

# UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



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

### CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: “Análisis de la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y su incidencia en la Gestión Administrativa de los GAD parroquiales rurales Los Andes, Cristóbal Colón, periodo 2018- 2020”

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

AUTORA: Pazmiño Narváez Leidy Diana

TUTOR: Almeida Burbano Diego Guillermo, Mgs

Tulcán, 2025

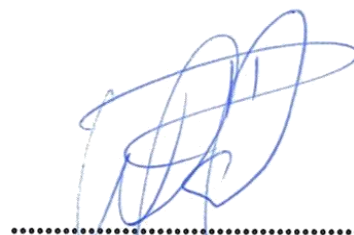
## CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR

Certificamos que la estudiante Pazmiño Narváez Leidy Diana con el número de cédula 0401548649 ha elaborado el trabajo de titulación: “Análisis de la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y su incidencia en la Gestión Administrativa de los GAD parroquiales rurales Los Andes, Cristóbal Colón, periodo 2018- 2020”

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



Almeida Burbano Diego Guillermo, Mgs  
**TUTOR**



Pérez Parra Wladimir Alberto, PhD  
**LECTOR**

Tulcán, mayo de 2025

## AUTORÍA DE TRABAJO

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

Yo, Pazmiño Narvárez Leidy Diana con cédula de identidad número 0401548649 declaro: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



.....

Pazmiño Narvárez Leidy Diana

AUTORA

Tulcán, mayo de 2025

## ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Pazmiño Narvárez Leidy Diana declaro ser autora de los criterios emitidos en el trabajo de investigación: “Análisis de la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y su incidencia en la Gestión Administrativa de los GAD parroquiales rurales Los Andes, Cristóbal Colón, periodo 2018- 2020” y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.



.....

Pazmiño Narvárez Leidy Diana

AUTORA

Tulcán, mayo de 2025

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, mi padre celestial, quién ha sido y siempre será luz en mi camino, gracias a sus bendiciones pude mantenerme firme ante las adversidades que he enfrentado en cada momento de mi diario vivir, me dio la fortaleza y perseverancia necesaria para culminar un anhelo más en mi vida.

A mis padres Luis (+) y Fabiola, por los momentos compartidos que a pesar de las adversidades hemos permanecidos en familia.

A Maritza, por su guía en una nueva manera de vivir.

A mi tía Irma, gracias por su compañía, su amor y ser una segunda madre en mi vida.

A mi compañero de aula y amigo de vida Eduardo ya que desde el primer momento en el transitar por esta casona del saber ha sido un apoyo incondicional.

A mi tutor Msc. Diego Almeida por su paciencia y entrega en el desarrollo de la tesis, gracias por los conocimientos compartidos.

A mi querida Universidad Politécnica Estatal del Carchi, que me dio la oportunidad de una educación superior de calidad y en la cual he forjado mis conocimientos profesionales día a día.

## **DEDICATORIA**

Nunca es tarde para empezar, le dedico este trabajo de tesis a mi hijo Patrick, que es el motivo y la razón de cada triunfo personal y profesional, que este logro lo sienta como propio y le sirva de estímulo en la vida, para enfrentar con entereza las adversidades de la vida y jamás se sienta vencido. Espero que un día comprendas que te debo lo que soy ahora.

A mi mascota Iker que fue mi compañero desde el principio hasta el final en mi etapa estudiantil.

## ÍNDICE

I. PROBLEMA .....	15
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	17
1.3. JUSTIFICACIÓN .....	17
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN .....	18
1.4.1. Objetivo General.....	18
1.4.2. Objetivos Específicos .....	18
1.4.3. Preguntas de Investigación .....	19
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	20
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS .....	20
2.2. MARCO TEÓRICO .....	23
2.2.1 Administración Pública .....	23
2.2.1.1 Definición de Administración Pública .....	23
2.2.1.2 Principios de la Administración Pública .....	25
2.2.2 Servicio Publico.....	26
2.2.3 Administración Pública Electrónica .....	28
2.2.3.1 Definición Administración Pública Electrónica .....	28
2.2.3.2 Elementos de la Administración Pública Electrónica.....	30
2.2.3.3 Principios de la Administración Pública Electrónica .....	36
2.2.4 Participación Ciudadana .....	40
2.2.4.1 Objetivo de la Participación Ciudadana .....	41
2.2.4.2 Mecanismos de participación ciudadana .....	43
2.2.5 Gestión Administrativa.....	44
2.2.5.1 Funciones de Gestión Administrativa .....	46
2.2.6 Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).....	49

2.2.7 La Web 2.0 .....	50
2.2.6.1 Pilares de la Web 2.0 .....	51
III. METODOLOGÍA.....	54
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO .....	54
3.1.1. Enfoque.....	54
3.1.2. Tipo de Investigación .....	55
3.2. IDEA A DEFENDER.....	56
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	56
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS .....	57
Técnicas de Investigación.....	59
3.4.1. Análisis Estadístico .....	60
Determinación de la Población y muestra .....	60
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	63
4.1. RESULTADOS .....	63
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	83
5.1. CONCLUSIONES .....	83
5.2. RECOMENDACIONES.....	84
IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	86
V. ANEXOS .....	100

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Población encuestada por género .....	69
Figura 2. Existencia de la página web para el acceso a los servicios públicos. ....	69
Figura 3. Frecuencia de la visita a la Página web del GAD parroquial.....	70
Figura 4. Dispositivo tecnológico utilizado para acceder a la página web del GAD parroquial .....	70
Figura 5. Acceso a la página web del GAD parroquial .....	71
Figura 6. Servicios que se presta el GAD parroquial a través de la página web.....	71
Figura 7. Implementación de la administración pública electrónica para simplificar o facilitar los trámites para acceder a los servicios públicos .....	72
Figura 8. Información que se ha logrado ubicar o consultar en la página web del GAD parroquial .....	72
Figura 9. Calidad en los servicios públicos prestados por el GAD parroquial.....	73
Figura 10. Canales utilizados por el GAD parroquial para la difusión de información .....	73

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Definición y operacionalización de variables.....	56
Tabla 2. Autoridades entrevistadas de los GAD's parroquiales Los Andes y Cristóbal Colón.....	63
Tabla 3. Opinión de autoridades entrevistadas .....	63
Tabla 4. Cuadro de Resultados. ....	74
Tabla 5. Parámetros de Evaluación según Base Teórica .....	78

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Certificado o Acta del Perfil de Investigación.....	100
Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas .....	100
Anexo 3. Formato de entrevistas aplicadas a las autoridades de los GAD's parroquiales Los Andes y Cristóbal Colón. ....	100
Anexo 4. Formato de Encuestas aplicadas a personas de los GAD's parroquiales Los Andes y Cristóbal Colón.....	104
Anexo 5. Evidencia de entrevistas aplicadas a autoridades del GAD Parroquial Los Andes y Cristóbal Colón.....	108

Anexo 6. Evidencia de encuestas aplicadas a la ciudadanía del GAD Parroquial Cristóbal Colón  
y de GAD Parroquial Los Andes ..... 109

## RESUMEN

Esta investigación aborda el Análisis de la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y su incidencia en la Gestión Administrativa de los GAD parroquiales rurales Los Andes, Cristóbal Colón, periodo 2018- 2020, para lo cual, para el desarrollo del trabajo se plantea como objetivos fundamentar bibliográficamente la administración pública y las tecnologías de la información y comunicación, identificar los procesos que se han llevado a cabo para la implementación de este tipo de herramientas tecnológicas y finalmente determinar su incidencia en la gestión administrativa de los GAD´s parroquiales casos de estudio. Es así que se tuvo en cuenta teorías administración pública, tecnologías de la información y comunicación, administración pública electrónica y gestión administrativa.

En la metodología empleada de la investigación, se utilizó el enfoque cualitativo y cuantitativo, como métodos se utilizó el deductivo, inductivo, analítico y sintético, debido a que, con la revisión bibliográfica, entrevistas y encuestas se logró determinar la incidencia de las tecnologías de la información en la administración pública de los GAD´s parroquiales Los Andes y Cristóbal Colón. En donde se evidenció que los GAD´s al adoptar estas herramientas, han logrado poner a disposición información pública, por ejemplo su rendición de cuentas, además, entre los resultados trascendentales del trabajo se puede destacar que a través de la página web los GAD´s ha prestado servicios públicos en época de pandemia COVID 19, han logrado fortalecer la participación ciudadana a través de la visita a su página web y redes sociales, en donde la población da su opinión sobre problemas de su entorno, lo que contribuye a la correcta toma de decisiones para la planificación de proyectos para mejorar las condiciones de vida.

Palabras Clave: Administración pública electrónica, gestión administrativa, tecnología de la información y comunicación

## **ABSTRACT**

This research addresses the analysis of the application of Information and Communication Technologies and its incidence in the Administrative Management of the Decentralized Autonomous rural parish Governments, Los Andes, Cristóbal Colón, period 2018-2020. For the development of the work the objectives are to substantiate bibliographically public administration and information and communication technologies, identify the processes that have been carried out for the implementation of this type of technological tools and finally, to determine its incidence in the administrative management of the Decentralized Autonomous parish Governments. In the same way, public administration theories, information and communication technologies, electronic public administration and administrative management were considered for this work. In the research methodology chapter, the qualitative and quantitative approach were used. The deductive, inductive, analytical and synthetic methods were used, because, with the literature review, interviews and surveys, it was possible to determine the incidence of information technologies in the public administration of the autonomous decentralized parochial governments Los Andes and Cristóbal Colón. Here, it was evidenced that decentralized autonomous governments, by adopting these tools, have managed to make public information available, for example, their accountability. In addition, among the transcendental results of this work, it can be highlighted that through the website the autonomous governments have provided public services during the COVID 19 pandemic. They also have managed to strengthen citizen participation through visits to their website and social networks, where the population gives their opinion on problems in their environment, which contributes to the correct decision-making for the planning of projects to improve citizens living conditions.

**Keywords:** Digital Public Administration, administrative management, information technology and communication.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la tecnología se ha convertido en una herramienta fundamental en la vida cotidiana y laboral de la población, lo que facilita la comunicación e interacción de las personas en tiempo, espacio y la realización de tareas. Es así que, los gobiernos han adoptado estas herramientas para mejorar la prestación de servicios y hacer eficiente la gestión administrativa de las instituciones públicas, disminuyendo recursos financieros, tiempo y acercamiento del gobierno con el ciudadano generando mayor participación ciudadana y fortaleciendo la confianza en las entidades gubernamentales.

En el caso de Ecuador, es evidente que ha existido un esfuerzo para la aplicación de herramientas tecnológicas en la administración pública, en donde, por medio del Plan Nacional de Gobierno Electrónico (PNGE) da a conocer lineamientos para que los diferentes niveles de gobierno descentralizado puedan implementar un gobierno electrónico para la prestación de servicios y posterior a eso un gobierno abierto que incluya la apertura de datos documentales y actividades que se llevan a cabo en la ejecución de política pública. Sin embargo, se han presentado una serie de inconvenientes para el desarrollo de plataformas tecnológicas, en tanto que, en el caso de los GAD's parroquiales Cristóbal Colón y Los Andes, las autoridades presentan desconocimiento en estos temas, dificultado llevar a cabo lo establecido en el PNGE. Tomando en cuenta, lo anteriormente expuesto con la presente investigación se enfoca en el análisis de la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación y su incidencia en la gestión administrativa de los GAD's parroquiales rurales Los Andes y Cristóbal Colón periodo 2018-2020. Por lo que es importante iniciar con revisión bibliográfica para fundamentar teóricamente la administración pública y TIC's, identificar procesos que se han llevado a cabo para aplicar dichas herramientas en las juntas parroquiales, lo que permite determinar la incidencia de las mismas en la gestión administrativa.

Es así que, a través de las técnicas de investigación como las entrevistas y encuestas, se logró recopilar información que contribuyó a conocer la situación real de los GAD's parroquiales referente a la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación en la gestión pública, por lo que, con la revisión bibliográfica se identifican teorías planteadas por autores citados en la parte de marco teórico referente a administración pública y tecnologías de la información y comunicación, lo que permitió sustentar el trabajo de investigación.

Además, para la adecuada aplicación de las TIC's en la administración pública, el Plan Nacional de Gobierno Electrónico enfatiza en parámetros tales como; presencia gubernamental, garantizar el derecho a la participación ciudadana, impulsar decisiones con datos digitales, evita

la corrupción, incrementar la digitalización de oficinas públicas, ofrecer servicios en línea, impulsar la protección de datos personales e incrementar la eficiencia del uso de los recursos públicos. Sin embargo, en el proceso de investigación, se ha logrado identificar que no se han aplicado estos parámetros en su totalidad debido a que las autoridades de los GAD's han manifestado que no tienen el conocimiento suficiente para llevar a cabo estas funciones.

## **I. PROBLEMA**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Con el avance tecnológico la forma de interacción y comunicación de la sociedad a nivel mundial está cambiando, debido a la evolución de las herramientas tecnológicas que influyen en sus vidas cotidianas. Además, uno de los medios más utilizados por la población son las redes sociales, en donde, comparten información y dan su opinión de un acontecimiento, así como también a través de la creación de un usuario pueden interactuar en tiempo real con diferentes personas sin necesidad de estar presentes en un mismo lugar.

La aplicación de las herramientas tecnológicas en el sector público se las considera un apoyo en la gestión administrativa de las entidades gubernamentales, por lo que a través del desarrollo y aplicación de programas digitales pueden publicar datos o información relevante sobre su acción ante la ciudadanía para que esta pueda aprobar o a su vez dar ideas sobre cómo mejorar las diferentes actividades que se llevan en la institución. Tal como lo menciona Lozano (2016), “las tendencias de las herramientas tecnológicas en la gestión pública están relacionadas con las necesidades internas y externas que deben suplir las entidades en términos de eficiencia, eficacia, efectividad, productividad y transparencia” (p. 4).

Considerando que el uso de las herramientas tecnológicas en las instituciones públicas contribuye a una adecuada gestión y transparencias de la ejecución de políticas públicas, donde estas entidades son las responsables del desarrollo y aplicación de estas herramientas para que la ciudadanía a través de los mecanismos de participación ciudadana puede acceder a esta información de manera libre y voluntaria.

Al involucrar de manera directa a la población con los medios digitales en la gestión administrativa, estos pueden hacer uso de los datos existentes para controlar y evaluar el accionar público. Dicho de esta manera, la opinión de la ciudadanía dentro de una institución pública es indispensable, por lo que contribuye a la consolidación de la imagen institucional que puede ser positiva o negativa dependiendo del impacto que genere la gestión administrativa en el territorio y su población. En tal sentido, cada institución pública debería dar un paso y mirar al futuro, dejando la administración tradicional y pasar a una administración pública electrónica, donde todos sus procesos se los puede hacer por medio del uso de las diferentes herramientas que proporciona las TIC para transparentar los procesos.

Uno de los mayores retos que enfrentan los países a nivel mundial es la modernización de Administración Pública, por medio de la implementación de la tecnología de la información y la comunicación dentro de los procesos de gestión en las diferentes instituciones estatales, con

el fin de satisfacer necesidades sociales de los ciudadanos y así mejorar la calidad de vida de los mismos, generando eficiencia, eficacia y calidad en la prestación de servicios.

El avance tecnológico y todos sus beneficios en los diferentes Estados ya están arrojando resultados trascendentales como son, beneficios económicos, de aprendizaje, culturales, tomando en cuenta que el uso de la tecnología de la información y la comunicación ha transformado el modo de vida de millones de ciudadanos. Sin embargo, para el caso de estudio de las parroquias rurales Los Andes y Cristóbal Colón, se puede evidenciar la debilidad de la aplicación de estas herramientas tecnológica para fortalecer los procesos administrativos y que se fundamente en los principios de eficiencia y eficacia.

Además, según la opinión de los habitantes de las zonas caso de estudio se puede decir que desconocen sobre el uso de las diferentes herramientas tecnológicas y la manera de cómo acceder a la información que publica los GAD's parroquiales rurales en sus plataformas, impidiendo que puedan verificar el cumplimiento de planes y proyectos. De la misma manera, las autoridades a cargo de estos GAD's enfatizan en que existe brecha digital lo que imposibilita que tanto los responsables de desarrollar estas herramientas y ciudadanía puedan acceder de forma oportuna y directa a la información pública.

En Ecuador al igual que en los demás países Latinoamericanos se ha implementado las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Administración Pública, tomando en cuenta que el municipio de Quito es una de las instituciones estatales con mayor presencia en este tema. En este sitio web los ciudadanos pueden hacer pagos en línea del catastro desde la comodidad de su casa, otro aspecto es la rendición de cuentas de la cual la población puede ser conocedora, lo que conlleva transparencia y por ende confianza por parte de la población. Tal como lo menciona (Tinoco, 2020) “una estrategia de promoción del destino hacia la generación de nuevas experiencias, la socialización y asistencia técnica para la aplicación de protocolos de bioseguridad, y la renovación tecnológica mediante herramientas digitales didácticas”.

El proceso de transformación que deben de llevar adelante, las instituciones públicas deben orientarse hacia la innovación, para la construcción de nuevas formas de relacionamiento entre los ciudadanos y el Estado, en todos sus niveles de gobierno. De esta manera generar una relación más estrecha y directa de las juntas parroquiales con sus ciudadanos, con el objetivo de promover una gestión pública en la cual, la población maneje la mayor parte del control en el manejo de los recursos públicos.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es la incidencia de la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Gestión Administrativa de los GAD parroquiales rurales Los Andes, Cristóbal Colón, periodo 2018- 2020?

## **1.3. JUSTIFICACIÓN**

Las juntas parroquiales rurales Los Andes, Cristóbal Colón, tienen ciertas semejanzas en lo referente a su posición geográfica, temperatura y actividades económicas, se dedican principalmente a la actividad agrícola y ganadera, aunque poseen una gran riqueza natural, que se puede convertir en un atractivo para turistas nacionales y extranjeros. Por lo que para el caso de Los Andes en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Parroquia Los Andes (2015 – 2019) establece lo siguiente;

La población total de la parroquia Los Andes es de 2260 y posee una superficie aproximada de 6138,19 hectáreas, en donde la actividad agrícola es la más importante en la Parroquia. Además, referente a la población las mujeres tienen una ligera mayoría al cubrir el 52,1 % con 1.178 personas, mientras que los hombres suman 1.082, que representa un 47,9%. De la misma manera, para el GAD parroquial Cristóbal Colón en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (2015) establece que la parroquia se ubica en la provincia de Carchi, en el cantón Montúfar. Cuenta con 32 km<sup>2</sup>, para el año 2010, la parroquia tenía 2.943 habitantes, mismos que representan el 9.65% de la población a nivel del cantón: 1.449 Hombres y 1.494 Mujeres. Referente al proceso de implementación de herramientas tecnológicas en la administración pública de Ecuador, se toma en cuenta el municipio de Quito, en donde a través de su página web ofrece servicios en línea e información pública. Es así que, la importancia de la investigación está en su alineación, con el plan nacional de desarrollo “toda la vida”, específicamente con el eje 3 más sociedad mejor Estado, donde se establece como objetivo una sociedad más participativa y un Estado más cercano con sus ciudadanos, además se fomenta la transparencia en el sector público desde los niveles más pequeños, como las juntas parroquiales. Esto favorece al desarrollo de la investigación, ya que tendría una base jurídica que beneficiaría su ejecución.

Cabe recalcar que a través del análisis de la aplicación de herramientas tecnológicas en la gestión administrativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Parroquiales Los Andes y Cristóbal Colón se provee de información sobre la situación actual de implementación de las TIC's. Además, con estos datos obtenidos, se contribuye a mejorar y fortalecer las capacidades de gestión, y de esta manera generar mayor bienestar para los ciudadanos, haciendo que el accionar de los GAD's parroquiales como objeto de estudio sea eficiente y eficaz. Así

mismo, otro de los aportes de la investigación en el aspecto académico, es que da paso a nuevos lineamientos para futuras investigaciones sobre la administración pública electrónica.

Una de las competencias exclusivas de los GAD parroquiales y que se establece en el Código Orgánico Organización Territorial Autonomía Descentralización COOTAD (2010) Art. 65 literal G “Gestionar la cooperación internacional para el cumplimiento de sus competencias “. La ejecución de esta competencia se podría potencializar si las juntas parroquiales Los Andes y Cristóbal Colón, manejaran un modelo de administración pública electrónica, que les permita conectarse al mundo y generar lasos de cooperación con otros Estados e instituciones, para abrirse camino, a la conquista de nuevos mercados para sus productos y servicios que pueden generar. De esta manera también se contribuye al desarrollo territorial en el ámbito económico. Finalmente, se hace mención del Art. 363 del Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización de Ecuador (2010), “Los gobiernos autónomos descentralizados realizarán procesos para asegurar progresivamente a la comunidad la prestación de servicios electrónicos acordes con el desarrollo de las tecnologías”. Este trabajo de investigación aportará de una manera trascendental al aspecto teórico, ya que mediante el Análisis de la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Administración Pública de los GAD parroquiales rurales Los Andes, Cristóbal Colón, permite aportar con información a dichas parroquias para que puedan fortalecer su administración pública electrónica.

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

##### 1.4.1. Objetivo General

- Analizar la Aplicación de las TIC's y su incidencia en la Gestión Administrativa en los GAD parroquiales rurales Los Andes, Cristóbal Colón, periodo 2018-2020.

##### 1.4.2. Objetivos Específicos

- Fundamentar bibliográficamente la Administración Pública y las Tecnologías de la Información y la Comunicación para el proceso de investigación.
- Identificar los procesos que se han llevado a cabo para la implementación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en los GAD's parroquiales rurales casos de estudio.
- Determinar la incidencia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y la Administración Pública electrónica en los GAD parroquiales rurales Los Andes, Cristóbal Colón.

#### 1.4.3. Preguntas de Investigación

¿Cómo se fundamenta bibliográficamente la Administración Pública y las Tecnologías de la Información y la Comunicación para el proceso de investigación?

¿Cuál es la incidencia de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y la Administración Pública electrónica en los GAD parroquiales rurales Los Andes, Cristóbal Colón?

¿Cuál es el mecanismo para evaluar aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y la Administración Pública electrónica en los GAD parroquiales rurales Los Andes, Cristóbal Colón?

## II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

La presente investigación que se ha tomado en cuenta como un antecedente para el trabajo de investigación es “Desarrollo histórico de la administración electrónica en España previo a internet, y su relación al caso de hacienda del gobierno español “ planteada por Serrano (2016), donde menciona que está relacionada directamente con los proceso de modernización de los gobiernos sean autónomos o los gobiernos centrales , en la que se enfatiza directamente al desarrollo de la Administración electrónica , un proceso fundamental en la modernización en la actualidad.

Esta investigación pretende describir el antes y el después de la implementación de las TIC's en las diferentes instituciones del Estado y si se cumplen a cabalidad con los diferentes lineamientos legales existentes a nivel mundial para esta etapa de modernización, la metodología a ser utilizada es descriptiva, debido a que hay trabajos de Administración Pública electrónica no todos están centrados en la experiencia del Gobierno Español, se incluye algunos elementos cuantitativos y cualitativos al momento de analizar datos.

