierno autónomo descentralizado ya que la implementación de esta herramienta permite un desarrollo inclusivo que tiene como finalidad mejorar, facilitar y transparentar las necesidades ciudadanas.

Como segundo aporte a nuestro trabajo tomamos en cuenta la investigación de Agurto Gómez (2020), la cual lleva como tema "gobierno electrónico: una herramienta para la mejora de los servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quijos" el autor plantea como propósito describir elementos, características, factores, actores, normativa, estructura organizacional y servicios públicos y relacionarlos con el gobierno electrónico, aplicando dos estudios como herramientas de diagnóstico, haciendo referencia al Índice de transparencia activa y el modelo evolutivo del gobierno digital realizado por el Banco Interamericano de Desarrollo.

Mediante el aporte de Agurto Gómez (2020), se va a identificar los principales factores políticos, económicos y sociales que inciden en la implementación de un modelo de gobierno electrónico, puesto que la implementación de este mecanismo consta de varias fases que inician con la presencia, la cual hace referencia al acceso de conectividad, la interacción que es la capacidad de las instituciones de ofrecer servicios a los ciudadanos, la transacción en la cual los ciudadanos tienen la opción de optar por un autoservicio, la transformación la cual permite involucrar culturalmente las instituciones, el ciudadano y la administración pública, y la participación democrática donde se busca la interacción en línea del gobierno y la población para llevar a cabo un proceso interno de toma de decisiones.

Agurto Gómez (2020), plantea como resultado de su investigación que el Gobierno Autónomo Descentralizado de Quijos en temas de transparencia, acceso a la información pública y datos abiertos es muy mínima en comparación de otras municipalidades evidenciándose aquí el escaso liderazgo político para una transformación digital, otras de las deficiencias diagnosticadas es que los sistemas de información son incipientes que a pesar de estar dentro de los planes de ordenamiento territorial no se los pone en práctica.

La investigación de Agurto Gómez (2020), se vincula directamente con nuestro trabajo investigativo debido a que realiza un estudio a una municipalidad pequeña donde se evidencia que el desarrollo digital es incipiente y su infraestructura aún no permite acciones de implementación por lo cual podemos evidenciar que es necesario implementar una infraestructura de conectividad la cual permita que todos los sectores de la sociedad puedan acceder de manera justa y democrática

al uso de las tecnologías de la información y comunicación y promover la cultura informática en todos los niveles de gobierno.

Un tercer trabajo pertenece a Cordero (2017), con su artículo el cual lleva por título "Los servicios públicos como derechos de los individuos" tiene como objetivo determinar las funciones que llevan a cabo los municipios como instancia de gobierno y el que hacer de las administraciones públicas, su finalidad es dar a conocer la importancia de los servicios públicos y el rol que cumplen para obtener la satisfacción de necesidades colectivas de la sociedad, los cuales son impartidos por parte de los municipios puesto que es una función principal de las administraciones públicas .

El escrito del autor Cordero (2017), menciona reconocer la perspectiva de la gestión como tarea municipal, ya que se entiende a la gestión como la organización y el manejo de una serie de recursos organizativos, financieros, humanos y técnicos, los cuales son proporcionados por parte del Estado a distintos sectores de la población todo con el fin de satisfacer las necesidades de bienes de consumo ya sea individual o colectivas. Las contribuciones que alcanzó esta investigación se determinaron en función de las bases de servicios públicos basados en transparencia, eficiencia, eficacia, colaboración y participación ciudadana con el fin de satisfacer necesidades sociales y optimizar las gestiones administrativas como herramientas de servicios públicos que mejoren la calidad de vida de la población.

La investigación de Cordero (2017), hace relación con el trabajo que se ha realizado puesto que indica de manera clara y específica como los servicios públicos deben tener una relación cercana con la sociedad a partir de las destrezas empleadas para lograr que los servicios brindados por el Estado sean responsables , transparentes , eficientes y eficaces, con la finalidad de que la población goce de los derechos que le corresponden como ciudadano, por lo tanto, queda claro que la prestación de los servicios públicos es una actividad que se le acredita al municipio esto para satisfacer junto con otras funciones de gestión lo que corresponde como un derecho humano, ya que la falta de los mismos es atentar contra el ciudadano, es decir, la no prestación de estos servicios es una violación a los derechos humanos de los individuos y de las comunidades.

Como cuarto aporte a esta investigación tomamos en cuenta el trabajo de Jiménez (2015), en su trabajo de investigación " los servicios públicos en el Estado institucional de derechos y justicia" en esta investigación el autor se plantea como objetivo

realizar un análisis basado en temas de mayor preocupación en Ecuador como es en sí, la duda de la prestación de servicios públicos, la falta de responsabilidad por parte del Estado o la deficiencia que existe dentro de las entidades de gobierno para cumplir con la satisfacción de la ciudadanía , haciendo cumplir a su vez uno de los derechos establecidos en la Constitución de la Republica y otros cuerpos normativos.

El trabajo de Jiménez (2015), demostró que los servicios públicos tienen una estrecha vinculación con el derecho administrativo y con el derecho social en general ya que los considera como parte esencial dentro de un Estado eficiente y eficaz , puesto que estos están manifestados para la sociedad en general sin discriminación alguna y por ende la prestación de los mismos se convierte en un deber primordial del Estado , el autor menciona que las rupturas del Estado y las malas administraciones se deben a los cambios y actualizaciones que se han presentado con las nuevas innovaciones.

Los resultados de la investigación de Jiménez (2015), se basaron en que la presencia de un servicio público debe ser verificado con reglas y teorías jurídicas esto con el fin de facilitar el funcionamiento , regulación y continuidad del servicio que la institución este impartiendo a la ciudadanía, el control tendría como resultado la satisfacción rápida y completa posible en necesidades de interés general, por lo tanto el autor establece que una parte del derecho administrativo de mayor importancia es la finalidad de la satisfacción de las necesidades vitales y más urgentes de la sociedad en general es por ello que la regulación que existe debe ser amplia y exhausta la cual permita que las y los ciudadanos cumplan con su derecho de obtener información libre y de acceso fácil todo con el fin de cumplir con el derecho de satisfacción ciudadana.

La investigación por parte de Jiménez (2015), hace un aporte amplio y conciso al presente trabajo de investigación, puesto que al mencionar a la prestación de servicios públicos y la satisfacción de los ciudadanos como un derecho primordial se señala al Estado como al autor principal encargado de controlar que las gestiones administrativas cumplan con ser eficientes y eficaces, lo cual ayuda a tener mayor credibilidad ciudadana.

Como quinto y último aporte se ha consultado a Parrales & Vegas (2022), en su investigación acerca de la "administración pública digital e inteligente desde la perspectiva de gobierno abierto. Caso de estudio GAD Provincial de Manabí" dichos autores hacen mención que el propósito de la investigación es la interpretación de

los principios de gobierno abierto los cuales dan impulso a la administración pública digital, dicho termino está asociado a la sistematización de procesos y a la agilidad que existe en cuanto a procesos administrativos , por otra parte la administración pública ha pasado por diversos procesos en busca de la modernización , reinención y la desburocratización de manera constante todo con el fin de desarrollar de modo distintivo los temas abordados en el sentido de las gestiones eficientes en cuanto al uso exclusivo de las nuevas tecnologías .

Los resultados de la investigación por parte de Parrales & Vegas (2022), se basaron en que, en cuanto al uso de las tecnologías la administración pública no se ha quedado atrás ya que su evolución ha sido sustantiva dando como resultado a un Estado moderno en donde se hace uso de diversas plataformas tecnológicas, convirtiendo en si a las administraciones más dinámicas y por lo tanto el servicio que se presta al usuario y los ciudadanos cumplen con todos los paradigmas de una administración eficiente y eficaz. Sin embargo, los investigadores plantean que el Estado ha planteado lineamientos para la apertura de gobiernos abiertos dentro del territorio ecuatoriano consolidando todos los ámbitos de la administración pública, teniendo como resultado instituciones de gobierno con mayor posibilidad de transparencia en los procesos que son ejecutados de manera interna, en los que incluso se haga participe a la ciudadanía como usuario directo de fiscalización en cuanto a las gestiones de desarrollo.

Como tal, los autores indican que las tecnologías de la información y comunicación son la base primordial para la ejecución de administraciones públicas que cumplan con los pilares de transparencia, legitimidad, eficiencia y eficacia, es decir gobiernos confiables para la ciudadanía en donde se ha hecho notar las principales finalidades de un gobierno electrónico con el manejo de servicios y administraciones públicas para uso y beneficio de la población, puesto que el fin es la incrementación de la calidad de los servicios que son ofertados por el Estado.

2.2 MARCO CIENTÍFICO

Interpretando a Weber (1991) la burocracia es el medio por el cual se transforma la acción comunitaria en una acción societal organizada racionalmente, esto quiere decir que la administración se ejerce de acuerdo a un aparato burocrático de jerarquía administrativa, el aparato burocrático a su vez, surge para favorecer a la sociedad en general. El surgimiento de la burocracia está linealmente relacionado

con el desarrollo del Estado moderno dado que Weber menciona a la burocracia y la organización del Estado esenciales para el logro de objetivos.

En este sentido, también se cita a Oszlak (2006), el cual analiza el rol de la burocracia en la política y en la implementación de políticas públicas, es así que define a la burocracia pública como el aparato más grande de la organización del Estado, se refiere a todos los funcionarios públicos del Gobierno en todas sus jerarquías elegidos y designados. Desde un enfoque diferente Weber considera a la burocracia como la forma de organización más compatible con los requerimientos del sistema capitalista, de acuerdo a los diferentes puntos de vista se caracteriza a la burocracia como un sistema de producción con la misión de satisfacer objetivos, expectativas y demandas ciudadanas.

Según Ramió y Salvador (2005), el concepto de la nueva gestión pública surge a través de una crisis democrática, la cual causaba un desequilibrio entre la demanda social y el aparato burocrático de los gobiernos, la denominada post burocracia propone en la práctica superar los principios institucionales de carácter weberiano, alegando su carácter caduco e inadecuado a las realidades contemporáneas de los países latinoamericanos. Sin embargo, la post burocracia da paso a conceptos como, la desregularización, gerencialización, privatización, externalización y servicios públicos gestionados por organizaciones público-privadas entre otros, todos estos conceptos intentando estructurar el paradigma de la nueva gestión pública. (p.27)

En este sentido, y dando respuesta a los problemas de eficacia directiva de los gobiernos surgen dos líneas de respuesta dando paso a la gobernabilidad y la gobernanza, los dos enfoques hacen referencia a la acción del gobierno y a la problemática de la capacidad gubernativa o directiva del gobierno y buscan su solución. El término gobernanza denota el conjunto de actividades que se llevan a cabo a fin de dirigir la sociedad, que implica la acción del gobierno e incluye a la acción de actores económicos y sociales. Aguilar (2010).

En cuanto a la teoría de las organizaciones según Mintzberg (1993), hace mención a las relaciones de poder entre varios actores, donde los más influyentes buscan controlar las decisiones y acciones de una determinada organización, la organización debe su existencia al grupo de dichos individuos los cuales buscan una misión en común y satisfacer algunas necesidades.

Las organizaciones se rigen por el poder de un individuo con el cual se enfrentan a la organización, es así que es fundamental poder controlar, los recursos, las habilidades técnicas y un conjunto de conocimientos que sean críticos para la organización. De esta manera la organización depende del grupo de personas quienes la conforman, los cuales son actores internos y externos que en conjunto trabajan para una misma organización a fin de satisfacer las necesidades de cada uno. (Mintzberg, 1993)

2.2.1 Teoría de la Gobernanza

La etimología de la palabra gobernanza viene de la palabra latina "gubernare" que significa manejar. En el idioma francés "gouvernance" es una palabra muy antigua la cual fue utilizada por primera vez por Carlos de Orleans en el siglo XV, dicha palabra describía entonces el arte de gobernar, este término resurge en 1937 para definir el proceso y las técnicas de organización y de gestión de una empresa, haciendo referencia especialmente a la rentabilidad y eficiencia dentro de la misma. (Launay, 2005)

La transferencia de este concepto a la esfera pública fue en el año 1973 por la denominada organización mundial "Trilateral", la cual estaba conformada por empresas y gobiernos occidentales (Estados Unidos, Japón, y la entonces Comunidad Económica Europea), esta organización proponía al mundo una modernización de las prácticas gubernamentales, ya para la década de los años ochenta el Consenso de Washington apoya y fortalece dicha propuesta, dicho de este modo la gobernanza se impone hoy como un concepto de las ciencias políticas, de la sociología, y de las organizaciones en general. (Launay, 2005)

La noción de gobernanza fue utilizada por primera vez en el Banco Mundial en el año de 1989 debido a la mala gobernanza de los Estados africanos, entonces surge la noción de una "buena gobernanza" entendida como un servicio público eficiente, un sistema jurídico fiable y una administración responsable frente a sus usuarios. (Launay, 2005)

La gobernanza según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo:

La gobernanza puede ser considerada como el ejercicio de la autoridad económica, política y administrativa con el objetivo de manejar las cosas de un país en todos los niveles. Ella engloba los mecanismos, procesos e instituciones por las cuales los ciudadanos y los grupos expresan sus intereses,

ejercen sus derechos jurídicos asumiendo sus obligaciones. (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo , 1994)

Todos los conceptos de gobernanza tienen origen en una visión neoliberal, la cual lleva a reconocer una cierta crisis del Estado y a comprenderlo de otra manera en articulación con la sociedad. (Launay, 2005)

Según Peters y Pierre (2002), definen a la gobernanza con un término de cambio en el significado de gobierno, haciendo referencia a un nuevo proceso de gobierno ,o al cambio que existe dentro de las condiciones de mandato y a los nuevos métodos en donde se gobierna a la sociedad , para los autores esta teoría radica en destacar los procesos de las instituciones en donde se reflejan intereses por el acto de gobernar, logrando en sí, una acción colectiva en el entorno de los asuntos públicos en aquellas situaciones en las que no es posible recurrir simplemente a la autoridad del Estado , del mismo modo esta teoría refiere a los patrones que nacen de gobernar actividades de los actores sociales , políticos y administrativos dando paso a la ordenación conjunta, es decir a los estrechos modos políticos como; soberanos , jurídicos, políticos , burocráticos o jerárquicamente organizados dentro de las organizaciones sociales y del Estado.

Interpretando a Peters & Pierre (2002), afirman que la gobernanza contemporánea sirve para salvar el límite entre lo público y lo privado en la continuación de los intereses colectivos , sin embargo los autores están en desacuerdo en que la gobernanza debería ser una alternativa al gobierno en la definición y la búsqueda de los objetivos colectivos , puesto que para ellos el Estado es el principal actor de la sociedad, hasta cierto punto esta teoría se asemeja más a los procesos que a la institución en si , por lo tanto la gestión de la gobernanza consiste en integrar los procesos de los diferentes niveles institucionales , de tal manera que se promuevan los intereses del sistema social.

Para Whittingham (2010), al igual que Pierre y Peters menciona que la gobernanza es la relación que existe entre varios actores implicados en el proceso de decisión , ejecución y evaluación de acciones sobre asuntos de interés público, este proceso puede ser caracterizado a su vez como el juego de poder en donde compite lo público por lo privado incluyendo a instituciones tanto formales como informales , dando paso a la interacción de los diversos actores que reflejan la calidad del sistema y afectan a los componentes y al sistema como tal .

Sin embargo, los autores en mención definen a la gobernanza como la totalidad de las interacciones entre los organismos públicos, privados y la sociedad civil las cuales están dispuestos a resolver los problemas sociales o a su vez la creación de oportunidades de la sociedad, dando paso a una teoría en donde la gobernanza incluye a todos los modelos de gobernabilidad, incluyendo la jerarquía.

Según Abitbol y Ostrom (2015), menciona que el concepto de gobernanza hace referencia al sistema de toma e implementación de decisiones en el sector público o en el sector privado, dicho sistema está constituido por un conjunto articulado de instituciones y actores. La efectividad del sistema depende de la relación entre gobernanza, cultura y desarrollo. Es así que Abitbol y Ostrom (2015), plantean un sistema de gobernanza policéntrica el cual se basa en que no existe una única autoridad o unidad jerárquica que controle el proceso, esta se desenvuelve bajo una arquitectura institucional que depende de un conjunto articulado que este compuesto por varios centros de decisión.

En este sentido, Abitbol y Ostrom (2015), plantea algunas ventajas de la gobernanza policéntrica como el conocimiento local, el cual hace referencia a que cada habitante de una jurisdicción conoce profundamente los sistemas políticos, sociales, económicos y culturales de cada territorio, otra de las ventajas es la construcción de confianza en la que se menciona que los habitantes puede generar las reglas del uso de servicios públicos lo cual esto generaría más confianza y participación entre autores, lo cual conlleva a menorar el uso de recursos económicos, monitoreo y control de la gestión. También, se menciona la disminución de costos de implementación, esto ya que a medida que se genera control de forma horizontal y dentro del contexto local el incumplimiento disminuye y las instituciones se hacen más legítimas generando así un menor costo de monitoreo y sanción.

Según Aguilar (2015), la gobernanza expresa la interdependencia que existe entre las capacidades directivas y las acciones que un gobierno puede poseer, es decir, es la capacidad de gobernar del gobierno y el patrón que este sigue en su ejercicio gubernativo de la sociedad, la gobernanza es el tipo de acciones que el gobierno decide practicar para relacionarse con los ciudadanos la cual se demuestra en acciones y resultados. En este, sentido el autor da a conocer la relación entre instituciones y recursos tanto económicos, informativos y administrativos, ya que los recursos son componentes de la acción de gobernar.

Por otra parte, Aguilar (2015), menciona que el concepto de gobernanza mantiene dos frentes, el primero hace referencia a la crisis de los gobiernos anteriores y a su forma de administración arcaica, y el segundo se inclina hacia el futuro, la modernización y la nueva forma de gobernar, es así como la nueva gobernanza es la relación del gobierno y la sociedad las cuales están interrelacionadas para llevar a cabo objetivos de convivencia fundamentales y coyunturales.

Quintero (2017), plantea que la gobernanza surge del modelo post burocrático y la corriente neo empresarial, donde influyen actores sociales y donde los Estados y las administraciones participan en procesos gobernantes, es decir, que los estados y sus diferentes administraciones deben participar en procesos que impliquen el desarrollo entre actores, la expedición de leyes y reglamentos ya no son suficientes para satisfacer los problemas y necesidades que enfrenta una población, la nueva gobernanza pública debe satisfacer nuevos criterios societales amplios e incluyentes para lograr un estatus y esto requiere de administraciones públicas abiertas e innovadoras.

Interpretando a Quintero (2017), la gobernanza es un tema de gobierno que hace relación a la parte administrativa, pero no solo se basa en ello, también incluye acciones en un nivel más alto que la prestación de servicios y bienes públicos, permite la inclusión de agentes económicos y sociales que conduce a mejores propósitos y a una reforma administrativa.

La teoría de la gobernanza se vincula con la investigación debido a que en ella se plantea la vinculación de los diferentes actores de la sociedad como es el gobierno, la sociedad civil y la empresa privada, todo esto con el fin de mejorar el logro de objetivos y lograr el bien común, ya que la gobernanza plantea no solo las aptitudes y capacidades para gobernar sino también los parámetros de eficiencia y eficacia con los que se resuelven los problemas sociales que cada vez son más amplios, en este sentido la teoría de la gobernanza propone el mejoramiento de la administración pública mediante acciones que permitan inclusión, desarrollo e innovación.

2.2.2 Gobernanza electrónica

Según Backus (2001), menciona que la gobernanza maneja dos dimensiones en relación con el gobierno electrónico, por un lado, está la democracia electrónica y por otro lado la gobernanza electrónica, de manera que esta última se construye

desde una perspectiva paradigmática de relación entre el gobierno y los ciudadanos y una parte operativa como el gobierno electrónico.

La Gobernanza electrónica parte desde el nivel de información, la cual consiste en la fase de presencia en la web para proveer información a los funcionarios y ciudadanos y pasa por el nivel de interacción que básicamente es el uso de herramientas interactivas como el correo electrónico, el chat y los motores de búsqueda para la comunicación entre gobierno, funcionarios y ciudadanos, la fase de transacción en la cual se concretan tramites a través de los portales de gobierno, como la declaración de impuesto, finaliza con la fase de transformación en la cual se concretan todos los procesos a través de una ventanilla única, un solo portal web para lograr todas las aspiraciones de la gobernanza electrónica. (Torres, 2012)

Según Torres (2012), menciona que la posibilidad de participar en asuntos públicos y en la toma de decisiones políticas son fortalecidas por el uso de las tecnologías de la información y comunicación, debido a que estas herramientas permiten una mayor intervención e involucramiento en la gestión gubernamental, la gobernanza electrónica permite una estructura organizacional mediante el uso de las tecnologías de la información dado que estas son consideradas como herramientas potenciadoras para promover redes electrónicas y fomentar la interacción entre actores locales, siendo el principal objetivo la transparencia administrativa y la transformación de la gestión pública.

2.2.3 Teoría Nuevo Servicio Público

Según López (2018), el Nuevo Servicio Público postula una nueva visión que va enfocado a partir el ciudadano y no desde el servicio, en este sentido, se rechaza que existan exclusivamente medidas basadas en la eficiencia y la eficacia que están definidas por el nuevo servicio público en donde se fomenta el comportamiento responsable en cuanto a la rendición de cuentas en el sector público, la cual debe basarse en la idea de que los administradores públicos se encuentran al servicio de los ciudadanos y el interés general de la población.

Según López (2018), afirmar que el modelo del nuevo servicio público coloca al poblador como el centro específico de la administración pública, tomando en cuenta los principios estipulados por las leyes como el de la democracia los cuales permiten una mejor gestión de los servicios públicos y a su vez generar un comienzo hacia un gobierno transparente, en donde los ciudadanos formen parte de la

sociedad desde la participación ciudadana e igualdad social, por otra parte, esta teoría defiende a los gobiernos, las administraciones y los funcionarios público haciéndolos creer que son y deben ser responsables ante las instituciones y el sector público, esto con el fin de no solo atender las leyes constitucionales, sino también a otras jurisdicciones y niveles de gobierno.

En concreto, el nuevo servicio público reformula y reinterpreta el papel que cumple el Estado hacia los ciudadanos y la comunidad, donde estos se relacionan con el propósito de forjar relaciones basadas en criterios de interés público, los cuales estén sustentados a los valores compartidos, sin embargo, este enfoque supera la visión de reducción de servicios públicos o instrumentos destinados a satisfacer las necesidades individuales de los consumidores o usuarios.

Además, la importancia de la implementación de teoría del nuevo servicio público se encuentra emparentada a la transformación de todos los niveles de gobierno como parte de la nueva modernización del Estado, siendo la eficiencia, eficacia y transparencia uno de los pilares fundamentales para la erradicación de las malas prácticas encajadas en los gobiernos dando paso a la desconfianza ciudadana y la misma exclusión de la democracia.

La teoría del servicio público es reconocida como una teoría que enmarca al Estado dentro de los derechos, busca cambiar el concepto de los aspectos más fundamentales dentro de la naturaleza del Estado como el dejar de ser un poder de mando y convertirse en una cooperación nacional la cual asegure el cumplimiento de los servicios públicos, es decir, que todos los gobiernos regionales sean la representación de un poder social en donde no se ponga límites para la sociedad y se pueda cumplir con el derecho de un servicio digno utilizado por la población, a su vez busca cambiar la idea sobre la participación que debe ser cumplida dentro de las funciones sociales, y no ser considerado como un derecho intangible en donde se refleja el pensamiento individualista del capitalismo.

Camargo (2018) citando a (Duguit 1921, p.27) definía servicio público como "toda actividad cuyo cumplimiento debe ser regulado, asegurado, y fiscalizado por los gobernantes, por ser indispensable a la realización y al desenvolvimiento de la interdependencia social, y de tal naturaleza que no puede ser asegurado completamente más que por la intervención de la fuerza gobernante" (Camargo, 2018)

Por otra parte, el autor también hace mención la relación que existe entre los nuevos servicios públicos y la tecnología, ya que al hablar del nuevo servicio público este se enfoca en todos los avances que se presentan dentro de la sociedad, es por eso que sostiene que todos los servicios públicos, y las telecomunicaciones en particular, cruzan por una transformación basado en lo teórico y en lo práctico, en definitiva los nuevos conceptos e ideologías dentro de los cambios sociopolíticos los cuales buscan generar relaciones con el mundo contemporáneo.

Según Camargo (2018), es necesario tener en cuenta que “es una concepción del Estado en donde este sea el ente fundamental que asegure el cumplimiento de los servicios públicos y sea también el mismo que sancione las reglas que no se están cumpliendo completamente” (p. 38). El Estado es el único representante de la sociedad y a su vez es el único encargado de atender y satisfacer las necesidades de la sociedad, el deber del gobierno y de las instituciones públicas que lo conforman es cumplir con requerimientos específicos, lo cual ayuda a mejorar toda administración pública lo cual involucra el nivel de satisfacción ciudadana.

Sin embargo, los servicios son considerados uno de los principales pilares dentro de la Administración Pública, ya que comparten un vínculo estrecho con las funciones y requerimientos por parte del Estado, uno y otro están implicados en el deber de regular y asegurar el bien de la población, en sí los servicios públicos son la base de las administraciones, ya que estos disponen del correcto funcionamiento, por otra parte, se los considera como servicios de géneros puesto a que cumplen con atender diferentes necesidades de la población como lo es la salud, transporte, educación, entre otros, los cuales ayudan a resolver las necesidades de interés colectivo. (Camargo, 2018, p.10)

2.3 MARCO TEÓRICO

2.3.1 Administración Pública

La administración pública a lo largo de su historia tiene grandes aportes de pensadores, dichos aportes son el resultado de grandes trabajos de investigación y desarrollo científico, los primeros investigadores cuyos pioneros se menciona a Lorenz Von Stein, Charles-Jean Bonnin, Johann Heinrich von Justi, y Florentino Gonzales. Todos ellos grandes maestros de la administración pública.

Según Guerrero (2020), menciona que Justi destaca por ser quien inició con el estudio de esta ciencia en Alemania durante el siglo XVIII y sistematizó el estudio de las ciencias camerales, diferenciando y definiendo a la ciencia de la policía dentro de su conjunto. A mediados del siglo XIX Loren von Stein aporta a los estudios de la ciencia de la policía bajo la forma de ciencias de administración, centrando su desarrollo en las funciones sociales del estado.

El origen de la ciencia de la policía surge de la necesidad de una mayor gobernabilidad a través de una nueva administración y la especialización y profesionalización de los funcionarios públicos los aportes de Von Justi diferenciaron la ciencia de la policía y la política como dos cosas distintas, la primera se centra en solventar por igual la vida de los ciudadanos y la segunda en defender el Estado. Al mismo tiempo, la policía busca expandir el Estado, siendo esta quien lo capacite para poder incrementar su poder y conseguir prosperidad en la sociedad. (Guerrero, 2020)

Según Bonnin (1829) citado por Guerrero (2020) menciona que la administración es la parte del gobierno que se encarga en poner en armonía a las personas y en cuanto a la policía menciona que es el ojo de vigilancia la cual previene que esa armonía se pueda alterar, es así que menciona que la administración dirige y la policía reprime: estos son los dos medios de que se vale la acción administrativa, principal el uno y accesorio el otro. (p.14)

Citando a Guerrero (2020), Bonnin fue uno de los primeros pensadores en mencionar a la sociedad como algo emergente en la modernidad y en aludir al ciudadano como miembro del Estado. La administración pública tiene a su cargo la dirección de los asuntos comunes del ciudadano en lo que atañe a su persona, así como sus bienes y sus acciones por cuanto miembro del Estado. El carácter inherente de la administración es actuar, obrar sin cesar, pues su acción es en todos los momentos por ser interesante al orden público (Bonnin citado por Guerrero, 2020, p.16).

Según Bonnin la administración pública se expresa en una acción social que sustenta a una ciencia basada en elementos naturales y brinda los fundamentos a los principios universales y fijos. Bonnin identificó las bases de la ciencia de la administración pública a través de principios que le son propios y para esto propuso cuatro esenciales principios, siendo el primero que la administración nació con la asociación o comunidad, que la conservación de esta es el principio de la

administración, que la administración es el gobierno de la comunidad y que la acción social es su carácter, y su atribución la ejecución de leyes de interés general. (Guerrero, 2020)

La crisis de la administración pública clásica inicia la denominada nueva gestión pública debido a los nuevos escenarios que se presentan en el siglo XXI. Con ello se suman las nuevas corrientes que sirven de base para implementar nuevos modelos y estrategias de reforma en los servicios públicos, el uso de las tecnologías de información y comunicación es indispensable para dar paso a la innovación en el sector público.

El mundo moderno en la actualidad tiene la capacidad de transformar, modificar, proyectarse y realizarse. De acuerdo con lo antes mencionado, hacemos referencia a la capacidad de la administración pública para modificar su forma de organización, sistemas, procesos y su relación con el ciudadano. Según Aguilar (2013), existen dos razones las cuales han impulsado a nivel mundial la reforma de la administración pública, la primera se relaciona con la crisis fiscal, es decir el equilibrio de las finanzas públicas la segunda razón se debe a la crisis política de los regímenes autoritarios dado que se han vuelto insostenibles, por esta razón durante los últimos años ha evolucionado la forma de gobernar y administrar de los gobiernos y les ha permitido tomar acciones con principios de legalidad, integridad, transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana.

2.3.2 El paradigma de la administración pública digital

El mundo ha experimentado un cambio, de un mundo que identificó el uso de tecnologías y sistemas analógicos que tratan y representan aspectos y fenómenos infinitos y continuos en el tiempo, a un mundo digital que se basa en la digitalización y en la técnica de análisis de los fenómenos, en este sentido Barragán Martínez (2023) menciona que siguiendo la tendencia de mejorar la gestión pública e identificar un nuevo paradigma que permita perfeccionar la relación gobierno-ciudadanía, se ha pasado de la presencia en la web (e-gobierno), la oferta de servicios digitales (e-servicios), la democracia electrónica (e-democracia), el open government (transparencia, participación y colaboración); para abrirse camino hacia una gobernanza del sector público basada en algoritmos, como la base de una administración pública Inteligente.

El gobierno digital es el nuevo esquema que se plantea actualmente en la administración pública, al hablar de gobierno digital es ineludible hablar también de los mecanismos participativos que se toman en cuenta dentro de esta vía, la interacción que ha provocado esta nueva forma de gobernanza traspasa la esfera del clásico gobierno. Según Gonzales y Rivera (2021), menciona que para acceder al nuevo esquema paradigmático es necesario vincularse con el gobierno abierto presentado aquí la visión de los nuevos retos que van desde la observación de la participación, hasta tener una relación más activa de los ciudadanos dentro de la Administración Pública.

Con esto, se ha constituido un nuevo enfoque del concepto de la democracia, concibiendo ahora la idea de una democracia interactiva plasmada bajo la idea de un modelo de democracia "que se basa en un diálogo constante y cotidiano entre el gobierno y la sociedad, facilitado por la tecnología de la información y que influye directamente en el proceso de toma de decisiones y en la adopción de políticas públicas específicas". (Gonzales & Rivera , 2021)

2.3.3 Participación ciudadana

La participación ciudadana es la intervención de la sociedad civil en los procesos de toma de decisiones, de ejecución y de seguimiento de las decisiones públicas, según Villarreal (2009), menciona que la participación ciudadana es el involucramiento de los individuos en el espacio público estatal y no estatal desde su identidad de ciudadanos, es decir, de integrantes de una comunidad política, por ende la participación ciudadana está relacionada con los diferentes modelos de democracia y también a la interacción del gobierno y la sociedad.

Existen diferentes tipos de participación tal es el caso de la participación social la cual se refiera a la pertenencia del individuo con diferentes organizaciones sociales es decir la participación entre actores sociales, por otra parte, está la participación comunitaria la cual se refiere al involucramiento de individuos con la finalidad de un desarrollo comunitario mediante la atención de necesidades de sus miembros, la participación política es otra forma de interacción en este caso con organizaciones políticas, partidos, parlamentos, elecciones entre otros esta participación está dirigida principalmente por los mecanismos de representación política, por otro lado, la participación ciudadana la cual tiene que ver con los ciudadanos y su involucramiento de manera directa en acciones públicas, el objetivo principal de

esta participación es poner en contacto al gobierno y la sociedad con el fin de alcanzar metas colectivas y mejorar las necesidades ciudadanas. (Villarreal, 2009)

2.3.4 Gobierno abierto

El gobierno abierto surge de la necesidad de permitir una mejor participación por parte de la ciudadanía en los asuntos públicos y en la toma de decisiones, este es un modelo de gestión el cual busca que los gobiernos y sus administraciones sean más transparentes, responsables, eficientes y eficaces para así satisfacer la demanda ciudadana y la solución de asuntos públicos con la ayuda de las tecnologías de la información y comunicación para una mejor comunicación, mayor transparencia e innovación.

Según Oszlak (2013), menciona que los ciudadanos por naturaleza no son actores políticos, esto quiere decir que necesitan involucrarse en acciones que faciliten su participación en los asuntos públicos del gobierno, tal es el caso de gobierno abierto y gobierno electrónico, para lo cual según el autor menciona que existen tres ejes fundamentales para llevar a cabo esta estrategia dentro de las administraciones las cuales se basan en la transparencia, la participación y la colaboración.

El acceso a la información gubernamental por parte de los ciudadanos es un derecho, por lo que las primeras iniciativas de gobierno electrónico se dieron en los años 90, en ese sentido Oszlak (2013) establece la importancia de tener acceso a la información, ya que menciona que esta llega a ser más valorizada si es de acceso público es decir si es compartida, ya que esto no solo beneficia al usuario final que sería la sociedad en general sino que también hace más eficiente el uso de los servicios públicos.

En este sentido, el autor Oszlak (2013) plantea determinados principios para que el gobierno abierto pueda ser considerado como tal y menciona los siguientes:

- Los datos deben estar completos: los datos públicos no deben estar sujetos a privacidad u otras limitaciones. Además deben estar electrónicamente almacenados.
- Los datos deben ser primarios: disponibilidad de la fuente primaria, sin procesamientos y sin formas agregadas.
- Los datos deben ser oportunos: Ello para preservar su valor

- Los datos deben ser accesibles: la disponibilidad debe ser lo más amplia posible para los usuarios y para propósitos diversos.
- Los datos deben poder ser procesados: deben estar razonablemente estructurados para permitir su automatización por diversas herramientas.
- Acceso indiscriminado: disponibilidad para cualquier usuario, sin necesidad de su registro.
- El formato de los datos debe ser no-propietario: deben estar disponibles en un formato donde nadie deba tener la exclusividad de su control.
- Los datos deben estar libre de licencias: no deben estar sujetos a copyright, patentes o regulaciones secretas. Una razonable privacidad, seguridad y restricciones puede ser aplicada por el gobierno u otros estamentos. (Oszlak, 2013)

Según La Comisión Económica de América Latina y el Caribe menciona que el gobierno abierto es un paradigma que se va posesionando en la agenda de diversos países como un conjunto de políticas y estrategias en materia de transparencia, acceso a la información pública, rendición de cuentas e integridad que responde al intentar resolver el agotamiento de un modelo de gestión pública para poder resolver ciertas demandas ciudadanas abriendo nuevos espacios de participación ciudadana y la óptima provisión de servicios públicos a través del uso interactivo de plataformas digitales las cuales mejoran las estrategias de gobierno electrónico en el mundo. (CEPAL , 2018)

2.3.5 Gobierno electrónico

Se habla de gobierno electrónico al uso de las tecnologías de información y comunicación para proveer de servicios gubernamentales independientes del tiempo, distancia y complejidad organizacional. Naser y Concha (2011) en mención de esto se entiende que el uso del internet en las administraciones permite brindar servicios públicos más eficientes, convenientes y económicos. Para Torres (2012) el empleo de las tecnologías de información y comunicación deberá tener un impacto favorable en la relación de las organizaciones gubernamentales con los ciudadanos, con las empresas y otras agencias públicas, el autor menciona que el gobierno electrónico es una herramienta estratégica de los gobiernos debido a su importante contribución en cuanto ayuda a abaratar costos y mejorar la eficiencia, también

permite cumplir con las expectativas de los ciudadanos así como también facilitar el desarrollo económico.

Según Naser y Concha (2011) se refiere al concepto de gobierno electrónico como una evolución constante, ya que con el pasar del tiempo se van sumando nuevas tecnologías y con ellas nuevos retos para los gobiernos sin dejar de lado el objetivo principal de este mecanismo como es el logro de una administración ágil, flexible, eficiente y sobre todo transparente.

El gobierno electrónico ha generado una modificación en las estructuras organizacionales de las administraciones públicas tradicionales. En este sentido, Naser y Concha (2011), menciona que la institucionalización de implementación del gobierno electrónico promueve el desarrollo e incluye al uso de las tecnologías de la información y comunicación involucrando a los actores sociales como protagonistas y no como simples usuarios.

2.3.6 Gobernabilidad electrónica

La gobernabilidad electrónica según la UNESCO (2016) menciona básicamente que es el uso de las tecnologías de la información y comunicación por parte del sector público con el objetivo proporcionar un servicio óptimo a la ciudadanía y también proveer de una información de calidad. De esta manera se quiere fomentar la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones, haciendo que el gobierno sea más responsable, transparente y eficaz. (UNESCO , 2016)

2.3.7 Gobierno electrónico en Ecuador

El gobierno electrónico en Ecuador se rige de acuerdo al Plan Nacional de Gobierno electrónico el cual consta de varios ejes fundamentales y de objetivos propuestos para llevar a cabo al poner en práctica dicho plan. Los objetivos sugeridos en el Plan Nacional de Gobierno Electrónico buscan mejorar cada uno de los objetivos planteados en el Plan Nacional del Buen Vivir a través del uso de medios digitales.

2.3.8 Plan Nacional de Gobierno Electrónico

El Plan Nacional de Gobierno Electrónico establece varios principios y objetivos con la finalidad de mejorar la relación del gobierno, las administraciones públicas y los diferentes actores de la sociedad estos son: (Secretaría Nacional de Administración Pública, 2017)

- Incrementar la disponibilidad, acceso y uso de los servicios electrónicos.
- Incrementar el acceso a la información pública como medio para fomentar la transparencia participación y colaboración ciudadana en el quehacer del gobierno.
- Incrementar la eficiencia, eficacia y desempeño de las entidades públicas.

Los principios por los cuales se rige el gobierno electrónico son propuestos por la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, estos fueron creados para precautelar los derechos que tiene el ciudadano al relacionarse electrónicamente con el Estado dentro de estos se plantea el principio de igualdad, de legalidad, de conservación, de transparencia y accesibilidad, de proporcionalidad, de responsabilidad, de adecuación tecnológica, de continuidad y reciprocidad, de seguridad y confianza, principio de interrelación por medios digitales y el principio de excelencia, cada uno de ellos con el fin de garantizar el buen uso y funcionamiento del gobierno electrónico en las administraciones públicas de los distintos niveles de gobierno. (Secretaría Nacional de Administración Pública, 2017)

2.3.9 Gobiernos locales y gobierno electrónico

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales son para los ciudadanos de cada localidad, la principal representación del gobierno según la UNESCO (2016) menciona que la relación de los ciudadanos y las autoridades de los gobiernos locales tiende a ser una relación que se basa en la intermediación, ya que los intereses y objetivos que busca tanto la parte de las autoridades locales y la sociedad civil se entrelazan con respecto a temáticas como la prestación de servicios públicos, el desarrollo urbano, la planificación escolar, problemática ambiental, y la política local. Es por ello que a nivel de los gobiernos locales el impacto de las tecnologías de la información y comunicación en las relaciones entre gobierno y sociedad pueden ser más eficaz.

2.3.10 Portales y sitios web

Los sitios web son espacios virtuales en la internet donde cualquier persona con acceso a internet puede acceder a ellos y hacer uso de los mismos en diferentes formas, ya sea para acceder a información, interactuar, para ofertar productos y servicios, entre otros usos. Según la Secretaría Nacional de la Administración Pública (2015) Dentro de las instituciones públicas los sitios web son herramientas fundamentales para interactuar con los ciudadanos y poder brindar un acceso libre

a la información pública y, por otro lado, también agilizar la prestación de servicios en cada institución.

El acceso y uso de internet en la sociedad ecuatoriana permite que una parte de la gestión del Estado pueda darse a conocer a la ciudadanía en diferentes sitios web gubernamentales, ya que gracias a estas herramientas la ciudadanía puede acceder rápidamente a servicios públicos, por otra parte, las instituciones gubernamentales tienen la responsabilidad de brindar calidad y eficacia en la prestación de los mismos reflejando la capacidad organizativa del Estado al dar respuesta a las exigencias de la ciudadanía. (Secretaría Nacional de la Administración Pública , 2015)

El contenido de los sitios web debe permanecer siempre disponible para cualquier usuario, permitiéndole el acceso a información, noticias, documentos, programas y servicios de cada entidad. De esta manera, el contacto ciudadano se establece sin necesidad de que el usuario acuda físicamente a las instituciones. (Secretaría Nacional de la Administración Pública , 2015)

En el caso de la presente investigación se toma en cuenta al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca, esta entidad gubernamental objeto de estudio en la Provincia del Carchi presta sus servicios a la población del cantón San Pedro de Huaca con una población pequeña aproximadamente de 7624 habitantes dentro de las acciones tomadas por la administración de sus autoridades para implementar el gobierno electrónico se maneja su página web oficial la cual es w.w.w.huaca.gob.ec. Desde este espacio ciudadano es posible que los habitantes del cantón Huaca ejerzan un control social a la gestión gubernamental y que a su vez la institución amplíe su capacidad de mejorar su gestión pública.

2.4. Servicios públicos

2.4.1 Origen de los servicios públicos

Los principales datos del surgimiento de los servicios públicos nació y floreció en Francia en los primeros años del siglo XX con características de una actividad determinada a realizar y ejecutar diversos servicios administrativos de forma directa o indirecta, este concepto, según el postulado Sandín (2015), sirvió para la construcción de un viejo derecho administrativo que a su vez se lo relaciono con el

servicio público el cual era el justificativo en la competencia de los tribunales contenciosos administrativo.

A partir del siglo XIX cuando la aparición del servicio público surge por diferentes motivos que involucraban al Estado, directamente, este decide asumir la garantía de la sociedad todo con el fin de asegurar la credibilidad de la población y las condiciones de mejorar el denominado poder político, a partir del siglo XX los sistemas del servicio público comenzaron adquirir carácter social lo cual tuvo como resultado un vínculo de solidaridad y de igualdad social, es decir, una estrecha relación de la sociedad civil con el Estado (Sandin, 2015).

Según la CEPAL (2013), uno de los procesos con mayor relevancia en el tema de los servicios públicos fue la denominada revolución industrial, la cual se caracterizó por tener avances en el ámbito de servicios públicos, esto por la creación de los ferrocarriles, carreteras, electricidad, gas y telefonía, la mayoría de esos servicios eran proporcionados por empresas privadas, pero no generaban rentabilidad para el Estado, ya que las inversiones tenían resultados a largo plazo.

Sin embargo, desde un principio se comenzó a gestionar auténticos servicios públicos los cuáles debían responder a la satisfacción de las necesidades sociales, de este modo, el servicio público es un conector en cuanto a la igualdad social es por eso que los países decidieron ampliar los fines del Estado y relacionarlos con la hacienda pública, la seguridad de sus territorios y la justicia, para mantener el orden público y administrativo, en sí el servicio público pasa a construir un elemento de consolidación de poder público en donde se vería presente la exigencia social y satisfacción de la misma considerado como un derecho de bien común, por lo tanto, el Estado se encargaría de la sociedad, los cambios, el interés particular.

De ahí que el Estado adopto diferentes posturas en donde asumió, ser el encargado de controlar las actividades principales prestadas por parte de los servicios y a su vez de mantener un control en cuanto al desarrollo de estos.

2.4.2 Los servicios públicos

Según Westreicher (2020), el servicio público es aquel brindado por parte del Estado, ya sea de forma directa o bajo el control y regulación de diferentes departamentos administrativos, busca asegurar el abastecimiento a la población en ciertos bienes considerados esenciales para el desarrollo de una vida digna, es decir, los servicios

públicos son considerados públicos cuando el gobierno es el encargado de proveerlos, esto a través de entidades estatales, sin embargo, el autor también hace mención a que existe la posibilidad de que dichos servicios sean desarrollados por entidades privadas siempre y cuando estén sujetas a la fiscalización y supervisión del gobierno.

Otro rasgo de los llamados servicios públicos es que son requeridos por la propia legislación del Estado en donde se presencian las acciones y prestaciones permitidas y obligatorias del país, así mismo, los servicios son administrados por parte del gobierno a través de sus instituciones públicas las cuales han sido creadas con el fin de ejecutar y desarrollar planes y proyectos en beneficio de la sociedad, y a su vez ayudar en el sentido de igualdad y bienestar común, en general los servicios públicos son de carácter gratuito, en ocasiones el costo es bajo o cuentan con subsidios, ya que la finalidad de los mismos no es lucrar, sino tener en cuenta las demandas sociales.

Según Westreicher (2020), se considera como una de las partes más visibles dentro de una administración municipal ya que se encarga de atender las necesidades colectivas, es decir, la función principal es la de prestar servicios públicos a la localidad y esta actividad es una de las más importantes dentro de la fase de desarrollo de un estado que es conocida como el "Estado Benefactor o de Servicio", en otras palabras es el conjunto de acciones o bienes que el Estado le otorga a la población con el fin de ofrecer un mejor estilo de vida y certificar el derecho de igualdad de oportunidades para su comunidad.

2.4.3 Clasificación de los servicios públicos

- Servicios públicos esenciales. Son aquellos servicios que están encargados de la satisfacción de necesidades básicas, ya sea para los ciudadanos o para la comunidad como tal, siendo indispensables para la subsistencia individual o colectiva que al no estar presentes pondrían en peligro la existencia misma del Estado como el agua, luz, vivienda, sanidad, etc.
- Servicios públicos no esenciales. Se los considera esenciales, pero con carácter secundario, tienden a satisfacer de necesidades que no son importantes o necesarias para el desarrollo de una vida digna, estos servicios no congregan aquella condición de considerarlos indispensables para el desarrollo social, cultural y técnico visualizado para una comunidad.
- Servicios públicos propios. Son aquellos delegados directamente por el Estado

- Servicios públicos impropios. Tienen la característica de un servicio público, pero no es el Estado quien lo ejecuta, ya que la única función correspondiente es la de reglamentarlo y las empresas privadas son los encargados de prestarlo, a los servicios públicos impropios también se los denomina actividades individuales con interés público (Mendez, 2016).

Tabla 1. Clasificación de Servicios Públicos

Características	Clasificación
La importancia de los servicios	Esenciales No esenciales
El modo de utilización	Obligatorios Facultativo
La forma de participación del estado	Exclusivos Concurrentes
La continuidad y carácter de la necesidad que se atiende	Permanentes Intermitentes
La naturaleza de quien los ejecuta	Propios Impropios

2.4.4 Características de los servicios públicos

Entre las características principales de los servicios públicos se destacan los siguientes:

- El precio se subsidia para garantizar que el servicio sea de acceso a la población.
- Se puede y no permitir la competencia entre el Gobierno y los ofertantes de empresas privadas.
- La característica principal es que el Estado no provee obtener beneficios, es decir, no pretende responder con ánimos de lucro.
- El funcionamiento ayuda a mejorar el bienestar social sin dejar a un lado la equidad que existe dentro de la población.
- La prestación de los servicios públicos esta netamente financiado con la mayor deuda pública o directamente con las recaudaciones de la sociedad.
- El acceso a los servicios públicos es un factor que ayuda con el aumento del índice del desarrollo humano, por ende, los servicios deben ser garantizados para el bien común y colectivo.

2.4.5 Tipos de servicios públicos

Según (Bandera, 2015) los tipos de servicios públicos tienen la siguiente designación:

- Básicos: Son aquellos considerados esenciales para la calidad de vida, y usualmente llegan directamente a los hogares, como el agua potable.
- Administrativos: Son todos los relacionados con las gestiones que se realizan en las instituciones públicas, por ejemplo, la adquisición de la licencia de conducir.
- De auxilio: Son los que se brindan en una situación de emergencia, cuando la integridad o vida del ciudadano está en peligro. No referimos, por ejemplo, al servicio policial.