Los resultados que se obtuvo en el presente trabajo de investigación se pudieron observar que los procesos de informatización no involucran solamente una dimensión técnica, sino también una dimensión organizacional y otra procedimental. Durante el período investigado se tendía a achacar los problemas hacia lo técnico, y bien se podría decir que esta es la respuesta fácil a los problemas, culpar al desconocido o al otro sin hacer autocrítica. Es aquí donde el autor a través de esta investigación menciona que los procesos de información es uno de los elementos claves para la administración pública, así como también se debe contar con las condiciones estructurales para enfrentar exitosamente los procesos de información en la administración.

El segundo antecedente se refiere a “La utilización de las tecnologías y el acceso a la información en el Municipio del distrito metropolitano de Quito 2015”.realizada por Castro (2016), donde se refiere a que la tecnología ha evolucionado de una manera acelerada especialmente en el siglo XX , en la constitución del Ecuador se establece la acción de acceso a la información de las instituciones públicas, cabe mencionar que el Ilustre Municipio Distrito Metropolitano de Quito, debe proponer un plan de acción, que cumpla con el buen uso tecnológico en donde exista la participación de la cosa pública.

El municipio cuenta con un portal web en el que la participación no favorece a la democracia participativa y tampoco se evidencia procesos de rendición de cuentas que beneficia directamente a la ciudadanía, recalando que la información existente no es la requerida entre usuarios e institución, el objetivo del presente trabajo es analizar las características de los

avances tecnológicos y el derecho al acceso efectivo de la información, como se pueden incorporar las tecnologías en el Distrito Metropolitano de Quito.

Los métodos a utilizar en el presente trabajo de investigación citados son, Método Analógico se ha utilizado este método a través del análisis de las semejanzas entre una ley y otra, Método Histórico nos ha permitido conocer la realidad, la evolución de la tecnología en el derecho a la información enmarcada en la legislación nacional e internacional, Método Inductivo la aplicación de establecer conclusiones generales derivadas precisamente de la observación sistemática y periódica de los hechos reales que ocurren en torno al acceso de la información y la utilización de tecnología en el Distrito Metropolitano de Quito, evidenciando la falta de información eficiente y eficaz.

Método Deductivo, este método se ha encargado en primera función el objeto hallar el principio desconocido del hecho conocido como es el derecho al acceso de la información y la utilización de la tecnología, este trabajo es de tipo cualitativo ya que el mismo se apoyará en información que provenga, encuestas y observaciones, es un tema de índole social, por lo tanto la investigación será un modelo de proyecto factible con el objeto de encontrar las posibles soluciones jurídico-social a la problemática planteada.

Gracias a la aplicación de encuestas, el autor logra obtener los siguientes resultados; no existe una adecuada implementación o buen uso de herramientas tecnológicas que fomenten la participación ciudadana en el escenario público, así como también el portal del municipio de Quito no ofrece información adecuada y oportuna para los ciudadanos que desean conocer sobre la gestión municipal. Así como también determina que existe una problemática en el aspecto de accesibilidad de la información, lo que genera desconformidad y malestar por parte de los ciudadanos.

Se toma en cuenta como antecedente para este trabajo de investigación el artículo científico, El uso de las TIC's en el entorno de la nueva gestión pública mexicana Avila (2017) "desde finales del siglo pasado produjo, a escala mundial, importantes cambios en todo ámbito, sea privado o público, desde la forma de organización personal e institucional hasta el proceso de comunicación, de convivencia y aprendizaje".

Esta investigación tiene como objetivo principal determinar el impacto del uso de las TIC's en la función pública, el estudio aquí presentado parte del análisis y la comparación con diversas experiencias mundiales y, concretamente, es de enfoque cualitativo ya que se realiza un cuestionario con 143 preguntas elaboradas para el determinado fin sigue un proceso riguroso de revisión de la captura para disminuir posibles errores y presentar datos fidedignos en los resultados.

Es así que, dentro de este artículo científico el autor logra obtener como resultado que, en los países en vías de desarrollo, y de manera particular para Latinoamérica, es que la verdadera agregación de valor por las vías de eficiencia y productividad han estado estancada, la innovación tecnológica es prácticamente nula y se utilizan tecnologías obsoletas comparadas con las tecnologías de punta de las economías desarrolladas.

Otro de los artículos científicos citados como antecedente de investigación es, “La evolución del impacto de las TIC como soporte del gobierno electrónico en el ejercicio de la administración pública Caso Colombia” Ortegón (2015), donde plantea presentar y analizar los resultados obtenidos como producto de una investigación científica, que permiten dar respuestas a preguntas que conforman el problema de la presente indagación, enfocadas al estudio de las TIC como soportes de la Administración pública nacional.

La metodología de investigación empleada se fundamentó en el estudio de casos, para el método de trabajo elegido fue un enfoque cualitativo, y para este caso, se usaron instrumentos cualitativos y complementariamente cuantitativos. Con este tipo de análisis se pretendía comprender el proceso en el que tienen lugar ciertos fenómenos de comportamiento de los actores que conforman la administración pública nacional frente al impacto causado por las TIC, utilizando múltiples fuentes de evidencia, que facilitasen llegar a diferentes explicaciones, y que permitiesen captar adecuadamente la heterogeneidad y el campo de variación de esta investigación.

Los resultados que se obtuvieron, al revisar los documentos de Rendición de Cuentas de la administración pública nacional, así como el contenido de las entrevistas realizadas a directores y funcionarios de diferentes entidades, se encontró que para tal efecto el gobierno nacional impulsó el desarrollo, entre otros, de los siguientes proyectos: a Dimensión Externa de las TIC en el Gobierno Electrónico de la Administración Nacional, la Ventanilla Única, Cadenas de trámites al servicio ciudadano, entre otras, lo que le permitió comprobar la hipótesis planteada en la investigación sobre que la adopción y uso de las TIC como soporte del gobierno electrónico impacta favorablemente en la gestión administrativa.

En los artículos científicos citados se puede evidenciar como la implementación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Administración Pública genera cambios trascendentales en la gestión de procesos que se llevan a cabo para satisfacer necesidades de la ciudadanía, la implementación de las TIC's permite que las entidades estén directamente relacionadas con sus usuarios.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1 Administración Pública**

#### **2.2.1.1 Definición de Administración Pública**

La administración pública se la define como aquel conjunto de órganos que hacen parte del sector público y que se encargan de realizar actividades y tareas para administrar y gestionar política pública enfocada a generar desarrollo social y territorial, de acuerdo con Tenesaca, Plaza y Cañarte (2021), sostienen que la administración pública “es el sistema dinámico constituido por normas, objetivos, estructuras, órganos, funciones, métodos y procedimientos, recursos humanos, económicos y materiales que se ejecutan a través de las políticas y decisiones de quienes representan o gobiernan” (p. 6).

De la misma manera, Machucha (2021), menciona que la administración pública “está constituida por un conjunto de órganos e instituciones estructurados jerárquicamente, los cuales ejercen función administrativa y su actividad se dirige a la satisfacción de las necesidades colectivas y asuntos de interés público” (p. 3). A partir de los puntos de vista planteados por los autores citados, se considera que la administración pública básicamente son las instituciones gubernamentales que desarrollan actividades para solucionar problemas públicos a través de la prestación de bienes y servicios.

Para la definición de administración pública, es importante citar a uno de los autores que han tenido mayor influencia en este tema, siendo este quien constituye los antecedentes para el desarrollo de la ciencia de la administración pública, por lo que Bonnin (1808) en su libro “De l'Importance et de la Nécessité d'un Code Administratif” la administración pública es una disciplina científica y postula lo siguiente “la ciencia de la administración pública es la ciencia del interés general y que mira al interés público continuamente renovado. El interés público es más que el conjunto de los intereses particulares, es el lazo que une a los individuos en la sociedad” (p. 14).

A partir de lo que plantean los autores mencionados en el párrafo anterior, se puede evidenciar con claridad que en la administración pública las instituciones son las responsables de brindar servicios a los ciudadanos, teniendo en cuenta los intereses particulares de la población antes que los intereses individuales. esto quiere decir que al momento de aplicar una política pública se la debe hacer según sea el número de beneficiados y el impacto que va a ocasionar en el territorio. En tal sentido, la administración pública se basa esencialmente en el cumplimiento de objetivos que están acoplados a brindar bienestar a la población, mediante las diferentes

instituciones estatales, las mismas que están debidamente organizadas con base a la ley, conjuntamente con el capital humano que desempeña labores especializadas a la ciudadanía. Además, Valle (2020), señala que el concepto de administración pública “proviene del latín ad que significa “hacia”, en un sentido no estático y ministrare que significa traer, ofrecer. Es decir que su significado completo representa ofrecer algo por medio de una acción o actividad” (p. 29). Mientras que, Woodrow (1909), menciona que “la administración pública es la parte más obvia del gobierno; en este mismo en acción; es el aspecto más visible del gobierno, el ejecutivo, el operativo y es por supuesto tan antigua como el mismo” (p. 197).

Con estos postulados, la base de la administración pública está en el obrar en beneficio de los ciudadanos y es el gobierno el encargado de llevar a cabo procesos administrativos, en tanto que debe contar con la virtud de disponibilidad para servir, es así que, dentro de los procesos administrativos tienen que estar coordinados para lograr el cumplimiento de metas de forma eficaz y eficiente en el uso de los recursos con lo que cuenta el sector público. A través de un adecuado manejo de recursos se logra cubrir a mayor población y el resultado genera mayor impacto.

Sin embargo, las administraciones públicas deben enfrentar una serie de retos para cumplir con sus objetivos, por lo que, de acuerdo con Castelazo (2019), menciona que “la mayor parte de los problemas de importancia pública son los difíciles. Con frecuencia, su principal dificultad reside en la falta de conocimientos, capacidad, recursos o tiempo para resolverlos” (p. 57). Gracias a las palabras planteadas por el autor, se puede evidenciar con claridad que uno de los problemas que impide que la administración pública sea eficiente son los mismos funcionarios públicos que hacen parte de las instituciones gubernamentales debido a que algunos de estos no cuentan con la preparación técnica suficiente para llevar a cabo procesos administrativos que permitan la solución de un problema social.

Finalmente, Ceballos (2016), enfatiza en que la administración pública debe “responder a los requerimientos de una ciudadanía paulatinamente empoderada. Los mecanismos para el logro de este fin han sido de diversa naturaleza, desde sus instituciones, sus técnicas de control, el desarrollo de principios de actuación” (p. 4). Es aquí donde las instituciones que forman el aparato estatal están encargadas de buscar la forma para llevar a cabo su gestión en función a los términos de eficiencia, eficacia y calidad, debido a que el impacto que se pretende generar debe ser positivo para que los ciudadanos tengan confianza y credibilidad en la gestión administrativa.

### **2.2.1.2 Principios de la Administración Pública**

Como se mencionó anteriormente, la actuación de la administración pública tiene que estar enfocada hacia el ciudadano, por lo que debe seguir una serie de principios que le permitan actuar con certeza y valorar los hechos de manera efectiva. De acuerdo con Galindo (2016), “Principios básicos de la administración pública se refiere a los siguientes: el Proceso Administrativo; Planeación; Organización; Dirección; Control; la Coordinación y Evaluación” (p. 144). Es fundamental aclarar que según el autor establece que estos principios han sido adoptados del sector privado para hacer eficiente la gestión administrativa de las entidades gubernamentales

El principio de planificación pretende que la administración pública pueda desarrollar sus actividades de manera exitosa, por lo que según Galindo consiste en establecer el curso específico de acción que debe seguirse para solucionar un problema, es así que, con la planificación permite orientar de forma consecuyente las operaciones que se van a ejecutar, así como también el tiempo, los recursos, los actores y los responsables de llevar a cabo dicha actividad.

La organización es la estructura de las relaciones que existen entre las funciones, niveles y actividades de los elementos que pueden ser materiales o de talento humano que se encuentran dentro de una entidad pública, la importancia de este principio radica en que a través de este se logra la máxima eficiencia en el proceso de ejecución de planes y el cumplimiento de objetivos fijados por la institución, por lo que al tener una coordinación adecuada de actividades y de los funcionarios públicos que la integran es posible obtener el mayor provecho de los elementos.

La dirección se la puede definir como la influencia interpersonal de la persona líder en una organización, por lo que, a través de sus habilidades, la supervisión, comunicación y motivación logra que sus subordinados consigan los objetivos de la organización. En tal sentido, se puede decir que este principio se lo considera como una técnica para guiar a los miembros de una entidad en función a las reglas y formalismos humanos, por lo que básicamente en la administración pública la dirección desempeña un rol complejo en tanto que se debe conocer las funciones de cada contribuyente de los procesos en la gestión administrativa.

El principio de control permite verificar que se cumpla a cabalidad los planes según la planificación elaborada, por lo que en el caso de identificar posibles errores se puede rectificar e impedir que se repitan y perjudiquen el accionar de la institución. En el caso de la administración pública el control se lo hace apegado a la ley, en donde se hace seguimiento constante del personal para corroborar su cumplimiento o no con las funciones establecidas para el cargo que ocupa.

La coordinación es uno de los principios básicos de la administración pública, por lo que a través de las relaciones entre direcciones, deberes y responsabilidades que competen a los funcionarios públicos se coordinan los procesos y designando actividades de acuerdo con las funciones establecidas con la finalidad de que de forma sistemática se logre cumplir los objetivos institucionales. A partir de este postulado, el autor establece que la acción de coordinar conlleva a generar armonía y equilibrio en toda la organización en tanto que a través de esfuerzos cooperativos se obtiene mayores resultados en menor tiempo y con la utilización mínima de recursos.

Por último, está el principio de evaluación, el cual consiste en determinar o verificar los resultados obtenidos por un funcionario público y el nivel de cumplimiento de sus funciones asignadas, por lo que a través de la evaluación se visualiza el rendimiento del personal en los procesos de la institución. Para llevar a cabo un proceso de evaluación, el autor citado señala que se debe tener en cuenta ciertos factores tales como; la importancia de la tarea o función asignada, el tiempo utilizado para cumplir con la actividad, la habilidad, capacidad y destreza con la que se desenvuelve en el cargo, el interés que demuestra la persona y el comportamiento de relacionarse con los demás compañeros de trabajo.

### **2.2.2 Servicio Publico**

El servicio público es la actividad llevada a cabo por la administración pública con la finalidad de satisfacer las demandas sociales, el cual debe estar apegado a la ley y al control de las autoridades competentes, en tal sentido, Waissbluth y Larraín (2018), mencionan que, para el servicio público, “los funcionarios y directivos se orienten permanentemente a la calidad y efectividad del servicio, creando culturas organizacionales dirigidas a la creación de valor más que al restringido cumplimiento de la norma” (p 2).

De la misma manera, Valle (2020), enfatiza en que “es el recurso humano que lo conforma, dado que este es el motor del movimiento del aparato estatal en su conjunto. Este recurso humano ha sido denominado como funcionario o servidor público” (p. 31). A partir de la definición de servicio público planteado por los autores citados, se deduce que la administración pública es la encargada de la prestación de servicios para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

Es así que en la Guía de Servicios Públicos Municipales de México (2018), establece que “En términos generales es un servicio público, que está a cargo de una organización pública, sea esta o no la que se encargue de su prestación directa, y que tiene por objetivo satisfacer una necesidad de carácter genera” (p. 5). Además, en la guía recomienda que para una adecuada prestación de un servicio público es fundamental tener en consideración los siguientes

principios; principio de generalidad, principio de igualdad, principio de regularidad, principio de continuidad, principio de obligatoriedad y principio de adaptabilidad.

De forma similar en la Constitución del Ecuador (2008) en el artículo 314 establece que “El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad”. En tal virtud, se puede evidenciar que tanto la Guía de Servicios Públicos como la Constitución del Ecuador plantea principios similares para la adecuada prestación de servicios.

Es por esa razón que se procede a describir los principios teniendo en cuenta las dos fuentes bibliográficas; el principio de generalidad establece que los servicios públicos se van a proporcionar para todas las personas que cumplan con los requisitos administrativos, por lo que las instituciones públicas no se pueden negar a su prestación. Cabe mencionar que este principio está relacionado con los derechos humanos, por ejemplo, en la máxima ley establece que los individuos tienen derecho a la educación, salud, vivienda, entre otros por lo que el Estado a través de sus instituciones deben proveer de estos servicios a la población.

El principio de igualdad menciona que un servicio público se prestara bajo las mismas condiciones para todos los usuarios, apegado a los parámetros de uniformidad y sin distinción. Sin embargo, es importante señalar que las instituciones prestadoras de servicios pueden establecer categorías de usuarios según el nivel de urgencia de solución de un problema sin dejar a un lado el trato y la calidad del servicio de la misma categoría. Por otro lado, se encuentra el principio de regularidad, en donde los servicios públicos deben prestarse de acuerdo a lo estipulado en la ley y son las autoridades competentes de velar que esto se cumpla.

De la misma manera, se encuentra el principio de continuidad por lo que básicamente establece que la prestación de los servicios públicos se la debe hacer sin interrupciones para evitar problemas sociales y el malestar de la población. El principio de obligatoriedad establece que el Estado es el responsable de la prestación de servicios públicos durante esta necesidad del usuario. Por último, está el principio de adaptabilidad el cual establece que las instituciones públicas a cargo de la prestación de un servicio tienen la posibilidad de modificar la forma en la que se brinde dicho servicio, siempre y cuando se lo haga para mejorar la prestación y responda de manera efectiva a la necesidad.

## **2.2.3 Administración Pública Electrónica**

### **2.2.3.1 Definición Administración Pública Electrónica**

Una de las formas para lograr que las personas de los sectores vulnerables tengan acceso a los servicios públicos que ofrece el gobierno es la modernización de la Administración Pública haciendo uso de las herramientas tecnológicas e innovando su gestión, es así como Criado (2013), plantea que 7 ítems o elementos que fundamentan la Administración Pública Electrónica, desde un criterio basado en los insumos de la tecnología.

- 1) inclusión digital como estrategia para Gobierno Electrónico, Gestión y Políticas Pública permanente para lograr el acceso a los beneficios del e-gobierno para los menos favorecidos; 2) redes sociales para unas administraciones públicas más perceptivas y conectadas; 3) gobierno abierto y transparencia administrativa para unas administraciones públicas más orientadas a la rendición de cuentas; 4) intercambio de información, interoperabilidad y computación en la nube en busca de una gestión pública distribuida y sin costuras; 5) big data y policy modeling o el creciente poder del análisis de datos y la computación en el sector público; 6) ciudades inteligentes y el redescubrimiento de lo local en la era digital, y 7) gobierno móvil para sociedades cada vez más dinámicas y flexibles. Por lo tanto, sobre cada uno de estos temas se apuntan ideas generales para su desarrollo futuro en el sector público, así como puntos que deben tener en cuenta los estudiosos del e-gobierno, (p. 28)

Considerando los criterios establecidos por Criado que fundamenta a la Administración pública electrónica, se puede decir que este nuevo modelo de Administración Pública se caracteriza por la inclusión digital para la gestión y aplicación de políticas públicas con la finalidad de tener mayor cobertura de servicios públicos, así mismo haciendo uso de redes sociales para tener mayor conectividad y acercamiento con los ciudadanos. Además, Criado establece que, por medio de la administración pública electrónica se genera un gobierno abierto para transparencia de la gestión pública enfocada en una rendición de cuentas efectiva de igual manera logrando así disminuir la burocracia en el sector público, en tanto que, a través de la interoperabilidad se logra el cruce de información y datos entre instituciones gubernamentales, disminuyendo así recursos económicos del estado y la ciudadanía.

El uso masivo, de las Tecnologías de la Información y Comunicación, en la sociedad, ha generado un proceso de cambio en la ciudadanía, que se manifiesta en la actitud de los ciudadanos, hacia las instituciones públicas. Por lo que es relevante una modernización en el sector público, especialmente la implantación de la administración pública electrónica, en los

sectores rurales casos de estudio Los Andes y Cristóbal Colón. Por lo que según Castillo y Delgadillo (2016), la administración pública electrónica es.

El uso de las tic en los órganos de la Administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y la eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos. (p. 14)

Además, Pardo (2017), establece que “aumentar su eficiencia y eficacia y para mejorar constantemente los servicios públicos de manera que atiendan las distintas necesidades de los usuarios y maximicen su valor público” (p. 4). Teniendo en cuenta la opinión de los autores citados, se puede decir que la administración pública electrónica básicamente es la aplicación de herramientas tecnológicas en la administración pública tradicional para una eficiente prestación de servicios públicos.

De la misma manera, Barragán y Guevara (2016), enfatizan en que la administración pública electrónica “es un medio importante para la prestación de servicios públicos que satisfagan las necesidades de los ciudadanos, con eficiencia, efectividad y calidad” (p. 15). En tal sentido, la transformación de las instituciones del Estado está enmarcada en la Nueva Gestión Pública, debido a que en la actualidad la población está inmersa en el uso de las TIC’s como algo esencial para su diario vivir, es por esta razón que las entidades se ven obligadas a innovar sus procesos de atención al usuario, y de esta manera poder brindar servicios de calidad.

Finalmente, Romero (2019), establece como objetivos de la administración pública lo siguiente “mejorar la información pública, mejorar los servicios públicos que se prestan a los administrados, reducir los costos de la operatividad pública, realizar las variaciones organizacionales requeridas, facilitar una mayor y mejor participación ciudadana y Contribuir al fortalecimiento del sistema social y democrático” (p. 18). Gracias a la descripción de los objetivos planteados por Romero, se logra comprender el alcance de la administración pública electrónica y el beneficio que se logra para el ciudadano, en tanto que este es la razón por lo que se mejora la gestión administrativa, donde reciba servicios de calidad en términos de eficiencia.

Además, en el Plan Nacional de Gobierno Electrónico del Ecuador PNGE (2018-2021) menciona que para el desarrollo del gobierno electrónico debe seguir un proceso en el que se incluya al gobierno abierto, gobierno cercano y gobierno eficaz y eficiente. En el primero, permite incrementar la participación ciudadana por medios electrónicos, mejorar la prestación de servicios públicos y fomentar la transparencia a través de estrategias como potenciar

participación electrónica, promover usos de datos abiertos e impulsar la protección de datos personales.

De la misma manera, el gobierno cercano incrementa el uso de servicios electrónicos del gobierno central, con el objetivo de mejorar la calidad de vida del usuario. Esto se hace a través del fortalecimiento de la presencia web gubernamental, presencia móvil gubernamental, servicios electrónicos para grupos de atención prioritaria, robustecer la ciberseguridad y mejorar la prestación de servicios electrónicos. Finalmente, a través del gobierno eficaz y eficiente, se incrementa el uso eficiente de recursos públicos para la prestación de servicios, por medio del uso de la nube y red gubernamental, reutilización de software estatal, aplicación de un inventario tecnológico y de conocimiento, digitalización de oficinas públicas, toma de decisiones con datos digitales e incrementar interoperabilidad entre gobiernos autónomos descentralizados.

### **2.2.3.2 Elementos de la Administración Pública Electrónica**

Los elementos de la administración pública electrónica se los puede considerar como aquellos componentes que están integrados en las plataformas o aplicaciones gubernamentales, que permiten la interacción entre ciudadanos y autoridades, así como también facilitan el acceso a servicios públicos de manera fácil y rápida, lo que reduce la carga burocrática de las instituciones públicas, tal como lo menciona Vilán y Zulima (2018)

La administración electrónica en el Estado modifica la forma de “interactuar” con las Administraciones Públicas, ha posibilitado el desarrollo de diversas herramientas y servicios que las administraciones, tanto la Administración General del Estado, como las Administraciones de las Comunidades. Así mismo, los elementos contribuyen a reducir la carga burocrática, los interminables y caros procedimientos administrativos.