Dentro de cada distribución podemos mencionar específicamente servicios que son de uso obligatorio para mantener a una sociedad proactiva y en desarrollo, esto son:

- “Agua potable: este servicio involucra la instalación, el mantenimiento y la conservación de todas las redes de agua.
- Alcantarillado: servicio con dos aspectos, drenaje sanitario y pluvial.
- Alumbrado público: se encarga de iluminar áreas publicad y controlar los programas desarrollados para el mantenimiento de las redes de alumbrado público.
- Panteones: Facilita sitios adecuados para las inhumaciones o inserciones de cadáveres.
- Seguridad pública: medio de convivencia plena dentro de cualquier situación de respeto tanto individual y colectivo.
- Mercados: las administraciones designan lugares y locales para que se realicen actividades comerciales.
- Calles y pavimentación: servicio encargado de construir, aplicar y mantener las vías públicas que requieran supervisión directa de la autoridad de encargo” (Cordero,2017. p.12).

2.4.6 Elementos o Principios Fundamentales de los Servicios Públicos

Según Pintado (2015) cita a la norma Constitucional Política y señala que la misma dispone, dentro de su artículo 314, inciso dos, los elementos o principios fundamentales que rigen al servicio público y son los siguientes:

- a) Obligatoriedad,
- b) Generalidad,
- c) Uniformidad,
- d) Eficacia,
- e) Responsabilidad,
- f) Universalidad,
- g) Accesibilidad,
- h) Regularidad,
- i) Continuidad y;
- j) Calidad.

Muchos de los principios fundamentales que administran al servicio público se asocian de manera directa con las características jurídicas del mismo, por lo tanto, los principios y elementos son la base y el sustento de toda la ciencia o arte de la administración, por ellos deben estar de manera positiva dentro de la mayoría de los cuerpos legales y administrativos, en este caso en la ley fundamental y más importante la Constitución.

Con esta descripción, los elementos y principios fundamentales del servicio público son:

- a) Obligatoriedad. Hace referencia al deber que tiene a su cargo la realización de un servicio prestado cada vez que sea requerido por un usuario.
- b) Generalidad. Este principio está vinculado a que un servicio público debe ser exigido y gozado por los habitantes sin exclusión alguna, pues los que se trata es cubrir las necesidades de manera general o colectiva.
- c) Uniformidad/ Igualdad. Por este principio se permite que los usuarios puedan exigir y recibir el mismo trato en igualdad de condiciones y sin que exista discriminación o privilegio alguno.
- d) Eficacia / Calidad. Este principio menciona que el usuario debe obtener un servicio público óptimo y de buena calidad, que sea que se trate de servicios públicos propios o impropios, es por ellos que, para obtener una satisfacción verdadera, la Constitución establece que las empresas, instituciones y organismos prestadores de servicios públicos deben incorporar un sistema de medición de satisfacción del usuario y consumidor.

- e) Responsabilidad. Con este principio se pretende que en caso de que un servicio público no esté siendo óptimo o de buena calidad y este generando perjuicio para el usuario o consumidor, exista alguien responsable por este particular todo con el fin de no perjudicar derechos y garantía establecida a favor de la ciudadanía como usuario.
- f) Universalidad. Menciona el derecho que tienen todos los habitantes y ciudadanos a contar con el uso de los servicios públicos y a exigir la prestación de estos, sin restricción alguna conforme al principio de igualdad.
- g) Accesibilidad. Este principio es uno de los más esenciales puesto a que todas las personas tienen la posibilidad de acceder a la prestación de los servicios públicos sin que tengan que cumplir con algún tipo de requisito o se imponga límite alguno.
- h) Regularidad / Continuidad. Este principio prioriza que la prestación del servicio público no pueda tener interrupción de ninguna naturaleza, ni al existir confrontaciones de derechos, no debe existir la paralización de los servicios públicos (Pintado, 2015.p.20).

2.4.7 Servicios electrónicos

Según la Secretaria Nacional de Administración Pública (2017), reconoce como servicio electrónico a toda actividad automatizada las cuales demanden una actividad humana mínima y que no se puedan ejecutar sin el uso de las nuevas tecnologías, según la Secretaria Nacional de la Administración Pública señala que las Instituciones de la Administración Pública Central, Institucional y Dependiente de la función ejecutiva son responsables de diseñar, planificar, construir y controlar los diferentes servicios electrónicos para que todas las instituciones del sector público hagan uso de los mismos, la estructura permite la organización y la estandarización en la mejora continua de servicios electrónicos y la gestión pública, los componentes relacionados con los servicios electrónicos son:

- Gestión del usuario de servicio electrónico: el componente analiza la incorporación digital de los usuarios de servicio electrónico basada en las variables geográfica, demográficas y psicográficas, a través de estas definiciones se generan estrategias que faciliten la accesibilidad y el uso del servicio electrónico.

- Canales virtuales: hace mención sobre el enlace existente entre el usuario y los diferentes servicios electrónicos en donde se debe implementar políticas y mecanismos de usabilidad definidos en el componente de gestión de usuario del servicio electrónico, este componente debe implementar mecanismos de seguridad de información correspondientes a la autenticación única en el registro de las actividades de acceso a los usuarios de los servicios electrónicos.
- Proceso automatizado: este componente menciona que las entidades de la Administración Pública Central, institucional y dependiente de la función ejecutiva tiene el deber de automatizar sus servicios y procesos de gestión, a través de la fortificación en el rol de los gestores de la tecnología de la información para los servidores públicos, de esta manera se pretende generar capacidades administrativas, menciona a su vez que dicho componente incluye aplicaciones web y las mismas aplicaciones para dispositivos móviles.
- Infraestructura: se encarga de promover la eficiencia en costos de seguridad, el desempeño de telecomunicaciones y los recursos de aparatos computacionales para el consumo de los servicios electrónicos estatales, en este caso se proporciona a las plataformas como: la red nacional de datos nacionales, el centro de datos estatal, plataforma nube nacional y plataforma de alojamiento estatal.
- Datos: Busca satisfacer las demandas de análisis de información y consumo de datos, a través de la adquisición, integración y acceso de datos públicos, a su vez los datos deben ser de calidad, oportunos, exactos, seguros, accesibles, confiables y de relevancia para el usuario.
- Seguridad de la Información: este componente busca garantizar la seguridad de la información a través de marcos referenciales que den lineamientos para preservar la seguridad en cada uno de los componentes de la estructura de los servicios electrónicos.
- Interoperabilidad: Busca intercambiar la información para la operación de servicios electrónicos, a través de las plataformas nacionales.
- Gestión de cambio: El componente establece las estrategias y acciones comunicacionales y de preparación tanto para los servidores públicos que van a gestionar los servicios, así como a los ciudadanos que van a acceder a los mismos, buscando un adecuado servicio y la aceptación de este.

- Gestión de soporte de servicio electrónico: Se basa en el uso de herramientas para el mejor funcionamiento de servicios electrónicos, buscando la satisfacción del usuario y el buen manejo de las entidades administrativas que son los prestadores del servicio como tal, para una mejor ejecución se toma en cuenta a los soportes como: la base de datos, definición, diseño, construcción, implementación, operación, monitoreo, soporte, disponibilidad, continuidad y mejora de los servicios electrónicos.
- Gobernanza del servicio electrónico: Este componente busca que la gobernanza del servicio electrónico a través de la asignación de un administrador sea eficiente y seguro, tanto en la definición de costos y en el plan de implementación de servicio electrónico. (Secretaría Nacional de Administración Pública, 2017)

2.4.8. Servicios Públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Huaca

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Huaca oferta a la ciudadanía diferentes servicios públicos en fin de satisfacer las necesidades colectivas de la población, dichos servicios están organizados y distribuidos en diferentes direcciones, haciendo cumplir lo establecido por el Estatuto Orgánico Funcional de Gestión Organizacional por Procesos Sustitutivos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal San Pedro de Huaca.

- Dentro de la unidad de Gestión Administrativa o secretaria se ofertan servicios como; atención al cliente, elaboración de oficios a la ciudadanía, recepción de documentos y atención electrónica y telefónica a la ciudadanía.
- En la dirección de Recaudación se prestan servicios como; cobro de agua potable, cobro de patentes municipales, cobro de predio urbano, venta de especies, acometidas, aprobación de planos, atención a la ciudadanía en general.
- Por otra parte, la unidad de Rentas Municipales se encarga de la prestación de servicios como; atención al cliente y elaboración de recibo de todas las dependencias del municipio.
- La dirección de Obras Públicas cumple con la prestación de servicios como; alquiler de maquinaria, líneas de fábrica, aprobación de planos, permisos de

trabajos varios y al igual que las demás unidades, la atención a la ciudadanía en general.

- El departamento de Avalúos y Catastros oferta a la ciudadanía en general servicios que cumplan con sus requerimientos como; elaboración de certificados de avalúos, elaboración de certificados de avalúos para notarias, transferencias de dominio, certificados de no poseer bienes, cambio de dominio, actualización de predios urbanos y rurales y elaboración de fichas catastrales.
- Dentro de la unidad de Gestión Ambiental se encarga de prestar servicios como; alquiler de maquinaria, recolección de desechos orgánicos e inorgánicos, mantenimientos de áreas verdes del cantón, producción de abono orgánico y a la producción de plantas nativas.
- De la misma forma, el departamento de Comisaria se encarga de prestar servicios a la ciudadanía como; venta o arriendo de bóvedas, cobros por la tasa de mantenimiento y administración de cementerios, permiso de ocupaciones de la vía pública, permiso de uso de suelo, trámites para arriendo de predios.
- La unidad de Agua Potable, por otra parte, se encarga de prestar servicios como; servicios de agua potable, servicios de alcantarillado sanitario, lectura de medidores, cambio y reparación de medidores y reparación de acometidas.
- Finalmente, las direcciones de Turismo, cultura, deporte y recreación satisfacen los servicios de; servicios de transporte escolar, conservación de lugares turísticos del cantón, promoción de lugares turísticos del cantón y el fortalecimiento de la identidad cultural de Huaca (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Canton San Pedro de Huaca , 2019)

2.4.9 Modelo SERVQUAL

Según Parasuraman (1988), el modelo SERVQUAL fue creado como consecuencia de la necesidad de tener una escala la cual permitiera medir la calidad de los servicios, por ello, este instrumento de medición tiene como propósito mejorar la calidad de los servicios prestados por parte de las entidades públicas o privadas, libremente del sector al que pertenezcan, el modelo puede ser ejecutado para un diseño o rediseño en la mejor prestación de un servicio como resultado de un análisis de dimensiones de calidad las cuales se clasifican en elementos intangibles y tangibles.

Dicho modelo está compuesto por una sucesión de respuestas múltiples diseñadas para comprender las expectativas de los clientes en referencia a un servicio, a su vez permite evaluar, pero también es una herramienta de mejora y de comparación con otras instituciones, dentro de las dimensiones que establece dicho modelo se encuentran las siguientes:

- Fiabilidad. Se basa en el conocimiento del usuario sobre la capacidad de la entidad de prestar un servicio, al no existir ya se presentan fallos y el riesgo de perder la confianza de los usuarios.
- Capacidad de respuesta. El servicio tiene que ser prestado cuando lo solicita el usuario atendiendo a su vez las necesidades económicas y sociales, esta dimensión corresponde a la rapidez y puntualidad de la solución.
- Seguridad. La profesionalidad con la que se maneje el personal de contacto directo con el usuario es una fuente de confianza que se proyecta como la imagen óptima de la entidad en procesos claros y eficientes (Rodríguez, 2016.p.12).

La implementación exitosa de este modelo se basa en cómo se manejen los factores y la correcta interpretación de los resultados, ya que el compromiso de la organización es implementar mejoras y la adaptación a las necesidades y expectativas de los usuarios o clientes.

2.5 MARCO LEGAL

2.5.1 Constitución de la Republica del Ecuador

Tabla 2. Constitución de la Republica del Ecuador

Norma	Artículo
Constitución de la República del Ecuador	<p>Art.16.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tiene derecho a: el acceso universal a las tecnologías de información y comunicación (Asamblea Nacional de la Republica del Ecuador , 2008)</p> <p>Art.17.- El Estado fomentara la pluralidad y la diversidad en la comunicación y el efecto: 2; facilitara la creación y el fortalecimiento de medios de comunicación públicos, privados y comunitarios, así como el acceso universal a las tecnologías de la información comunicación en especial para la personas y colectividades que carezcan de dicho acceso o lo tengan de forma limitada (Asamblea Nacional de la Republica del Ecuador , 2008).</p>

Art.18.- Todas las personas en forma individual o colectiva tienen derecho a: acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información (Asamblea Nacional de la Republica del Ecuador , 2008).

Art. 52.- Las personas tiene derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y elegirlos con libertad, así como una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características (Asamblea Nacional de la Republica del Ecuador , 2008).

Art.211.- La Contraloría General del Estado es un organismo técnico encargado del control de la utilización de los recursos estatales, y la consecución de los objetivos de las instituciones del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos (Asamblea Nacional de la Republica del Ecuador , 2008).

Art.225.- El sector público comprende: 1. Los organismos y las dependencias de las funciones Ejecutivas, Legislativas, Judicial, Electoral y de Transparencia y Control Social. 2. Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado. 3. Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para ejercicio o de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado. 4. Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios públicos (Asamblea Nacional de la Republica del Ecuador , 2008).

2.5.2 Ley orgánica para transformación digital y audiovisual

Tabla 3. Ley orgánica para transformación digital y audiovisual

Norma	Artículo
Ley orgánica para transformación digital y audiovisual	<p>La promulgación de esta Ley asume la transformación y gobierno digitales en el país, con lo cual le corresponde entre otras atribuciones y obligaciones la de emitir políticas, directrices, acuerdos, normativa y lineamientos necesarios para la implementación y transformación digital en Ecuador (Asamblea Nacional , 2023).</p> <p>Art.6.- Del Gobierno Digital. Es el uso estratégico de tecnologías digitales y datos en la administración pública, como parte integral de las estrategias de modernización de los gobiernos para crear valor público.</p> <p>El ecosistema de Gobierno digital se encuentra compuesto por actores del sector público, sector privado, todos los niveles de Gobierno y sociedad civil el</p>

general, quienes apoyan la implementación de iniciativas y creación de servicios digitales el gobierno digital se fundamenta en los pilares de la gobernanza de datos interoperabilidad y seguridad digital (Asamblea Nacional , 2023).

2.5.3 Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos

Tabla 4. Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos

Norma	Artículo
Ley orgánica para la optimización y eficiencia de trámites administrativos	Art.1.- Objeto. - Esta ley tiene por objeto disponer la optimización de trámites administrativos, regular su simplificación y reducir sus costos de gestión, con el fin de facilitar la relación entre las y los administrados y la administración pública y entre las entidades que la componen; así como, garantizar el derecho de las personas a contar con una administración pública eficiente, eficaz, transparente y de calidad (Asamblea Nacional, 2018).

2.5.4 Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Tabla 5. Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Norma	Artículo
Ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública	<p>Art.1.- principio de la publicidad de la información pública. - El acceso a la información pública es un derecho de las personas que garantiza el Estado. Toda la información que emane o que este en poder de las instituciones, organismo y entidades, personas jurídicas de derecho público o privado que, para el tema materia de la información tengan participación del Estado o sean concesionarios de este, en cualquiera de sus modalidades, conforme lo dispone la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado (Asamblea Nacional , 2004).</p> <p>Art.4.- Principios de Aplicación de la Ley. - En el desarrollo del derecho de acceso a la información pública se observará los siguientes principios: a) La información pública pertenece a los ciudadanos. El Estado y las instituciones privadas depositarias de archivos públicos, son sus administradores y están obligados a garantizar el acceso a la información.</p> <p>b) El acceso a la información pública, será por regla general gratuito a excepción de los costos de reproducción y estará regulado por las normad de esta Ley (Asamblea Nacional , 2004).</p> <p>Art. 7.- Difusión de la Información Pública. - Por la transparencia en la gestión administrativa que están obligadas a observar todas las instituciones del Estado que conforman el sector público, difundirán a través de un portal de</p>

información o página web, así como de los medios necesarios a disposición del público, implementados en la misma institución, la siguiente información mínima autorizada, que, para efectos de la Ley, se la considera de naturaleza obligatoria (Asamblea Nacional , 2004).

2.5.5 Ley Orgánica de Servicio Público

Tabla 6. Ley Orgánica de Servicio Público

Norma	Artículo
Ley Orgánica de Servicio Público	Art.2.- Objetivo. - El servicio público y la carrera administrativa tiene por objetivo propender al desarrollo profesional , técnico y personal de las y los servidores publico s, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia , eficacia, calidad , productividad del Estado y sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación (Asamblea Nacional, 2015).

2.5.6 Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado

Tabla 7. Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado

Norma	Artículo
Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado	Art.3.- Recursos Públicos.- Para efecto de esta Ley se entenderán por recursos públicos, todos los bienes, fondos, títulos, acciones, participaciones, activos, rentas, utilidades, excedentes, subvenciones y todos los derechos que pertenecen al Estado y a sus instituciones, sea cual fuere la fuente de la que procedan, inclusive los provenientes de préstamos, donaciones y entregas que, a cualquier otro título realicen a favor del Estado o de sus instituciones, personas naturales o jurídicas u organismos nacionales o internacionales (Asamblea Nacional , 2014)
	Art.5.- Sistema de Control, Fiscalización y Auditoría del Estado.- Las instituciones del Estado, sus dignatarios, autoridades, funcionarios y demás servidores, actuarán dentro del Sistema de Control, Fiscalización y Auditoría del Estado, cuya aplicación propenderá a que: 1.- Los dignatarios, autoridades, funcionarios y servidores públicos, sin excepción, se responsabilicen y rindan cuenta pública sobre el ejercicio de sus atribuciones, la utilización de los recursos públicos puestos a su disposición, así como de los resultados obtenidos de su empleo (Asamblea Nacional , 2014).
	Art.31.-Funciones y atribuciones. - La Contraloría General del Estado, además de las atribuciones y funciones establecidas en la Constitución Política de la

República, tendrá las siguientes: 3. Examinar los gastos, inversiones, utilización, administración y custodia de recursos públicos; 4. Examinar y evaluar en términos de costo y tiempo, la legalidad, economía, efectividad, eficacia y transparencia, de la gestión pública; 30. Pronunciarse sobre los aspectos de legalidad, economía, eficiencia, efectividad y transparencia en el empleo de los recursos y bienes públicos, humanos, materiales, financieros, tecnológicos, ambientales, de tiempo y sobre los resultados de la gestión institucional (Asamblea Nacional, 2014).

2.5.7 Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas

Tabla 8. Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas

Norma	Artículo
Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas	<p>Art. 95.- Contenido y finalidad. - Comprende las normas, técnicas, métodos y procedimientos vinculados a la previsión de ingresos, gastos y financiamiento para la provisión de bienes y servicios públicos a fin de cumplir las metas del Plan Nacional de Desarrollo y las políticas públicas (Asamblea Nacional, 2010).</p> <p>Art.11.- Del ejercicio desconcentrado de la planificación nacional. - La función ejecutiva formulará y ejecutará la planificación nacional y sectorial con enfoque territorial y de manera desconcentrada. Para el efecto, establecerá los instrumentos pertinentes que propicien la planificación territorializada del gasto público y conformarán espacios de coordinación de la función ejecutiva en los niveles regional, provincial, municipal y distrital (Asamblea Nacional, 2010).</p> <p>Art. 70.- Sistema Nacional de Finanzas Públicas (SINFIP). - El SINFIP comprende el conjunto de normas, políticas, instrumentos, procesos, actividades, registros y operaciones que las entidades y organismos del Sector Público, deben realizar con el objeto de gestionar en forma programada los ingresos, gastos y financiamiento públicos, con sujeción al Plan Nacional de Desarrollo y a las políticas públicas establecidas en esta Ley (Asamblea Nacional, 2010).</p> <p>Art. 95.- Contenido y finalidad. - Comprende las normas, técnicas, métodos y procedimientos vinculados a la previsión de ingresos, gastos y financiamiento para la provisión de bienes y servicios públicos a fin de cumplir las metas del Plan Nacional de Desarrollo y las políticas públicas (Asamblea Nacional, 2010).</p>

2.5.8 Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización

Tabla 9. COOTAD

Norma	Artículo
Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización	<p>Art. 361.- En la prestación de sus servicios los gobiernos autónomos descentralizados, con el apoyo de sus respectivas entidades asociativas, emprenderán un proceso progresivo de aplicación de los sistemas de gobiernos y democracia digital, aprovechando de las tecnologías disponibles (Asamblea Nacional, 2019).</p> <p>Art.362.- Los gobiernos autónomos descentralizados propiciarán el uso masivo de las tecnologías de la información y comunicación por parte de los titulares de derecho y los agentes productivos, de la educación, la cultura, la salud y las actividades de desarrollo social, incrementando a eficacia y la eficiencia individual y colectiva del quehacer humano (Asamblea Nacional, 2019).</p> <p>Art.363.- Los gobiernos autónomos descentralizados realizarán procesos para asegurar progresivamente a la comunidad de la prestación de servicios electrónicos acordes con el desarrollo de las tecnologías.</p> <p>Los servicios electrónicos que podrán prestar los gobiernos autónomos descentralizados son: información, correspondencia, consultas, tramites, transacciones, gestión de servicios públicos, teleeducación, telemedicina, actividades económicas, actividades sociales y actividades culturales, entre otras.</p> <p>Los gobiernos autónomos descentralizados dotarán servicios de banda libre para el uso de redes inalámbricas en espacios públicos (Asamblea Nacional, 2019).</p>

2.5.9 Plan Nacional de Gobierno Electrónico

Tabla 10. Plan Nacional de Gobierno Electrónico

Norma	Artículo
Plan Nacional de Gobierno Electrónico	<p>El plan nacional de gobierno electrónico tiene como objetivo facilitar a los ciudadanos involucrarse de manera activa, en las decisiones que adopta el gobierno , para ampliar y mejorar el acceso a los servicios e información pública , propone un modelo incluyente, cercano al ciudadano , eficaz y eficiente , alineado a la política pública del Gobierno Nacional, el mismo que busca una mayor participación e interacción entre los ciudadanos y el Estado (Ministerio de Telecomunicaciones y de la sociedad de la información , 2018) .</p>

2.5.10 Estatuto Orgánico Funcional de Gestión Organizacional por procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Huaca.

Tabla 11. Estatuto Orgánico Funcional de Gestión Organizacional

Norma	Artículo
<p>Estatuto Orgánico Funcional de Gestión Organizacional por procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Huaca.</p>	<p>Art. 2.- El Gobierno Municipal San Pedro de Huaca es una institución Autónoma y Descentralizada que genera, orienta y norma planificadamente el desarrollo cantonal urbano y rural, dotando de obras de infraestructura y equipamiento básicos con aportes de la comunidad, ofertando servicios de calidad para elevar el nivel de vida de su población con equidad social. En un marco de transparencia potencia los recursos humanos, económico y naturales mediante la gestión financiera nacional e interaccional y asume con responsabilidad el proceso de descentralización, propiciar alianzas de mancomunidad para lograr el desarrollo local.</p> <p>Art. 6.- El Comité de Gestión de Desarrollo Institucional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Huaca, tendrá como responsabilidades las de proveer, monitorear y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento y eficiencia institucional. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Huaca , 2019)</p>

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque

Enfoque Mixto

El presente trabajo de investigación fue realizado bajo un enfoque mixto el cual recolecta y analiza datos tanto cualitativos como cuantitativos, la unión de estos dos métodos cualitativo y cuantitativo nos permitió llegar a un alcance de resultados más óptimo, hacemos referencia al método cualitativo, ya que en los objetivos de investigación planteados nos permitió analizar el gobierno electrónico y su incidencia en la prestación de servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Huaca, bajo diferentes técnicas de recolección de datos como entrevistas abiertas, evaluación de experiencias personales e interacción con la comunidad. En cuanto al método cuantitativo nos permitió evaluar el nivel de incidencia para la mejora en la calidad de los servicios públicos, para esto fue necesario delimitar una muestra de la población universo en este caso el Cantón San Pedro de Huaca y aplicar instrumentos como encuestas para la recolección de datos.

Citando a Sampieri, et, al. (2014), el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar una hipótesis con base a la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías (p.4).

Por otro lado, el enfoque cualitativo según Sampieri, et,al. (2014) utiliza la recolección y análisis de los datos para afirmar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación (p.5).

3.1.2. Tipos de investigación

El presente trabajo de investigación tiene como desarrollo la Investigación de Campo, esta herramienta permitió la definición del estudio dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Huaca para determinar la incidencia del gobierno electrónico en la prestación de servicios

públicos en el municipio en mención, la misma que según la COOTAD los municipios deben estar al mismo nivel de acuerdo con las actualizaciones tecnológicas.

Se expuso un estudio que permitió la identificación de la incidencia del gobierno electrónico dentro de las actividades relacionadas con la prestación de servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Huaca 2019 - 2021.

Para la comprobación de la incidencia del gobierno electrónico dentro de la municipalidad se formuló diferentes preguntas que sirvieron como modelo de la procedencia de información acerca del gobierno electrónico que maneja el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Huaca y la prestación de servicios públicos para la ciudadanía, como tal, mediante el uso de diversas herramientas estadísticas se pudo definir el porcentaje de acuerdo con el número de encuestas realizadas.

Investigación de Campo:

Según Pérez (2021), define a la investigación de campo como una técnica que consiste en obtener datos a partir de la observación directa de fenómenos en su contexto natural, permite a su vez que los investigadores obtengan información detallada y específica sobre los fenómenos que están estudiando, en muchos casos es la única forma de obtener datos precisos y relevantes para el investigador.

Se utilizó este tipo de investigación, ya que la recolección de datos son obtenidos directamente de la población habitante en el Cantón San Pedro de Huaca, puesto que son los principales beneficiarios en la prestación de servicios públicos, esto permitió conocer mejor el entorno estudiado y obtener como resultado las respuestas del cómo y por qué de las causas que produce el hecho o la situación en particular, obteniendo resultados más claros sin la necesidad de manipular las variables, validando a los objetivos planteados dentro de la investigación.

Investigación Bibliográfica o Documental:

Una investigación bibliográfica o documental radica en la revisión de los materiales bibliográficos existentes con respecto al tema de estudio, se reconoce como uno de los principales pasos para cualquier investigación en donde se incluye la selección de fuentes válidas de información, este tipo de investigación es considerada como una de las más esenciales, puesto que aquí se incluye un conjunto de fases en donde

se abarca la observación la indagación, la interpretación, la reflexión y el análisis para obtener datos necesarios para el desarrollo de un estudio (Cordoba, 2018).

Hicimos uso de esta investigación, puesto que se obtuvo información de tipo bibliográfica, entre materiales como documentos escritos, folletos, libros, actas, artículos de revistas y de portales de internet, todos con especialidad en el tema de gobierno electrónico y servicios públicos, este tipo de investigación ayudo a que el trabajo realizado tenga credibilidad para el lector y sea una fuente de información segura para futuras investigaciones en el tema relacionado.

3.1.2.1. Niveles de investigación

Según Castro (2020), es un método eficaz para la recolección de datos durante el proceso de investigación, puede utilizarse de múltiples formas, siempre es necesario establecer un objetivo, el objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetivos, procesos y personas.

Para Castro (2020), la investigación descriptiva es aquella que tiene relación causal, no solo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta precisar las causas del mismo, la investigación descriptiva dentro del presente trabajo de investigación permitió generar que los estudios puedan tener un sentido más amplio de intervención durante el desarrollo investigativo, es decir, como colaboradores que fueron parte de los métodos de cooperación e involucramiento para dar a conocer los procesos que maneja el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Huaca en el ámbito de prestación de servicios públicos involucrando a su vez al gobierno electrónico.

Investigación Exploratoria:

Para Galvis (2019), la investigación exploratoria consiste en verificar sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados establecen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un horizonte superficial de conocimiento, para el autor una investigación exploratoria sirve como base para continuar con una investigación correlacional seguida de una explicativa, los estudios exploratorios en sí buscan dar respuestas o examinar temas o problemas estudiados con poca investigación o que no han sido abordados con anterioridad.

El instrumento de investigación exploratoria ayudo en el desarrollo de la búsqueda con la extracción de información, debido a que se centra en descubrir y desarrollar el caso de estudio a partir de las particularidades que permitan manifestar o a su vez profundizar el problema de una manera más eficiente.

3.1.2.2 Diseño de la investigación

Diseño no experimental

El diseño de investigación no experimental hace referencia a la observación de fenómenos para la obtención de resultados, no se manipulan variables para ver sus efectos de una con respecto a la otra. Un estudio no experimental observa situaciones ya existentes y no provocadas intencionalmente por el investigador, en este tipo de investigación no es posible manipular las variables ni influir sobre ellas, ya que estas al igual que sus efectos ya sucedieron. (Sampieri, et, al. 2014)

Investigación transversal

Al referirnos a una investigación transversal nos referimos a una investigación que ocurre según el periodo de tiempo en el que se desarrolla, en este caso en un periodo de tiempo definido, teniendo como propósito definir variables y analizar su incidencia e interrelación en un determinado momento. (Sampieri, 2014)

El presente trabajo de investigación hizo uso del diseño transversal, ya que se determinaron sus variables, las cuales son el gobierno electrónico como variable independiente y los servicios públicos como dependiente en un periodo delimitado de tiempo, el cual es los años 2019-2021 y se analiza la incidencia y fenómenos ocurridos en dicho periodo de tiempo.

3.2 IDEA A DEFENDER

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Huaca ha implementado el gobierno electrónico para fortalecer la prestación de servicios públicos a la ciudadanía durante el periodo 2019-2021.

3.3 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.3.1. Definición de las Variables

Variable Dependiente: Servicios Públicos

Variable Independiente: Gobierno Electrónico

3.3.2. Operacionalización de Variables

Tabla 12. Operacionalización de Variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnicas	Instrumentos
Variable Independiente Gobierno Electrónico	Inclusión y habilidades digitales	-e-servicios -Portales Web y canales de información -equipos, programas informáticos		
	Infraestructura y conectividad	-cobertura y acceso a servicios de telecomunicación		Cuestionario
	Interoperabilidad	-Sistemas de transacción - interacción entre entidades		
	Seguridad de la información y protección de datos	-uso responsable de las TIC -protección de datos	Entrevistas y encuestas	Y
Variable dependiente Servicios Públicos	Elementos tangibles	-Instalaciones adecuadas -equipos tecnológicos actualizados		
	Fiabilidad	-Eficiencia -satisfacción		
	Capacidad de Respuesta	- Eficacia - Estabilidad -Personal capacitado		Guía de preguntas abiertas
	Seguridad	-credibilidad y honestidad -Amabilidad - Atención al usuario		

3.4 MÉTODOS A UTILIZAR

3.4.1 Métodos

La presente investigación se orientó hacia el estudio del modelo de ejecución de gobierno electrónico por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal

del Cantón San Pedro de Huaca durante el periodo de gestión 2019-2021 para analizar la incidencia que mantiene del gobierno electrónico dentro de las prestaciones de servicios públicos a la ciudadanía por parte de la instrucción mencionada.

Método Explicativo: Según Sampieri (2014), este método se centra en determinar los orígenes o las causas de un determinado conjunto de fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos, está dirigido a responder las causas de los eventos y en que condiciones se manifiestan tomando como relación dos o mas variables.

Método Analítico: Interpretando a Sampieri (2014), el método analítico es un procedimiento en el cual se descompone todos los elementos que se estén utilizando dentro de la investigación, es decir, que va de lo general a lo específico, el uso de le método analítico es de gran importancia, puesto que ayuda a establecer la relevancia de una idea, así como también identificar una aseveración y descubrir si es verdadera o falsa.

Método Deductivo: Para Sampieri (2014), el método deductivo consiste en partir desde la premisa general de la investigación y aplica la lógica para llegar a una conclusión específica , este método es uno de los mas estructurados y se basa en seguir el conjunto de reglas, este se utiliza comúnmente en disciplinas formales como las matemáticas y en investigaciones que se las relacione con datos estadísticos o numéricos.

Método Inductivo: Basándose en Sampieri (2014), este método es un enfoque que es utilizado dentro de investigación y el razonamiento científico, busca en sí generar conclusiones a partir de las observaciones específicas dentro de todo el desarrollo de la investigación, es decir, dicho método parte de los hechos concretos y particulares para llegar a una conclusión en general.

3.4.2 Técnicas e instrumentos de investigación

Para el presente trabajo de investigación se hizo uso de dos tipos de técnicas como es la entrevista y la encuesta, dichas técnicas de recolección de información fueron aplicadas a la muestra obtenida del total de la población del Cantón San Pedro de Huaca, esto con la finalidad de indagar a cerca de las dos variables de estudio y poder profundizar la situación bajo la perspectiva de la población.

En cuanto a los instrumentos utilizados fueron, la guía de preguntas para dar paso a las entrevistas realizadas a los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Huaca y el cuestionario, el cual es un conjunto de preguntas que nos permite recolectar información acerca de las variables de estudio, dicho instrumento fue aplicado a la muestra obtenida dentro de la población del Cantón Huaca.

3.5 ANÁLISIS ESTADÍSTICO

3.5.1. Población y Muestra

3.5.1.1. Población

La población en consideración dentro del objeto de estudio está ubicada en la provincia del Carchi, el Cantón Municipal San Pedro de Huaca tiene una extensión territorial de 76,32km. La población total del Cantón Huaca según el censo 2022 es un total de 7.937 habitantes dentro de la zona céntrica y rural, para realizar el estudio de caso se toma en cuenta a la población adulta entre 18 y 65 años, hacemos uso de esta población debido a que son personas que tiene conocimientos sobre la importancia del uso del gobierno electrónico dentro de la prestación de servicios públicos en la sociedad, a su vez son personas que tiene participación en asuntos políticos o administrativos, se considera a esta población razonable y con criterio formado capaces de juzgar lo positivo o negativo de la prestación de servicios por parte del GAD Municipal del Cantón San Pedro de Huaca, la opinión de la población es de gran utilidad, ya que se podrá obtener los resultados esperados.

La población adulta entre 18 y 65 años que habita en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Huaca es de un total de 4.632 personas.

3.5.1.2. Muestra

Para obtener resultados incontestables se procede a realizar el cálculo de la muestra con la siguiente fórmula estadística:

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

Datos

- n: Tamaño de la muestra = 330
- N: Tamaño de la población o universo = 4.632
- Z: Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza = 95
- e: Error de estimación máxima aceptado = 0.5
- p: Probabilidad de que ocurra el evento estudiado = 50
- q: (1-p) = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado = 50

Se realizó el cálculo de la muestra con un nivel de confianza de 95% y con margen de error de un 5%, se tomó en cuenta a la población adulta entre los 18 y 60 años que habita en el Cantón Municipal San Pedro de Huaca en donde tenemos como resultado una población de 4.632 personas, el cálculo obtenido de la muestra es un total de 330 personas por encuestar, con este porcentaje de personas se pudo obtener los resultados con debilidad esperados en la investigación.

3.5.2 Instrumentos de investigación

3.5.2.1 Encuesta y entrevista

Para la recolección de datos de la presente investigación se aplicó una encuesta a la población con un cuestionario que consto de 17 preguntas, las cuales hacían referencia con la variable independiente, la cual es el gobierno electrónico y la variable dependiente que son los servicios públicos, dicho cuestionario fue aplicado a un total de 330 personas en un rango de edad de 18 a 65 años.

Por el contrario, la entrevista fue aplicada a los funcionarios públicos del Municipio del cantón San Pedro de Huaca, la cual se la realizo con un cuestionario de preguntas abiertas para obtener información y dialogar con cada uno de ellos con la finalidad de obtener datos que aporten al desarrollo de esta investigación.

3.5.2.2 Recursos

Para el desarrollo de la presente investigación se usó los siguientes recursos que permitieron llevar a cabo el proceso investigativo y de análisis en cumplimiento de los objetivos planteados.

Tabla 13. Recursos

TIPO	RECURSO
Recursos Humanos	Tutor
	Lector
	Ciudadanía segmentada
Recursos Institucionales	Acceso a Internet
	Acceso a la Información
Recursos Económicos	Dinero
Recursos Tecnológicos	Celulares
	Computadores
	Impresora

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

Para realizar el análisis de resultados de la muestra (330 encuestados) del cantón San Pedro de Huaca de la provincia del Carchi, se utilizó el programa estadístico SPSS en el cual se obtuvieron las siguientes tablas:

En los resultados se puede observar la moda y el rango, las cuales son medidas estadísticas que nos ayudaran a medir el nivel de incidencia en base a un análisis del gobierno electrónico y los servicios públicos en el Cantón San Pedro de Huaca en diferentes elementos como: Inclusión y habilidades digitales; Infraestructura y conectividad; Interoperabilidad; Seguridad de la información; protección de datos; fiabilidad; capacidad de respuesta; seguridad y empatía.

Tabla 14. Uso de las TIC

¿Considera usted que el uso de las tecnologías de la información y comunicación mejora la prestación de servicios públicos en el GAD municipal de Huaca?					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente en desacuerdo	12	3,6	3,6	3,6
	En desacuerdo	2	,6	,6	4,2
	Me es indiferente	11	3,3	3,3	7,6
	De acuerdo	123	37,3	37,3	44,8
	Totalmente de acuerdo	182	55,2	55,2	100,0
	Total	330	100,0	100,0	



Figura 1. Resultado uso de las TIC.

Gran parte de la población está de acuerdo en que el uso de las tecnologías de la información y comunicación mejoran la prestación de servicios públicos en el GAD municipal de Huaca.

Tabla 15. Página web

¿Usted ha ingresado al portal web del GAD municipal o a alguno de sus canales de información?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy frecuentemente	2	,6	,6	,6
	Frecuentemente	6	1,8	1,8	2,4
	Ocasionalmente	38	11,5	11,5	13,9
	Raramente	224	67,9	67,9	81,8
	Nunca	60	18,2	18,2	100,0
	Total	330	100,0	100,0	

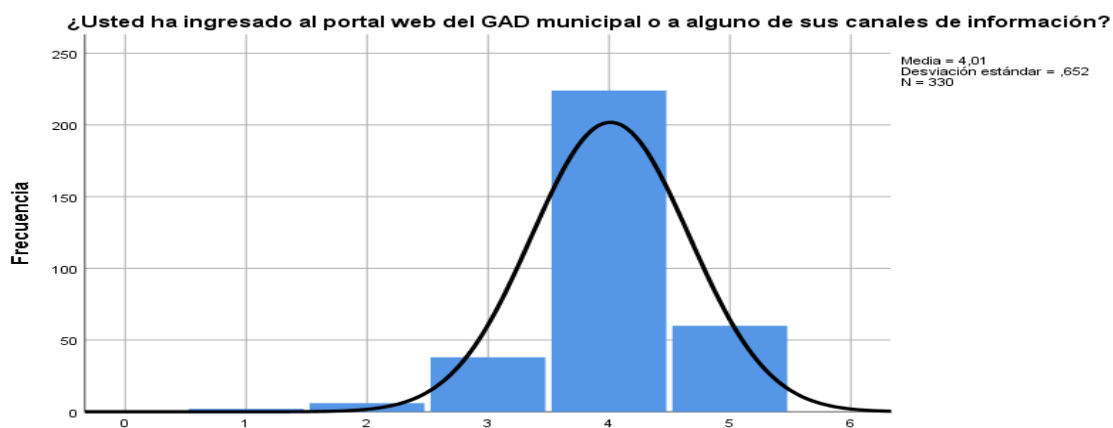


Figura 2. Resultado de ingresos a página web.

El uso del portal web en el cantón Huaca es casi nulo ya que la ciudadanía menciona que raramente o nunca hacen uso o ingresan al portal web o alguno de sus canales de información.

Tabla 16. Nivel de satisfacción en la página web

Que tan satisfactoria fue su experiencia al interactuar y navegar en la página web del GAD municipal de Huaca.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente insatisfecho	9	2,7	2,7	2,7
	Insatisfecho	100	30,3	30,3	33,0
	Algo satisfecho	173	52,4	52,4	85,5
	Satisfecho	47	14,2	14,2	99,7
	Totalmente satisfecho	1	,3	,3	100,0
	Total	330	100,0	100,0	

Que tan satisfactoria fue su experiencia al interactuar y navegar en la página web del GAD municipal de Huaca.

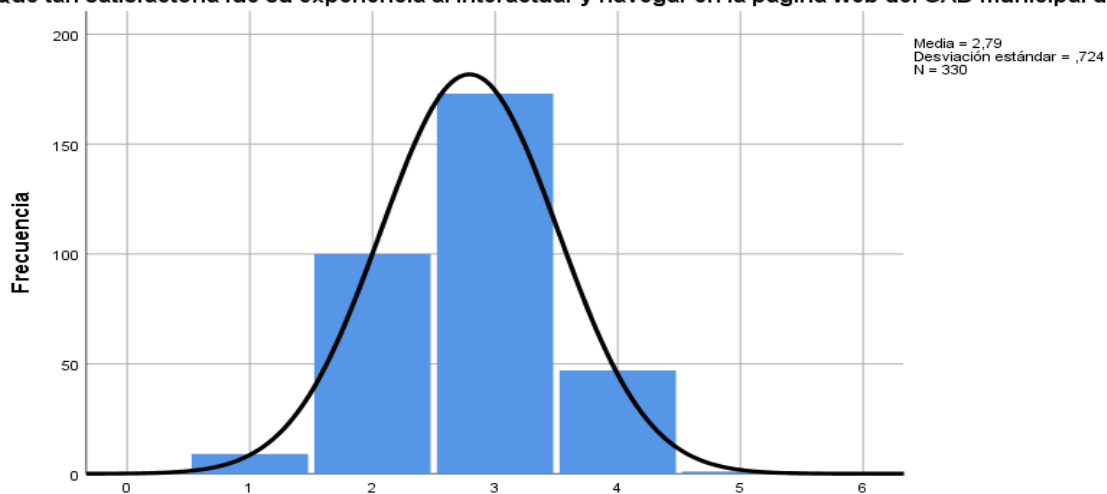


Figura 3. Resultado del nivel de satisfacción en la página web.

En cuanto a la experiencia por parte de los usuarios al interactuar en la página web del municipio nos menciona que gran parte de la población se encuentra insatisfecha debido a su información incompleta y el poco uso que se le da a este medio de interacción.

Tabla 17. Servicios en plataformas virtuales

¿En la siguiente lista marque los servicios por los cuales usted se ha beneficiado al hacer uso de plataformas virtuales?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Acceso a información	197	59,7	59,7	59,7
	Pago de impuestos	89	27,0	27,0	86,7
	Certificados	9	2,7	2,7	89,4
	Permisos	19	5,8	5,8	95,2
	Ninguno	16	4,8	4,8	100,0
	Total	330	100,0	100,0	

¿En la siguiente lista marque los servicios por los cuales usted se ha beneficiado al hacer uso de plataformas virtuales?

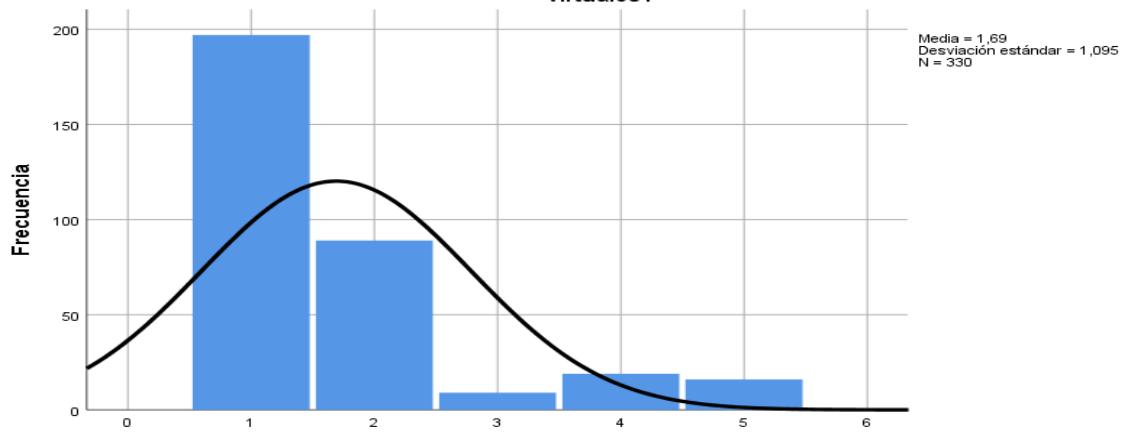


Figura 4. Análisis de servicios en plataformas virtuales.

En cuanto a los servicios por medio de plataformas virtuales del municipio, el más requerido por la ciudadanía es el servicio de acceso a la información en las diferentes páginas como Facebook y la página web oficial debido a que los otros servicios son de desconocimiento para la mayoría de los ciudadanos.

Tabla 18. Red gratuita en espacios públicos

¿Considera usted importante que GAD municipal dote de red Wifi gratuita en espacios públicos dentro de la ciudad?		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy importante	59	17,9	17,9	17,9
	Importante	164	49,7	49,7	67,6
	Moderadamente importante	62	18,8	18,8	86,4
	De poca importancia	39	11,8	11,8	98,2
	Sin importancia	6	1,8	1,8	100,0
	Total	330	100,0	100,0	

¿Considera usted importante que GAD municipal dote de red Wifi gratuita en espacios públicos dentro de la ciudad?

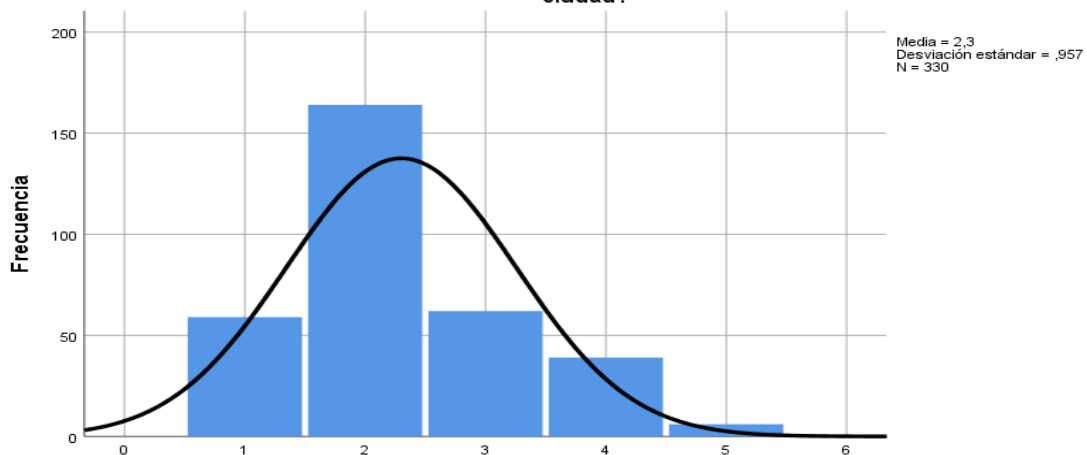


Figura 5. Resultado de red gratuita en espacios públicos

En cuanto a fomentar la conectividad en el cantón, la población menciona que es importante que se dote de wifi gratuito en espacios públicos, esto con el fin de que las personas puedan interactuar en la red si no disponen de acceso a internet fijo o móvil.

Tabla 19. Funcionamiento de equipos tecnológicos

¿En su experiencia como calificaría el funcionamiento y mantenimiento de los equipos tecnológicos que se encuentran en el Infocentro del GAD municipal?						
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
	Pésima	6	1,8	1,8	1,8	
	Mala	50	15,2	15,2	17,0	
	Regular	222	67,3	67,3	84,2	
	Buena	52	15,8	15,8	100,0	
	Total	330	100,0	100,0		

¿En su experiencia como calificaría el funcionamiento y mantenimiento de los equipos tecnológicos que se encuentran en el Infocentro del GAD municipal?

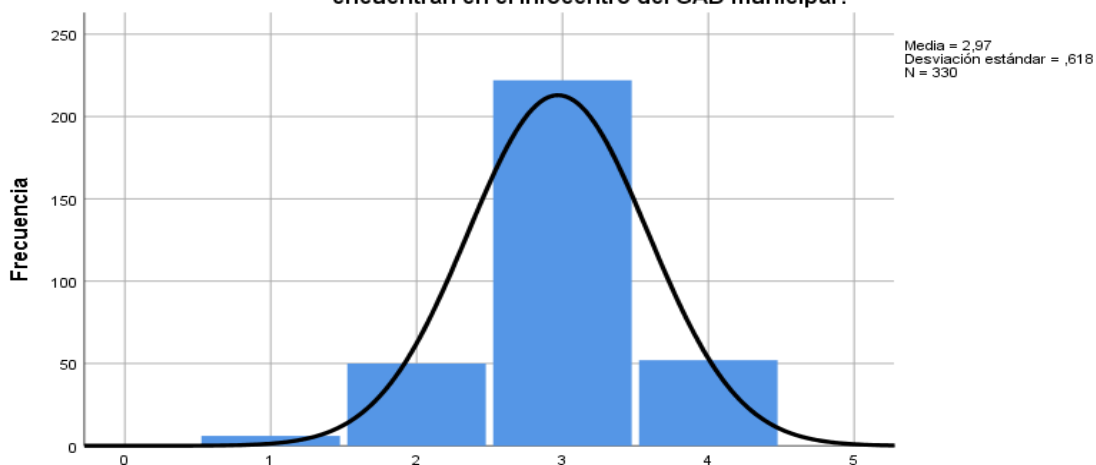


Figura 6. Resultado de funcionamiento de equipos tecnológicos.