(p. 6)

Teniendo en cuenta las palabras del autor, es de suma importancia describir los elementos que hacen parte de la administración pública electrónica, para lo cual, según el Portal de Administración Electrónica del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital de España (2020) tales como: documentos electrónicos, registro electrónico, sede electrónica, ciudadano, notificación electrónica. Por lo que a continuación se detalla cada elemento que hace parte de la administración pública electrónica.

Documentos Electrónicos: antes de profundizar en la descripción de documentos electrónicos, es importante tener en cuenta la definición de documento, por lo que se lo considera como todo objeto físico que facilita información de diferentes aspectos, tal como lo describe Gavilán, (2018) “soporte donde se represente algún tipo de información. En este sentido, podemos incluir

bajo el concepto de documento una hoja de papel escrito, un libro, una fotografía, una cinta de video, un DVD, un archivo creado con un procesador de textos, una base de datos” (p. 3).

De la misma manera, Ferrando (2016), describe al termino documento como “elementos de información delimitados de forma lógica, pero lo más común es encontrarlos en forma de elementos de información distribuidos, como base de datos y relacionales y los documentos compuestos”. (p. 65). Así mismo el autor dentro de su libro hace hincapié en que un documento de carácter administrativo se lo considera como un soporte o respaldo de la gestión que se hace en las entidades gubernamentales.

Según lo expuesto por los autores, los documentos son elementos de soporte que mantienen información referente a testimonios de un acontecimiento o proceso, el cual se lo puede conservar por el transcurso del tiempo como evidencia de un hecho por lo que, si se lo lleva al contexto administrativo, un documento es un instrumento que guarda texto, siendo este el resultado de la actividad administrativa de las instituciones públicas que han realizado para el cumplimiento de sus objetivos y metas.

Una vez comprendido el concepto de documento se procede a describir un documento electrónico, en donde Ferrando (2016), lo define como “un conjunto de datos introducidos o almacenados en cualquier tipo de soporte por un sistema informático o un dispositivo similar, que pueda ser leído o percibido por una persona o por dichos sistemas o dispositivos, así como toda visualización y reproducción” (p. 66). En tal sentido, un documento electrónico es aquel elemento de información que se encuentra dentro almacenado en un sistema informático, con la finalidad de asegurar su preservación y disponibilidad de forma eficiente.

Así mismo Patarroyo, Garzón y León (2019), enfatizan en que un documento electrónico “es el registro de la información generada (texto, gráficos, videos, audios, etc.), almacenada, y disponible por medios electrónicos. En el documento electrónico, las cadenas de bits representan el contenido informativo y los medios de almacenamiento representan el soporte” (p. 11). La definición de documento electrónico planteada por los autores citados da a comprender que este es un resultado de la transformación de un documento en formato físico con herramientas tecnológicas para su respectivo almacenamiento en diferentes dispositivos.

Es por esta razón que Patarroyo, Garzón y León (2019), mencionan que “En todos los casos, cuando se visualiza en algún dispositivo un documento electrónico (objeto digital), es necesario comprender que lo visualizado es solo una representación comprensible para el usuario con base en la interpretación y ejecución del software que se esté empleando” (p. 16). Con lo citado, se comprende la importancia de poseer un aparato tecnológico que permita la visualización de los documentos electrónicos, por lo que para el desarrollo de este trabajo de investigación

permite corroborar si el GAD en estudio ha apoyado a sus ciudadanos en el acceso a estos medios digitales.

Por otro lado, gracias a los documentos electrónicos ha facilitado la gestión administrativa, en donde los ciudadanos y los servidores públicos pueden acceder a estos de manera fácil para realizar consultas, tal como lo menciona Sanz (2017), “la digitalización de un gran número de documentos, ha permitido mayor acceso de los usuarios a los fondos documentales, facilitando así, tareas como el préstamo o consulta de documentos en línea que además de evitar desplazamientos físicos al archivo, han garantizado la conservación de los mismos” (p. 3).

El segundo elemento se refiere al Registro electrónico, en donde el ciudadano para que tenga garantizado el acceso a la administración a través de medios electrónicos lo hace gracias a este elemento, por lo que según Cantó (2017), “permite al ciudadano realizar sus gestiones en cualquier momento y en cualquier lugar; amplía el ámbito subjetivo y objetivo del registro, admitiendo la posibilidad de presentación de cualquier escrito a la Administración titular del registro y a otra Administración con convenio”. (p. 2)

Así mismo Domenec (2018), establece que el registro electrónico es “un registro administrativo, y dentro de esta categoría, se circunscribe al concreto tipo de registro cuya función principal es la recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones que se dirigen a las AAPP y que estas dirigen a los ciudadanos, entendiendo por AAPP” (p. 2). Teniendo en cuenta esta definición permite comprender la importancia del registro electrónico en relación a la organización y gestión administrativa de las entidades gubernamentales, lo que facilita la prestación de los servicios públicos.

Con lo mencionado por los autores citados referente al registro electrónico, se puede decir que dentro de la administración pública es de suma importancia que exista este elemento en tanto que, facilita la recepción de documentos presentados por los ciudadanos o por cualquier otra entidad gubernamental, así como también evidenciar y llevar un registro de los documentos que salgan de una institución con la que mantenga un convenio administrativo, he aquí la importancia del convenio descrito por Cantón (2017) siendo este la apertura para que los ciudadanos o entidades públicas puedan intercambiar documentos electrónicos.

Finalmente, se puede decir que el registro electrónico es un elemento básico de la administración pública electrónica, mismos que permite interactuar de forma electrónica con la administración pública, por lo que gracias a este elemento permite iniciar trámites administrativos a través del ingreso y salida de documentos, solicitudes, así como también este elemento permite la emisión de certificados, copias de documentos autenticadas, entre otros.

El siguiente elemento se refiere a la Sede Electrónica, la cual es la dirección electrónica que se encuentra disponible para los ciudadanos, en donde ellos pueden ingresar a través de redes de telecomunicación y el uso de un dispositivo tecnológico. En tal sentido Amaya (2018), enfatiza en que “La Sede Electrónica es el medio en el que los ciudadanos se relacionan con las Administraciones en el modelo de e-Administración, al igual que las oficinas físicas lo son en el modelo de Administración «tradicional” (p. 12).

Con lo mencionado por el autor se puede decir que la sede electrónica es similar a un mundo virtual de las sedes físicas de las instituciones gubernamentales, por lo que la administración pública cumple un rol fundamental en relación a la sede electrónica, teniendo su titularidad, gestión y administración, es aquí en donde los Gobiernos Autónomos descentralizados a través de sus funciones y competencias deben impulsar iniciativas para la promulgación de la apertura de este tipo de sedes que facilite la interacción entre el ciudadano y la entidad pública. Para validar lo expuesto anteriormente, en función del rol de la administración pública frente a la sede electrónica es importante citar a Moros (2018), el cual plantea lo siguiente:

Una sede electrónica es un sitio en la web que está a disposición de la ciudadanía a través de internet. La administración pública titular de ella es la encargada de la gestión y administración, y los administrados (ciudadanos y empresas) pueden acceder a información, prestación de servicios y a la realización de trámites electrónicos de la Administración en cualquier momento. (p. 14)

Así mismo, Barragan (2019), menciona que a través del desarrollo e implementación de la sede electrónica las administraciones públicas han “logrado la automatización de las operaciones internas y la mejora de la eficiencia de las actividades administrativas” (p. 76). Por lo que Moros (2018), enfatiza en que “El titular de la sede electrónica lo será de todo, es decir del portal web en el que se prestan servicios de administración electrónica y que pueda contener vínculos a otras páginas o instrumentos para el desarrollo del servicio como un registro electrónico” (p. 16).

Lo anteriormente citado es de suma importancia para la definición de sede electrónica como elemento de la administración pública electrónica, ya que por un lado le corresponde a las entidades gubernamentales fijar las características y el contenido que se va a mostrar a través de este medio pero es necesario señalar que al tener esta libertad de configuración de las sedes electrónicas, las instituciones van a desarrollar una sede a su conveniencia sin seguir un modelo estándar para todas las entidades lo que facilitaría la navegación e interacción del ciudadanos en estas.

En tal sentido es fundamental hacer mención nuevamente a los que establece Moro (2018) con el aspecto de la titularidad de una sede electrónica y los inconvenientes que esto podría acarrear.

Sin embargo, desde la perspectiva de las prescripciones técnicas no tendrá la misma libertad, debiendo cumplir una serie de presupuestos técnicos que veremos más adelante. Con lo dispuesto en la normativa, cada sede electrónica tendrá unas características específicas, las diseñadas por la administración titular de la misma, y por tanto al tener cada una de las administraciones libertad de configuración, se generarán sedes electrónicas muy diferentes (p. 16).

Es por esta razón que para especificar las características y el contenido de una sede electrónica se toma en cuenta la Guía de Sedes Electrónicas del Gobierno de España (2019), en donde plantea los siguientes interrogantes; ¿Qué hay que incluir en la sede electrónica?, ¿Cuál es el contenido mínimo de la sede electrónica?, ¿Qué servicios contiene una sede electrónica?, En primer lugar, se inicia detallando las características que debe tener una sede electrónica, luego se procede a dar respuesta a las preguntas según la guía citada.

Teniendo en cuenta que una sede electrónica facilita el acceso a los servicios electrónicos de la administración pública, esta debe promulgar el derecho a la protección de los datos de carácter personal, su configuración no debe ser compleja para que permita el uso de todos los ciudadanos incluso de aquellos que se les dificulta el uso de dispositivos electrónicos, otra de las características es que tiene que ser accesible para las personas que requieran de su servicio, contar con aspectos como simplificación, transparencia y publicidad de la gestión administrativa y por último estar disponible en el lenguaje oficial.

Continuando con la respuesta a los interrogantes, el primero establece ¿Qué hay que incluir en la sede electrónica? Según la guía se debe incluir todas las actuaciones, procedimientos y servicios que requieran de la autenticación de la administración pública o de los ciudadanos ya sea por medio de firma electrónica o utilización de claves concretas, en donde, la Firma electrónica se la considera como un paquete de datos que identifica a una persona y que sirve para integrarse en diferentes aplicaciones o documentos para acceder a un servicio dentro de la administración electrónica.

Tal como lo describe Formentín (2018), “La firma electrónica o digital es un conjunto de datos electrónicos que identifican a una persona en concreto. Suelen unirse al documento que se envía por medio telemático, como si de la firma tradicional y manuscrita se tratara” (p. 3), por lo que teniendo en cuenta las palabras del autor, la firma electrónica cumple con los parámetros de seguridad para la validación de un documento como si fuera una firma elaborada por la propia mano del titular.

El segundo postulado se refiere a ¿Cuál es el contenido mínimo de la sede electrónica?, para lo cual, en la guía establece que debe haber una identificación del órgano u órganos responsables del desarrollo de la sede, los servicios disponibles en la misma, información necesaria para la correcta utilización de la sede, en la que se incluya el mapa de la sede electrónica que permita visualizar la estructura de navegación y secciones disponibles, servicios de asesoramiento electrónico al usuario para el uso de la sede, tal como se lo mencionó en las características. Asimismo la sede electrónica, esta que debe contar con un sistema de verificación de los certificados de la sede, mismos que deben estar de forma accesible y gratuita, así mismo debe existir una relación de sistemas de firma electrónica con parámetros de seguridad por último debe contar con información relacionada con la proyección de datos de carácter personal.

La última pregunta es ¿Qué servicios contiene una sede electrónica? Dentro de la sede electrónica se debe incluir servicios tales como; carta de servicios ya sea de agua o luz eléctrica, enlace para la formulación de sugerencias y quejas ante los órganos que en cada caso resulten necesarios, acceso a la tramitación de expedientes, publicación de diarios o boletines sobre la gestión institucional, verificación de los sellos electrónicos de los órganos públicos que hagan parte de la sede y comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por las entidades gubernamentales.

El siguiente elemento de la administración pública electrónica es Notificaciones Electrónicas. Para lo cual es importante aclarar a que se refiere una notificación, en donde informar o hacer saber es el objetivo de este elemento y en la administración una notificación administrativa es una información que se encuentra en soporte físico o electrónico la que señale la garantía de recepción y lectura por parte del receptor del aquel mensaje emitido por el emisor en este caso de un servidor público. Este aspecto de suma importancia debido a que al poseer esta garantía se omite errores de desconocimientos por parte de una persona.

Por otro lado, el ciudadano es el que decide el medio por el cual ser notificado, por lo que, según Pineda (2021), se lo puede hacer “usando el correo electrónico institucional para el remitente y el correo profesional o personal (según se haya indicado) de los receptores. Si bien los correos electrónicos comunes son considerados como casilleros electrónicos, existen parámetros que regulan la actividad de notificar judicialmente y al respecto” (p. 16). Es importante señalar que antes de la implementación de las TIC en la administración pública las notificaciones se las hacía a través de documentos físicos y de manera presencial, sin embargo, en la actualidad se únicamente se elabora la notificación a través de un dispositivo tecnológico y se envía al correo del involucrado.

Por ejemplo, en el contexto ecuatoriano para el Servicio de Rentas Internas (SRI) según Redondo (2019), menciona que;

Está operativo un sistema de notificaciones electrónicas a través del Buzón del Contribuyente en el portal web del SRI. Se basa en las previsiones del Código Tributario y Resoluciones de desarrollo<sup>8</sup> que definen ésta como el acto por el cual se hace conocer a una persona natural o jurídica por medio de un mensaje de datos, previo haberlo solicitado y consentido a través de la suscripción del acuerdo de responsabilidad y uso de medios electrónicos. (p. 14)

De acuerdo a la opinión de los autores citados, se puede decir que una notificación electrónica es un acto procesal en donde a través de este se da a conocer de forma legal un acto de una persona ya sea natural o jurídica, cabe mencionar que al ser notificación electrónica se lo hace a través del uso de herramientas tecnológicas y la notificación será en formato digital sin necesidad de hacer presencia el receptor ante el emisor.

### **2.2.3.3 Principios de la Administración Pública Electrónica**

A partir de la implementación de las TIC en la administración pública ha permitido optimizar la información y brindar servicios a los ciudadanos en términos de eficiencia y eficacia, por lo que incrementa la transparencia y confianza de las instituciones gubernamentales, así como también fortalece la participación ciudadana. Es por esta razón que la administración pública electrónica para su funcionamiento tiene que estar fundamentada en la ley y cumplir con los siguientes principios planteados por Amaya (2018), “la administración pública se inspira en los principios como la multicanalidad, publicidad y transparencia administrativa, accesibilidad, interoperabilidad, seguridad, proporcionalidad, responsabilidad y calidad, neutralidad tecnológica” (p. 18).

El principio de multicanalidad hace referencia a que una entidad pública promueve los servicios que ofrece a través de todos los canales disponibles para los ciudadanos, sin necesidad de que estos estén interconectados, tal como lo mencionan Medina et al. (2017), “ofrecer bienes o servicios a los usuarios a través de más de un canal, sugiriéndose que no se encuentran interconectados. De hecho, los canales son tratados de forma separada y gestionados por diferentes equipos con su propia agenda y objetivos” (p. 10).

Teniendo en cuenta lo que mencionan los autores a través del principio de multicanalidad la administración pública electrónica hace uso de los medios como radio, televisión, prensa digital, internet y sede electrónica de la institución gubernamental. Siendo este una estrategia para dar mayor cobertura de beneficiarios y facilitar el acceso a servicios, generar transparencia de la gestión administrativa, tal como lo describe el Instituto de Alta Dirección IPADE (2016)

la multicanalidad en el gobierno “ha cobrado importancia con las políticas de gobierno abierto y gobierno electrónico que responden a una exigencia de la sociedad de mayor transparencia y mayor facilidad de acceso de los ciudadanos a los servicios y políticas de la administración pública” (p. 16).

El siguiente principio es publicidad y transparencia administrativa, a través de medios digitales se trata de hacer más eficiente la información sobre la gestión administrativa, en donde los ciudadanos sean los veedores del accionar de las instituciones públicas. Según Duque, (2020), menciona que para comprender este principio es fundamental aclarar a que se refiere la transparencia para lo cual según él es “invita a quienes intervienen en los procesos de selección a actuar de manera clara, pública e imparcial” (p. 93). Mientras que la publicidad es “dar a conocer al público y a los interesados, en forma sistemática y permanente, sin que medie petición alguna, sus actos, contratos y resoluciones, mediante las comunicaciones, notificaciones y publicaciones que ordene la ley” (p. 93).

Desde el punto de vista del autor citado, el principio de publicidad y transparencia administrativa se lo puede entender desde dos aspectos, el primero se refiere a que es un medio de transparencia que es adoptado por los gobiernos para informar sobre su gestión, por otro lado para los ciudadanos es una garantía para fortalecer el derecho al acceso de la información pública, por lo que el ciudadano se convierte en un contralor de la gestión administrativa y en el caso de haber incumplimientos exigir que concrete actividades.

Además, Puebla (2016), enfatiza en que el acceso a la información pública es un derecho y es responsabilidad de las autoridades hacer que esto se cumpla, por lo que la publicidad y transparencia administrativa son “principios generales de aplicación en el ejercicio y la actuación de la administración pública, la información pública pertenece a los ciudadanos y ciudadanas. El Estado y las instituciones privadas que tengan a su cargo información de carácter público, son sus administradores y están obligados a garantizar el acceso a esta información” (p. 17).

De la misma manera, Torres (2021), expresa que los principios de transparencia y publicidad administrativa “constituyen en medios para proteger la integridad de las actuaciones de la Administración Pública, es decir, su aplicación se traduce en mecanismos para cumplir con los valores y bases de toda democracia y para evitar la temida corrupción” (p. 4). De acuerdo con lo establecido por los autores estos principios consisten en difundir información pública a través de medios oficiales para que los ciudadanos tengan acceso y comprueben el accionar de las instituciones públicas.

El tercer principio es Accesibilidad; en donde su objetivo principal es garantizar que la ciudadanía pueda acceder a los servicios e información pública a través de medios tecnológicos. Según lo que mencionan Meza y Gomez (2017), para que se dé el principio de accesibilidad en primer lugar la información proporcionada por entidades públicas “debe ser clara, con un lenguaje sencillo, sin ambigüedades en el sentido que se quiere expresar” (p. 3).

De la misma manera, en el Plan Nacional de Gobierno Electrónico del gobierno ecuatoriano (2017), establece que a través del principio de accesibilidad “garantiza que la información de la administración pública y el conocimiento de los servicios por medios electrónicos se haga en un lenguaje comprensible según el perfil del destinatario” (p. 16). Tomando en cuenta lo que establecen las dos partes citadas, gracias a este principio se mejora el acceso a los servicios e información con la característica de que en primer lugar la información debe estar en formato compatible a cualquier dispositivo tecnológico, estar en un lenguaje claro preciso y conciso. Así mismo el proceso para acceder a un servicio no debe ser confuso para el ciudadano, debido a que en el territorio existen personas con conocimientos básicos en el manejo de aparatos y sistemas tecnológicos.

El cuarto principio se refiere a la Interoperabilidad, por lo que en el contexto de la administración pública electrónica es la capacidad de los sistemas de información que pertenecen a las entidades gubernamentales y los procedimientos a los que dan soporte y el intercambio de datos e información entre instituciones y empresas privadas que manejen información pública, tal como lo describe Gómez (2016), “es la capacidad de sistemas múltiples con diversas plataformas del hardware y del software, estructuras de datos e interfaces, para intercambiar datos con la pérdida mínima de contenido y de funcionalidad” (p. 5).

Por otra parte, Naser (2021), menciona que la interoperabilidad “requiere entonces un manejo adecuado de políticas, personas, procesos y tecnologías que, abordado de la mano de conceptos y métodos probados, pueda generar valor, sostenibilidad y beneficios colaterales a la gestión integral de políticas”. (p. 22). A partir de las postulaciones de los autores citados, el principio de interoperabilidad es el intercambio de información entre instituciones para agilizar trámites de los ciudadanos o actividades internas de las mismas entidades.

Continuando con los principios el siguiente es Seguridad; en donde se requiere que los servicios electrónicos dentro de la sede electrónica cumplan con los mismos niveles de seguridad que los que no son prestados por estos medios digitales. Dentro de este principio un ejemplo claro que debe predominar este principio es en las transacciones electrónicas, al momento de enviar un documento para el respectivo trámite, entre otros. Por lo que según Galcera (2017),

“responsabilidad y calidad en la veracidad y autenticidad de las informaciones y servicios ofrecidos por las Administraciones públicas a través de medios electrónicos” (p. 16).

El principio de seguridad es aplicado por las instituciones gubernamentales en sus sistemas informáticos con la finalidad de que sus datos y de los ciudadanos no sufran un daño o pérdida, así como también la manipulación por terceros para su beneficio personal, en tal sentido, el Ministerio de Salud Pública (2021) plantea que “Los datos personales deben ser tratados de manera que se garantice la aplicación de medidas técnicas u organizativas apropiadas para evitar su pérdida, destrucción o daño accidental” (p. 10).

En la actualidad los programas informáticos sufren muchos tipos de intervenciones por personas que tratan de extraer información y hacer uso indebido de aquello, en tal sentido, en función a lo mencionado tanto por Galcera y el Ministerio de Salud Pública del Ecuador, el principio de seguridad permite respaldar los datos de los ciudadanos de manera responsable sin que estos sufran algún tipo de pérdida, daño o alteración.

Dentro de los principios de la administración pública electrónica se encuentra la Proporcionalidad, el cual garantiza la seguridad del ciudadano al evitar que servidores públicos le soliciten información más de la necesaria para realizar un trámite. Es por esta razón que el Código Orgánico Administrativo (2017), plantea lo siguiente “Las decisiones administrativas se adecuan al fin previsto y se adoptan en un marco del justo equilibrio entre los diferentes intereses. No se limitará el ejercicio de los derechos de las personas a través de la imposición de cargas o gravámenes que resulten desmedidos” (p. 4).

Otro de los principios es Responsabilidad y calidad. En este caso el objetivo es respetar la gestión pública y los servicios que ofrece a través de medios digitales, por lo que las entidades públicas tienen que cambiar su forma de acción y utilizar las Tic para innovar la prestación de bienes y servicios públicos, en donde las instituciones se ven obligadas a la utilización de diferentes medios y gestión de recursos para eliminar brechas sociales tal como lo describe Cueto y de la Cuesta (2019), “el Estado es responsable de corregir las desigualdades sociales, ha de recurrir ante las instituciones donde se genera la renta, y si tiene que garantizar cierto nivel de cobertura de las necesidades básicas” (p. 23).

Por último se encuentra el principio de neutralidad tecnológica, para lo cual las instituciones públicas al ser responsables del desarrollo de sistemas informáticos para la prestación de servicios, deben utilizar licencias abiertas que no tengan ningún costo de uso para los ciudadanos, por lo que Cullell (2017), “desde una perspectiva de no discriminación, busca como segura un tratamiento regulador igualitario entre las comunicaciones electrónicas evitando un

cambio en el marco jurídico en función de la tecnología usada para la prestación del servicio” (p. 4).

Teniendo en cuenta los autores citados para definir los principios de la administración pública electrónica, es evidente que estos mantienen una relación entre sí para dar un complemento a la innovación de la gestión administrativa debido a que al ser parte de un mismo objetivo que es la prestación eficiente y eficaz de servicios públicos a los ciudadanos trabajan de forma articulada, de manera que facilite el acceso a la información y servicios para el ciudadano así como también que el sector público recupere la confianza y credibilidad de sus usuarios por medio de la transparencia al poner a disposición información sobre su gestión.