El Infocentro forma parte de una iniciativa del municipio por brindar acceso a internet y equipos tecnológicos a la ciudadanía que no los posee, sin embargo, un gran número de ciudadanos mencionan que los equipos tecnológicos no están en buenas condiciones y que su mantenimiento no es el adecuado para hacer uso de un buen servicio.

Tabla 20. Seguridad de la información

¿Cree usted que su información es confidencial y está respaldada al hacer uso de los servicios en línea, ya sean pagos, tramites o certificados que le GAD municipal permite en su página dentro del apartado tramites Online?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente en desacuerdo	14	4,2	4,2	4,2
	En desacuerdo	21	6,4	6,4	10,6
	Me es indiferente	84	25,5	25,5	36,1
	De acuerdo	199	60,3	60,3	96,4
	Totalmente de acuerdo	12	3,6	3,6	100,0
	Total	330	100,0	100,0	

¿Cree usted que su información es confidencial y está respaldada al hacer uso de los servicios en línea, ya sean pagos, tramites o certificados que le GAD municipal permite en su página dentro del apartado tramites Online?

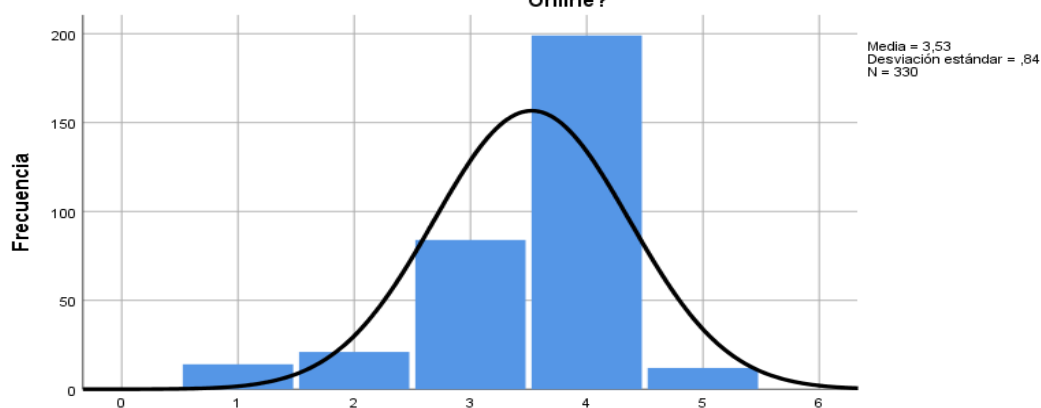


Figura 7. Resultado de la seguridad de la información

Un aspecto importante dentro del gobierno electrónico es el de la seguridad y protección de datos, en este sentido la ciudadanía menciona que si se sienten seguros al momento de dar acceso a sus datos o acceder a alguno de los servicios que presta el municipio de Huaca.

Tabla 21. Servicio de internet

¿Cuenta usted con un servicio de internet fijo o móvil?

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Si	317	96,1	96,1	96,1
	No	8	2,4	2,4	98,5
	Hago uso de red gratuita	2	,6	,6	99,1
	Infocentro	2	,6	,6	99,7
	5	1	,3	,3	100,0
	Total	330	100,0	100,0	

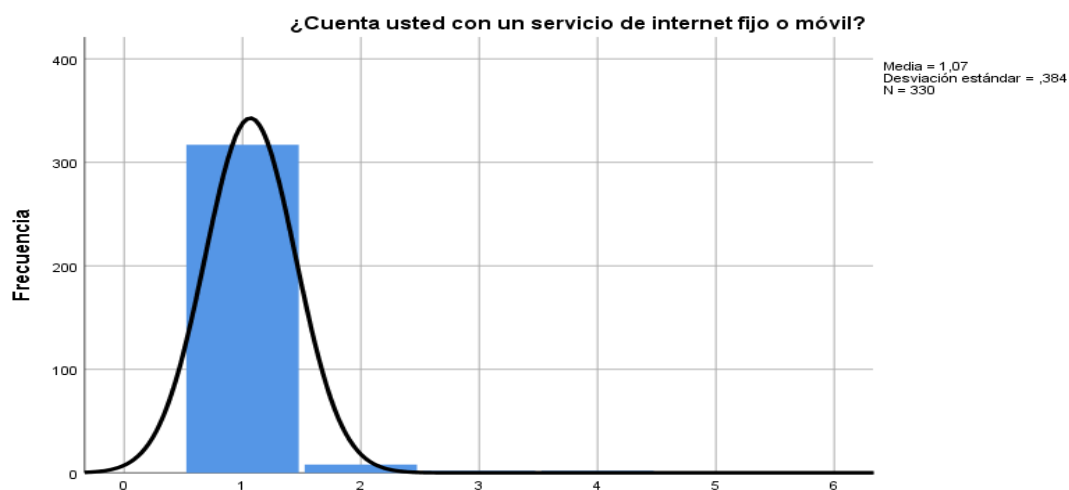


Figura 8. Resultado de servicio de internet

Eliminar la brecha digital en el cantón es importante para dar paso al gobierno electrónico es así como podemos evidenciar que el 96.1% de las personas encuestadas mencionan que si cuentan con un servicio de internet ya sea fijo o móvil.

Tabla 22. Capacitación a la ciudadanía

¿Usted ha recibido capacitaciones o inducción por parte de los funcionarios del GAD municipal para fomentar el uso de las plataformas virtuales?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	302	91,5	91,5	91,5
	Raramente	20	6,1	6,1	97,6
	Ocasionalmente	5	1,5	1,5	99,1
	Frecuentemente	3	,9	,9	100,0
	Total	330	100,0	100,0	

¿Usted ha recibido capacitaciones o inducción por parte de los funcionarios del GAD municipal para fomentar el uso de las plataformas virtuales?

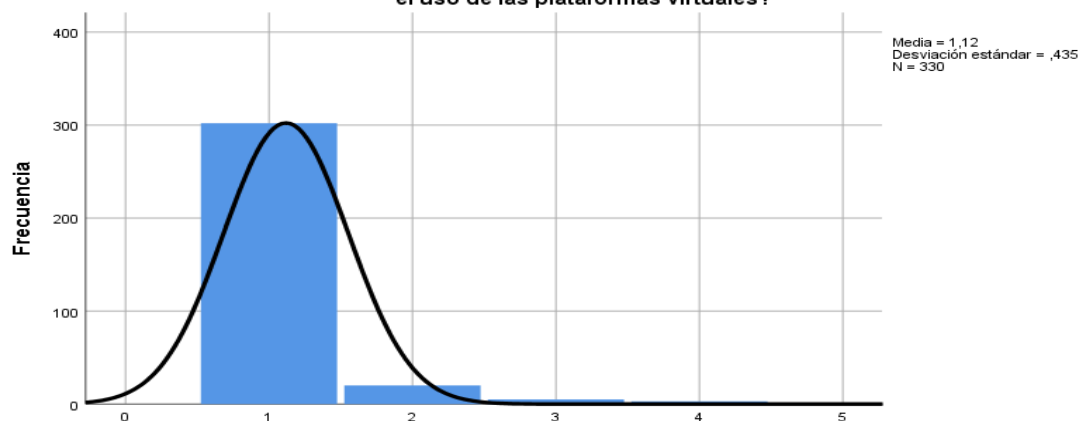


Figura 9. Resultado de capacitación a la ciudadanía.

Una de las razones por las cuales el uso de la plataforma municipal no es usado con frecuencia es porque la ciudadanía desconoce de cómo hacerlo, es así como podemos evidenciar que gran parte de la población menciona que nunca se ha hecho una socialización o inducción por parte de las autoridades para poder hacer uso de los medios digitales.

Tabla 23. Cooperación interinstitucional

¿Considera usted que es importante que el GAD municipal se relacione con otras instituciones del Estado y de la sociedad civil para mejorar su gestión y sus acciones en cuanto al gobierno electrónico?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy importante	211	63,9	63,9	63,9
	Importante	97	29,4	29,4	93,3
	Moderadamente importante	15	4,5	4,5	97,9
	No es importante	7	2,1	2,1	100,0
	Total	330	100,0	100,0	

¿Considera usted que es importante que el GAD municipal se relacione con otras instituciones del Estado y de la sociedad civil para mejorar su gestión y sus acciones en cuanto al gobierno electrónico?

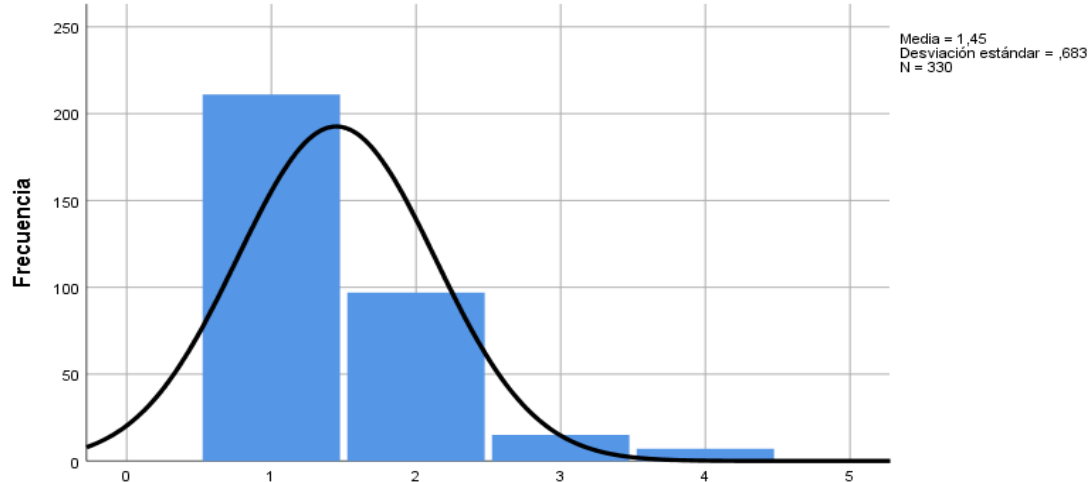


Figura 10. Resultado de cooperación interinstitucional.

La cooperación entre actores es importante para generar un proceso integrador, es así como un gran número de población considera que efectivamente el GAD municipal de Huaca debe relacionarse con diferentes instituciones y con la propia ciudadanía para inmiscuirse en las acciones y decisiones que toman las autoridades.

Tabla 24. Instalaciones del GAD Municipal

¿Considera usted que las instalaciones y los equipos tecnológicos que se encuentran dentro de las instalaciones del GAD Municipal del Cantón San Pedro de Huaca cumplen con los estándares de calidad para satisfacer los requerimientos de la ciudadanía?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	26	7,9	7,9	7,9
	En desacuerdo	127	38,5	38,5	46,4
	Me es indiferente	71	21,5	21,5	67,9
	De acuerdo	98	29,7	29,7	97,6
	Totalmente de acuerdo	8	2,4	2,4	100,0
	Total	330	100,0	100,0	

¿Considera usted que las instalaciones y los equipos tecnológicos que se encuentran dentro de las instalaciones del GAD Municipal del Cantón San Pedro de Huaca cumplen con los estándares de calidad para satisfacer los requerimientos de la ciudadanía?

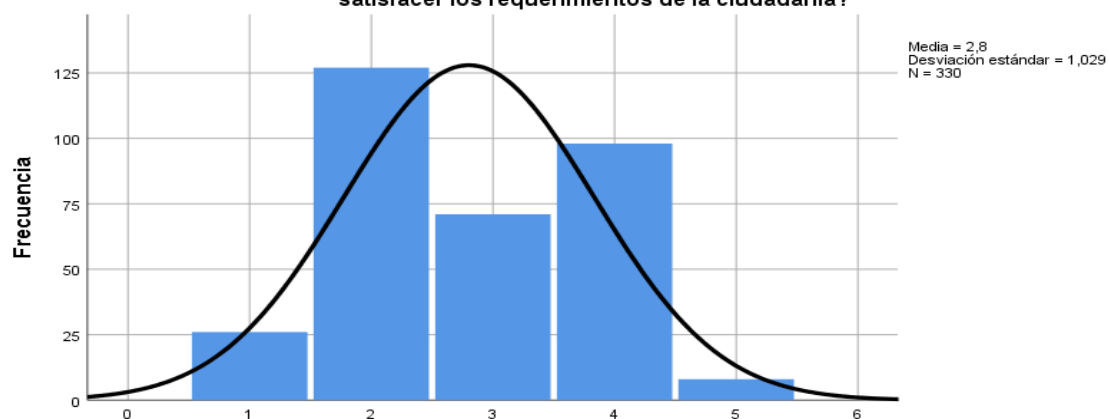


Figura 11. Resultados de instalaciones del GAD municipal.

En cuanto a la infraestructura tecnológica el GAD municipal la ciudadanía menciona que no es suficiente para atender sus necesidades, pues muchas de las veces se han suscitado varios problemas los cuales no les permite agilizar sus trámites.

Tabla 25. Capacidad de respuesta del GAD

¿Como califica la capacidad de respuesta del GAD municipal para cumplir las necesidades de los ciudadanos en relación con la demanda de servicios públicos tanto virtuales como presenciales?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente insatisfecho	7	2,1	2,1	2,1
	Insatisfecho	85	25,8	25,8	27,9
	Algo satisfecho	187	56,7	56,7	84,5
	Satisfecho	51	15,5	15,5	100,0
	Total	330	100,0	100,0	

¿Como califica la capacidad de respuesta del GAD municipal para cumplir las necesidades de los ciudadanos en relación con la demanda de servicios públicos tanto virtuales como presenciales?

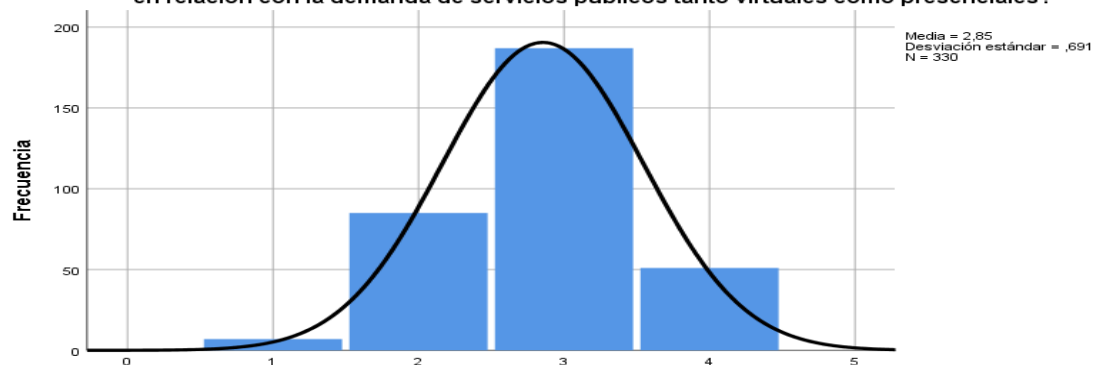


Figura 12. Resultado de capacidad de respuesta del GAD

En cuanto a la capacidad de respuesta del GAD municipal un gran número de la población encuestada mencionaron que están algo satisfechos con los servicios adquiridos y la capacidad que los servidores públicos tienen al momento de favorecer a sus demandas.

Tabla 26. Nivel de satisfacción de los usuarios

¿Qué tan satisfecho/a se encuentra usted cuando hace uso de los servicios públicos presencial/o virtual en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Huaca?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente insatisfecho	3	,9	,9	,9
	Insatisfecho	80	24,2	24,2	25,2
	Algo satisfecho	186	56,4	56,4	81,5
	Satisfecho	59	17,9	17,9	99,4
	Totalmente satisfecho	2	,6	,6	100,0
	Total	330	100,0	100,0	

¿Qué tan satisfecho/a se encuentra usted cuando hace uso de los servicios públicos presencial/o virtual en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Huaca?

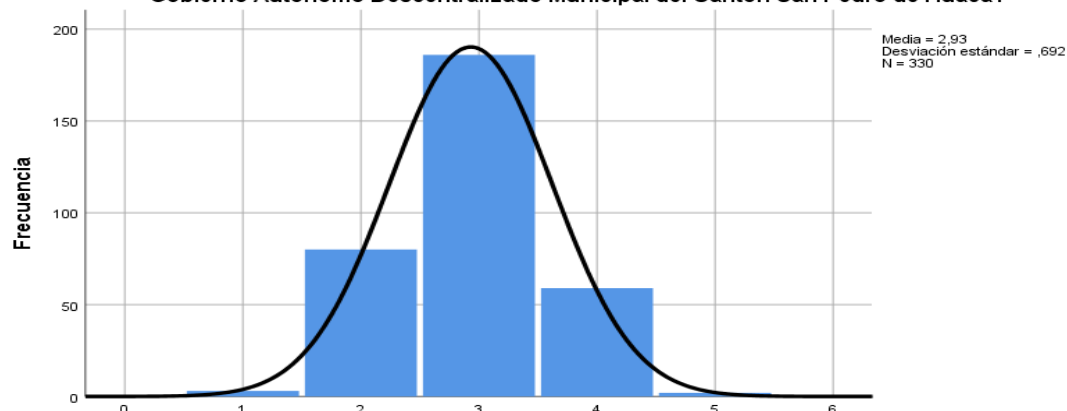


Figura 13. Resultado de nivel de satisfacción de los usuarios.

En cuanto a los servicios públicos que presta el GAD municipal de Huaca gran parte de la población encuestada indica que se encuentran algo satisfecho al momento de hacer uso de un servicio en esta municipalidad.

Tabla 27. Sentido de responsabilidad de funcionarios públicos

¿Como calificaría usted el sentido de responsabilidad de los funcionarios y trabajadores del GAD municipal con relación a su capacidad para resolver las demandas ciudadanas?						
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	Pésima	6	1,8	1,8	1,8	
	Mala	69	20,9	20,9	22,7	
	Regular	158	47,9	47,9	70,6	
	Buena	85	25,8	25,8	96,4	
	Excelente	12	3,6	3,6	100,0	
	Total	330	100,0	100,0		

¿Como calificaría usted el sentido de responsabilidad de los funcionarios y trabajadores del GAD municipal con relación a su capacidad para resolver las demandas ciudadanas?

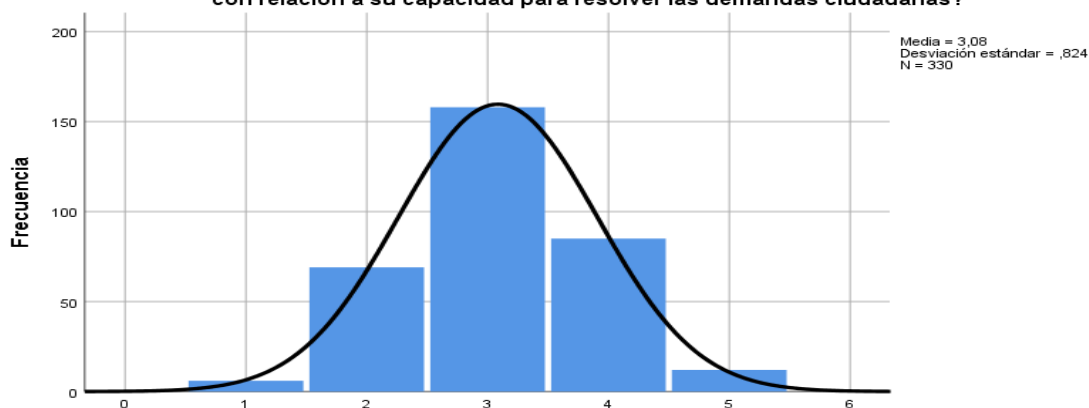


Figura 14. Resultado de sentido de responsabilidad de los funcionarios.

Para generar una atención al ciudadano y prestar servicios de calidad es importante verificar el sentido de responsabilidad que tienen las y los servidores públicos, el cual según los encuestados mencionan que es medianamente buena, siendo un 47.7% que mencionan que es regular y un 25.8% mencionan que es buena.

Tabla 28. Capacitación del personal

¿En su experiencia como usuario cree usted que el GAD municipal de huaca debe capacitar a su personal para brindar un servicio optimo a la ciudadanía?						
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	1,2	1,2	1,2	
	En desacuerdo	8	2,4	2,4	3,6	
	Me es indiferente	43	13,0	13,0	16,7	
	De acuerdo	107	32,4	32,4	49,1	
	Totalmente de acuerdo	168	50,9	50,9	100,0	
	Total	330	100,0	100,0		

¿En su experiencia como usuario cree usted que el GAD municipal de huaca debe capacitar a su personal para brindar un servicio optimo a la ciudadanía?

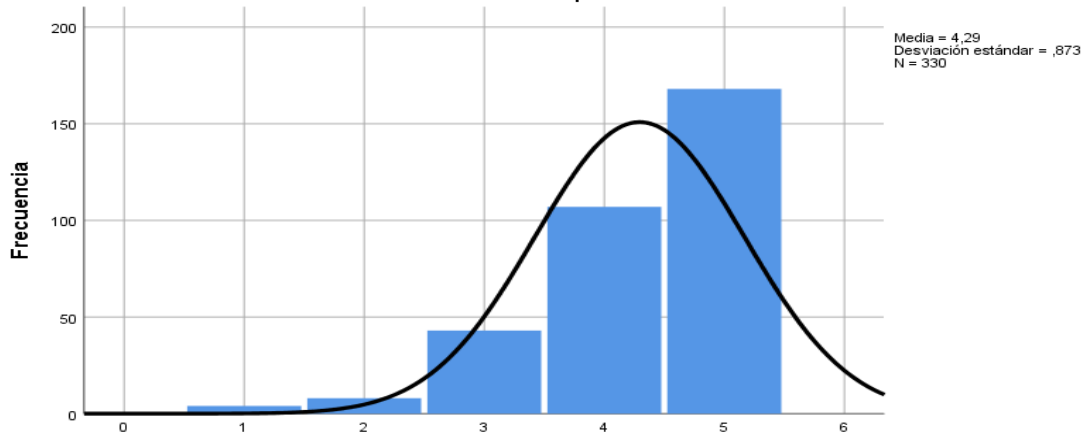


Figura 15. resultado de capacitación del personal.

La capacitación del personal es importante para brindar servicios de calidad es así como, más de la mitad de la población encuestada menciona que está de acuerdo en que el GAD municipal debe dar una capacitación continua a su personal con el fin de mejorar la prestación y la atención a los usuarios.

Tabla 29. Cualidades de credibilidad y honestidad

¿Cree usted que dentro del GAD municipal de Huaca se aplican cualidades como la credibilidad y honestidad para generar confianza entre actores y para mejorar la comunicación e interacción de asuntos públicos?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	2,1	2,1	2,1
	En desacuerdo	49	14,8	14,8	17,0
	Me es indiferente	123	37,3	37,3	54,2
	De acuerdo	130	39,4	39,4	93,6
	Totalmente de acuerdo	21	6,4	6,4	100,0
	Total	330	100,0	100,0	

¿Cree usted que dentro del GAD municipal de Huaca se aplican cualidades como la credibilidad y honestidad para generar confianza entre actores y para mejorar la comunicación e interacción de asuntos públicos?

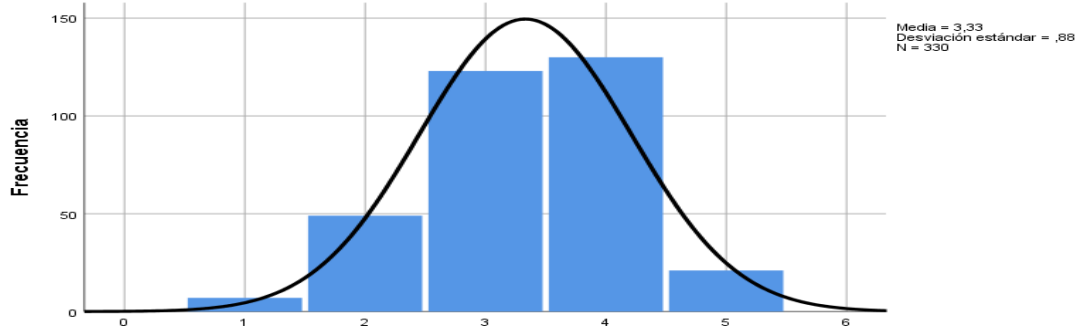


Figura 16. Resultado cualidades de credibilidad y honestidad.

La credibilidad y honestidad entre actores es importante para que la sociedad tenga una buena relación con el gobierno municipal es así como el 39.4% menciona que estas cualidades si se aplican dentro del GAD municipal, sin embargo, un número similar de pobladores encuestados 37.3% menciona que le es indiferente que los funcionarios apliquen este tipo de cualidades.

Tabla 30. Atención al usuario

¿Cómo califica la atención al usuario brindada por parte de los funcionarios públicos?						
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
	Muy mala	3	,9	,9	,9	
	Mala	91	27,6	27,6	28,5	
	Regular	152	46,1	46,1	74,5	
	Buena	79	23,9	23,9	98,5	
	Muy buena	5	1,5	1,5	100,0	
	Total	330	100,0	100,0		

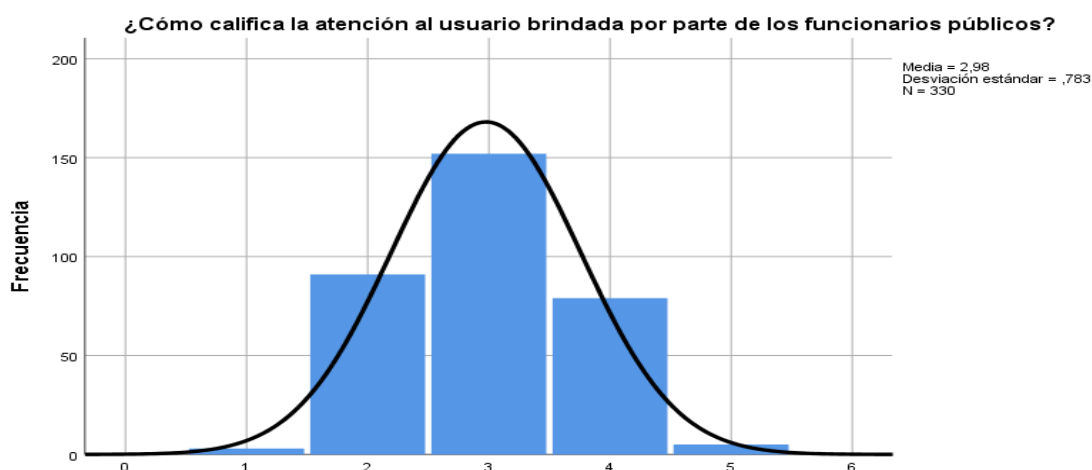


Figura 17. Resultado de atención al usuario.

En cuanto a la atención brindada en general a los usuarios el 46.1% de la población encuestada lo califican como regular sin embargo otro 27.6% de la población lo califican como mala atención.

Determinación de la incidencia de gobierno electrónico en los servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Huaca

- Prueba chi cuadrado

CRUCE DE TABLAS ENTRE VARIABLES (VARIABLES DEPENDIENTE - VARIABLE INDEPENDIENTE) = PRUEBA CHI CUADRADO.

Tabla 31. Tabulación cruzada

SERVICIOS PÚBLICOS - EL GOBIERNO ELECTRÓNICO = TABULACIÓN CRUZADA								
¿Considera usted que las instalaciones y los equipos tecnológicos que se encuentran dentro del GAD Municipal del Cantón San Pedro de Huaca cumplen con los estándares de calidad para satisfacer los requerimientos de la ciudadanía?								
		Totalmente en	En desacuerdo	Me es	De	Totalmente de	Total	
		desacuerdo		indiferente	acuerdo	acuerdo		
¿Considera usted que el uso de las tecnologías de la información y comunicación mejora la prestación de servicios públicos en el GAD municipal de Huaca?	Totalmente en desacuerdo	Recuento	4	0	1	6	1	12
		% del total	1,2%	0,0%	0,3%	1,8%	0,3%	3,6%
	En desacuerdo	Recuento	0	0	0	2	0	2
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%
	Me es indiferente	Recuento	0	3	2	5	1	11
	% del total	0,0%	0,9%	0,6%	1,5%	0,3%	3,3%	
	De acuerdo	Recuento	5	46	25	45	2	123
	% del total	1,5%	13,9%	7,6%	13,6%	0,6%	37,3%	
	Totalmente de acuerdo	Recuento	17	78	43	40	4	182
	% del total	5,2%	23,6%	13,0%	12,1%	1,2%	55,2%	
Total		Recuento	26	127	71	98	8	330
	% del total	7,9%	38,5%	21,5%	29,7%	2,4%	100,0%	

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	37,947	16	,002
Razón de verosimilitud	38,219	16	,001
Asociación lineal por lineal	7,846	1	,005
N de casos válidos	330		

a. 17 casillas (68,0%) han esperado un recuento menor que 5.
b. El recuento mínimo esperado es ,05.

La prueba estadística del chi-cuadrado muestra el valor 0,002 que es un valor menor al nivel de significación que es 0,05, por lo que rechazamos la hipótesis nula que dice: El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Huaca ha implementado el gobierno electrónico para fortalecer la prestación de servicios públicos a la ciudadanía durante el periodo 2019-2023 y se concluye que no ha implementado el gobierno electrónico para fortalecer la prestación de servicios públicos a la ciudadanía. Por lo tanto, el nivel de incidencia del gobierno electrónico con relación a los servicios públicos que presta el municipio del cantón San Pedro de Huaca no es tan fuerte.

- Resultados de entrevistas

Entrevista funcionario 1

Tabla 32. Interpretación de respuestas entrevista 1

Nombre:	ING. Diego Erazo	
Entidad pública:	GAD San Pedro de Huaca	
Cargo:	Jefe de la unidad de informática	
Fecha de aplicación de la entrevista:	12 de diciembre del 2023	
Lugar de aplicación de la entrevista:	GAD San Pedro de Huaca – Oficina de la unidad de informática	
PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
1.- ¿Cuáles han sido las principales estrategias y directrices que ha establecido el GAD municipal para la implementación de gobierno electrónico?	Se ha establecido cronogramas para la inclusión de tramites en línea a través de la plataforma GOB.EC, directrices que debe cumplirse en determinados tiempos para alcanzar las metas establecidas por el MINTEL y el Gobierno Autónomo	El GAD San Pedro de Huaca dentro de la nueva administración han implementado cronogramas en base al Plan Nacional de Gobierno Electrónico el cual emplea directrices que ayudan con el fortalecimiento

<p>2.- Tomando en cuenta el artículo 363 del código orgánico de organización territorial autonomía y descentralización en el cual menciona que los GAD deben realizar procesos para asegurar la prestación de servicios electrónicos, ¿cuáles han sido las acciones implementadas por parte del GAD municipal de huaca para asegurar que dichos servicios sean ofertados a la ciudadanía?</p>	<p>Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Huaca</p> <p>No se han establecido servicios para pagos en línea por que la mayoría de los usuarios son locales y la inversión para adquirir una plataforma con características específicas es muy costosa y el municipio no cuenta con suficiente presupuesto.</p>	<p>de la institución y con el cumplimiento de sus metas.</p> <p>La falta de presupuesto económico dentro de la administración incide negativamente en el desarrollo tecnológico dentro del cantón y esto impide que la población no puede desarrollarse en su totalidad o cumplir satisfactoriamente sus necesidades.</p>
<p>3.- El Plan Nacional de Gobierno electrónico nos habla de un mecanismo importante para implementar el gobierno electrónico en las administraciones como es la pagina web, tomando en cuenta lo dicho, que información es publicada en las páginas web, cada cuanto actualizan dicha información y cuáles son los servicios que presta el apartado de tramites on-line presente en la actual página web.</p>	<p>La página web de la institución es informativa se actualiza con noticias y el cumplimiento de la LOTAIP, estamos implementando nuevas estrategias para que la pagina aparte de ser informativa se convierta en una herramienta que ayude con la eficiencia del GAD en general y a su vez facilite el acceso de información de las diversas áreas y departamentos que se encuentran dentro de la de la institución</p>	<p>A pesar de que la página web principal del GAD San Pedro de Huaca no cuenta con los apartados de servicios en líneas, ellos se han mantenido con las actualizaciones de páginas en redes sociales como herramienta para el cumplimiento de información según la LOTAIP.</p>
<p>4.- Tomado en cuenta que uno de los factores importantes para el desarrollo de gobierno electrónico es la cobertura y acceso a servicios de</p>	<p>Se está trabajando en la dotación de internet en espacios públicos de mayor afluencia, se implementó dos Infocentro en la ciudad de huaca y Mariscal Sucre para capacitación en</p>	<p>Se mantienen trabajando en beneficio del cantón abasteciendo de internet gratuito en espacios específicos y prestando servicios dentro de los</p>

<p>telecomunicación, ¿cuáles han sido las principales estrategias que como autoridades han implementado para disminuir la brecha digital presente en el cantón Huaca?</p>	<p>herramientas informáticas y servicios de la ciudadanía.</p>	<p>Infocentro que se encuentran en la cabeza cantonal y en la parroquia.</p>
<p>5.- ¿La participación entre actores es fundamental para conseguir que el gobierno electrónico tenga un grado de madurez óptimo, en este sentido cuáles han sido las estrategias tomadas por parte del GAD municipal para que la ciudadanía participe activamente en los canales de información, páginas web, redes sociales, tramites en línea entre otros servicios</p>	<p>Es parte del cambio tecnológico el adquirir herramientas informáticas y el uso de estas, se da uso a canales informativos como es la radio y perifoneo donde se informa del portal web, noticias en redes sociales y del acceso a los servicios municipales.</p>	<p>La tecnología se ha convertido en una herramienta fundamental para el desarrollo de entidades ya sean públicas o privada, la socialización que mantienen el municipio de Huaca con la ciudadanía ayuda a cumplir los objetivos plasmados por el GAD tomando en cuenta que la participación de la ciudadanía es considerada como un derecho.</p>
<p>6.- ¿De acuerdo con el plan nacional de gobierno electrónico 2018-2021? la seguridad de la información y la protección de datos es indispensable al momento de dar paso al gobierno electrónico en las municipalidades, que sistemas de software de protección de datos respalda la información de la página web y de los datos ciudadanos</p>	<p>El servicio de página web es contratada mediante convenio con AME y permanece en un hosting fuera de la municipalidad y la información ciudadana se encuentra en bases de datos con respaldos diarios y con Backus en la nube.</p>	<p>Utilizan diferentes mecanismos con los que cuenta el GAD todo en fin de mantener el control y respaldo de información.</p>
<p>7.- ¿Dentro del gobierno electrónico se menciona la simplificación de trámites mediante servicios electrónicos, estos</p>	<p>Estos servicios se prestan en la plataforma GOB.EC y nosotros estamos madurando el conocimiento y uso de esta plataforma, esperamos este año</p>	<p>La falta de conocimiento o de desarrollo tecnológico impide que la ciudadanía realice tramites en línea sin necesidad</p>

mecanismos han estado presentes en esta institución y considera usted que estos servicios facilitan la gestión del GAD municipal? con la publicación de los primeros tramites de atención a la ciudadanía. de acercarse a las instalaciones.

8.- En el caso de la infraestructura tecnológica dentro del GAD San Pedro de Huaca. ¿Considera usted que las instalaciones son adecuadas para brindar un servicio público óptimo, en donde se cumplan las necesidades y requerimientos por parte de los ciudadanos? Estamos en la actualización de equipo tecnológico que servirá para mejor atención a los usuarios, el manejo y uso de sistemas tratamos de que sea optimo y sin demora para mejor atención a los usuarios. Se ha estado mejorando la infraestructura tecnológica para dar paso a un mejor servicio.

9.- De acuerdo con la Ley Orgánica de Servicio Público el Art. 2 establece como objetivo el desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento de eficiencia, eficacia, calidad y productividad del Estado y las instituciones. ¿Qué estrategias han sido implementadas durante el último periodo de administración para capacitar al personal y que este pueda brindar servicios públicos de calidad al usuario? Es responsabilidad del área de talento humano juntamente con mi área realizar el cronograma de capacitación en herramientas informáticas, atención y servicio al ciudadano, el año pasado servidores públicos han realizado talleres y cursos de actualización es de sistemas, uso de herramientas como GIS, CAD en cada área se ha tratado de solventar y capacitar a los funcionarios. Continuamente el GAD está brindando capacitaciones y talleres a los funcionarios para que puedan cumplir con los requerimientos de los ciudadanos y también presten un servicio eficiente, eficaz y de calidad.

Tabla 33. Interpretación de respuestas entrevista 2

Nombre:	ING. José Luis Benavides	
Entidad pública:	GAD San Pedro de Huaca	
Cargo:	Jefe de la unidad de Planificación	
Fecha de aplicación de la entrevista:	12 de diciembre del 2023	
Lugar de aplicación de la entrevista:	GAD Huaca – Oficina de la unidad de planificación	
PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
1.- ¿Cuáles han sido las principales estrategias y directrices que ha establecido el GAD municipal para la implementación de gobierno electrónico?	Las estrategias o directrices que el municipio ha venido implementando han sido en beneficio de la comodidad del usuario y en este tema sería en base a la recaudación de impuestos o pagos de agua potable, la estrategia en si es facilitar el pago de lo antes mencionado extendiendo las horas de atención, este mecanismo no hace mención del gobierno electrónico, pero si ayuda a la satisfacción de las necesidades de la comunidad.	Se han enfocado en la prestación de servicios públicos de manera presencial dando la facilidad al usuario, sin embargo, en el ámbito tecnológico no han tenido intervención.
2.- Tomando en cuenta el artículo 363 del código orgánico de organización territorial autonomía y descentralización en el cual menciona que los GAD deben realizar procesos para asegurar la prestación de servicios electrónicos, ¿cuáles han sido las acciones implementadas por parte del GAD municipal de huaca para asegurar que dichos servicios sean ofertados a la ciudadanía?	La prestación de servicios públicos electrónicos es un tema que dentro de la nueva administración lo estamos analizando y tratando de ver como lo podemos hacer llegar a la ciudadanía, en sí no prestamos directamente servicios públicos en línea.	El GAD no cuenta con los lineamientos establecidos por parte de la LOTAIP que hacen referencia a la prestación de servicios en línea.

4.- Tomado en cuenta que uno de los factores importantes para el desarrollo de gobierno electrónico es la cobertura y acceso a servicios de telecomunicación, ¿cuáles han sido las principales estrategias que como autoridades han implementado para disminuir la brecha digital presente en el cantón Huaca?

El tema de la digitalización es un poco complicado porque en nuestro cantón la mayor población son adultos que no manejan en su totalidad la tecnología, claramente en sus hogares a partir de la pandemia un 75% de la población cuenta con servicios de conectividad, pero no tiene un buen manejo.

No han realizado planes estratégicos para la socialización de la población en cuanto a la prestación de servicios públicos en línea.

5.- ¿La participación entre actores es fundamental para conseguir que el gobierno electrónico tenga un grado de madurez óptimo, en este sentido cuáles han sido las estrategias tomadas por parte del GAD municipal para que la ciudadanía participe activamente en los canales de información, páginas web, redes sociales, tramites en línea entre otros servicios

En la actualidad la única forma en la que interactuamos con la ciudadanía es a partir de las redes sociales ya que es la única página en donde colgamos información necesaria para el cantón, como avances en obras o comunicados importantes.

No existieron herramientas aplicadas para mejorar o desarrollar la página web, se han quedado estancados en otorgar información básica a través de redes sociales.

6.- ¿De acuerdo con el plan nacional de gobierno electrónico 2018-2021? la seguridad de la información y la protección de datos es indispensable al momento de dar paso al gobierno electrónico en las municipalidades, que sistemas de software de protección de datos respalda la información de la página

Contamos con un servidor tipo Linux el cual consiste en mantener códigos abiertos por lo tanto si es complicado que los datos o la información que tenemos dentro de la institución sea invadida o por así decirlo hurtada por personas naturales.

Manejan un sistema operativo que no es seguro para los datos del GAD y la población, por lo tanto, no cumplen con lo que establece Plan Nacional de Gobierno Electrónico que es resguardar y proteger la información pública.

web y de los datos
ciudadanos

8.- En el caso de la infraestructura tecnológica dentro del GAD San Pedro de Huaca. ¿Considera usted que las instalaciones son adecuadas para brindar un servicio público óptimo, en donde se cumplan las necesidades y requerimientos por parte de los ciudadanos?

La infraestructura tecnológica es uno de los principales problemas de la institución ya que los aparatos no se encuentran actualizados, la mayoría de las direcciones tienen el mismo problema, entonces desde ahí empieza el problema de servicios en línea.

No existe una infraestructura adecuada para cumplir con los requerimientos de la ciudadanía.

Entrevista funcionario 3

Tabla 34. Interpretación de respuestas entrevista 3

Nombre:	ING. Roberto Caicedo	
Entidad pública:	GAD San Pedro de Huaca	
Cargo:	Jefe de la unidad de Avalúos y Catastros	
Fecha de aplicación de la entrevista:	12 de diciembre del 2023	
Lugar de aplicación de la entrevista:	GAD Huaca – Oficina de la unidad de Avalúos y catastros	
PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
3.- El Plan Nacional de Gobierno electrónico nos habla de un mecanismo importante para implementar el gobierno electrónico en las administraciones como es la pagina web, tomando en cuenta lo dicho, que información es publicada en las páginas web, cada cuanto actualizan dicha información y cuáles son los servicios que presta el apartado de tramites on-line	Si existe una página, pero no se encuentra en constante actualización, es más hay apartados como ustedes lo mencionan que no llevan a nada en si es una página básica con datos muy superficiales del territorio, la actualización de la página en el apartado de tramites on-line facilitarían las dos partes tanto del usuario como del servidor.	Existe una página, pero no cuenta con servicios en línea, es decir no cumple con las necesidades requeridas por la población, necesita más atención.

presente en la actual página web.

4.- Tomado en cuenta que uno de los factores importantes para el desarrollo de gobierno electrónico es la cobertura y acceso a servicios de telecomunicación, ¿cuáles han sido las principales estrategias que como autoridades han implementado para disminuir la brecha digital presente en el cantón Huaca?

La cobertura de internet se agrando a raíz de la pandemia ya que todo el mundo necesitaba comunicación, entonces podemos decir que la cobertura en la actualidad si es buena, pero dentro del PDOT hay datos que necesitan actualización y es en lo que se está trabajando para tener datos reales.

Si el GAD no se cuenta con datos actuales esto puede derivar a problemas dentro de toda la administración y da paso a la molestia ciudadana que identifica a estos errores como una gestión poco efectiva.

5.- ¿La participación entre actores es fundamental para conseguir que el gobierno electrónico tenga un grado de madurez óptimo, en este sentido cuáles han sido las estrategias tomadas por parte del GAD municipal para que la ciudadanía participe activamente en los canales de información, páginas web, redes sociales, tramites en línea entre otros servicios

Nuestro único acercamiento con la población en base a las páginas web es a través de redes sociales, ya que en la actualidad la mayoría de la población la maneja, es por eso por lo que cualquier dato, información o comunicados van a redes sociales.

La brecha de la digitalización que está presente necesita soluciones ya que los medios tecnológicos ayudan y facilitan la gestión administrativa y da paso a la interacción y participación ciudadana.

7.- ¿Dentro del gobierno electrónico se menciona la simplificación de trámites mediante servicios electrónicos, estos mecanismos han estado presentes en esta institución y considera usted que estos servicios facilitan la gestión del GAD municipal?

A mi punto de vista la modalidad de tramites mediante servicios electrónicos si son eficientes, porque se los realiza en menos tiempo, disminuyes gastos entre otros veneficios, pero dentro del cantón la población no está familiarizada con este tipo de servicios y por eso prefieren seguir haciéndolo de manera presencial.

La simplificación de trámites en instituciones públicas ayuda y permiten ahorrar tiempo y dinero y a su vez agilitan el trabajo de los funcionarios.

8.- En el caso de la infraestructura tecnológica dentro del GAD San Pedro de Huaca. ¿Considera usted que las instalaciones son adecuadas para brindar un servicio público óptimo, en donde se cumplan las necesidades y requerimientos por parte de los ciudadanos?

Este es un problema que ha venido atravesando administración tras administración, dentro de mi área de trabajo necesito tecnología actualizada, computadores con mayor capacidad y con programas actualizados, este problema no ayuda a que podamos cumplir con todas las expectativas del usuario.

Es un factor determinante en el caso de la prestación de servicios públicos en línea ya que la base primordial sería tener una tecnología de punta y una infraestructura adecuada.

9.- De acuerdo con la Ley Orgánica de Servicio Público el Art. 2 establece como objetivo el desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento de eficiencia, eficacia, calidad y productividad del Estado y las instituciones. ¿Qué estrategias han sido implementadas durante el último periodo de administración para capacitar al personal y que este pueda brindar servicios públicos de calidad al usuario?

Estamos en constates capacitaciones no solamente locales si no también fuera de la provincia, realizando talleres virtuales, presenciales en base a la atención al usuario, manejo de nuevos sistemas tecnológicos, la facilidad de servicios entre otros.

El personal de diferentes áreas se mantiene en constante capacitaciones, esto da paso a una buena prestación y servicios y a su vez la población está satisfecha con sus requerimientos.

Tabla 35. Interpretación de respuestas entrevista 4

Nombre:	ING. Dayana Villarreal	
Entidad pública:	GAD San Pedro de Huaca	
Cargo:	Jefe de la unidad de Compras Publicas	
Fecha de aplicación de la entrevista:	12 de diciembre del 2023	
Lugar de aplicación de la entrevista:	GAD Huaca – Dirección de Participación Ciudadana	
PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
2.- Tomando en cuenta el artículo 363 del código orgánico de organización territorial autonomía y descentralización en el cual menciona que los GAD deben realizar procesos para asegurar la prestación de servicios electrónicos, ¿cuáles han sido las acciones implementadas por parte del GAD municipal de huaca para asegurar que dichos servicios sean ofertados a la ciudadanía?	La idea de mantener servicios electrónicos dentro del municipio es muy buena, pero dentro del cantón el apego de la población con la tecnología no es un impacto grande, entonces se generan planes o costos en proyectos que a la población le cause mayor impacto o interés, como agua potable, calles, alumbrado entre otros servicios.	Se enfocaron en designar el presupuesto para la prestación de otros servicios que no hacen referencia a lo electrónico, por lo tanto, no están cumpliendo con lo que establece el COOTAD.
3.- El Plan Nacional de Gobierno electrónico nos habla de un mecanismo importante para implementar el gobierno electrónico en las administraciones como es la pagina web, tomando en cuenta lo dicho, que información es publicada en las páginas web, cada cuanto actualizan dicha información y cuáles son los servicios que presta el	Todas las páginas con las que cuenta el municipio la única que está en constante actualización es la de redes sociales porque es ahí donde se informa a la ciudadanía cada actividad que estamos realizando, la página que está en la web solo cuenta con información superficial y los apartados no dan una respuesta se podría decir que no funciona.	La COOTAD establece que los municipios deben ir a la par con las tecnologías esto para dar resultados positivos en cada administración y la evolución del cantón sin embargo no existe un avance tecnológico por parte del GAD.

apartado de tramites on-line presente en la actual página web.

4.- Tomado en cuenta que uno de los factores importantes para el desarrollo de gobierno electrónico es la cobertura y acceso a servicios de telecomunicación, ¿cuáles han sido las principales estrategias que como autoridades han implementado para disminuir la brecha digital presente en el cantón Huaca?

La mayoría de la población cuenta con servicios de internet en sus hogares, sin embargo, como municipio la forma en la que se ayuda con el tema de conectividad es la prestación de los Infocentro que están disponibles para toda la ciudadanía del cantón.

Es necesario que exista más involucramiento por parte del GAD a la población y mejorar los servicios puesto que los tiempos cambian y estos debería adaptarse a las nuevas modificaciones de su entorno.

6.- ¿De acuerdo con el plan nacional de gobierno electrónico 2018-2021? la seguridad de la información y la protección de datos es indispensable al momento de dar paso al gobierno electrónico en las municipalidades, que sistemas de software de protección de datos respalda la información de la página web y de los datos ciudadanos

Manejamos el servido Linux que es ayuda con la sostenibilidad de la información y dentro del área de Tics se encargan del archivo central de respaldo de datos

No es un servidor seguro en donde se pueda resguardar información confidencial o datos de ciudadanía

8.- En el caso de la infraestructura tecnológica dentro del GAD San Pedro de Huaca. ¿Considera usted que las instalaciones son adecuadas para brindar un servicio público óptimo, en donde se cumplan las

Los aparatos tecnológicos desactualizados son un problema para todas las áreas, sin embargo, dentro de la nueva administración estamos trabajando con la actualización de estos para poder cumplir con la demanda ciudadana.