#### **2.2.4 Participación Ciudadana**

El trabajo de investigación al tratarse de un tema relacionado a la administración pública electrónica, es fundamental hablar sobre la participación ciudadana, siendo esta un cimiento fundamental para la estructuración y funcionamiento de un gobierno electrónico, en tanto que fortalece la democracia y fortalece la credibilidad del ciudadano en la gestión pública gracias a la transparencia que se logra a partir de la utilización de esta estrategia, tal como lo describe Guemes, Resina y Cruz (2018), “La participación ciudadana es uno de los pilares fundamentales del llamado Gobierno Electrónico. Es una apuesta normativa que busca revitalizar la democracia y reforzar la confianza y legitimidad en la política y en la gestión de lo público” (p. 4).

Además, Murillo (2019), reconoce que la participación ciudadana es “un proceso que busca incidir en la gestión de lo público, mediante las diversas formas organizativas de la población o sus mecanismos institucionalizados, con el objeto común de mejorar las condiciones de vida y garantizar la seguridad y bienestar de la población” (p. 5). Teniendo en cuenta estados dos opiniones se logra comprender la definición del concepto de participación ciudadana y los entes que hacen parte de esta,

En primer lugar se comprende a la participación ciudadana como un proceso que trata de incluir a los ciudadanos en las actividades de la administración pública, para lo cual las autoridades competentes son responsables de emitir o elaborar diferentes mecanismos y estrategias para que los ciudadanos se empoderen de estos y de esa forma den a conocer opiniones que mejoren la gestión administrativa, así como también contribuyan en la elaboración de política pública para la solución de problemas que aquejan a la población.

A partir de la idea de que la participación ciudadana es un espacio en donde los ciudadanos dan a conocer sus problemas y generan propuestas de solución, se percibe la importancia de este proceso en la administración pública. En tal sentido, Sánchez (2015), establece que;

La participación ciudadana en la administración pública es el proceso de construcción social de las políticas públicas que, conforme al interés general de la sociedad democrática, canaliza, da respuesta o amplía los derechos económicos, sociales, culturales, políticos y civiles de las personas, y los derechos de las organizaciones o grupos en que se integran. (p. 5)

Abordando en el contexto ecuatoriano, la participación ciudadana tuvo auge a partir de la constitución del 2008, en donde se crea la ley Orgánica de participación Ciudadana y Control Social dando como resultado la conformación del Concejo de Participación Ciudadana y Control Social, tal como lo describe “se institucionalizó aquel patrimonio político-ciudadano dentro de un ente burocrático y político-partidario, eficiente para la manipulación de un cuerpo de ideas en su propósito de consolidar el régimen presidencialista reforzado” (p. 9).

Por último, referente a la participación ciudadana se puede decir que cualquier persona puede trabajar en conjunto con los GAD's descentralizados aportando ideas, propuestas y reclamo para que los representantes en las esferas publicas puedan priorizar y tomar mejores decisiones de solución para la comunidad. Para que los ciudadanos hagan parte de esos espacios públicos, las autoridades han diseñado y desarrollado mecanismos que fomenten la participación ciudadana, mismos que serán descritos a continuación.

#### **2.2.4.1 Objetivo de la Participación Ciudadana**

Con lo anteriormente mencionado sobre la participacion ciudadana se a logrado comprender que esta trata de consolidar un Estado democratico a traves la inclusion de los ciudadanos en el escenario publico, en tal sentido, es fundamental describir sus ojetivos clave, en donde Melo (2017), los clasifica de dos formas, la primera para el ciudadano y la segunda para los gobiernos.

Los objetivos de la participación ciudadana se pueden clasificar en dos grupos. Por un lado, se encuentran los objetivos que consideran el papel otorgado a los ciudadanos los cuales se centran en el cumplimiento del derecho que tiene cada persona a ser informados, ser consultados y tomar parte. Por otro lado, están los objetivos basados en a las expectativas de los gobernantes y consideran la disponibilidad de colaboradores, la legitimidad política y la mejora de las decisiones, así como el fortalecimiento del capital social (p. 17).

A partir de este postulado, el objetivo de la participación ciudadana para los ciudadanos se ve reflejado prácticamente en el ciclo de las políticas públicas, lo cual según “el conjunto de objetivos, decisiones y acciones que lleva a cabo un Gobierno para solucionar los problemas que en un momento determinado los ciudadanos y el propio Gobierno consideran prioritarios” (p. 5). Así mismo el autor señala que en primer lugar se encuentra identificación y definición

de problemas, formulación de alternativas, adopción de alternativas, implantación de alternativas seleccionadas y evaluación de los resultados obtenidos.

De esta manera Castillo (2017), establece que, a través de la participación ciudadana, las personas “pueden hacer parte de la construcción de acciones públicas del gobierno para hacerlas más eficientes y eficaces al momento de resolver los problemas y necesidades de la sociedad”. (p. 14). Otros de los objetivos de este proceso para los ciudadanos es que se conviertan en veedores o supervisores de la gestión pública tal como menciona el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (2016), “Es el poder de los ciudadanos y ciudadanas para vigilar, hacer seguimiento, monitoreo y evaluación de la gestión de lo público, la implementación y cumplimiento de políticas públicas, con la finalidad de generar condiciones para el disfrute efectivo de los derechos” (p. 16).

Por otro lado, los objetivos de la participación ciudadana para el gobierno son sumamente relevante debido a que según Castillo (2017), a través de este proceso el gobierno trata de “poner en práctica las decisiones que ha tomado, y se refiere a la capacidad de respuesta técnica y política del Estado” (p. 9). De la misma manera el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (2016), establece que los Gobiernos Autónomos Descentralizados para el cumplimiento de sus funciones tratan de.

Ser los primeros espacios de recepción y relacionamiento de la ciudadanía con la institucionalidad creada para conocer las necesidades, aspiraciones, inquietudes, demandas y la visión estratégica desde la ciudadanía y, a partir de ello, construir las prioridades que enmarcaran el desarrollo de los territorios, reflejado en los Planes de Desarrollo y Ordenamiento Territorial y/o Plan Estratégico. (p. 16).

Otro de los objetivos es que a través de la participación ciudadana los gobiernos puedan tomar decisiones adecuadas para la intervención con políticas públicas que generen mayor desarrollo territorial, satisfacción de los ciudadanos e impacto positivo. Tal como lo menciona Díaz (2017), “la expectativa de que los procesos de toma de decisiones del gobierno se orienten por consideraciones técnico-profesionales y se alineen con los objetivos de eficacia y eficiencia en el uso de los recursos públicos” (p. 5).

Es importante señalar que los objetivos de la participación ciudadana permiten la construcción de un Estado democrático, en donde los ciudadanos tengan el poder de hacer escuchar su voz y plantear alternativas para contribuir al desarrollo territorial, así mismo pueden convertirse en controladores de la gestión administrativa y en los casos de haber incumplimientos pueden presentar quejas ante los entes competentes. En tal sentido el gobierno es responsable de promover este proceso a través de mecanismos de participación ciudadana, además, este

proceso permite que los gobiernos recuperen la confianza de los ciudadanos al poner en evidencia su gestión.

#### **2.2.4.2 Mecanismos de participación ciudadana**

Con la finalidad de promover la participación ciudadana en la gestión de la administración pública y desarrollar un Estado democrático, el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social crea los mecanismos que están descritos en la Ley Orgánica de Participación Ciudadana (2010), en donde en el artículo 72 de esta ley se los define como “mecanismos de participación ciudadana en la gestión pública los instrumentos con los que cuenta la ciudadanía de forma individual o colectiva para participar en todos los niveles de gobierno establecidos en la Constitución y la Ley”. para este caso se encuentran las audiencias públicas, cabildos populares, silla vacía, veedurías, los observatorios y los consejos consultivos, consulta previa, veedurías ciudadanas, rendición de cuentas, mismos que serán detallados a continuación.

En primer lugar, en el artículo 73 de la ley ya mencionada habla sobre las audiencias públicas, siendo estas instancias o espacios de participación generada por autoridades públicas responsables o por iniciativa de la ciudadanía con la finalidad de atender pronunciamientos o peticiones que contribuyan a la formulación de alternativas para solucionar problemas sociales. En el caso de que sea por iniciativa de la ciudadanía, la solicitud para este tipo de audiencias es atendida por la autoridad competente, misma que puede realizarse para solicitar información sobre actos públicos, presentar propuestas, quejas sobre acciones públicas y debatir problemas que aquejan a la población.

En el artículo 76 hace referencia al cabildo popular siendo este una instancia de participación cantonal para realizar sesiones públicas en donde se convoca a toda la ciudadanía para que haga parte de esta para el dialogo de asuntos relacionados a la gestión de los municipios. Otro de los mecanismos esta descrito en el artículo 77 el cual es la Silla vacía, por lo que en las sesiones públicas de los GAD's habrá una silla vacía que puede ser ocupada por un representante de la comunidad o a su vez varios representantes que les permitirá participar en el debate a tratar en la reunión.

Así mismo en el artículo 78 hace referencia a las veedurías, los observatorios y consejos consultivos; para este caso, se inicia describiendo a que se refieren las veedurías de control mismas que están ligadas a la examinación de la gestión pública y del presupuesto que maneja los GAD's. funciones del estado y demás instituciones públicas y privadas que manejen recursos públicos. Por otro lado, esta los Observatorios que están constituidos por personas u organizaciones ciudadanas que no tengan ningún conflicto o relación directa con el objeto observado, la tarea de los observatorios es realizar diagnósticos, informes, reportes con

independencia y criterios técnicos con la finalidad de monitorear y vigilar el cumplimiento de su planificación. Por último, se define los consejos consultivos, siendo estos un mecanismo de asesoramiento conformado por ciudadanos que constituyen espacios de consulta.

En el artículo 81 establece la consulta previa libre e informada que reconoce y garantiza a las comunas, comunidades, pueblos afroecuatorianos, nacionalidades indígenas el derecho a la consulta previa, libre e informada sobre planes, programas de prospección, explotación y comercialización de recursos no renovables. En el artículo 84 se refiere sobre las veedurías, siendo estas modalidades de control social de la gestión en el sector público y seguimiento de la planificación de las autoridades electas de forma democrática, permitiendo así conocer, informarse, monitorear, opinar, solicitar rendición de cuentas de servidores y servidoras públicos.

El siguiente mecanismo de participación ciudadana es la rendición de cuentas, en donde los ciudadanos de forma individual o colectiva podrán solicitar una vez al año la rendición de cuentas a las instituciones públicas o privadas que manejen recursos o presten servicios públicos. En el proceso de rendición de cuentas se involucra a las autoridades, funcionarios y sus representantes legales que estén obligados a informar a la ciudadanía de las acciones u omisiones en el ámbito de la gestión pública dentro del sector público, por lo que el objetivo de la rendición es garantizar a los mandantes el acceso a la información pública de manera periódica y permanente, facilitar el ejercicio al derecho de realizar control social de la gestión pública, vigilar el cumplimiento de políticas públicas y de esa forma evitar actos de corrupción. Finalmente, en el artículo 96 habla sobre el libre acceso a la información pública, en donde el Estado Ecuatoriano es el responsable de garantizar el derecho de los ciudadanos al acceso libre de la información pública. En tal sentido, este es un derecho fundamental para promover la participación ciudadana debido a que al disponer de información pública las personas pueden verificar sobre la gestión pública y denunciar en el caso de haber incumplimientos.

### **2.2.5 Gestión Administrativa**

La gestión administrativa se la puede comprender como las acciones o actividades que funcionarios públicos hacen para lograr el cumplimiento de objetivos y alcanzar las metas propuestas en beneficio de los ciudadanos, tal como lo menciona Chávez, Castelo y Villacis (2020), “consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales” (p. 6).

Además, Se debe tener en cuenta que la Gestión Administrativa se deriva de la Administración desde la antigüedad principalmente en Roma, hacia la actualidad cumpliendo con procesos

determinados desde los niveles jerárquicos altos, estableciendo mejoras en la construcción de una sociedad civil, y que los gobiernos mejoren la calidad en sus servicios brindados para la satisfacción de las necesidades primordiales de la ciudadanía. Tal como lo menciona Briones (2017), “la gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar”. (p. 6)

De la misma manera, Mendoza (2018), señala que la gestión administrativa se la puede entender como un “proceso para realizar las tareas básicas de una empresa sistemáticamente, este tipo de modalidad de descripción se denomina modelo y se utiliza para representar aquellas relaciones complejas dentro de una entidad” (p. 20). Tomando en cuenta las palabras de los autores citados, se puede argumentar que la gestión administrativa básicamente es el proceso o acción que tanto las empresas como las instituciones gubernamentales llevan a cabo para el cumplimiento de objetivos y metas de la planificación.

Por otro lado, se puede decir que la gestión administrativa depende sobre todo de la capacidad institucional y de las habilidades que tengan los funcionarios públicos que la integran, debido a que son estos los responsables de llevar a cabo una serie de actividades previamente planificadas para cumplir con su misión. Considerando que en la actualidad las entidades gubernamentales necesitan adaptarse a cambios de forma regular, es fundamental que exista personas capacitadas y con habilidades de liderazgo que fomente estos cambios y se adapte a los medios, tal como lo señala Jara et al. (2018) “las organizaciones requieren de líderes que realicen grandes esfuerzos, preparados, accesibles y que se manejen con elevados principios éticos, equidad y justicia social” (p. 4).

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto sobre la capacidad institucional y la importancia del liderazgo dentro de una entidad, también es importante tomar en cuenta lo que mencionan Campos y Loza, (2016) la gestión administrativa es “la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles. Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos”. (pág. 13). Por lo que, para el cumplimiento de objetivos se necesita de recursos materiales y financieros, es aquí donde radica la capacidad de gestión que tienen los servidores públicos para captar estos recursos.

Es importante tener en cuenta que en el sector público, las instituciones cuentan con recursos limitados para lograr satisfacer necesidades en tal sentido, se tiene que optimizar estos recursos a través de la priorización de problemas que aquejan a la población, por lo que en el ámbito

público o privado con de la gestión pública se persigue la productividad y la optimización de los recursos, se lleva a cabo desde los niveles jerárquicos superiores para permitir la transformación e innovación de las empresa o institución, utilizar lo necesario para conseguir metas y objetivos establecidos con antelación, para ofrecer productos o servicios de calidad.

Para profundizar con mayor precisión sobre la gestión administrativa en el sector público, es fundamental tener en cuenta la importancia de la estructura organizacional para el cumplimiento de funciones, en tanto que son los funcionarios públicos encargados de la planificación y ejecución de políticas públicas de acuerdo a sus cargos que desempeñen en las entidades gubernamentales, en donde, García (2016), menciona a Mintzberg, mismo que enfatiza en que “hacer estructura es encargar a personas partes concretas de los que se ha de hacer para llevar adelante con justicia y eficacia el fin de la organización, tomando en cuenta una circunstancia externa específicas” (p. 116).

Así mismo, Victor y Pérez (2018), enfatiza en que “la estructura organizacional incluye el diseño de sistemas para garantizar la comunicación , la coordinación y la integración efectivas de los esfuerzos entre departamentos” (p. 21). A partir de los postulados por los autores mencionados, se puede decir que dentro de la gestión administrativa existe un factor importante para el desarrollo de actividades de forma sistemática, donde se designa funciones específicas a cada área de una organización o entidad administrativa.

Mientras que Escalante (2016), hace referencia en que para el sector público el “Estado se basa en la gestión administrativa del sector Público, motivo que obliga a que su constante actualización y modernización logren estos objetivos propuestos” (p. 255). Por otro lado, Ortun (2017) cita a Mintzberg (1975), siendo este un autor clásico sobre la gestión administrativa menciona que “Puede conseguirse mayor calidad gestora entrenando a las personas en las habilidades requeridas. Una primera dificultad consiste en definir cuáles son las habilidades requeridas” (p. 16).

Teniendo en cuenta lo que mencionan estos autores, se puede evidenciar que la gestión administrativa en el sector público trata de sacar mayor provecho de los recursos de las entidades gubernamentales, así como también fortalecer las capacidades y habilidades de los servidores públicos y la modernización de los procesos administrativos a través de la implementación de herramientas tecnológicas que permitan la agilización de trámites públicos, transparentar actividades administrativas y fortalecer la participación ciudadana.

#### **2.2.5.1 Funciones de Gestión Administrativa**

Considerando que la gestión administrativa es un proceso sistémico en donde se lleva a cabo a través de acciones planificadas orientadas básicamente al cumplimiento de objetivos

institucionales, en tal sentido Mendoza (2018), menciona que las funciones de la gestión en el proceso administrativo son “planear, organizar, dirigir y controlar” (p. 6). Para llevar a cabo de la mejor manera este proceso es fundamental que en las instituciones públicas se implementen herramientas tecnológicas que permita agilizar las actividades y de esa forma hacer más eficiente y eficaz el accionar público.

Para entender con claridad las funciones de la gestión administrativa, se procede a definir las de acuerdo a la opinión de autores relevantes en el tema. Por lo que se inicia con la función Planear, en donde Chávez, Castelo y Villacis (2020), mencionan que “planear es el proceso para decidir las acciones que deben realizarse en el futuro, en general el proceso de planeación consiste en considerar las diferentes alternativas en el curso de las acciones y decidir cuál de ellas es la mejor” (p. 6).

De la misma manera, Flores (2016), enfatiza en que planear en el sector privado o público “correspondiente, realizar la toma de decisiones concretas que pueden determinar el camino hacia los objetivos” (p. 166). A partir de estas definiciones, la función planear dentro de la gestión pública básicamente permite determinar y verificar opciones o decisiones fundamentadas en la realidad para llevar a cabo acciones para solucionar un problema.

La segunda función es organizar, la cual en la gestión administrativa del sector público básicamente está relacionada en la agrupación de actividades de acuerdo a las funciones de los cargos de cada dependencia, por lo que Marcó y Loguzzo (2016), consideran que la organización es “la mejor manera de dividir el trabajo y cómo agrupar y coordinar las tareas de la forma más efectiva, así como también al establecimiento de líneas de autoridad y responsabilidad, y a la asociación de personas y recursos a puestos específicos” (p. 45).

De la misma manera, Sanchez (2017), menciona que la organización es “coordinación de las actividades de los individuos que integran una empresa, con el propósito de obtener el máximo aprovechamiento de los elementos, materiales, técnicos y humanos, en la realización de los fines que la propia empresa persigue” (p. 27). Una vez logrado recopilar la definición de la segunda función de la gestión administrativa, se puede comprender que esta comprende dos aspectos, uno de ellos está relacionado en la forma de coordinar una serie de actividades para cumplir con objetivos y la segunda es organizar los recursos con los que se cuenta para ejecutar estas actividades.

La tercera función es dirigir, en donde Sanchez (2017), la define como “El proceso que realiza una persona o líder para motivar a los demás a realizar un trabajo unido y de manera eficaz” (p. 29). Según esta idea, se puede decir que la función de dirigir radica en la capacidad de la persona que esté a cargo de la empresa u entidad pública, esto evidencia la importancia de la capacidad

técnica y habilidades personales para llevar a cabo una serie de procesos que contribuyan el logro de metas.

En tal sentido, el líder debe ser en primer lugar capaz de motivar a todo el personal para desarrollar las actividades de forma eficiente y eficaz, es así que, Hernandez (2020), afirma que dirigir “incluye una planeación cuidadosa, establecer una estructura organizacional que ayude a las personas a alcanzar las metas e integrar personal lo más competente posible en esa estructura” (p. 86). En esta función influye en gran escala los valores que tiene el líder, debido a que es la imagen y ejemplo para los demás.

Por último, está la función de control, el cual está relacionado con la dirección administrativa, a través del cual se evalúa las actividades que se han ejecutado, logrando así determinar la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa, tal como lo describe Mendoza (2018).

El control interno se ha convertido últimamente en uno de los pilares en las organizaciones empresariales, debido a que permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones que realizan las empresas; así como la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables y aplicados en los procesos productivos. (p, 4).

Así mismo, Pilla (2019), enfatiza en que el control dentro de una organización consiste en el “establecimiento de sistemas que nos permiten medir los resultados actuales de los objetivos planteados con la finalidad de conocer que se ha obtenido, lo que se esperaba” (p. 32). En este sentido, el control a parte permitir identificar el cumplimiento de actividades ayuda a observar y corregir posibles problemas en la gestión pública para la prestación de servicios de calidad.

Es así que, en Ecuador para llevar a cabo la transparencia de los procesos que ejecutan las entidades gubernamentales, promueve un Plan Nacional de Gobierno Electrónico (PNGE), en donde a través de la implementación de herramientas tecnológicas se logra agilizar el trabajo de estas instituciones principalmente a la hora de prestar servicios a los ciudadanos. Tal como se menciona dentro de este PNGE (2018) “incrementar el uso eficiente de los recursos estatales para la entrega de servicios a la ciudadanía” (p. 39).

De igual manera, en el PNGE de Ecuador, establece que el objetivo de este plan es “promover la participación ciudadana, la democratización de los servicios públicos, la simplificación de trámites y la gestión estatal eficiente, por medio del aprovechamiento de los recursos que actualmente posee el Estado” (p. 38). Con base a lo citado anteriormente, se puede afirmar que con la aplicación y uso de herramientas tecnológicas se logra incrementar la eficiencia, eficacia y transparencia de las instituciones públicas para la prestación de servicios, fomentando y fortaleciendo la participación ciudadana en la gestión administrativa.

## **2.2.6 Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)**

Las tecnologías de la información y la comunicación TIC, son aquellos recursos herramientas y programas que se utilizan para administrar, procesar y compartir información mediante diversos soportes tecnológicos, entre los más relevantes se pueden tomar en cuenta computadores, teléfonos inteligentes, redes sociales las misma que actualmente permiten a la población mantenerse hiperconectados mediante las diferentes plataformas digitales.

Por lo que, Cruz et al. (2018), dan a conocer una definición general de lo que se refiere las TIC “son recursos usadas para crear, almacenar, intercambiar y procesar información en sus varias formas, tales como datos, conversaciones de voz, imágenes fijas o en movimiento, presentaciones multimedia y otras formas” (p. 4). En la actualidad, la utilización de estas herramientas en distintas áreas de la vida cotidiana del ser humano se ha hecho indispensable debido a que estas permiten agilizar su trabajo y ordenar sus datos e información. Dicho con palabras de Cervera (2018),

Las TIC es una expresión que engloba una concepción muy amplia y a su vez muy variable, respecto a una gama de servicios, aplicaciones y tecnologías, que utilizan diversos tipos de equipos electrónicos (hardware) y de programas informáticos (software), y que principalmente se usan para la comunicación a través de redes. (p. 28).

Es así que Manríquez (2018), menciona que “la introducción de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en gobiernos y administraciones públicas alrededor del mundo, ha dado lugar, en mayor o menor medida, al desarrollo de proyectos de Gobierno electrónico”. (p. 15). Con lo citado anteriormente se puede evidenciar que la inserción de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las instituciones del Estado ha ocasionado un impacto positivo para la modernización, en la actualidad es imposible vivir sin recursos tecnológicos, en tal sentido las entidades deben estar generando procesos de cambio enfocados en tecnología.