Al no existir una infraestructura tecnológica adecuada y eso da paso a que no se puedan desarrollar servicios públicos en línea ya que desde ahí empieza la brecha problemática.

necesidades y requerimientos
por parte de los ciudadanos?

Entrevista funcionario 5

Tabla 36. Interpretación de respuestas entrevista 5

Nombre:	ABG. Verónica Montenegro	
Entidad pública:	GAD San Pedro de Huaca	
Cargo:	Jefe de la unidad de Participación Ciudadana	
Fecha de aplicación de la entrevista:	12 de diciembre del 2023	
Lugar de aplicación de la entrevista:	GAD Huaca – Oficina de Participación Ciudadana	
PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
2.- Tomando en cuenta el artículo 363 del código orgánico de organización territorial autonomía y descentralización en el cual menciona que los GAD deben realizar procesos para asegurar la prestación de servicios electrónicos, ¿cuáles han sido las acciones implementadas por parte del GAD municipal de huaca para asegurar que dichos servicios sean ofertados a la ciudadanía?	En la actualidad se están tratando de implementar nuevas estrategias en donde la tecnología sea la base principal, pero eso genera muchos costos, tiempo y personal netamente capacitado en esas áreas, son planes que se han planteado, pero no sabemos si serán ejecutados.	Se encuentran realizando convenios enfocados a mejorar el ámbito de inversión, esto ayudara a tener más recursos económicos que puedan ser utilizados para el desarrollo de páginas con características basadas en satisfacer las necesidades del usuario.
3.- El Plan Nacional de Gobierno electrónico nos habla de un mecanismo importante para implementar el gobierno electrónico en las administraciones como es la pagina web, tomando en cuenta lo dicho, que	Dentro de mi área de trabajo nosotros lo único que hacemos es realizar nuestros debidos tramites y luego los dirigimos al departamento de Tic y ahí se encargan de guardar o respaldar cualquier archivo.	No existe una total organización en cuento al manejo de la recolección de datos o de información por parte del funcionario del Gad y esto complica en ocasiones que se desarrollen las

información es publicada en las páginas web, cada cuanto actualizan dicha información y cuáles son los servicios que presta el apartado de tramites on-line presente en la actual página web.

actividades de manera eficiente.

4.- Tomado en cuenta que uno de los factores importantes para el desarrollo de gobierno electrónico es la cobertura y acceso a servicios de telecomunicación, ¿cuáles han sido las principales estrategias que como autoridades han implementado para disminuir la brecha digital presente en el cantón Huaca?

La cobertura en la actualidad no es un problema, el problema en si es la culturalización de la población en cuanto a la tecnología y lo que se puede hacer a través de ella.

El Gad en si no ha tomado en cuenta el tema de la digitalización y no le ha prestado la importancia suficiente que esta debería tener dentro de su administración ya que en la actualidad todo es manejado a través de la tecnología.

5.- ¿La participación entre actores es fundamental para conseguir que el gobierno electrónico tenga un grado de madurez óptimo, en este sentido cuáles han sido las estrategias tomadas por parte del GAD municipal para que la ciudadanía participe activamente en los canales de información, páginas web, redes sociales, tramites en línea entre otros servicios

Se hacen reuniones para hablar sobre el presupuesto participativo y después colgamos toda la información en redes sociales, pero tramites en línea no manejamos, todas las actividades realizadas solo van por canales de información como las redes sociales.

No cuentan con tramites en línea y están tardíos en el desarrollo de este, si el sistema de gobierno electrónico se manejara de forma eficiente el municipio tendría un mayor desempeño administrativo.

7.- ¿Dentro del gobierno electrónico se menciona la simplificación de trámites mediante servicios

Los ciudadanos no cuentan con una culturalización digital es por eso por lo que prefieren realizar sus trámites de manera presencial,

No manejan el sistema digital y esto hace que su administración sea ineficiente y

electrónicos, estos mecanismos han estado presentes en esta institución y considera usted que estos servicios facilitan la gestión del GAD municipal?

además que la página del municipio no cuenta con los tramites en línea. tardía en cuanto a la respuesta a los trámites de la población.

8.- En el caso de la infraestructura tecnológica dentro del GAD San Pedro de Huaca. ¿Considera usted que las instalaciones son adecuadas para brindar un servicio público óptimo, en donde se cumplan las necesidades y requerimientos por parte de los ciudadanos?

Este es un problema que en todas las áreas está presente, porque los aparatos que se encuentra en las instalaciones ya son un poco antiguos en ocasiones dificulta poder prestar un buen servicio.

No se ha realizado una renovación o actualización de la infraestructura, por falta de recursos económicos.

9.- De acuerdo con la Ley Orgánica de Servicio Público el Art. 2 establece como objetivo el desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento de eficiencia, eficacia, calidad y productividad del Estado y las instituciones. ¿Qué estrategias han sido implementadas durante el último periodo de administración para capacitar al personal y que este pueda brindar servicios públicos de calidad al usuario?

Actualmente estamos en constaste capacitaciones e invitaciones de diferentes municipios que ayudan con el fortalecimiento de nuestras capacidades como servidores además el esquema del Señor alcalde se basa en prestar una buena atención a la ciudadanía, y también se está ejecutando una consultoría para evaluar a todo el personal y saber si cumplen con su perfil o están capacitados para desempeñar sus trabajos.

Las capacitaciones son la base fundamental para el funcionamiento de una entidad, el Gad si crea espacios de capacitación para todo el personal dentro y fuera de la provincia.

4.2. DISCUSIÓN

- Según Aguilar (2022), menciona que el gobierno electrónico promueve la incorporación y el empleo de los sistemas tecnológicos de información que efficientizan, visibilizan y permiten rastrear los procesos administrativos y las decisiones públicas, a su vez permite la aplicación de programas informáticos que promueven información a los ciudadanos de una forma más directa y activa, esto a su vez fomenta el desarrollo y modernización de las administraciones y la participación de la sociedad. En virtud de ello, la implementación del gobierno electrónico en Ecuador ha venido desarrollándose bajo diferentes lineamientos, uno de ellos el Plan Nacional de Gobierno Electrónico (2018) el cual, como objetivo principal es mejorar la calidad de la administración pública, la gobernabilidad y la participación ciudadana por medio de la inclusión entre el gobierno y la sociedad civil. (Ministerio de Telecomunicaciones y de la sociedad de la información , 2018) En este sentido, los gobiernos locales, como menciona el COOTAD (2019), en su artículo 363, deben implementar estrategias para asegurar progresivamente la prestación de servicios electrónicos a los ciudadanos, es así que el Gobierno Autónomo descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Huaca ha iniciado la implementación del gobierno electrónico mediante su portal web el cual es w.w.w.huaca.gob.ec y sus páginas oficiales en redes sociales. Los resultados obtenidos tanto en la encuesta a los ciudadanos y entrevistas a funcionarios del GAD municipal nos demuestran que efectivamente existe la iniciativa de brindar servicios electrónicos y hacer uso de las TICs para mejorar y facilitar la prestación de servicios públicos, sin embargo, este está en una etapa inicial debido a diferentes factores uno de ellos el escaso presupuesto y la falta de recursos tecnológicos dentro de la municipalidad. Por otro, lado fomentar la cultura tecnológica en la población es otro factor que impide mejorar el grado de madurez de gobierno electrónico en el Municipio de Huaca, si bien es cierto que un alto porcentaje de la población tienen acceso a internet y cobertura, no existe una capacitación o inducción por parte de autoridades para fomentar un uso progresivo de las TIC para facilitar y agilizar algunos de los servicios como el acceso a la información tanto en su página web como en sus canales digitales.

Por otro lado, es necesario mencionar que la página web del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Huaca brinda una información muy incompleta y fuera de eso existe un apartado de trámites en línea el cual no se encuentra en funcionamiento. En cuanto a un factor importante para la implementación de gobierno electrónico como es la conectividad, se pudo evidenciar que la mayor parte de la población cuenta con un acceso a internet ya sea fijo o móvil, por su parte el GAD Municipal trabaja en la dotación de internet en espacios públicos de mayor afluencia.

Según Barragan & Guevara (2016), menciona que el gobierno electrónico es una herramienta tecnológica con la potencialidad de incluir social, política y económicamente a los ciudadanos, por ende el reto de la administración pública de los gobiernos locales es involucrar a estas en actividades de la gestión pública, de acuerdo a la investigación de campo realizada, la incidencia del gobierno electrónico en los servicios públicos que presta el GAD municipal de Huaca es muy baja debido a que el único servicio del cual la ciudadanía se puede beneficiar electrónicamente es el acceso a la información ya sea en su página web o en sus canales digitales, sin embargo, existen proyectos a futuro los cuales buscan adquirir herramientas ofimáticas e implementar servicios de pagos mediante la plataforma de GOB.EC se espera en este año la implementación de los primeros trámites de atención a la ciudadanía.

- Por otro lado, cuando hablamos de servicios públicos hacemos referencia a la administración pública y la función que desarrolla dentro de entidades públicas en fin de satisfacer las necesidades de la sociedad y generar cambios no solo dentro de la organización, sino también a la forma de actuar de la población, es por ello que Cordero (2017) dentro de su trabajo de investigación plantea la idea de que las funciones que se llevan a cabo dentro de los municipios como entidades de gobierno y el rol que deben cumplir las administraciones públicas se basan en la satisfacción colectiva de la sociedad.

Los resultados obtenidos mediante la encuesta aplicada a la población se evidencia una brecha dentro de la prestación de servicios públicos, es por ello que la población responde a que la calidad de los mismos es regular manifestando la ineficiencia por parte del GAD, y por tanto, da como

resultado la inconformidad o insatisfacción por parte de la ciudadanía, a su vez se puede tomar en cuenta que los servicios en línea no han sido aplicados por parte de la municipalidad, por lo tanto, la población opta por realizar sus trámites de manera presencial, sin embargo según los resultados de las encuestas el 56,4% de la muestra refleja que con los servicios de manera presencial se encuentran algo satisfechos.

Por otra parte, el presupuesto económico con el que cuenta la institución no abastece para la creación de una página en la que se puedan realizar trámites en línea o hacer cumplir el término de servicios públicos electrónicos, la institución se ha enfrascado en mejorar la prestación de servicios públicos con mayor impacto a la población como servicios de agua potable, alcantarillado, obras públicas entre otros, sin tomar en cuenta que la no implicación de gobierno electrónico se puede reconocer como un problema el cual incide en el desarrollo del cantón evitando su evolución, dando paso a que ciudadanía no mantenga un apego o conocimientos referente a un gobierno electrónico y servicios públicos en línea.

- Algo semejante ocurre con la idea que plantea Camargo (2018), en su teoría basada en el Nuevo Servicio Público en donde refiere que el servicio público debe ir de la mano de las nuevas tecnologías para cumplir con la demanda social tomando en cuenta la intervención de la fuerza gobernante, esta teoría se enfoca en la modernización e innovación del sector público el cual está encaminado a la prestación de un estado tecnológico moderno que cumpla con los pilares de eficiencia y eficacia dando como resultado la agilización de procesos dentro de la administración pública y a su vez fomentar la participación ciudadana y transparencia administrativa, esto con el fin de acercar a los ciudadanos al estado e impulsar a una sociedad interesada por la información y el conocimiento a cerca de los movimientos dentro del estado.

Como resultado dentro de nuestra investigación de campo se obtiene que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Huaca mantiene una prestación de servicios electrónicos y una infraestructura tecnológica de muy baja calidad, lo cual da como resultado la ineficiencia e ineficacia en trámites administrativos, y a su vez se puede vincular la poca participación de la población en ámbitos basados en interés con el Estado o

las entidades públicas, el 38,5% de la muestra considera que los equipos que se encuentra dentro de las instalaciones del GAD no cumplen con los estándares de calidad y los requerimientos ciudadanos, esta problemática impide que se puedan ejecutar distintos proyectos en donde se pueda cubrir las necesidades de la población, en este caso específicamente a la prestación de servicios públicos en línea.

Por otro lado, los resultados de la investigación arrojan que el mayor problema presente en la institución es la forma en la que se prestan los servicios públicos a la ciudadanía ya sea en línea o de manera presencial la infraestructura tecnológica con la que cuentan no cumple con los requerimientos ciudadanos y complica que se agilicen y se entreguen trámites a un tiempo prudente, esto da paso a que la ciudadanía del cantón no se sienta satisfecha por la prestación de cualquier servicio, sin embargo, según datos obtenidos manifiesta a su vez que dentro de las planificaciones del GAD se encuentra la actualización de equipos para mantener un mejor desarrollo dentro de la institucional y a su vez del cantón, el GAD Municipal San Pedro de Huaca debería seguir las estrategias que mencionan los autores Codero (2017) y Camargo (2018) para generar una mayor confianza ciudadana hacia la prestación de servicios públicos en línea esto permitirá una administración pública más adecuada que sea colaborativa y cooperativa tanto para el servidor público como para el usuario.

- Según Pintado (2015), señala que para tener resultados positivos dentro de una administración pública es necesario hacer el uso de los elementos fundamentales que rigen al servicio público, entre ellos se puede destacar a la eficacia y accesibilidad los cuales están asociados de manera directa al desarrollo positivo de una administración, en este caso según el autor menciona que la eficacia administrativa refiere a que el usuario debería obtener un servicio público que se óptimo y de buena calidad, por ello la Constitución establece que toda administración prestadora de servicios públicos deberán incorporar un sistema en donde se mida la satisfacción por parte del usuario, por otra parte, la accesibilidad se la reconoce como uno de los principios más importantes dentro de la administración, ya que este otorga la posibilidad de acceder a la prestación de servicios públicos sin que se

impongan límites, a su vez se incluye también la accesibilidad de información que el GAD presta a la ciudadanía.

Dentro del estudio realizado a la población económicamente activa del GAD Municipal del Cantón San Pedro de Huaca los resultados que arrojan las encuestas es que la población no se encuentra totalmente satisfecha con el tema de eficacia, al igual que la accesibilidad ya que los trámites administrativos realizados por la institución no cumplen con los principios fundamentales de los servicios públicos y esto impide una relación activa y cooperación por parte del usuario y consumidor, dando paso a una administración con brechas en la prestación de servicios.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Durante el desarrollo de la presente investigación se pudo analizar que el gobierno electrónico en el Cantón Huaca se encuentra en una fase inicial, su página web presenta una información muy limitada y poco actualizada, además en esta municipalidad la implementación de servicios públicos en línea es muy escasa y por ende la participación del ciudadano se encuentra en un nivel muy bajo lo cual impide la integración en línea del ciudadano con la gestión pública local. En virtud de ello, es notable que el GAD Municipal del Cantón San Pedro de Huaca no cuenta con un modelo de crecimiento en relación con la implementación y mejora del gobierno electrónico, tampoco cuenta con una planificación la cual les permita alcanzar un desarrollo en este tema, por lo que se puede concluir que se han limitado a desarrollar aplicaciones que brindan información básica y de una sola vía.
- En conclusión, los resultados indican que el gobierno electrónico en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón San Pedro de Huaca se encuentra en una fase emergente las principales estrategias que el municipio de Huaca ha implementado para dar paso al gobierno electrónico es la inclusión de trámites en línea bajo la plataforma general GOB.EC la cual no funciona y su página web oficial www.huaca.gob.ec, sin embargo, es evidente el limitado desarrollo tecnológico que existe en esta municipalidad tanto para el personal administrativo como la sociedad en general, las principales causas son el limitado presupuesto, falta de infraestructura tecnológica y capacitación para mejorar la cultura tecnológica tanto en los funcionarios como en los usuarios. Por otro lado, considerando que Huaca es una municipalidad pequeña donde la mayor parte de la población se dedica a la agricultura, la mayor parte de servicios que presta el GAD municipal son de forma presencial, el único servicio en línea actualmente es el servicio de información tanto en su página web como en sus canales de digitales oficiales.

- La institución hace la prestación de diversos servicios públicos, pero la no aplicación del modelo de servicios públicos en línea y la infraestructura tecnológica inadecuada dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Huaca ha impedido que la población se relacione de manera activa y directa con la institución dando como resultado la insatisfacción por parte de la ciudadanía, a su vez no se ha permitido cumplir los estándares de calidad y las dimensiones de eficiencia y eficacia dentro del GAD, del mismo modo, esto imposibilita mejorar la capacidad de respuestas en los servicios que se brinda e implica la desconfianza y poca credibilidad de la ciudadanía en la prestación de servicios públicos dentro de la institución.
- Por último, podemos afirmar que el uso del gobierno electrónico no incide de manera activa en la prestación de servicios públicos, dando como resultado una administración poco eficiente al momento de satisfacer las necesidades de la ciudadanía. El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Huaca no ha cumplido correctamente con la obligación de mantener una estructura basada en el cumplimiento según lo que establecen las leyes para la prestación de servicios públicos óptimos y eficientes, esto no ha permitido que se logre un desarrollo local y ciudadano debido a la falta de coordinación institucional.

5.2. RECOMENDACIONES

- Es necesario que la institución cuente con una planificación para alcanzar un desarrollo más óptimo en materia de gobierno electrónico, debido a que ya se encuentra en fase inicial, sin embargo, no se han logrado avances por diferentes factores, también se recomienda actualizar la información constantemente y de una forma transparente para que exista mayor participación por parte de la ciudadanía, de igual manera es necesario socializar con la ciudadanía las diferentes innovaciones que la administración pública implementa para lograr mayor eficiencia en sus gestiones y de igual manera la capacitación constante del personal para inmiscuirse en el tema de gobierno electrónico y más adelante poder implementar y brindar un mejor servicio basado en estándares de calidad, eficiencia y eficacia.

- Se recomienda a las diferentes direcciones de atención al ciudadano del GAD municipal de Huaca agilizar los procesos de prestación de servicios públicos, debido a que no cuentan con un sistema de automatización realizar colaboraciones interinstitucionales con la academia en especial con la carrera de administración pública para poder solventar las necesidades de los ciudadanos en procesos burocráticos.
- Se recomienda al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Huaca actualizar sus herramientas tecnológicas y ofimáticas con el objetivo de modernizar sus instalaciones y su gestión administrativa de igual manera la creación de espacios participativos donde se pueda evidenciar la implementación de herramientas tecnológicas creadas principalmente por la institución para una relación más directa con la sociedad todo esto bajo el concepto de un modelo de gobierno electrónico incluyente y cercano al ciudadano propuesto por el Gobierno Central.
- Se recomienda que exista un mayor apego al modelo de gobierno electrónico propuesto por el Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021 bajo la responsabilidad de la Unidad de informática en asistencia de la Unidad de Gestión Administrativa esto con el fin de obtener una adecuada organización de forma física y digital en donde el ciudadano pueda cumplir con sus requerimientos y reconozca a una administración eficiente y eficaz, dando como resultado una institución de confianza y credibilidad para el usuario y a su vez dentro de la administración pública.
- Es necesario permitir el fortalecimiento de los niveles de seguridad institucional el cual refiere a un personal capacitado capaz de resolver problemas dentro de la institución y descontento ciudadano, la capacitación constante de polífticos, directivos y servidores públicos en diferentes áreas es muy importante dentro de cualquier administración, para obtener un desarrollo local e institucional es necesario que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Huaca se encargue de capacitar al personal en ámbitos como habilidades, competencias, conocimientos, aptitudes y lo más importante valores, esto permitirá que el sistema se

encuentre ordenado y sobre todo sea eficiente en cuanto a la satisfacción del ciudadano.

- Finalmente, se recomienda mejorar la estructura administrativa dentro del GAD San Pedro de Huaca en cuanto a sus servidores públicos y las instalaciones, debido a que esta problemática índice de manera directa la insatisfacción ciudadana e implica que no exista acercamiento e interés público en el desarrollo de la institución y el apego con las nuevas tecnologías.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abitbol, P., & Ostrom, E. (2015). *Buen gobierno en el departamento de Bolívar : avances y retos desde la gobernanza policéntrica para el rediseño de los gobiernos intermedios*.
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/37039726/Abitbol_2015_Buen_gobierno_en_el_departamento_de_Bolivar-libre.pdf?1426807115=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DBuen_gobierno_en_el_departamento_de_Boli.pdf&Expires=1698564904&Signature=Btbn0
- Adrianzén Guerrero, R. E., Carranza Guerrero, B. E., Barrantes Carrasco, J. C., & Bravo Gonzáles, K. E. (2022). La nueva gestión pública: la respuesta para un estado eficiente y eficaz. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4-6.
- Aguilar, L. (2010). *GOBERNANZA: El nuevo proceso de gobernar*. Mexico .
- Aguilar, L. (2013). *El gobierno del Gobierno*. Mexico-Toluca .
- Aguilar, L. (2015). *Gobernanza y Gestión Pública*. https://consultorestema.com/wp-content/uploads/2020/02/Aguilar_villanueva_gobernanza_y_gestionTC.pdf
- Aguilar, L. (5 de mayo de 2022). *Acerca del Gobierno: Propuesta de teoría*. Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo : https://clad.org/wp-content/uploads/2023/05/Acerca-del-Gobierno_Luis-Aguilar-Villanueva-2023.pdf
- Agurto Gomez, D. A. (2020). *UCE-FCA. Gobierno electrónico: una herramienta para la mejora de los servicios públicos del gobierno autónomo descentralizado de Quijos*: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/23387/1/UCE-FCA-%20AGURTO%20DANIEL.pdf>
- Arellano, D. (Junio de 2005). *La Nueva Gestión Pública y su teoría de la organización: ¿son argumentos antiliberales? Justicia y equidad en el debate*

organizacional público. Gestión y Política Pública:
https://www.researchgate.net/profile/David-Arellano-5/publication/26495922_La_Nueva_Gestion_Publica_y_su_teor%C3%ADa_de_la_organizacion_on_argumentos_antiliberales_Justicia_y_equidad_en_el_debate_organizacional_publico/links/0c9605242c8229944f000000/La-Nueva-Ge

Asamblea Nacional . (4 de Mayo de 2004). *Ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública* . <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/10/Ley-Org%C3%A1nica-de-Transparencia-y-Acceso-a-la-Informaci%C3%B3n-P%C3%ABlica.pdf>

Asamblea Nacional . (12 de Septiembre de 2014). *Ley Organica de la Contraloria General del Estado*. <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/Ley-Org%C3%A1nica-de-la-Contralor%C3%ADa-General-del-Estado.pdf>

Asamblea Nacional . (7 de Febreo de 2023). *Ley Orgánica para la transformación digital y audiovisual* . <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2023/02/7e52b3d7-0ba5-4c58-a474-00e19fcbe127.pdf>

Asamblea Nacional. (22 de Octubre de 2010). *Código Organico de Planificación y Finanzas Publicas*. Ministerio de Finanzas del Ecuador:
https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/CODIGO_PLANIFICACION_FINAZAS.pdf

Asamblea Nacional. (6 de Octubre de 2015). *LEY ORGANICA DE SERVICIO PUBLICO, LOSEP*. <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/10/Ley-Org%C3%A1nica-del-Servicio-P%C3%ABlico-LOSEP.pdf>

Asamblea Nacional. (23 de Octubre de 2018). *Ley orgánica para la optimización y eficiencia de tramites administrativos*.
<https://www.gob.ec/sites/default/files/2019-06/Ley%20de%20simplificacion.pdf>

Asamblea Nacional. (31 de Diciembre de 2019). *CODIGO ORGANICO DE ORGANIZACION TERRITORIAL*. <https://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/cootad.pdf>

- Asamblea Nacional de la Republica del Ecuador . (20 de Octubre de 2008). *Constitucion de la Republica del Ecuador* .
<https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-06/CONSTITUCION%202008.pdf>
- Bandera, B. (2015). *Clasificación de los Servicios Públicos*.
<https://slideplayer.es/slide/1106176/>
- Barragan Martinez, X. (2019). *Espacios Publicos* .
- Barragan, X., & Guevara , F. (4 de agosto de 2016). *El Gobierno Electrónico en Ecuador* .
 Revista Ciencia UNEMI :
<https://www.redalyc.org/journal/5826/582661268014/html/>
- Cabrero, E. (3 de Julio de 2007). *La Nueva Gestión Pública y su teoría de la organización:¿son argumentos antiliberales? Justicia y equidad en el debate organizacional público*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13314307>
- Camargo, R. (2018). *La Teoría del Servicio Publico* . Bogota: UNILIBRE.
- Caribe, C. E. (2013). Gestión y servicios públicos. En CEPAL, *Desde el gobierno abierto al Estado abierto en América Latina y el Caribe*. (pág. 162). Libros de la CEPAL, N° 144 (LC.PUB.2017/9-P).
- Castellín, D. (2006 de enero de 2016). *Clasificación de los servicios públicos*. Servicios Publicos:
<https://www.monografias.com/trabajos31/servicios-publicos/servicios-publicos>
- Castro Molina, N. E., Verdesoto Arguello, A. E., & Guevara Alban, G. P. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista Científica Mundo de la Investigacion y el Conocimiento*, 163-173.
- Catellín, D. (16 de Enero de 2016). *Instituto Venezolano de los Seguros Sociales* .
 Servicios Publicos : <https://www.monografias.com/trabajos31/servicios-publicos/servicios-publicos>
- CEPAL . (2018). *Comision economica para America Latina y el Caribe* .
<https://www.cepal.org/es/temas/gobierno-abierto/acerca-gobierno-abierto>

- CEPAL. (2013). *Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Gestión pública y servicios públicos: notas sobre el concepto tradicional de servicio público*: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/6366-gestion-publica-servicios-publicos-notas-concepto-tradicional-servicio-publico>
- COOTAD. (31 de diciembre de 2019). *Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización*. <https://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/cootad.pdf>
- Cordero, J. M. (2017). LOS SERVICIOS PÚBLICOS COMO DERECHO DE LOS INDIVIDUOS. *Ciencia y Sociedad*, 12-25.
- Cordero, M. (2017). LOS SERVICIOS PÚBLICOS COMO DERECHO DE LOS INDIVIDUOS. Tipos de servicios públicos: <https://www.redalyc.org/pdf/870/87022786005.pdf>
- Cordoba, S. (1 de Marzo de 2018). *La investigación Bibliográfica*. Ucrindex: <file:///C:/Users/INTEL/Downloads/Investigaci%C3%B3n%20Bibliogr%C3%A1fica.pdf>
- Criado, I., & Gil-García, R. (2013). *Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas: estado actual y tendencias futuras en América Latina*. Gestión y política pública : https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-10792013000400001&script=sci_arttext
- GAD Municipal de Huaca. (2019). *Plan de desarrollo y ordenamiento territorial*. <https://www.huaca.gob.ec/gadhuaca/images/pdf/PDYOT.pdf>
- Galvis, O. Z. (2019). Tipos de Investigación. *Revista Científica General José María Córdova*, 13-14.
- García, M. Á. (2015). EL ESTADO LIBERAL Y EL SERVICIO PÚBLICO. En M. Carbó, *Los servicios públicos en el siglo XIX* (págs. 131-145). Biblioteca Jurídica .
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Huaca . (Julio de 2019). *Estatuto Orgánico Funcional de Gestión Organizacional por Procesos Sustitutivos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de San Pedro de Huaca* . <https://huaca.gob.ec/gadhuaca/images/pdf/LOTAIP2019/DICIEMBRE/OrganicoProcesos.pdf>

- Guerrero, O. (2020). *Los grandes maestros de la administracion publica : Justi, Stein, Boninn y Gonzales* . Revista de gestion publica : <https://micologia.uv.cl/index.php/rgp/article/view/2235/2187>
- Hood, C. (1991). *La Teoría de la Nueva Gestión Pública*. https://1library.co/article/teor%C3%ADa-nueva-gesti%C3%B3n-p%C3%BAblica-bases-te%C3%B3ricas.zkwdvn8z#google_vignette
- Jimenez, G. (Junio de 2015). *Los servicios públicos en el Estado institucional de derechos y justicia*. Los servicios públicos en el Estado institucional de derechos y justicia: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/22158/1/Tesis.pdf>
- Launay, C. (2005). *Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales. La gobernanza: estado, ciudadanía y renovacion de lo politico. Origen, definicion e implicaciones del concepto en Colombia*: <https://biblioteca.clacso.edu.ar/Colombia/cinep/20100925104922/lagobernanzaControversia185.pdf>
- López, M. (2018). *El Nuevo Servicio Público (NSP), un paradigma para la construcción de nuevos modelos metodológicos para el análisis de la administración pública*. Santiago de Compostela: UST.
- Mendez, J. R. (14 de Agosto de 2016). *Clasificacion de Los Servicios Públicos*. Clasificacion de Los Servicios Públicos: <https://es.scribd.com/doc/56304566/Clasificacion-de-los-servicios-publicos>
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la sociedad de la informacion . (2018). *Plan NaCIONAL DE Gobierno Electronico* . https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/PNGE_2018_2021sv2.pdf
- Mintzberg, H. (1993). *El juego del poder y de los jugadores* . Texto "Teoria de la organizacion": https://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/1075_Fundamentos_de_estrategia_organizacional/35_Teoria_de_la_organizacion.pdf
- Moreno, A. A. (9 de Septiembre de 2011). *La teoría del servicio público y su aplicación real en materia de acueducto durante la década de los treinta*.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-25302011000200005#:~:text=Duguit%20defin%C3%ADa%20servicio%20p%C3%BAblico%20como,que%20por%20la%20intervenci%C3%B3n%20de

Munévar, M. V. (2010). ¿Qué es la gobernanza y para qué sirve? *Revista Analisis Internacional*, 219-233.
file:///C:/Users/INTEL/Downloads/ebiteca,+Gestor_a+de+la+revista,+9.+%C2%BFQu%C3%A9+es+la+gobernanza.pdf

Naser, A., & Cocha, G. (Abril de 2011). *El gobierno electronico en la gestion publica*.
repositorio.cepal.org:
<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/6b15060d-0f7d-48a0-8c69-2a6d6338a6ac/content>

Naser, A., & Concha, G. (2011). *El gobierno electronico en la gestion publica* .
Santiago de Chile .

Oszlak, O. (2013). *Gobierno abierto hacia un nuevo paradigma de gestion publica* .

Parasuraman. (1988). *Consumer perceptions of service quality attributes at sporting events*. SERQUAL:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0148296399000843?via%3Dihub>

Parrales Gabriela , & Vegas José. (29 de octubre de 2022). *Administración pública digital e inteligente desde la perspectiva del gobierno abierto. Caso de estudios GAD Provincial de Manabí*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador:
file:///C:/Users/INTEL/Downloads/Dialnet-AdministracionPublicaDigitalElInteligenteDesdeLaPer-9018744.pdf

Peters , G., & Pierre, J. (2002). LA GOBERNANZA EN NIVELES MÚLTIPLES: ¿UN PACTO FÁUSTICO? *Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 429-453.

Pintado, G. V. (2015). *LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN EL ESTADO CONSTITUCIONAL DE DERECHOS Y JUSTICIA*. Elementos o Principios Fundamentales de los Servicios Públicos :
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/22158/1/Tesis.pdf>

- Plan Nacional de Gobierno Electronico. (2018). *Gobierno electronico* .
https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/PNGE_2018_2021sv2.pdf
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo . (1994).
- Quintero, C. (2017). *Gobernanza y teoria de las organizaciones* .
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=11554227014>
- Ramió, C., & Salvador, M. (2005). *Instituciones y nueva gestion publica en America Latina* . Barcelona : Edicions Bellaterra,S.L.
- Rodriguez, R. (2016). *IMPORTANCIA DE LA UTILIZACIÓN DEL MODELO SERVQUAL A PARTIR DE UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA*. El modelo Service Quality (SERVQUAL):
<https://repositorio.fucsalud.edu.co/bitstream/handle/001/669/REDI-FDA-2018-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=SERVQUAL%3A%20%E2%80%9CModelo%20elaborado%20por%20Zeithaml,seguridad%2C%20empat%C3%ADa%20y%20elementos%20tangibles.>
- Sampieri, R. (2014). *Metodologia de la investigacion* . Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Sánchez, I. M. (2007). La nueva gestión pública: evolucion y tendencias. *Instituto de Estudios Fiscales*, 39- 40.
- Sandin, M. (2015). *Los servicios públicos en el siglo xix*. EL ESTADO LIBERAL Y EL SERVICIO PÚBLICO:
https://www.boe.es/biblioteca_juridica/anuarios_derecho/abrir_pdf.php?id=ANU-H-2005-10103701076#:~:text=El%20servicio%20p%C3%ABblico%20surge%20cuando,de seadas%20por%20el%20poder%20p%C3%ABblico.&text=L'evolution%20du-,Droit%20public.,463%20y%20464
- Schröder, P. (s.f.). *Nueva Gestión Pública: Aportes para el buen gobierno*. Fundación Friedrich Naumann:
<https://reial.org/uploads/biblioteca/44dbee76837e79a6c07bb8219d021843.pdf>
- Secretaria Nacional de Administracion Publica. (2017). *Secretaria Nacional de Administracion Publica- Subsecretaria de gobierno electronico*. Plan Nacional

de Gobierno Electronico : <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/02/Plan-Gobierno-Electro%CC%81nico-2017.pdf>

Secretaria Nacional de la Administracion Publica . (2015). *Manual de estilo y manejo de linea grafica de los sitios web gubernamentales 3.0 del gobierno central* . <https://www.enamiep.gob.ec/wp-content/uploads/uploads/manuales/Manual%20Estilos%20Sitios%20Web.pdf>

Secretaría Nacional de la Administración Pública. (2017). *Plan Nacional de Gobierno Electrónico*. <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/02/Plan-Gobierno-Electro%CC%81nico-2017.pdf>

Secretaria Nacional de la Administracion Publica. (s.f.). *Manual de* .

Secretaria Nacional de la Adminstración Pública. (2017). *Plan Nacional de Gobierno Electrónico*. Gobierno Electronico Ecuador: <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/02/Plan-Gobierno-Electro%CC%81nico-2017.pdf>

Suing, A., Barraqueta, P., & Carpio, L. (2018). *Dialnet*. Orientacion al ciudadano en el gobierno electronico de los municipios del Ecuador : <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6559444>

Torres, J. (2012). *Gobierno electronico: de la nueva gerencia publica a la gobernanza*. <https://cienciaadministrativa.uv.mx/index.php/cadmiva/article/view/1699>

UNESCO . (2016). *Organizacion de las Naciones Unidas para la Educacion la Ciencia y la Cultura* . <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/597>

Villarreal, T. (2009). *Participacion ciudadana y politicas publicas*. http://204.199.120.6:8081/moodle/pluginfile.php/1789/mod_resource/content/1/Lectura%20Participacion%20Ciudadana%20y%20Pollticas%20Publicas..pdf

Westreicher, G. (1 de Febrero de 2020). *Servicios Publicos*. La defensa del usuario y del administrado: <https://economipedia.com/definiciones/servicio-publico.html>

VII. ANEXOS

Anexo 1. Acta de sustentación de Pre-Defensa de Trabajo de Integración Curricular



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ACTA

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

ESTUDIANTE:	CARLOSAMA CEBALLOS JAQUELINE ELIZABETH	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0401911615
PERIODO ACADÉMICO:	2023B		
PRESIDENTE TRIBUNAL	MSC. EDWIN MARCELO CAHUASQUÍ CEVALLOS	DOCENTE TUTOR:	MSC. DIEGO GUILLERMO ALMEIDA BURBANO
DOCENTE:	MSC. HADA ESTHER SOLORZANO ROBINSON		
TEMA DEL TIC:	El Gobierno Electrónico y su incidencia en la prestación de servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Huaca.		
No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	9,00	
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9,00	Incorporar alguna ley, norma u ordenanza local que tenga referencia con el tema de estudio. Hacer un recorrido sobre el paradigma de la Administración Pública digital.
3	METODOLOGÍA	9,00	
4	RESULTADOS	9,00	
5	DISCUSIÓN	9,00	
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	9,00	Hacerlo de acuerdo a los objetivos y los hallazgos más importantes.
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	10,00	Mejorar el vocabulario técnico
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	9,00	

Obteniendo una nota de: 9,10 Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

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

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el jueves, 1 de febrero de 2024

MSC. EDWIN MARCELO CAHUASQUÍ CEVALLOS
PRESIDENTE TRIBUNAL

MSC. DIEGO GUILLERMO ALMEIDA BURBANO
DOCENTE TUTOR

MSC. HADA ESTHER SOLORZANO ROBINSON
DOCENTE



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ACTA

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

ESTUDIANTE:	ROLDAN PIN LEONELA CAROLINA	CÉDULA DE IDENTIDAD:	1312579129
PERIODO ACADÉMICO:	2023B		
PRESIDENTE TRIBUNAL	MSC. EDWIN MARCELO CAHUASQUÍ CEVALLOS	DOCENTE TUTOR:	MSC. DIEGO GUILLERMO ALMEIDA BURBANO
DOCENTE:	MSC. HADA ESTHER SOLORZANO ROBINSON		
TEMA DEL TIC:	El Gobierno Electrónico y su incidencia en la prestación de servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Huaca.		

No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	9,00	
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9,00	Incorporar alguna ley, norma u ordenanza local que tenga referencia con el tema de estudio. Hacer un recorrido sobre el paradigma de la Administración Pública digital.
3	METODOLOGÍA	9,00	
4	RESULTADOS	9,00	
5	DISCUSIÓN	9,00	
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	9,00	Hacerlo de acuerdo a los objetivos y los hallazgos más importantes.
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	8,00	Mejorar el vocabulario técnico
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	9,00	

Obteniendo una nota de: **8,90** Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

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

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el **jueves, 1 de febrero de 2024**


MSC. EDWIN MARCELO CAHUASQUÍ CEVALLOS
PRESIDENTE TRIBUNAL


MSC. DIEGO GUILLERMO ALMEIDA BURBANO
DOCENTE TUTOR


MSC. HADA ESTHER SOLORZANO ROBINSON
DOCENTE

Anexo 2. Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.



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

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: Roldán Pin Leonela Carolina y Carlosama Ceballos Jaqueline Elizabeth				
DATE: 2 de febrero de 2024				
"El Gobierno Electrónico y su incidencia en la presentación de servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Huaca"				
MARKS AWARDED		QUANTITATIVE AND QUALITATIVE		
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1 Vera Játiva Edwin Andrés,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED		TOTAL 9	



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Roldán Pin Leonela Carolina y Carlosama Ceballos Jaqueline Elizabeth

Fecha de recepción del abstract: 2 de febrero de 2024

Fecha de entrega del informe: 2 de febrero de 2024

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

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

Observaciones:

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

Atentamente



firmado electrónicamente por:
EDISON BOANERGES
PENAFIEL ARCOS

Ing. Edison Peñafiel Arcos MSc
Coordinador del CIDEN

Anexo 3. Encuesta realizada a la población



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI PROYECTO DE INVESTIGACIÓN



Saludos cordiales, somos estudiantes de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC) actualmente nos encontramos realizando nuestro trabajo de integración curricular, el objetivo del presente cuestionario es analizar el gobierno electrónico y su incidencia en la prestación de servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San Pedro de Huaca, para lo cual requerimos de su valioso aporte respondiendo las siguientes preguntas.

Nuestro compromiso es que toda la información recolectada será trabajada bajo estricto criterio académico, garantizamos absoluta confidencialidad.

Gracias por su tiempo y colaboración.

- Datos generales

1. Edad

2. Género

M	F
---	---

GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SERVICIOS PÚBLICOS.

1. **¿Considera usted que el uso de las tecnologías de la información y comunicación mejora la prestación de servicios públicos en el GAD municipal de Huaca?**
 - A. Totalmente en desacuerdo
 - B. En desacuerdo
 - C. Me es indiferente
 - D. De acuerdo
 - E. Totalmente de acuerdo
2. **¿Usted ha ingresado al portal web del GAD municipal o a alguno de sus canales de información?**
 - A. Muy frecuentemente
 - B. Frecuentemente
 - C. Ocasionalmente
 - D. Raramente
 - E. Nunca
3. **Que tan satisfactoria fue su experiencia al interactuar y navegar en la página web del GAD municipal de Huaca.**
 - A. Totalmente insatisfecho
 - B. Insatisfecho
 - C. Algo satisfecho

- D. Satisfecho
 - E. Totalmente satisfecho
4. **¿En la siguiente lista marque los servicios por los cuales usted se ha beneficiado al hacer uso de plataformas virtuales?**
- A. Acceso a información
 - B. Pago de impuestos
 - C. Certificados
 - D. Permisos
 - E. Ninguno
5. **¿Considera usted importante que GAD municipal dote de red Wifi gratuita en espacios públicos dentro de la ciudad?**
- A. Muy importante
 - B. Importante
 - C. Moderadamente importante
 - D. De poca importancia
 - E. Sin importancia
6. **¿En su experiencia como calificaría el funcionamiento y mantenimiento de los equipos tecnológicos que se encuentran en el Infocentro del GAD municipal?**
- A. Pésima
 - B. mala
 - C. Regular
 - D. Buena
 - E. Excelente
7. **¿Cree usted que su información es confidencial y está respaldada al hacer uso de los servicios en línea, ya sean pagos, tramites o certificados que le GAD municipal permite en su página dentro del apartado tramites Online?**
- A. Totalmente en desacuerdo
 - B. En desacuerdo
 - C. Me es indiferente
 - D. De acuerdo
 - E. Totalmente de acuerdo
8. **¿Cuenta usted con un servicio de internet fijo o móvil?**
- A. Si
 - B. No
 - C. Hago uso de red gratuita
 - D. Infocentro
9. **¿Usted ha recibido capacitaciones o inducción por parte de los funcionarios del GAD municipal para fomentar el uso de las plataformas virtuales?**
- A. Nunca
 - B. Raramente
 - C. Ocasionalmente
 - D. Frecuentemente
 - E. Muy frecuentemente
10. **¿Considera usted que es importante que el GAD municipal se relacione con otras instituciones del Estado y de la sociedad civil para mejorar su gestión y sus acciones en cuanto al gobierno electrónico?**
- A. Muy importante

- B. Importante
 - C. Moderadamente importante
 - D. No es importante
- 11. ¿Considera usted que las instalaciones y los equipos tecnológicos que se encuentran dentro de las instalaciones del GAD Municipal del Cantón San Pedro de Huaca cumplen con los estándares de calidad para satisfacer los requerimientos de la ciudadanía?**
- A. Totalmente en desacuerdo
 - B. En desacuerdo
 - C. Me es indiferente
 - D. De acuerdo
 - E. Totalmente de acuerdo
- 12. ¿Como califica la capacidad de respuesta del GAD municipal para cumplir las necesidades de los ciudadanos en relación con la demanda de servicios públicos tanto virtuales como presenciales?**
- A. Totalmente insatisfecho
 - B. Insatisfecho
 - C. Algo satisfecho
 - D. Satisfecho
 - E. Totalmente satisfecho
- 13. ¿Qué tan satisfecho/a se encuentra usted cuando hace uso de los servicios públicos presencial/o virtual en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón San Pedro de Huaca?**
- A. Totalmente insatisfecho
 - B. Insatisfecho
 - C. Algo satisfecho
 - D. Satisfecho
 - E. Totalmente satisfecho
- 14. ¿Como calificaría usted el sentido de responsabilidad de los funcionarios y trabajadores del GAD municipal con relación a su capacidad para resolver las demandas ciudadanas?**
- A. Pésima
 - B. Mala
 - C. Regular
 - D. Buena
 - E. Excelente
- 15. ¿En su experiencia como usuario cree usted que el GAD municipal de huaca debe capacitar a su personal para brindar un servicio optimo a la ciudadanía?**
- A. Totalmente en desacuerdo
 - B. En desacuerdo
 - C. Me es indiferente
 - D. De acuerdo
 - E. Totalmente de acuerdo
- 16. ¿Cree usted que dentro del GAD municipal de Huaca se aplican cualidades como la credibilidad y honestidad para generar confianza entre actores y para mejorar la comunicación e interacción de asuntos públicos?**
- A. Totalmente en desacuerdo
 - B. En desacuerdo

- C. Me es indiferente
- D. De acuerdo
- E. Totalmente de acuerdo

17. ¿Cómo califica la atención al usuario brindada por parte de los funcionarios públicos?

- A. Muy mala
- B. Mala
- C. Regular
- D. Buena
- E. Muy buena

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN !

Anexo 4. Entrevista realizada a los funcionarios del GAD San Pedro de Huaca

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Saludos cordiales, somos estudiantes de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC) actualmente nos encontramos realizando nuestro trabajo de integración curricular, el objetivo del presente cuestionario es analizar el gobierno electrónico y su incidencia en la prestación de servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San Pedro de Huaca, para lo cual requerimos de su valioso aporte respondiendo las siguientes preguntas.

Nuestro compromiso es que toda la información recolectada será trabajada bajo estricto criterio académico, garantizamos absoluta confidencialidad.

Gracias por su tiempo y colaboración.

FORMATO DE ENTREVISTA

1. ¿Cuáles han sido las principales estrategias y directrices que ha establecido el GAD municipal para la implementación de gobierno electrónico?
2. ¿Tomando en cuenta el artículo 363 del código orgánico de organización territorial autonomía y descentralización en el cual menciona que los GAD deben realizar procesos para asegurar la prestación de servicios electrónicos, ¿cuáles han sido las acciones implementadas por parte del GAD municipal de Huaca para asegurar que dichos servicios sean ofertados a la ciudadanía?
3. El Plan Nacional de Gobierno electrónico nos habla de un mecanismo importante para implementar el gobierno electrónico en las administraciones como es la página web, tomando en cuenta lo dicho, ¿qué información es publicada en las páginas web, cada cuánto actualizan dicha información y cuáles son los servicios que presta el apartado de trámites on-line presente en la actual página web.
4. ¿Tomado en cuenta que uno de los factores importantes para el desarrollo de gobierno electrónico es la cobertura y acceso a servicios de telecomunicación, ¿cuáles han sido las principales estrategias que como autoridades han implementado para disminuir la brecha digital presente en el Cantón Huaca?

5. ¿La participación entre actores es fundamental para conseguir que el gobierno electrónico tenga un grado de madurez óptimo, en este sentido cuáles han sido las estrategias tomadas por parte del GAD Municipal para que la ciudadanía participe activamente en los canales de información, páginas web, redes sociales, tramites en línea entre otros servicios?

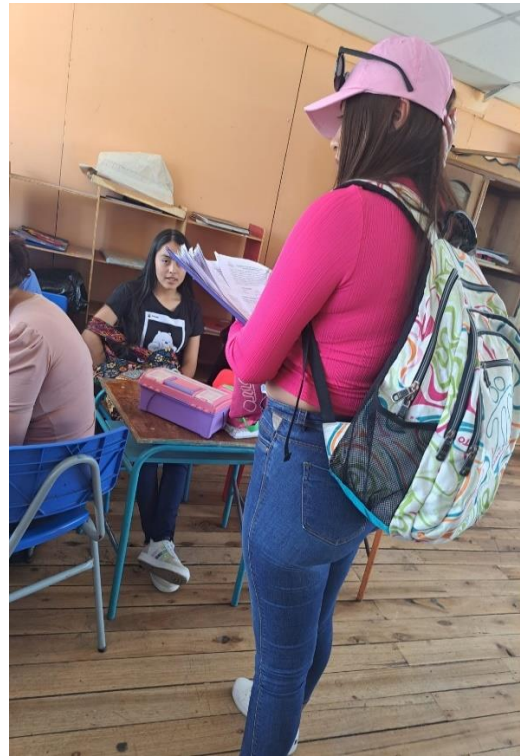
6. ¿De acuerdo con el plan nacional de gobierno electrónico 2018-2021? la seguridad de la información y la protección de datos es indispensable al momento de dar paso al gobierno electrónico en las municipalidades, que sistemas de software de protección de datos respalda la información de la página web y de los datos ciudadanos

7. ¿Dentro del gobierno electrónico se menciona la simplificación de trámites mediante servicios electrónicos, estos mecanismos han estado presentes en esta institución y considera usted que estos servicios facilitan la gestión del GAD Municipal?

8. En el caso de la infraestructura tecnológica dentro del GAD San Pedro de Huaca. ¿Considera usted que las instalaciones son adecuadas para brindar un servicio público óptimo, en donde se cumplan las necesidades y requerimientos por parte de los ciudadanos?

9. De acuerdo con la Ley Orgánica de Servicio Público el Art. 2 establece como objetivo el desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento de eficiencia, eficacia, calidad y productividad del Estado y las instituciones. ¿Qué estrategias han sido implementadas durante el último periodo de administración para capacitar al personal y que este pueda brindar servicios públicos de calidad al usuario?

Anexo 5. Evidencia de aplicación de encuestas



Anexo 6. Evidencia de aplicación de entrevista