Además, Ayala y Gonzales (2015), argumenta que;

Las TIC son algo más que informática y ordenadores, puesto que no funcionan como sistemas aislados, sino en conexión con otros mediante una red. También son algo más que tecnologías de emisión y difusión puesto que no sólo dan cuenta de la divulgación de la información, sino que además permiten una comunicación interactiva. (p. 37).

A partir de las ideas aportadas por los autores citados referente a la definición de TIC's, se puede decir que estas básicamente son herramientas de tecnología desarrolladas con la finalidad de almacenar, ordenar y preservar información para disponer de ella en cualquier momento según lo requiera la persona, lo que permite hacer más eficiente la comunicación y el manejo de datos.

### **2.2.7 La Web 2.0**

En la actualidad el internet y las TIC's han proporcionado una infinidad de herramientas para aplicarlas en las diferentes áreas de la vida de las personas, que puede ser para la educación, el trabajo, salud, entre otras, por lo que para definir la web 2.0 con mayor precisión es importante tener en cuenta la opinión de diferentes autores que hablan sobre este tema, donde Columba (2020), enfatiza en que “conjunto de aplicaciones y servicios que promueven la participación, creación, publicación y diseminación de contenido” (p. 38). Además, Carrillo et al. (2018), da a conocer cómo se originó la web 2.0.

la Web 1.0 que eran solamente páginas estáticas con texto e imágenes que contenían información, pero no permitían la interacción. La Web se popularizó y mejoró dando lugar a la Web 2.0 o Web Social, una tecnología con aplicaciones server-side, que son programas que alojan las páginas Web y permiten al usuario interactuar con ellas. (p. 2)

a partir de las definiciones planteadas por los autores sobre la web 2.0 se logra comprender que su antecesora fue la web 1.0 la cual era una herramienta básica en la que se publicaba información, pero no existía interacción entre el usuario y la persona a cargo de la difusión de los datos. Posterior a eso y viendo la necesidad de la existencia de comunicación e interacción entre usuario y plataforma, se desarrolla la web 2.0 que fomenta la participación de las personas a través de la creación y publicación de contenido.

En tal sentido, Columba (2020), establece las siguientes características para la web 2.0, donde en primer lugar se la considera una web como plataforma, debido a que se convierte en un espacio para ejecutar el software de forma gratuita y acceder a recursos sin tener que descargar los datos, así mismo, brinda la facilidad de acceso a cualquier persona que quiera usarla sin ninguna restricción tecnológica para la creación de contenidos que podrán ser almacenados en la web.

Otra de las características esta la inteligencia colectiva, esto básicamente se plantea por el hecho de que cada aplicación en la web plantea una forma de hacer y usarse por usuarios, por lo que admite participar y generar comunidades virtuales para interactuar

entre ellos. Además, la web 2.0 se caracteriza por permitir la gestión de la base de datos, en donde gestionar datos es fundamental para dar valor agregado a los productos o servicios presentes en esta web.

Además, uno de los beneficios que se obtiene con la web 2.0 es el fin del ciclo de las actualizaciones del software, en tanto que con esta herramienta se utiliza un software de tipo abierto, en donde el rol del usuario es la colaboración con el sistema informático para poderlo desarrollar de acuerdo a su conveniencia y necesidad. Por otro lado, el software que se utiliza en la web 2.0 no se limita a un solo dispositivo u ordenador, sino que la línea desarrollada es compatible para el uso en móviles, plataformas o aplicaciones.

Finalmente, se puede decir que la web 2.0 facilita la interactividad activa, donde los usuarios pueden comunicarse a través de un dispositivo tecnológico con conexión a internet, lo que plantea una usabilidad sencilla y amigable con el entorno social para la creación de contenido novedoso sin ningún tipo de limitación o restricción. De la misma manera, se considera que la web 2.0 al ser una herramienta tecnológica proporciona a los usuarios la ventaja de usar aplicaciones de forma fácil, gratuita, interactivas y colaborativas.

#### **2.2.6.1 Pilares de la Web 2.0**

Teniendo en cuenta que la web 2.0 comprende aquellos sitios web que facilitan la usabilidad e interacción entre los usuarios, así como también compartir información, por lo que si se lleva esta definición al sector público las entidades gubernamentales comparte información pública y proveen servicios a través de estas plataformas digitales, incluso pueden compartir datos entre instituciones públicas o entidades privadas que manejen recursos públicos, lo que se conoce como interoperabilidad que se la describió anteriormente.

Es así que Flores, Zuñiga y Gonzales (2016), proponen una estructura fundamentada en cuatro pilares fundamentales para el adecuado funcionamiento de la web 2.0 “redes sociales, contenidos, organización social e inteligencia de la información, aplicaciones y servicios” (p. 4). Una conocido los pilares de la web 2.0 se procede a describirlos de acuerdo a la opinión de autores, en este caso se inicia con las redes sociales siendo estas un servicio que permite construir un perfil a las personas para la interacción y compartir contenido con otros usuarios.

De acuerdo con Candale (2017), las redes sociales implican “el hecho de crear un perfil personal relleno de una serie de plantillas, realizar una lista de contactos y luego iniciar

conversaciones con ellos. A través de los textos predeterminados contenidos por cada plataforma, lo personal se convierte en lo público” (p. 2). De la misma manera, Urreña (2016), menciona que una red social es “un sitio en la red cuya finalidad es permitir a los usuarios relacionarse, comunicarse, compartir contenido y crear comunidades” (p. 12).

A partir de las palabras expuestas por los autores sobre las redes sociales, se puede argumentar que estas son sitios digitales para la interacción entre personas, donde estos pueden difundir información gracias a la existencia de un perfil en alguna de las redes sociales. Un Estudio Anual de Redes Sociales realizado en España (2019), manifiesta que el 85% de usuarios entre 16-65 años utilizan redes sociales, donde Facebook es la red más usada con un porcentaje del 96%, Instagram es la segunda red social usada con un porcentaje del 75%, mientras que Twitter está en el tercer lugar con el porcentaje de 68%. Otras de las redes conocidas en promedio de forma espontánea esta WhatsApp, YouTube y LinkedIn.

Además, Gómez y De la Garza (2023), “las redes sociales deben entenderse no solo como herramientas tecnológicas simples para el intercambio de mensajes, sino como medios auténticos de comunicación, interacción y participación global” (p. 96). De la misma manera, Zumba (2019), menciona que “es importante la posibilidad de que dispones las administraciones públicas para medir el seguimiento de las iniciativas dentro de Facebook, no solo a través de los me gusta de los usuarios, si no también mediante las respuestas y comentarios que obtiene cada uno de los contenidos que incorpora la institución” (p.69)

Considerando lo anteriormente expuesto por los autores citados, se puede decir que las redes sociales cumplen un papel fundamental para fomentar la participación ciudadana debido a que facilita la interacción entre el ciudadano y el gobierno, así mismo, las personas pueden opinar sobre políticas públicas que se estén llevando a cabo dentro de un sector determinado que sea de su interés.

El segundo pilar fundamental de la web 2.0 es el contenido, donde Vilchis (2016), enfatiza en que el este hace referencia a “archivos pdf, imágenes, sonido, videos y presentaciones. Accesibles desde nuestra computadora y desde el móvil celular” (p. 6). Así mismo, Garcia (2017), agrega que el contenido “está enlazado por otros usuarios, creando una red de interrelaciones que crece como consecuencia de la tarea colaborativa” (p. 7)

Mientras que Villegas (2018), sostiene que el contenido digital “corresponde a un neologismo con el que se nombra a los mensajes multimodales transmitidos a través de las redes sociales virtuales” (p. 3). Gracias a los términos expuestos por los autores de lo que se refiere el contenido se puede decir que este juega un rol fundamental en la web 2.0 debido a que al ser datos, información o mensajes emitidos por usuarios para la interacción entre ellos.

El tercer pilar es organización social e inteligencia de la información, lo cual, para poder comprender de manera adecuada, se procede a definir organización social en el contexto de la web 2.0, por lo cual Cruz (2017), enfatiza en que una organización social es similar a una sociedad red en la que “todo ocurre a través de Internet y de las redes sociales, engloban el ámbito social, libre y de ocio, profesional y académico, por lo que todo el mundo está unido a través de comunidades que comparten intereses y que no están atadas a ningún lugar en concreto” (p. 8).

Mientras que inteligencia de la información según Guerrero (2018), es “es el proceso de evaluar y transformar los datos e información en conocimiento útil. Este conocimiento útil es solicitado y se genera para tomar una decisión” (p. 3). Con estos dos enunciados se puede deducir que el pilar que se está analizando se refiere netamente a como la población se relaciona a través de las redes sociales y demás plataformas digitales, en donde la información que comparten puede aprender y generar provecho para beneficio personal o colectivo.

Por último, está el pilar de aplicaciones y servicios, que básicamente hace referencia al uso de aplicaciones para una eficiente prestación de servicios, sin embargo, para entender con mayor precisión se cita a Valarezo et al. (2018), los cuales mencionan que una aplicación es “son aquellas herramientas donde los usuarios pueden acceder a un servidor Web a través de la red mediante un navegador determinado. Por lo tanto, se define como una aplicación que se accede mediante la Web por una red ya sea intranet o Internet” (p. 5).

Además, Caicay (2017), menciona que un servicio es “cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra, es esencialmente intangible y no da como resultado la propiedad” (p. 33). Por lo que si se apega este término al sector público según González (2017), es “una forma o tipo de actividad estatal, tendiente a la satisfacción de necesidades materiales de la sociedad” (p. 54). Es así que este pilar es fundamental para el funcionamiento de la web 2.0 en tanto que, según las palabras de los autores es el medio por el cual los usuarios pueden acceder a servicios o información sobre la gestión de instituciones gubernamentales.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

##### 3.1.1. Enfoque

El presente trabajo de investigación presenta un enfoque cualitativo y cuantitativo.

##### **Enfoque Cualitativo**

El método cualitativo determina la realidad social a través de opiniones y percepciones de un fenómeno estudiado, por lo que, según Bedregal, Besoain, Reinoso, y Zubarew, (2016) “es relevante cuando investigamos fenómenos sociales complejos que son difíciles de capturar numéricamente, permite comprender en profundidad el problema, cuáles podrían ser sus causas desde la mirada de los actores sociales” (p.2), mientras que Zárate, Carbajal y Contreras (2019), mencionan que en este enfoque “los individuos son conceptuados como agentes activos en la construcción y determinación de las realidades que encuentran, lo que permite comprender situaciones desde la perspectiva de los participantes en cada situación” (p. 4). A partir de las palabras expresadas por los autores referente al enfoque cualitativo, se puede decir que este permite analizar un fenómeno gracias a la opinión vertida por personas que hacen parte de la zona de estudio, así como también de la revisión bibliográfica en libros y revistas sobre el tema.

Por lo tanto, se utilizó este enfoque para el desarrollo de la investigación, desde la revisión de trabajos académicos e investigaciones similares al tema para conocer a mayor profundidad y comprender el contenido a desarrollar, así mismo con la aplicación de entrevista a las máximas autoridades de las Parroquias Los Andes y Cristóbal Colón, y se analizó la Aplicación de las TIC's y su incidencia en la Gestión Administrativa en los GAD parroquiales rurales Los Andes, Cristóbal Colón, periodo 2018-2020.

##### **Enfoque Cuantitativo**

El enfoque cuantitativo analiza el comportamiento de la población objeto de estudio a través de datos numéricos, en donde, Gallardo (2017) “La investigación cuantitativa es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables” (p. 22). Así mismo, Navarro, Jiménez, y Thoilliez, (2017) el enfoque cuantitativo “coincide en la medición objetiva de variables y el análisis cuantitativo de la información” (p. 21) A partir de la opinión de los autores frente al

enfoque cuantitativo, este se refiere al análisis de un fenómeno a través de la recopilación de datos de carácter numérico.

De ese modo, se utilizó el enfoque cuantitativo dentro de la presente investigación para determinar el nivel de aplicación de procesos que se han llevado a cabo para la implementación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las juntas parroquiales rurales casos de estudio, así como también el nivel de eficiencia de su gestión administrativa.

### **3.1.2. Tipo de Investigación**

Para la presente investigación se realizará una investigación descriptiva y la explicativa.

#### **Investigación descriptiva**

La investigación descriptiva según Tamayo (2017), permite “describir de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés, busca únicamente describir situaciones o acontecimientos” (p. 3). Así mismo, Rojas (2015), establece que la investigación descriptiva “exhibe el conocimiento de la realidad tal como se presenta en una situación de espacio y de tiempo dado. Aquí se observa y se registra, o se pregunta y se registra. Describe el fenómeno sin introducir modificaciones” (p.8).

Se utilizó el tipo de investigación descriptiva para conocer la aplicación de tecnologías de la información y comunicación para la gestión administrativa de los GAD's parroquiales Los Andes y Cristóbal Colón.

#### **Investigación explicativa**

La investigación explicativa se caracteriza por dar razones del porqué de un suceso, por lo que Díaz y Calzadilla (2016), hacen referencia en que “son aquellas que están destinadas al descubrimiento de las leyes esenciales que pueden dar cuenta del porqué existen tales o cuales propiedades y del porqué estas propiedades pueden asociarse entre sí” (p. 5). Además, Cabezas, Naranjo y Torres (2018), enfatizan en que la investigación explicativa “expresan la posible causa de un hecho. Este tipo de hipótesis aclara en palabras simples y claras lo que se está tratando de plantear y dar una respuesta a lo mencionado” (p. 52).

Se utilizó la investigación explicativa para describir los procesos de aplicación de herramientas tecnológicas y revisar la plataforma digital para así poder analizar de acuerdo a los parámetros

establecidos por los autores citados en la parte de marco teórico, así como también la efectividad de la gestión administrativa de los GAD.

### 3.2. IDEA A DEFENDER

Con la aplicación de las Tecnologías de la información y la comunicación en los GAD parroquiales rurales de Los Andes, Cristóbal Colón, fomenta la participación ciudadana y mejora la gestión administrativa

### 3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

**Tabla 1.** Definición y operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento
<b>Independiente</b> <b>Gestión Administrativa</b> consiste en todas las actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales	Participación Ciudadana	Numero de propuestas para la planificación de parroquias caso de estudio a través de la sede electrónica.	Entrevista	Cuestionario
	Efectividad	Satisfacción del ciudadano	Encuesta	Cuestionario
	Eficiencia	Nivel de cumplimiento de objetivos administrativos.	Entrevista y encuesta	Cuestionario
	Calidad de los servicios	Cumplimiento de expectativas del ciudadano	Encuesta	cuestionario
<b>Dependiente:</b> <b>Tecnologías de la Información y la Comunicación</b> Se trata de un conjunto de herramientas o recursos de tipo tecnológico y comunicacional, que sirven para facilitar la	Servicios informáticos	Página web	Encuesta	Cuestionario
		Tramites en línea	Encuesta	Cuestionario
		Redes sociales	Encuesta	Encuesta
	Usabilidad	Número de personas que visitan la página web	Encuesta	Cuestionario
	Transparencia	Nivel de Procesos administrativos publicados	Entrevista	Cuestionario

---

emisión, acceso y tratamiento de la información mediante códigos variados que pueden corresponder a textos, imágenes, sonidos, entre otros.	Interoperabilidad	Intercambio de datos electrónicos con sistemas gubernamentales.	Entrevista	Cuestionario
	Conectividad	Posibilidad de acceso a servicios electrónicos disponibles en la página web	Encuesta	Cuestionario

---

### 3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

#### Método inductivo

El método inductivo dentro de una investigación se lo puede comprender por partir de hechos particulares a generales, por lo que, según Labajo (2016), “es el razonamiento que partiendo de casos particulares se eleva a conocimientos generales” (p. 17). De la misma manera, Cabezas, Naranjo y Torres (2018), mencionan que el método inductivo es “el razonamiento que orienta a partir de la observación de casos particulares a conclusiones generales, parte de enunciados particulares para generalizarse” (p. 16). A partir de las palabras de los autores citados, el método inductivo inicia observando un hecho general para luego abordar en conclusiones específicas.

El uso de este método permitió analizar la información recolectada de libros y la revisión de trabajos relacionados al tema de investigación, referente a la utilización de herramientas tecnológicas de los GAD’s parroquiales Los Andes y Cristóbal Colón, para así especificar cuál fue la incidencia de estas herramientas en la gestión de los GAD’s objeto de estudio.

#### Método deductivo

El método deductivo va de lo general a lo partículas, donde Labajo (2016), establece que el metodo deductivo “se aplican los principios descubiertos a casos particulares, a partir de un enlace de juicios, su comparación resulta en conclusiones” (p. 16). De la misma manera, Rodríguez y Pérez (2017) “pasa de un conocimiento general a otro de menor nivel de generalidad. Las generalizaciones son puntos de partida para realizar inferencias mentales y arribar a nuevas conclusiones lógicas para casos particulares” (p. 17). Según lo establecido

por los autores, este método es el razonamiento que por medio de las observaciones de un hecho común de los casos de estudio se obtiene conclusiones generales.

En tal sentido, se utilizó este método en la investigación para identificar los rasgos comunes en trabajos similares al tema de investigación para luego analizar las tecnologías de información y comunicación adoptadas por los GAD's parroquiales Los Andes y Cristóbal Colón para posterior concluir sobre la incidencia que tuvieron en la gestión administrativa.

### **Método analítico**

El método analítico comprende la segmentación de un todo en partes comprensibles para luego proceder con su explicación, por lo que, según Cabezas, Naranjo y Torres, (2018) “descomposición de un fenómeno en sus partes o elementos que constituyen, ha sido una de las formas más utilizadas a lo largo de la vida del ser humano con el objetivo de acceder a las diversas facetas de la realidad” (p. 18). Además, Hernandez (2017), el método analítico “consiste en la desmembración de un todo descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, naturaleza y los efectos” (p. 7). En el caso de este método permitió recopilar información de libros, artículos científicos y revistas que aportaron los teóricos.

Por lo tanto, se utilizó este método en el desarrollo de la sección de fundamentación teórica, en donde, gracias a los parámetros establecidos por los teóricos facilitaron el análisis de las herramientas tecnológicas aplicadas por los GAD's parroquiales Los Andes y Cristóbal Colón para la gestión administrativa.

### **Método sintético**

El método sintético permite ensamblar los componentes de un todo a través del análisis de un fenómeno, en donde, Rodriguez y Pérez, (2017) el método sintético “establece mentalmente la unión o combinación de las partes previamente analizadas y posibilita descubrir relaciones y características generales entre los elementos de la realidad. Funciona sobre la base de la generalización de algunas características definidas a partir del análisis” (p. 8). Luego de que se comprendió a que se refiere las tecnologías de la información y comunicación, los parámetros que influyen en este tema.

Se utilizó este método, para analizar y presentar el resultado final sobre la incidencia de las herramientas tecnológicas en la gestión administrativa de los GAD's parroquiales Los Andes y Cristóbal Colón.

## **Técnicas de Investigación**

### **Encuesta**

La encuesta: para López y Roldán, (2016) la encuesta se la puede considerar como “una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida, la recogida de los datos se realiza a través de un cuestionario” (p. 13).

La encuesta fue dirigida a la población de los GAD parroquiales rurales de Los Andes, Cristóbal Colón, realizando un cuestionario con preguntas sobre cómo utilizar la plataforma digital de dichos GAD's, participación ciudadana entre otras.

### **Entrevista**

La técnica de entrevista según Troncoso, (2017) establece que “la entrevista se enmarca dentro del quehacer cualitativo como una herramienta eficaz para desentrañar significaciones, las cuales fueron elaboradas por los sujetos mediante sus discursos, relatos y experiencias” (p. 65). Además, Cabezas, Naranjo y Torres (2018) hacen énfasis en que para la entrevista “se plantea un formulario organizando en orden cronológico o jerárquico los reactivos que primero deben ser contestado” (p 119).

En tal sentido, esta técnica se la aplicó a los presidentes de los GAD's parroquiales, en tanto que son ellos los conocedores de los procesos que se llevó a cabo para el desarrollo de herramientas tecnológicas que contribuyan a la gestión administrativa.

### **Revisión bibliográfica**

La revisión bibliográfica para Gallardo (2017), es un “proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos obtenidos y registrados en diversas fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas” (p. 54). Además, Guirao (2015), “un paso previo que se da antes de comenzar a realizar una investigación. Con la revisión bibliográfica nos aproximamos al conocimiento de un tema y es en sí la primera etapa del

proceso de investigación porque nos ayuda a identificar qué se sabe y qué se desconoce de un tema de nuestro interés” (p. 2).

El uso de esta técnica permitió realizar la revisión bibliográfica, lo cual fue fundamental debido a que permitió indagar en diferentes fuentes como libros, artículos científicos y trabajos de investigación similares al tema que contribuyeron para la sustentación teórica.

### **3.4.1. Análisis Estadístico**

#### **Determinación de la Población y muestra**

##### **Población**

La población se la puede comprender López y Roldán, (2015) mencionan que la población es el “conjunto total de elementos que constituyen el ámbito de interés analítico y sobre el que queremos inferir las conclusiones de nuestro análisis, conclusiones de naturaleza estadística y también sustantiva o teórica” (p. 13). Para lo cual, en la investigación se tuvo en cuenta datos del INEC del año 2010 establecidos en los PDyOT de los GAD’s Parroquiales Los Andes y Cristóbal Colón.

##### **Muestra**

La muestra es el subgrupo de la población en el que todos los elementos de esta tienen la posibilidad de ser elegidos, para Otzen y Manterola (2017), la muestra es “la representatividad que permite extrapolar y por ende generalizar los resultados observados en ésta, a la población accesible conjunto de sujetos que pertenecen a la población, que están disponibles para la investigación” (p. 8). Para lo cual, en la investigación se tuvo en cuenta datos del INEC del año 2010 establecidos en los PDyOT de los GAD’s Parroquiales Los Andes y Cristóbal Colón referente a la población mayor de edad, por lo que son estos los que acceden a un servicio público.

Según el PDyOT de la parroquia rural Los Andes, el número de habitantes a partir del rango de los 19 años en adelante comprende 1550 personas. Igualmente, el PDyOT de la parroquia Cristóbal Colón señala en información actualizada hasta el 2010, que el número de habitantes

a partir de los 18 años en adelante que comprende 2125 personas, por lo tanto, la población de estudio es 3675 personas.

Para la presente investigación se aplicó la siguiente fórmula, planteada por Hernández, Fernández y Baptista (2017), tomando en cuenta el número de habitantes expuesto en los diferentes PDyOT de las parroquias rurales, cabe mencionar que el rango de edad que se considera para el cálculo de la muestra es por la razón de que son estas las personas que hacen uso de los bienes y servicios que oferta los GAD's parroquiales caso de estudio, por lo que en el artículo 41 del Código Civil del Ecuador define a la persona como “individuo de la especie humana, cualesquiera que sean su edad, sexo o condición”. En tal sentido Echeverría (2020), fundamentándose en la legislación y los principios del derecho, menciona que una persona natural es “aquel individuo que tiene la capacidad de ejercer derechos y contraer obligaciones, esta se la adquiere con la mayoría de edad” (p. 2).

Donde:

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza

N= Tamaño de la población

e = Error máximo

p= Probabilidad de éxito

q= Probabilidad de fracaso

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

$$n = \frac{3675(1,96)^2 0,5 * 0,5}{(3674). (0,05)^2 + (1,96)^2 * 0,05 * 0,5}$$

$$\frac{3675. (3,8416). (0,25)}{(3674). (0,0025) + (3,8416). (0,25)}$$

$$\frac{3529,47}{(9,185) + 0,9604}$$

$$\frac{3529,47}{10,1454}$$

$$N= 347,88$$

$$N= 347,88$$

$$N=348$$

**Estratificación de la muestra:**

Por lo tanto, al tener una población objeto de estudio de 3675 personas que corresponden a las parroquias de Los Andes y Cristóbal Colón y con una muestra de 348 encuestas, se presenta a continuación la estratificación de la muestra correspondiente a cada GAD, según su población.

**Tabla 2** Estratificación de la población

<b>PARROQUIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>ENCUESTAS A APLICAR</b>
Los Andes	42,2%	147 encuestas
Cristóbal Colón	57,8%	201 encuestas
TOTAL	100 %	348 encuestas

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. RESULTADOS

Luego de haber aplicado los instrumentos de investigación como la encuesta y entrevista a la población y autoridades de los GAD's Parroquiales Los Andes y Cristóbal Colón, se logró obtener los siguientes resultados. En donde, se inicia detallando el análisis de las respuestas emitidas por los entrevistados, que se los eligió debido al cargo que ocupan en los GAD's parroquiales y su conocimiento sobre el tema. De la misma manera, se emite la opinión de la investigadora. Tal como se describe a continuación.

**Tabla 3.** Autoridades entrevistadas de los GAD's parroquiales Los Andes y Cristóbal Colón

GAD Parroquial	Nombre	Cargo
Los Andes	Patricio Viveros	Presidente de la junta parroquial
	Jenith Ibujes	Asistente
Cristóbal Colón	Guillermo Bolaños	Presidente de la junta parroquial
	Fernando Henríquez	Asistente
Tulcán	Leidy Pazmiño	Investigadora

Opiniones de entrevistados.

**Tabla 4** Opinión de autoridades entrevistadas

Parámetro	GAD Parroquial los Andes	GAD Parroquial Cristóbal Colón	Investigadora
	<b>Análisis</b>		
Eficiencia de recursos públicos para la prestación de servicios	Si se ha logrado dar un uso eficiente de los recursos públicos, por lo que a través de una administración pública electrónica ha facilitado priorizar los problemas de la ciudadanía y brindar	A través de la página web, los ciudadanos han dado a conocer sus principales necesidades y se ha destinado recursos públicos para el mantenimiento de carretera y caminos	Según la opinión de los entrevistados, y de la observación de información, se puede decir que los GAD parroquiales han logrado incrementar su eficiencia referente al uso de recursos públicos, en tanto que

	una solución oportuna.		se les facilita priorizar los problemas de la población.
Plan Nacional de Gobierno Electrónico del Ecuador (PNGE)	De acuerdo con la aplicación del instrumento de la entrevista a las autoridades del GAD Parroquial Los Andes, se logró evidenciar que desconocen en lo absoluto temas sobre el PNGE.	De acuerdo con la aplicación del instrumento de la entrevista a las autoridades del GAD Parroquial Cristóbal Colón, se logró evidenciar que desconocen en lo absoluto temas sobre el PNGE.	Según lo evidenciado de las entrevistas, se puede deducir que los presidentes parroquiales tienen un bajo conocimiento referente al PNGE del Ecuador
Plataformas tecnológicas para la prestación de servicios públicos según el PNGE	El GAD parroquial los Andes cuenta con una página web, en donde las personas pueden acceder a la información de la gestión que se realiza. Así mismo, el GAD posee un fan page en Facebook, lo que les permite interactuar con la ciudadanía.	Si posee una página web, sin embargo, referente a la opinión de los entrevistados manifestaron que esta no tiene gran acogida por parte de los ciudadanos. Por otro lado, tienen mayor seguimiento en su Fan Page de Facebook.	Según lo indagado en la web, se ha logrado localizar las páginas web de los GAD's parroquiales, identificando que cumplen con parámetros establecidos en el PNGE, tales como; información para consulta pública, así mismo se le vincula redes sociales para fomentar la participación ciudadana.
Características de la plataforma	Desconocen sobre el PNGE, sin embargo,	La página web cuenta con espacios de audio	Según lo indagado en la web, se ha logrado

<p>web según el PNGE</p>	<p>enfatan en que la página web tiene como características la presencia de videos sobre tutoriales para la prestación de servicios y está disponible en idioma español e inglés.</p>	<p>y video para difusión de las actividades que realizan, así mismo, en pandemia de COVID 19 se abrió espacio para obtener el salvo conducto,</p>	<p>localizar las páginas web de los GAD's parroquiales, identificando que cumplen con parámetros establecidos en el PNGE, tales como; audio, video para la navegación, información pública, entre otras.</p>
	<p>Para el diseño e implementación de la página web, los entrevistados</p>		
<p>Procesos para implementar una página web</p>	<p>mencionaron que en primer lugar fue determinar la necesidad de la implementación de una página web, plantear el objetivo, determinar el contenido que estaría disponible en la página web y elegir un constructor de sitio web.</p>	<p>El proceso para la implementación de la página web fue que se contrató técnicos especializados para realizar esta actividad.</p>	<p>Con la información recolectada de la entrevista, se logró conocer que los GAD's contrataron técnicos externos para diseñar e implementar las páginas web.</p>
<p>Cumplimiento de procesos para la implementación de la página web</p>	<p>Se logró cumplir con los procesos planificados, por lo que el principal</p>	<p>Si, debido a que el personal técnico contratado cumplió</p>	<p>Cabe mencionar que no se logró localizar los documentos de los procesos para la</p>

	<p>objetivo de la página web es dar a conocer todas las acciones que se llevaban en el GAD</p>	<p>con lo establecido en su modelo de trabajo.</p>	<p>implementación de las páginas web, sin embargo, según lo emitido por los entrevistados manifestaron que si han cumplido con los planes de trabajo.</p>
Componentes que integran la página web	<p>Uno de los principales componentes de la página web es la construcción y difusión de información, en la que se puede evidenciar las actividades que realiza el presidente parroquial en el territorio.</p>	<p>La página web se la diseñó con la finalidad de presentar servicios de acuerdo a las necesidades de la población, por lo que puede ser actualizada de acuerdo al tiempo.</p>	<p>Uno de los componentes que integran a página web es el espacio para la difusión de información, alternativas para la interacción entre el gobierno y ciudadanía.</p>
Servicios prestados a través de la página web	<p>Los principales servicios prestados a través de la página web son; construcción y mantenimiento de infraestructura física, biodiversidad y protección ambiental.</p>	<p>De acuerdo con las facultades del GAD parroquial, los servicios prestados son mantenimiento de la vía pública y protección ambiental.</p>	<p>Los servicios brindados por los GAD parroquiales, son algunos de los que están establecidos en el COOTAD, principalmente construcción y mantenimiento de infraestructura física, biodiversidad y protección ambiental</p>
Acceso de tramites en línea	<p>Se ha implementado en la página web la</p>	<p>Para facilitar el acceso a los tramites</p>	<p>El acceso de tramites en línea es limitado, en</p>

	<p>libre descarga de formularios para el acceso a la prestación de servicios principalmente para el uso del tractor, otra estrategia para fomentar el acceso de trámites en línea es la creación de un Fan Page para la interacción y comunicación con los ciudadanos.</p>	<p>en línea, el GAD parroquial ha realizado el acercamiento con instituciones públicas y privadas que brindan el servicio de internet en la parroquia para que la ciudadanía tenga acceso a planes de internet que no sean tan costosos.</p>	<p>tanto que los GAD no ofrecen una variedad de servicios</p>
<p>Conectividad y cobertura disponible</p>	<p>Se ha establecido convenios con empresas proveedoras de internet para tener mayor cobertura y facilitar el acceso a servicios en línea.</p>	<p>Se fortaleció los Infocentro con equipos necesarios</p>	<p>Una de las alternativas para reducir la brecha digital que implementaron los GAD, es el fortalecimiento de los Infocentro y la adopción de redes sociales.</p>
<p>La administración pública electrónica fomenta la participación ciudadana</p>	<p>Se logró destacar que desde la implementación de la página web y del Fan Page, la ciudadanía está más conectada con las actividades realizadas en el GAD parroquial.</p>	<p>Se ha podido identificar que la ciudadanía ingresa a la página web y al Fan Page en Facebook para indagar sobre actividades que realiza el presidente parroquial</p>	<p>Con la aplicación de las redes sociales, los GAD han logrado fortalecer la participación ciudadana en tanto que, los ciudadanos interactúan con comentarios sobre la gestión que se realiza y</p>

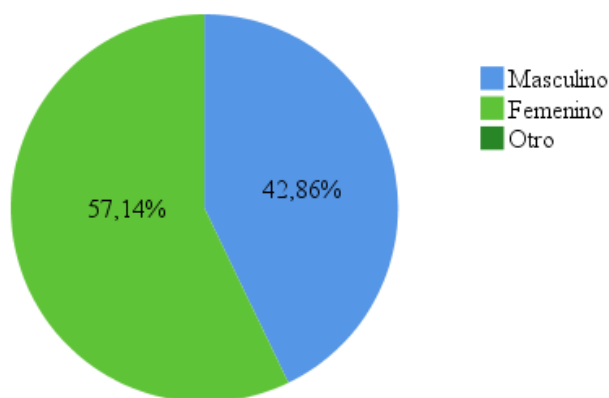
---

Incremento de la confianza del ciudadano frente a la gestión pública	<p>Por medio de las estrategias implementadas para el acceso a tramites en línea se ha logrado incrementar la confianza del ciudadano, en tanto que participan y presentan propuestas de mejoras. Esto se ha medido mediante las visitas a la página web e interacción en la Fan Page</p>	<p>Se ha incrementado el nivel de confianza del ciudadano hacia los representantes de la junta parroquial, debido a que se evidencia las obras que se está realizando. Esto se ha medido mediante las visitas a la página web e interacción en la Fan Page</p>	<p>reportan necesidades relevantes.</p> <p>Es evidente que el incremento de la confianza del ciudadano hacia los funcionarios del GAD parroquial es baja, debido a que existe debilidad en la transparencia del manejo de recursos públicos y actividades que se llevan a cabo por las autoridades competentes.</p>
--	---	--	---

---

Continuando con la información recopilada mediante la aplicación de encuestas a la población de los GAD's casos de estudio, se aplicaron 348 encuestas, de ese modo, luego de haber hecho el cálculo de la muestra según lo expuesto por el autor citado en la parte de población y muestra se presentan los resultados y sus análisis a continuación.

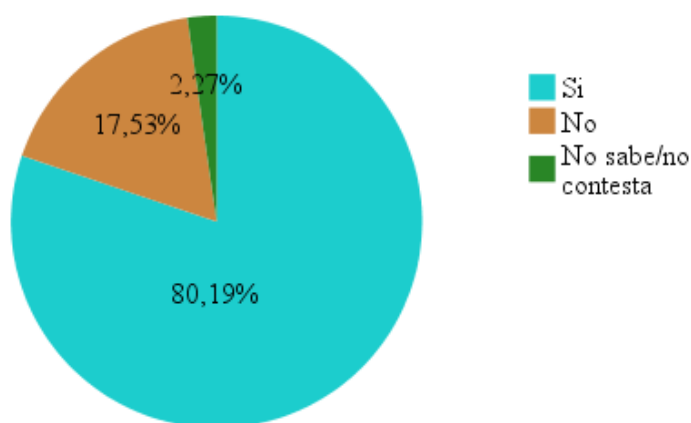
**1.- Género.**



**Figura 1.** Población encuestada por género

Según los datos que se observan en la gráfica se puede decir que, el género masculino es proporcional al género femenino, en tanto que, los datos numéricos no varían significativamente.

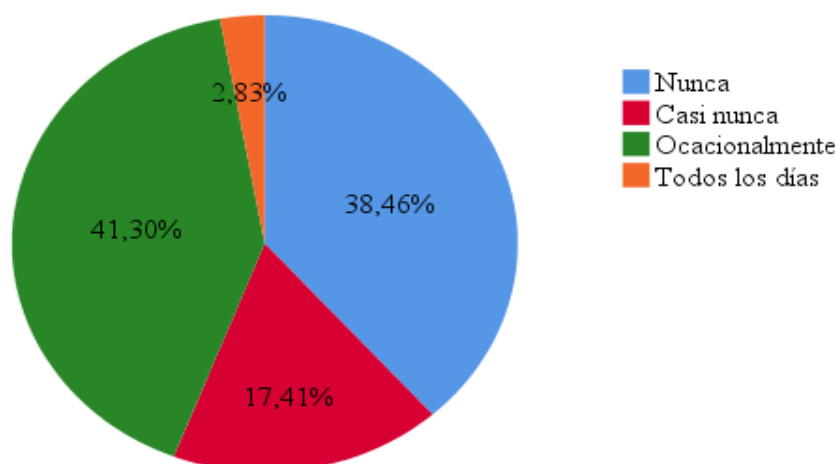
**2.- ¿El GAD Parroquial cuenta con página web en la cual se puede acceder a los diferentes servicios que brinda la dependencia?**



**Figura 2.** Existencia de la página web para el acceso a los servicios públicos.

Según datos del gráfico, la mayoría de los encuestados manifiesta que el GAD parroquial Los Andes y Cristóbal Colon si cuentan con una página web para la prestación de servicios. Por otro lado, en menor porcentaje mencionan que el GAD no posee una página web que brinde acceso a servicios requeridos.

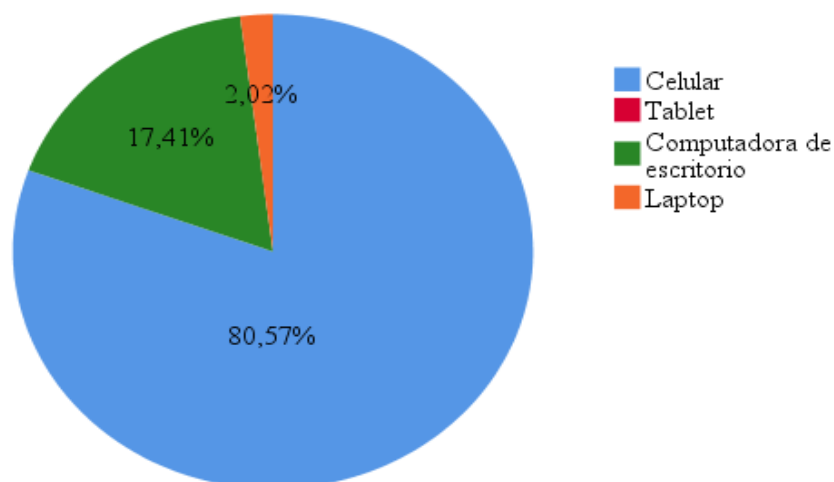
### 3.- ¿Con que frecuencia usted visita la página web del GAD Parroquial



**Figura 3.**Frecuencia de la visita a la Página web del GAD parroquial.

Gracias a los datos que se logran evidenciar en la gráfica, un gran porcentaje de los encuestados aseguran que la frecuencia con que visitan la página web de los GAD's parroquiales es ocasionalmente, de la misma manera, un porcentaje similar manifiesta que nunca ha ingresado a la página web. Según estos datos se puede decir que existe un desinterés de la población para ingresar a dicha página.

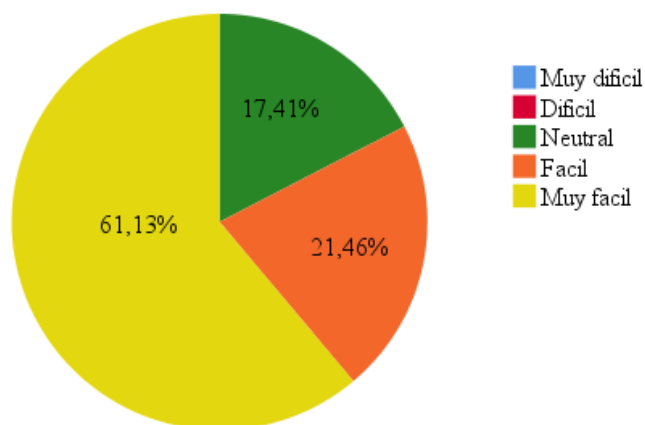
### 4.- ¿Qué dispositivo tecnológico utiliza para acceder a la página web del GAD parroquial?



**Figura 4.**Dispositivo tecnológico utilizado para acceder a la página web del GAD parroquial.

Uno de los dispositivos más utilizados por la mayoría de la población encuestada para el acceso a la página web de los GAD's parroquiales es el celular. Mientras que, en menor porcentaje, asegura utilizar una computadora de escritorio para el ingreso a la página y hacer diferentes consultas.

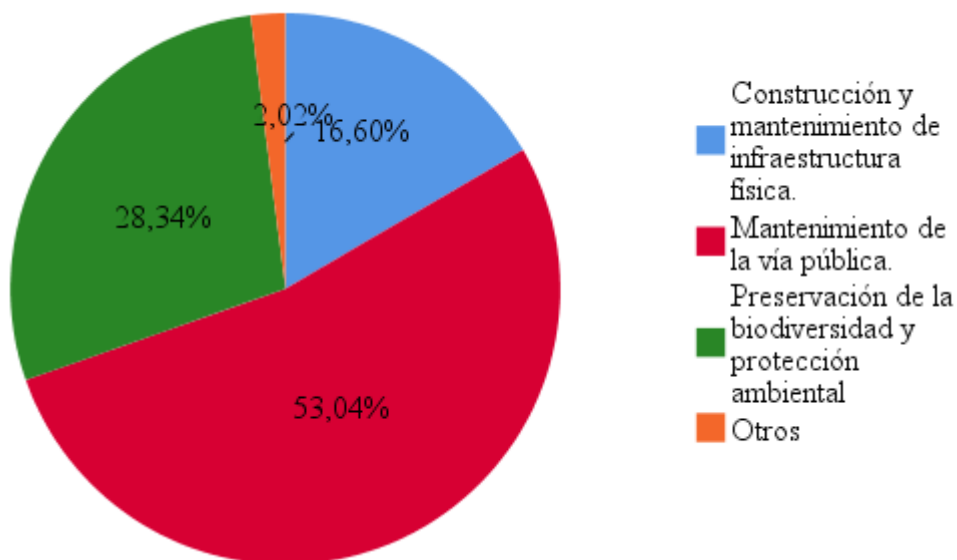
**5.- ¿Usted considera que el acceso a la página web del GAD parroquial es?**



**Figura 5.** Acceso a la página web del GAD parroquial.

Más de la mitad de la población manifiesta que el acceso a la página web de los GAD's parroquiales es muy fácil. Otra parte menciona que es fácil y un porcentaje similar se mantiene neutral al momento de responder. Con la información recopilada se puede decir que la configuración de la página web permite una fácil navegación.

**6.- De los siguientes servicios públicos que se indica ¿Cuál considera usted que se presta por medio de la página web del GAD parroquial?**

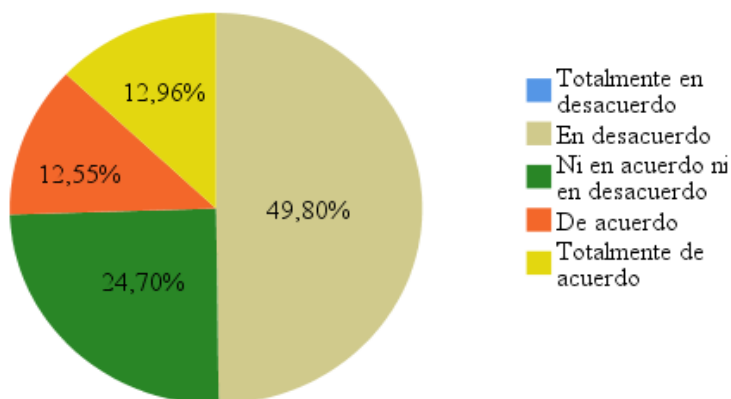


**Figura 6.** Servicios que se presta el GAD parroquial a través de la página web

En la presente gráfica, se logra evidenciar que la fracción con mayor número de respuestas sobre el principal servicio prestado por los GAD's parroquiales a través de la página web es el mantenimiento de la vía pública, mientras que en menor proporción de la población asegura

que es la construcción y mantenimiento de infraestructura física y una cifra similar menciona al servicio de preservación de la biodiversidad y protección ambiental.

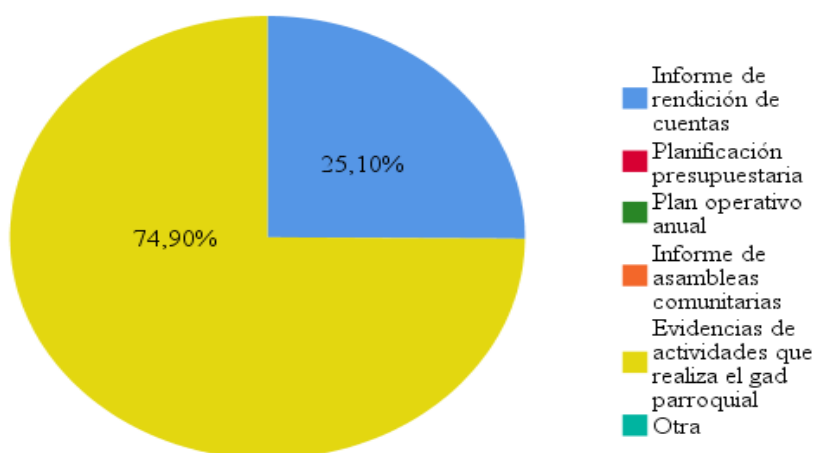
**7.- ¿Los servicios brindados por el GAD parroquial mediante la página web cumplen con las expectativas de la ciudadanía?**



**Figura 7.** Implementación de la administración pública electrónica para simplificar o facilitar los trámites para acceder a los servicios públicos.

Según los datos recopilados a través de la encuesta, se logra evidenciar que un alto índice de la población se encuentra totalmente en desacuerdo referente a que la implementación de la administración pública electrónica en el GAD parroquial Los Andes y Cristóbal Colón, porque no permiten simplificar o facilitar los trámites para acceder a los servicios públicos mientras que un cuarto de los ciudadanos señala estar de acuerdo con lo anteriormente mencionado.

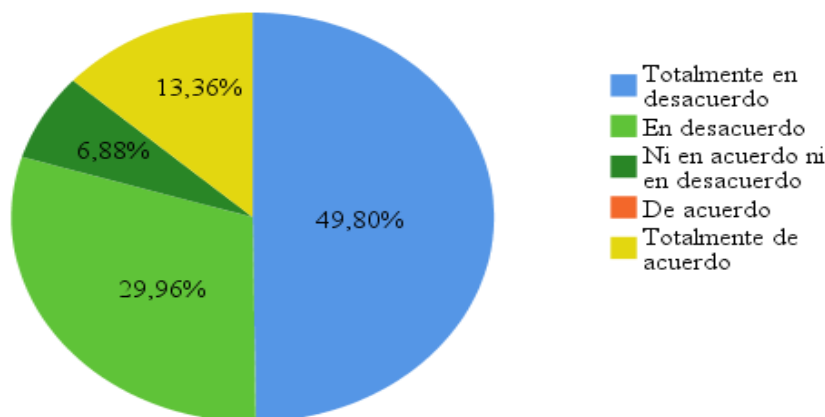
**8.- ¿Qué ha logrado ubicar o consultar en la página web?**



**Figura 8.** Información que se ha logrado ubicar o consultar en la página web del GAD parroquial.

La mayor parte de la población encuestada ha logrado ubicar en la página web evidencias de actividades que realizan los GAD's parroquiales y un cuarto de la fracción del respondió que ha consultado informes de rendición de cuentas, según estos datos, se puede mencionar que la ciudadanía trata de estar pendiente de las acciones que realizan los dirigentes del GAD.

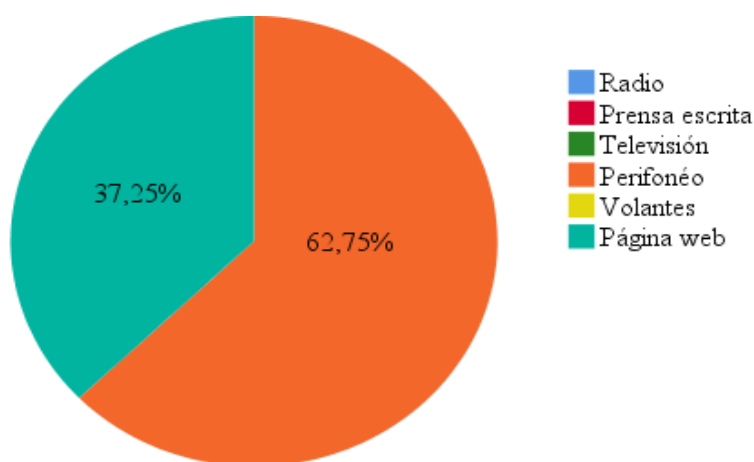
**9.- ¿Con la aplicación de herramientas tecnológicas se ha mejorado la calidad de servicios públicos prestados por los GAD's parroquiales?**



**Figura 9.**Calidad en los servicios públicos prestados por el GAD parroquial.

En función a las cifras obtenidas, se logra evidenciar que un medio de la población encuestada está totalmente en desacuerdo referente a que los servicios públicos prestados por los GAD's parroquiales son de calidad, de la misma manera, un aproximado a la tercera parte asegura estar en desacuerdo, lo que implica que dichos servicios carecen de parámetros como la calidad que cumplan con las expectativas de los ciudadanos.

**10.- De los canales de comunicación que utiliza el GAD parroquial señale el más utilizado**



**Figura 10.**Canales utilizados por el GAD parroquial para la difusión de información.

Uno de los principales canales que tienen los GAD's parroquiales es la difusión de información sobre servicios públicos que este brinda es el perifoneo, donde las autoridades competentes hacen uso de un parlante para informar a la población sobre las diferentes actividades a realizarse. de la misma manera, los encuestados señalan que el GAD parroquial hace uso de la página web para la publicación de posibles eventos.

### **Cuadro de Resultados Cuantitativos.**

Se presenta a continuación un cuadro de los resultados cuantitativos donde se reflejan los porcentajes más importantes con sus respectivos resultados, con la finalidad de presentar de manera ordenada y comprensible el análisis de información obtenida en las encuestas.

**Tabla 5.** Cuadro de Resultados.

<b>Preguntas</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Resultado</b>
<b>¿El GAD Parroquial cuenta con página web en la cual se puede acceder a los diferentes servicios que brinda la dependencia?</b> Si No	80, 19%	Mediante la aplicación de las encuestas se pudo evidenciar, que la mayor parte de la población menciona que los GAD's parroquiales si poseen una página web para la prestación de servicios.
<b>¿Con que frecuencia usted visita la página web del GAD Parroquial?</b> Ocasionalmente Nunca	41, 30 %	Las visitas que hace la ciudadanía a la página web de los GAD's parroquiales son en un 41, 30 % ocasionalmente y en un 38, 46 % nunca, es decir, las páginas web de los GAD parroquiales no son tan visitadas por los ciudadanos.
<b>¿Qué dispositivo tecnológico utiliza para acceder a la página web del GAD parroquial?</b> Celular	80, 57%	El 80,57% de la población encuestada aduce que para acceder a la página web utiliza el celular , y en baja proporción

Computador de escritorio		utilizan un computador de escritorio.
<p><b>¿Usted considera que el acceso a la página web del GAD parroquial es?</b></p> <p>Muy fácil 61, 13 %</p> <p>Fácil</p>		<p>Un 61,13% de la población encuestada menciona que el acceso a la página web es muy fácil, sin embargo, la población restante encuestada manifiesta que ha tenido leves inconvenientes para el acceso.</p>
<p><b>De los siguientes servicios públicos que se indica ¿Cuál considera usted que se presta por medio de la página web del GAD parroquial?</b></p> <p>Mantenimiento de la vía pública. 53, 04%</p> <p>Preservación de la biodiversidad</p>		<p>El 53,04% de la ciudadanía encuestada, identifico que el servicio que se presta en la página web es el mantenimiento de la vía pública y menos de la tercera parte de la población contesto preservación de la diversidad.</p>
<p><b>¿Los servicios brindados por el GAD parroquial mediante la página web cumplen con las expectativas de la ciudadanía?</b></p> <p>En desacuerdo 49, 80%</p> <p>Ni en acuerdo ni en desacuerdo</p>		<p>Un alto índice de la población se encuentra totalmente en desacuerdo referente a la implementación de la administración pública electrónica los GAD's parroquiales de Los Andes y Cristóbal Colón, mientras que menos del tercio de la población se expresa como indiferente, es decir los servicios brindados no han logrado cumplir las expectativas de la ciudadanía de forma eficaz.</p>

---

**¿Qué ha logrado ubicar o consultar en la página web?**

Evidencias de actividades que realiza el Gad parroquial. 74, 90%

Informe de rendición de cuentas.

Los resultados reflejan que la mayor parte de la población mira solamente las actividades que realizan los GAD parroquiales, mientras que un poco más de la cuarta parte de la población consulta sobre la rendición de cuentas.

**¿Con la aplicación de las herramientas tecnológicas se ha mejorado la calidad de servicios públicos prestados por los GAD's parroquiales?**

Totalmente en desacuerdo 49, 80%

En desacuerdo

Casi la mitad de la población encuestada está totalmente en desacuerdo referente a que los servicios públicos prestados por los GAD's parroquiales son de calidad, mientras que, menos del tercio de la población se muestra como indiferentes, es decir, no se ha logrado facilitar de forma óptima el acceso a los servicios públicos a través de la página web.

**De los canales de comunicación que utiliza el GAD parroquial señale el más utilizado.**

Perifoneo 62, 75%

Página web

Uno de los principales canales que tienen los GAD parroquiales es la difusión de información sobre servicios públicos a través del perifoneo, mientras que un 37, 25 % de la población expresa que utiliza la radio, es decir, aun se utilizan medios tradicionales

---

## **4.2. DISCUSIÓN**

A partir de la información recopilada mediante una revisión bibliográfica sobre administración pública, administración pública electrónica, participación ciudadana, gestión administrativa, tecnologías de la información y comunicación, así como el Plan Nacional de Gobierno Electrónico de Ecuador, se ha elaborado la siguiente matriz de evaluación para analizar la aplicación de las tecnologías de información y comunicación en los GAD's Parroquiales rurales Cristóbal Colón y Los Andes durante el período 2018-2020, con el objetivo de evaluar su impacto en la gestión administrativa de estos GAD's.

**Tabla 6.** Parámetros de Evaluación según Base Teórica

Aspectos de Evaluación	Parámetros de Evaluación según Base Teórica													
	Fortalece la presencia gubernamental	Garantiza el derecho a la participación ciudadana	Permite impulsar decisiones con datos digitales	Permite evitar la corrupción	Incrementa la digitalización de oficinas públicas	Ofrece servicios en línea	Mejora la prestación de servicios públicos	Mide la participación y colaboración ciudadana	Impulsa la protección de la información y datos personales	Incrementar la eficiencia de los recursos públicos.	Incrementa la interoperabilidad con otros GAD's	Reduce la carga burocrática	Cumple con el principio de multicanalidad	Publicidad
<b>Página web del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Los Andes</b>	No	Si	Si	No	No	Si	No	Si	No	Si	No	No	Si	Si
<b>Página web del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Cristóbal Colón</b>	Si	Si	Si	No	No	No	No	Si	No	Si	No	No	Si	Si

La administración pública engloba a las entidades gubernamentales encargadas de brindar servicios a la ciudadanía, lo que las hace responsables de planificar y ejecutar planes y proyectos que permitan una gestión eficiente, eficaz y de calidad. Con el fin de agilizar los procesos, las instituciones públicas se han visto obligadas a implementar tecnologías de la información y comunicación, lo que ha beneficiado tanto al sector público como a los usuarios, reduciendo recursos y tiempo, fortaleciendo la participación ciudadana y promoviendo el acercamiento entre el gobierno y la ciudadanía.

Ecuador, a través del Plan Nacional de Gobierno Electrónico, ha establecido parámetros para la implementación de sitios web en las entidades públicas. En este contexto, fue esencial analizar la aplicación de las TIC y su influencia en la gestión administrativa de los GAD's Parroquiales Los Andes y Cristóbal Colón, según lo establecido por el PNGE y las ideas presentadas por los autores citados en la parte teórica, ya que uno de los primeros parámetros a considerar en el análisis de la aplicación de las TIC en los GAD's Parroquiales es si estas herramientas fortalecen la presencia gubernamental, a lo cual, Vilan y Zulima (2018), mencionan que los componentes de las plataformas gubernamentales facilitan dicha presencia en sectores urbanos y rurales. Sin embargo, según encuestas realizadas en el GAD parroquial Los Andes, aunque existe una página web para acceder a los servicios públicos, menos de la mitad de los encuestados la utiliza. Además, en el GAD parroquial Cristóbal Colón, el 84% de los encuestados visita la página web de forma ocasional, lo que indica que las herramientas tecnológicas implementadas no han fortalecido suficientemente la presencia gubernamental. Como alternativa, el presidente de la junta en Cristóbal Colón sugirió implementar una página de seguidores en Facebook para mejorar este aspecto.

En lo mencionado, un aspecto relevante de las TIC en la Administración Pública es su capacidad para fomentar la participación ciudadana, considerando que Cruz (2018), señala que estas herramientas revitalizan la democracia y refuerzan la confianza en la gestión pública. En este sentido, la administración pública electrónica desempeña un papel fundamental en la participación ciudadana, como se evidencia en el GAD parroquial Cristóbal Colón, donde se utilizan redes sociales como Facebook para que la población pueda observar actividades y expresar sus opiniones a través de comentarios, lo que contribuye a la toma de decisiones.

Por lo tanto, la red social Facebook desempeña un papel trascendental en la participación ciudadana, ya que permite recopilar datos a través de las opiniones de los ciudadanos en los GAD's Parroquiales estudiados. De acuerdo con Cruz (2018), esta red social facilita el

almacenamiento, intercambio y procesamiento de información en diversas formas, es decir que los presidentes de las juntas parroquiales enfatizan la importancia de su página de seguidores para recopilar información que facilite la planificación y la solución de problemas en sus comunidades.

En tal sentido, para sustentar este parámetro es importante tener en cuenta lo que establecen los autores citados dentro del marco teórico, Gómez y De la Garza (2023), las redes sociales son medios auténticos de comunicación, mientras que Zumba (2019) enfatiza en la red social Facebook permitir dar seguimiento a iniciativas expuestas por la ciudadanía.

Desde otra perspectiva, se puede señalar que la difusión de información sobre la gestión de los GAD's Parroquiales a través de sus sitios web y páginas de seguidores ha contribuido a prevenir actos de corrupción, ya que los ciudadanos se convierten en veedores de la gestión pública, como lo establece Duque (2020), las autoridades competentes señalan que esta estrategia ha aumentado la credibilidad y el acercamiento de los ciudadanos a las actividades de las juntas parroquiales. Pero es fundamental considerar que la digitalización de las oficinas públicas es un factor que busca simplificar los trámites y hacer que la gestión estatal sea más eficiente, reduciendo el gasto público.

En relación con lo mencionado, los presidentes parroquiales mencionan que a través de la página web se logra la digitalización de datos para que estén disponibles al público. Sin embargo, algunas encuestas sugieren que la población no ha identificado completamente estos servicios, ya que las páginas web facilitan el acceso a los servicios públicos, como menciona Barragán y Guevara (2016), en los GAD's parroquiales Los Andes y Cristóbal Colón la mitad de la población encuestada menciona que los servicios más utilizados a través de la página web son el mantenimiento de la vía pública y la protección ambiental. Por lo tanto, se determinó que la protección ambiental es el servicio principal que se ofrece a través de la página web. Sin embargo, algunas opiniones sugieren que estos servicios no cumplen con las expectativas de calidad de los ciudadanos.

De ese modo, la adopción de herramientas tecnológicas en el sector público busca mejorar la prestación de servicios, como mencionan Castillo y Delgadillo (2016), a pesar de esto, una parte de la población encuestada no está satisfecha con la calidad de los servicios públicos prestados por los GAD's Parroquiales, lo que indica que hay margen para la mejora en este aspecto, por un parámetro esencial como es poder medir la participación y colaboración

ciudadana ya que según Ceballos (2016), las autoridades de los GAD's Parroquiales rurales deben responder a los requerimientos de una ciudadanía cada vez más empoderada.

En consecuencia, los presidentes de los GAD's Parroquiales enfatizan la importancia de monitorear las visitas a la página web y las páginas de seguidores, lo que facilita el acceso a través de herramientas tecnológicas. Es decir, la facilidad de navegación en las páginas web es destacada, y la mayoría de la población encuestada utiliza sus teléfonos móviles para acceder a la información, pero no acceden directamente a los servicios públicos, es decir la Administración Pública electrónica estaría en su primera fase, en la de presencia en la web, pero aun sin lograr fortalecer los servicios públicos.

Desde otra perspectiva, la protección de la información y los datos personales es un aspecto crítico, según Galcera (2017), los GAD's Parroquiales deben garantizar que los datos personales se manejen de forma segura, como se observa en el caso del requisito de identificación en el GAD parroquial Los Andes, es decir, la eficiencia en la gestión de recursos públicos se logra al aplicar herramientas tecnológicas para simplificar trámites y procesos, como establece el Plan Nacional de Gobierno Electrónico, ya que esto permite a los GAD's Parroquiales priorizar problemas y asignar recursos de manera efectiva según las opiniones de la población.

El parámetro de interoperabilidad con otros GAD's se evidencia como un desafío, ya que los GAD's Parroquiales no intercambian información con otras entidades gubernamentales para la prestación de servicios, en tanto que la plataforma que manejan los GAD's dificulta el cruce de datos con instituciones públicas, lo que debe ser abordado, según Gómez (2016), la reducción de la carga burocrática es un objetivo clave del Plan Nacional de Gobierno Electrónico, en función de que durante la pandemia de COVID-19, se pudo observar una reducción en la burocracia gracias a la posibilidad de realizar trámites en línea, como la solicitud de salvoconductos.

Por lo tanto, las páginas web permitieron facilitar la interpretación de los datos publicados en la página web, a través de una variedad de formatos, como texto, imágenes, audio y video. Esto se destaca en las páginas web de los GAD's Parroquiales, donde se ofrecen tutoriales en video para la prestación de servicios, así como información en texto en español e inglés, en

función de que el Plan Nacional de Gobierno Electrónico también enfatiza la importancia de dar a conocer la planificación de los GAD's Parroquiales a la ciudadanía a través de diversos medios, tanto convencionales como digitales, Sin embargo, los resultados de la encuesta muestran que se utilizan canales como el perifoneo y la página web para informar sobre posibles eventos y actividades, es decir, aun se utilizan los métodos tradicionales y no se está utilizando de forma eficiente la tecnología ni las herramientas que la Administración Pública Electrónica dispone para la modernización en la gestión pública, para brindar servicios de calidad a la sociedad.

En definitiva, las tecnologías de la información y comunicación han tenido un impacto positivo en la gestión administrativa de los GAD's Parroquiales Los Andes y Cristóbal Colón, al facilitar la participación ciudadana, en tanto que, a través de redes sociales principalmente el Fan page que manejan los GAD's parroquiales, la ciudadanía puede dar a conocer la problemática real por que atraviesan. Además, las herramientas tecnológicas permiten transparentar la gestión debido a que por medio de la plataforma o redes sociales las autoridades de los GAD's casos de estudio dan a conocer sobre los proyectos que se están llevando a cabo y finalmente mejora la eficiencia en la prestación de servicios públicos, en tanto que, a través de la página web los ciudadanos pueden acceder a servicios brindados por los GAD's, solicitud para uso del tractor y el salvo conducto en época de pandemia. Sin embargo, existen desafíos, como la necesidad de recursos y la brecha digital en zonas rurales, porque los resultados de la investigación demuestran que aun los GAD Parroquiales requieren proporcionar a sus páginas web una base sólida para futuras mejoras en la implementación de las TIC en la administración pública local.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. CONCLUSIONES

- Con relación a la fundamentación teórica, se concluye que, el aporte de los autores citados en el trabajo de investigación que hablan sobre administración pública, administración pública electrónica, gestión administrativa y tecnologías de la información y comunicación han sido de suma importancia, debido a que han contribuido en el análisis de la aplicación de las TIC en la gestión administrativa de los GAD's parroquiales rurales casos de estudio. Además, se considera que para mayor solides del trabajo, se indaga en el Plan nacional de Gobierno Electrónico del Ecuador sobre los parámetros que se deben cumplir para una adecuada aplicación de dichas herramientas.
- La tecnología de la información y comunicación dentro de las esferas del sector público, se la considera como un medio de difusión y canal de prestación de servicios públicos, debido a que a través de estas herramientas se puede unir, almacenar, procesar y difundir información de interés público. Es así que, para la aplicación de dichas herramientas se debe seguir una serie de procesos establecidos en el Plan Nacional de Gobierno Electrónico del Ecuador, iniciando por la planificación, diseño y ejecución de la una plataforma web. En tal sentido, luego de haber realizado la búsqueda de información a través de revisión bibliográfica y entrevista sobre los procesos que se han llevado a cabo en los GAD's parroquiales casos de estudio, se puede concluir que; según versión de los entrevistados, para aplicar esta tecnología en la administración tuvieron que contratar personal externo a la entidad pública, por lo que desconocen cómo fue el proceso para su desarrollo y aplicación.
- Las tecnologías de la información y comunicación son herramientas que se han convertido en una parte fundamental de la administración pública, debido a que, su correcta implementación permite agilizar trámites y mejorar la gestión administrativa del sector público. En tal sentido, se puede concluir que, a pesar de que existe brecha digital, en el caso de los GAD's parroquiales Los Andes y Cristóbal Colón la aplicación de estas herramientas tecnológicas ha sido favorable, por lo que se genera acercamiento con la ciudadanía y por ende facilita la interacción de la población con

autoridades de los GAD's parroquiales, incidiendo en la correcta toma de decisiones para planificar y ejecutar proyectos de forma efectiva.

## 5.2. RECOMENDACIONES

- Para incrementar la eficiencia de la administración pública en los GAD's Los Andes y Cristóbal Colón, es importante tener en cuenta el apoyo de las tecnologías de la información y comunicación y demás parámetros que establecen los autores citados en la parte de marco teórico de la investigación, debido a que estas facilitan el almacenamiento, procesamiento y difusión de información. Sin embargo, en el proceso de la recolección de información, fue notorio que el personal que hace parte de los GAD's desconoce sobre dichos temas. Es así que, se recomienda que los servidores públicos de las juntas parroquiales casos de estudio se instruyan en temas claves tales como, administración pública, tecnologías de la información y comunicación y administración pública electrónica.
- El Plan Nacional de Gobierno Electrónico del Ecuador, se lo considera como una guía para la implementación de las TIC's en la administración pública. En donde, los GAD's deben seguir una serie de pasos para cumplir con el desarrollo de una plataforma como un instrumento principal para mejorar su gestión administrativa. En tal sentido, se recomienda que el personal responsable del manejo de la plataforma tenga conocimientos sobre el PNGE y aplique lo establecido, haciendo énfasis en el proceso para llegar a la estructuración del gobierno electrónico. En donde, se inicia con gobierno abierto, gobierno cercano y gobierno eficaz y eficiente, incorporando elementos habilitadores tales como; inclusión y habilidades digitales, infraestructura y conectividad, interoperabilidad, software público y cultura digital que son fundamentales para el desarrollo del GE.
- Considerando que, las tecnologías de la información y comunicación permite mejorar la gestión administrativa, fomenta la participación ciudadana y facilita la toma de decisiones. Se recomienda a las autoridades de los GAD's Cristóbal Colón y Los Andes que busquen alternativas para que la población tenga acceso a internet, gestionando convenios con empresas de telecomunicación existentes en la provincia

del Carchi que brinden cobertura en las zonas casos de estudio, logrando así tener mayor conectividad e interacción entre gobierno y ciudadanía.

#### IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amaya, A. (2018). Administración Pública Electrónica, Sedes Electrónicas. Recuperado el 27 de noviembre de 2021, de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/18402/1/ADMINISTRACION%20PUBLICA%20ELECTRONICA%20SEDES%20ELECTRONICAS..pdf>
- Asamblea Nacional. (2017). Código Orgánico Administrativo. Recuperado el 12 de 1 de 2021, de <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2020/11/COA.pdf>
- Avila, D. (2017). El uso de las TICs en el entorno de la nueva gestión pública mexicana. *Andamios*, 11(24). Recuperado el 18 de enero de 2020, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-00632014000100014](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-00632014000100014)
- Ayala, E., & Gonzales, S. (2015). Tecnologías de la información y la comunicación. Recuperado el 12 de diciembre de 2020, de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1189/Libro%20TIC%20%282%29-1-76%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Barragán, X., & Guevara, F. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(19), 15. Recuperado el 17 de diciembre de 2021, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5774786.pdf>
- Bedregal, P., Besoain, C., Reinoso, A., & Zubarew, T. (2016). La investigación cualitativa: un aporte para mejorar los servicios de salud. *FONIS*, 2. Recuperado el 10 de enero de 2020, de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/rmc/v145n3/art12.pdf>
- Barragan, X. (2019). Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador. Recuperado el 27 de noviembre de 2021, de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7416/1/TD135-DA-Barragan-Factores.pdf>
- Bonnin, C. (1808). De l'Importance et de la Nécessité d'un Code Administratif. Recuperado el 08 de enero de 2022, de <https://gallica.bnf.fr/ark:/12148/bpt6k833036.texteImage>

- Briones , A. (30 de 01 de 2017). Dialnet. Recuperado el 24 de 01 de 2020, de <file:///C:/Users/GABRIELA%20PAZMI%C3%91O/Downloads/Dialnet-ImportanciaDeLaGestionAdministrativaParaLaInnovaci-6325898.pdf>
- Cabezas , E., Naranjo, D., & Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Recuperado el 25 de enero de 2020, de <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20a%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Cabezas , E., Naranjo, D., & Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Recuperado el 25 de 08 de 2020, de <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20a%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Castillo, A., & Delgadillo, A. (2016). La buena administración pública electrónica. Recuperado el 17 de diciembre de 2021, de [https://www.tfja.gob.mx/investigaciones/pdf/r\\_29-trabajo-2.pdf](https://www.tfja.gob.mx/investigaciones/pdf/r_29-trabajo-2.pdf)
- Cabezas, E., Naranjo , D., & Torres , J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Recuperado el 25 de 08 de 2020, de <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20a%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Cabezas, E., Naranjo, D., & Torres , J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. Recuperado el 25 de 08 de 2020, de <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20a%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Caicay, T. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio que influyen en la reputación corporativa de las empresas courier en lima. Recuperado el 13 de diciembre de 2021, de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2651/2/2017\\_Caicay\\_Dimensiones\\_de\\_la\\_calidad\\_de\\_servicio.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2651/2/2017_Caicay_Dimensiones_de_la_calidad_de_servicio.pdf)
- Campos, S., & Pedro, H. (2016). Reposotrrio UTN. Recuperado el 24 de enero de 2020, de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf>
- Candale, C. (2017). Las características de las redes sociales y las posibilidades de expresión abiertas por ellas. La comunicación de los jóvenes españoles en Facebook, Twitter e

- Instagram. Bucarest. Recuperado el 13 de diciembre de 2021, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6319192.pdf>
- Cantó, T. (2017). La ordenación del sistema de registro electrónico en la administración pública. Recuperado el 26 de noviembre de 2021, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3922085.pdf>
- Carrillo, C., Vaca, M., Ávila, L., & Vaca, L. (2018). Aplicación de herramientas web 2.0 en el proceso pedagógico de las Matemáticas: Estudio de caso con alumnos de Educación Básica. *Revista Técnica Certifica Perspectivas*, 1(1), 2. Recuperado el 12 de diciembre de 2021, de [https://www.researchgate.net/publication/330725489\\_Aplicacion\\_de\\_herramientas\\_web\\_20\\_en\\_el\\_proceso\\_pedagogico\\_de\\_las\\_Matematicas\\_Estudio\\_de\\_caso\\_con\\_alumnos\\_de\\_Educacion\\_Basica](https://www.researchgate.net/publication/330725489_Aplicacion_de_herramientas_web_20_en_el_proceso_pedagogico_de_las_Matematicas_Estudio_de_caso_con_alumnos_de_Educacion_Basica)
- Castelazo, J. (2019). La Modernización de la Administración Pública en México. Recuperado el 11 de diciembre de 2021, de [https://www.inap.mx/portal/images/REVISTA\\_A\\_P/rap120.pdf](https://www.inap.mx/portal/images/REVISTA_A_P/rap120.pdf)
- Castillo, M. (2017). El papel de la participación ciudadana en las políticas públicas, bajo el actual escenario de la gobernanza: reflexiones teóricas. Recuperado el 2 de diciembre de 2021, de <http://www.scielo.org.co/pdf/recs/n23/2011-0324-recs-23-00157.pdf>
- Castro, S. (2016). La utilización de las tecnologías y el acceso a la información en el municipio del distrito metropolitano de quito 2015. Recuperado el 18 de enero de 2020, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/6286/1/T-UCE-0013-Ab-181.pdf>
- Ceballos, E. (2016). La administración pública en el Ecuador: perfeccionamiento para su régimen jurídico administrativo. Recuperado el 11 de diciembre de 2021, de <https://www.eumed.net/rev/cccss/2016/04/regulacion.html>
- Cervera, M. (2018). Las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Universidad Autónoma de Querétaro. Recuperado el 12 de diciembre de 2021, de [https://www.tesisred.net/bitstream/handle/10803/8937/TESIS\\_TGF.pdf](https://www.tesisred.net/bitstream/handle/10803/8937/TESIS_TGF.pdf)
- Chávez, M., Castelo, A., & Villacis, J. (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. *FIPCAEC*, 5(18). Recuperado el 4 de diciembre de 2021, de <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/download/198/323/>

- Columba, A. (2020). Manual de uso de herramientas web 2.0 para la práctica docente, en el nivel de básica media, escuela teodoro wolf, sección vespertina, alangasí, periodo 2019-2020. Recuperado el 12 de diciembre de 2021, de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/18520/Columba%20Zagal-Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Consejo de Participación Ciudadana y Control Social. (2016). Sistema Nacional de Participación. Recuperado el 2 de diciembre de 2021, de <https://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2017/02/Definicion.pdf>
- COOTAD. (2010). Código Orgánico de Organización Territorial. Quito.
- Cruz, L. (2017). Adolescentes y redes sociales en la era digital. Recuperado el 13 de diciembre de 2021, de [https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/3808/Cruz\\_Diana\\_Laura.pdf?sequence=1](https://dspace.uib.es/xmlui/bitstream/handle/11201/3808/Cruz_Diana_Laura.pdf?sequence=1)
- Cruz, M., Pozo, M., Aushay, H., & Arias, A. (2018). Comunicación (TIC) como forma investigativa interdisciplinaria con un enfoque intercultural para el proceso de formación estudiantil. *e-Ciencias de la Información*, 9(1), 4. doi:<https://doi.org/10.15517/eci.v1i1.33052>
- Cueto, C., & de la Cuesta, M. (2019). La administración pública de la responsabilidad social corporativa. Recuperado el 1 de diciembre de 2021, de <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2020/02/LA-ADMINISTRACION-P%3%9ABLICA-DE-LA-RSC-Cueto-y-De-la-Cuesta-JUNIO-2019.pdf>
- Cullell, C. (2017). El principio de neutralidad tecnológica y de servicios en la EU: la liberación del espectro radioeléctrico. *Revista D'INTERNET*, 11(10), 4. Recuperado el 1 de diciembre de 2021, de [https://www.researchgate.net/publication/277831411\\_El\\_principio\\_de\\_neutralidad\\_tecnologica\\_y\\_de\\_servicios\\_en\\_la\\_UE\\_la\\_liberalizacion\\_del\\_espectro\\_radioelectrico](https://www.researchgate.net/publication/277831411_El_principio_de_neutralidad_tecnologica_y_de_servicios_en_la_UE_la_liberalizacion_del_espectro_radioelectrico)
- Díaz, A. (2017). Participación ciudadana en la gestión y en las políticas públicas. Recuperado el 2 de diciembre de 2021, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-10792017000200341](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792017000200341)
- Díaz, V., & Calzadilla, A. (2016). tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la salud. Recuperado el 10 de enero de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/562/56243931011.pdf>

- Domenec, T. (2018). El registro electrónico. Recuperado el 27 de noviembre de 2021, de <https://repositorio.gobiernolocal.es/xmlui/bitstream/handle/10873/572/07%20qdl%2021-sibina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Duque, J. (2020). Los principios de transparencia y publicidad como herramientas de lucha contra la corrupción en la contratación del Estado. *Revista Digital de Derecho Administrativo.*, 2(24), 93. Recuperado el 29 de noviembre de 2021, de <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/Deradm/article/view/6654/8993>
- Echeverría, D. (2020). Régimen de personas jurídicas. Recuperado el 15 de marzo de 2022, de <https://derechoecuador.com/regimen-de-personas-juridicas/>
- Escalante, P. (2016). Introducción a la Administración y Gestión Pública. Recuperado el 11 de enero de 2022, de [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/2187/1/DO\\_FCE\\_319\\_MAI\\_UC0505\\_20162.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/2187/1/DO_FCE_319_MAI_UC0505_20162.pdf)
- Ferrando, R. (2016). El documento administrativo, su contexto electrónico, tecnológico y normativo: una propuesta de cambio de paradigma. Recuperado el 24 de Noviembre de 2021, de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/119656/TRFM.pdf?sequence=1>
- Flores, J., Zuñiga, C., & Gonzales, F. (2016). La web 2.0 y las herramientas de colaboración y participación. Recuperado el 13 de diciembre de 2021, de <https://www.usmp.edu.pe/publicaciones/boletin/fia/info68/web2.pdf>
- Flores, S. (2016). Proceso Administrativo Y Gestión Empresarial En Coproabas Jinotega 2010- 2013. Recuperado el 8 de diciembre de 2020, de <https://repositorio.unan.edu.ni/1800/1/5330.pdf>
- Formentín, Y. (2018). La firma electrónica, su recepción legal. Especial referencia a la ausencia legislativa en Cuba. *IUS*, 7(31), 3. Recuperado el 27 de noviembre de 2021, de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-21472013000100007](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472013000100007)
- Gad parroquial Cristobal Colon. (2015). Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de la Parroquia Cristóbal Colón. Recuperado el 15 de diciembre de 2021, de [http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL\\_SNI/data\\_sigad\\_plus/sigadplusdocumentofinal/0460021210001\\_Cristobal\\_Colon\\_2810\\_29-10-2015\\_02-54-12.pdf](http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/0460021210001_Cristobal_Colon_2810_29-10-2015_02-54-12.pdf)

- Galcera, I. (2017). La regulación de la Administración electrónica y sus principios rectores. *Revista catalana de dret públic*, 17(45), 16. Recuperado el 30 de noviembre de 2021, de <https://www.raco.cat/index.php/RCDP/article/download/260638/347821/>
- Galindo, M. (2016). Teoría de la administración pública. Recuperado el 11 de diciembre de 2021, de <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/12816/TEORIA%20DE%20LA%20ADMINISTRACION%20PUBLICA.pdf?sequence=1>
- Gallardo, E. (2017). Metodología de la Investigación. Recuperado el 16 de diciembre de 2021, de [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)
- Gallardo, E. (2017). Metodología de la Investigación. Recuperado el 01 de febrero de 2021, de [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)
- García, E. (2017). La Web 2.0. Recuperado el 13 de diciembre de 2021, de [http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/17821/3/XX08\\_93006\\_01331-1.pdf](http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/17821/3/XX08_93006_01331-1.pdf)
- García, S. (2016). Elementos de política de gestión en Henry Mintzberg. Recuperado el 09 de enero de 2022, de [https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/38521/1/Tesis\\_SantiagoGarciaAlvarez.pdf](https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/38521/1/Tesis_SantiagoGarciaAlvarez.pdf)
- Gavilán, C. (2018). El documento y sus clases análisis documental: indicación y resumen. Recuperado el 24 de noviembre de 2021, de <http://eprints.rclis.org/14605/1/tipdoc.pdf>
- Gobierno de España. (2019). Guía de Sedes Electrónicas. Recuperado el 27 de noviembre de 2021, de [https://administracionelectronica.gob.es/pae\\_Home/pae\\_Documentacion/pae\\_Metodolog/pae\\_Guias\\_de\\_Sedes.html](https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Documentacion/pae_Metodolog/pae_Guias_de_Sedes.html)
- Gómez, C., & De la Garza, J. (2023). Redes sociales y administración pública: los desafíos y oportunidades de los gobiernos en la era de la comunicación digital. Obtenido de <https://universitas.ups.edu.ec/index.php/universitas/article/view/7725>
- Gómez, L. (2016). Interoperabilidad en los Sistemas de Información. *Revista Códice*, 3(1), 5. Recuperado el 30 de noviembre de 2017, de <https://core.ac.uk/download/pdf/290487285.pdf>

- González, J. (2017). El servicio público como derecho social. Recuperado el 13 de diciembre de 2021
- Guemes, C., Resina, J., & Cruz, C. (2018). Participación ciudadana: Experiencias inspiradoras en España. Recuperado el 2 de diciembre de 2021, de <http://www.gigapp.org/images/LibroParticipacionciudadanaCEPC-GIGAPP-2018.pdf>
- Guerrero, L. (2018). Análisis de inteligencia: qué es y para qué sirve un analista de inteligencia. Recuperado el 13 de diciembre de 2021, de <https://www.lisainstitute.com/blogs/blog/analisis-de-inteligencia>
- Guirao, S. (2015). Utilidad y Tipos de Revisión de Literatura. ENE, Revista de Enfermería, 9(2), 2. Recuperado el 1 de febrero de 2021, de <http://ene-enfermeria.org/ojs/index.php/ENE/article/view/495/guirao>
- Hernandez, G. (2017). Método Analítico. Obtenido de [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P\\_Presentaciones/b\\_huejutla/2017/Metodo\\_Analitico.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/b_huejutla/2017/Metodo_Analitico.pdf)
- Hernandez, M. (2020). Introducción a la administración. Recuperado el 9 de diciembre de 2021, de <https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2020-I/MANUALES/II%20CICLO/INTRODUCCION%20A%20LA%20ADMINISTRACION.pdf>
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, L. (2017). Selección de la muestra. Recuperado el 17 de diciembre de 2021, de [http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2776/506\\_6.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- IAB Spain. (2019). Estudio Anual de Redes Sociales. Recuperado el 13 de diciembre de 2021, de [https://iabspain.es/wp-content/uploads/2019/06/estudio-anual-redes-sociales-iab-spain-2019\\_vreducida.pdf](https://iabspain.es/wp-content/uploads/2019/06/estudio-anual-redes-sociales-iab-spain-2019_vreducida.pdf)
- Instituto de Alta Dirección (IPADE). (2016). El Impacto de la Multicanalidad en la Formulación de Estrategia Empresarial. Recuperado el 29 de noviembre de 2021, de <https://asociaciondec.org/wp-content/uploads/2016/08/Multicanalidad-y-formulacion.pdf>
- Jara, A., Asmat, N., Alberca, N., & Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. Revista

- Venezolana de Gerencia, 23(83), 4. Recuperado el 8 de diciembre de 2021, de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29058775014/29058775014.pdf>
- Labajo, E. (2016). El método Científico. Recuperado el 10 de enero de 2020, de <https://www.ucm.es/data/cont/docs/107-2016-02-17-El%20M%C3%A9todo%20Cient%C3%ADfico.pdf>
- Labajo, E. (2016). El método científico. Recuperado el 10 de enero de 2020, de <https://www.ucm.es/data/cont/docs/107-2016-02-17-El%20M%C3%A9todo%20Cient%C3%ADfico.pdf>
- Ley Organica de Participacion Ciudadana. (2010). Recuperado el 2 de diciembre de 2021, de [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_org6.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org6.pdf)
- López, P., & Roldán, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. UAB. Recuperado el 10 de enero de 2020, de [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua\\_cap2-4a2017.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf)
- Lozano, J. (2016). Aplicación herramientas tecnológicas en la gestión pública. Recuperado el 15 de diciembre de 2021, de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14826/Jaramillo%20LozanoCatalina2016.pdf?sequence=1>
- Machucha, A. (2021). La administración pública en el nuevo regimen constitucional. 1(1). Recuperado el 10 de diciembre de 2021, de <https://revistadigital.uce.edu.ec/index.php/palabra/article/view/2868/3414>
- Manriquez, A. (2018). El uso de TIC en la comunicación con la ciudadanía: diagnóstico de portales web de gobiernos locales en México. Recuperado el 24 de enero de 2020, de <https://eprints.ucm.es/50692/1/T40750.pdf>
- Marcó, F., & Loguzzo, H. (2016). Introducción a la gestión administrativa. Recuperado el 8 de diciembre de 2021, de <https://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>
- Medina, C., Rey, M., Pérez, B., & Rufín, R. (2017). Estrategia omnicanal en la distribución de servicios públicos. Recuperado el 29 de noviembre de 2021, de <http://imagenesbibliotecacentral.minhap.gob.es/pdfpublicaciones/ImagenTexto/44/44370.pdf>
- Melo, M. (2017). Participación ciudadana asociativa y control social en el sector Comité del Pueblo. Recuperado el 2 de diciembre de 2021, de

<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5617/1/T2270-MGDE-Melo-Participacion.pdf>

- Mendoza, W. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 20. Recuperado el 8 de diciembre de 2021, de <http://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/download/406/922>
- Meza, C., & Gomez, G. (2017). Principios inspiradores del gobierno electrónico presentes en la alcaldía de Valledupar. *Revista ESPACIOS*, 38(51), 3. Recuperado el 29 de noviembre de 2021, de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n51/a17v38n51p18.pdf>
- Ministerio de Salud Pública. (2021). Guía para el tratamiento de datos personales en administración pública. Recuperado el 30 de noviembre de 2021, de <https://www.gob.ec/sites/default/files/2021-03/Pol%C3%ADtica%20de%20privacidad%20y%20protecci%C3%B3n%20de%20datos%20%E2%80%93%20Ministerio%20de%20Salud%20P%C3%ABlica.pdf>
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad. (2018). Plan Nacional de Gobierno Electrónico,. Recuperado el 22 de enero de 2022, de [https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/PNGE\\_2018\\_2021sv2.pdf](https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/PNGE_2018_2021sv2.pdf)
- Moros, J. (2018). Análisis y propuesta de mejora de la administración electrónica de Vilamarxant. Recuperado el 27 de noviembre de 2021, de <https://riUNET.upv.es/bitstream/handle/10251/110561/Moros%20-%20An%C3%A1lisis%20y%20propuesta%20de%20mejora%20de%20la%20administraci%C3%B3n%20electr%C3%B3nica%20del%20Ayuntamiento%20de%20Vilam....pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Murillo, A. (2019). Diálogos ciudadanos 2018. Recuperado el 2 de diciembre de 2021, de <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/57866.pdf>
- Naser, A. (2021). Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental. Recuperado el 30 de noviembre de 2021, de [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47018/1/S2100258\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47018/1/S2100258_es.pdf)
- Navarro , E., Jiménez , E., & Thoilliez , B. (2017). Fundamentos de la investigación y la innovación educativa. Recuperado el 10 de enero de 2020, de [https://www.unir.net/wp-content/uploads/2017/04/Investigacion\\_innovacion.pdf](https://www.unir.net/wp-content/uploads/2017/04/Investigacion_innovacion.pdf)

- Ortegon , J. (13 de 12 de 2015). La evolución del impacto de las TIC como soporte del gobierno electrónico en el ejercicio de la administración pública -Caso Colombia. Recuperado el 18 de enero de 2020, de <http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/bitstream/10609/53702/1/Articulo%20%20TIC%20JAOB%20en%20Perspectivas%20Internacionales%20publicado%20%202013-2.pdf>
- Ortun, V. (2017). Gestion Pública. Recuperado el 11 de enero de 2022, de [https://www.fbbva.es/wp-content/uploads/2018/06/1993\\_cu\\_000145\\_ort\\_ges.pdf](https://www.fbbva.es/wp-content/uploads/2018/06/1993_cu_000145_ort_ges.pdf)
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. Int. J. Morphol(35), 6. Recuperado el 10 de enero de 2020, de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Pardo, L. (2017). Aplicacion de las nuevas tecnologías en las administración pública. Contabilidad y Dirección, 13(6), 4. Recuperado el 17 de diciembre de 2021, de [https://accid.org/wp-content/uploads/2018/10/Aplicacion\\_de\\_las\\_nuevas\\_tecnologias\\_en\\_la\\_Administracion\\_Publica.pdf](https://accid.org/wp-content/uploads/2018/10/Aplicacion_de_las_nuevas_tecnologias_en_la_Administracion_Publica.pdf)
- Patarroyo, W., Garzón , J., & León , N. (2019). Documentos electrónicos de archivo y sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo sgdea: conceptos básicos, buenas prácticas e ideas para avanzar. Recuperado el 26 de noviembre de 2021, de [https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/documentos/documento\\_guia\\_de\\_instrumentos\\_tecnicos\\_mes\\_de\\_junio\\_2019.pdf](https://secretariageneral.gov.co/sites/default/files/documentos/documento_guia_de_instrumentos_tecnicos_mes_de_junio_2019.pdf)
- Pilla, E. (2019). Los procesos administrativos y su incidencia en la gestión institucional del gobierno autónomo descentralizado de san pedro de pelileo. Recuperado el 10 de diciembre de 2021, de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5722/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2019-0020.pdf>
- Pineda, R. (2021). La notificacion como garantia del derecho a la defensa y el debido proceso. Recuperado el 11 de noviembre de 2021, de <http://201.159.223.180/bitstream/3317/16858/1/T-UCSG-POS-MDDP-100.pdf>
- Plan de Desarrollo y Ordenamiento de la Parroquia Los Andes 2015 – 2019. (2015 – 2019). Recuperado el 15 de diciembre de 2021, de [http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL\\_SNI/data\\_sigad\\_plus/sigadplusdocumentofinal/0460014860001\\_0460014860001\\_PDOT\\_LOS\\_ANDES\\_19-05-2016\\_22-41-21.pdf](http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdocumentofinal/0460014860001_0460014860001_PDOT_LOS_ANDES_19-05-2016_22-41-21.pdf)

- PNGE. (2018-2021). Plan Nacional de Gobierno Electrónico del Ecuador. Recuperado el 12 de diciembre de 2022, de [https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/PNGE\\_2018\\_2021sv2.pdf](https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/PNGE_2018_2021sv2.pdf)
- Portal de Administración Electrónica del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital de España. (2020). Elementos comunes. Recuperado el 17 de diciembre de 2021, de [https://administracionelectronica.gob.es/pae\\_Home/pae\\_Estrategias/Racionaliza\\_y\\_Comparte/elementos\\_comunes.html](https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Estrategias/Racionaliza_y_Comparte/elementos_comunes.html)
- Puebla, M. (2016). Derecho a la información pública. Recuperado el 29 de noviembre de 2021, de [https://www.inredh.org/archivos/pdf/derecho\\_a\\_la\\_informacion\\_publica.pdf](https://www.inredh.org/archivos/pdf/derecho_a_la_informacion_publica.pdf)
- Redondo, J. (2019). Sistema de Notificaciones Electrónicas. Panamá. Recuperado el 28 de noviembre de 2021, de [https://www.ciat.org/Biblioteca/DocumentosdeTrabajo/2019/DT\\_01\\_2019\\_Redondo.pdf](https://www.ciat.org/Biblioteca/DocumentosdeTrabajo/2019/DT_01_2019_Redondo.pdf)
- Rodriguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. EAN(82), 8. Recuperado el 10 de enero de 2020, de <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf>
- Rodríguez, A., & Pérez, J. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Revista Escuela de Administración de Negocios, 1(82), 1-26. Recuperado el 7 de agosto de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Rojas, M. (2015). Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. REDVET, 16(1), 8. Recuperado el 24 de 08 de 2020, de <https://www.redalyc.org/pdf/636/63638739004.pdf>
- Romero, J. (2019). La Administracion Electronica Publica. Revista de Ciencias Jurídicas, 3(144), 18. Recuperado el 17 de diciembre de 2021, de <https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/juridicas/article/download/39570/40111/>
- Sánchez, J. (2015). La participación ciudadana como instrumento del gobierno abierto. Recuperado el 2 de diciembre de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/676/67642415003.pdf>
- Sanchez, J. (2017). Gestion administrativa y calidad de servicio de la oficina principal del banco de la nacion y su influencia en la fidelizacion de los usuarios en el periodo 2015.

- Recuperado el 9 de diciembre de 2020, de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1007/SANCHEZ%20MANZANARES%2C%20JUAN%20MANUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sanz, I. (2017). Transformación en Archivos: un recorrido de la tecnología tradicional a la tecnología digital. UNIRIOJA, 8(14), 43-65 . Recuperado el 24 de noviembre de 2021, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6101652.pdf>
- Secretaria de Gobierno SEGOB. (2018). Guía de servicios Públicos Municipales. Recuperado el 12 de diciembre de 2021, de [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/171945/Guia\\_de\\_servicios\\_publicos\\_municipales\\_2015.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/171945/Guia_de_servicios_publicos_municipales_2015.pdf)
- Secretaría Nacional de la Administración Pública. (2017). Plan Nacional de Gobierno Electrónico. Recuperado el 29 de noviembre de 2021, de <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/02/Plan-Gobierno-Electro%CC%81nico-2017.pdf>
- Serrano, N. (2016). Desarrollo histórico de la administración electrónica en España previo a internet, y su relación al caso de hacienda del gobierno español. Recuperado el 18 de enero de 2020, de <https://eprints.ucm.es/37501/1/T37154.pdf>
- Tamayo, M. (2017). Tipos de Investigación. Recuperado el 16 de diciembre de 2021, de [https://trabajodegradoucm.weebly.com/uploads/1/9/0/9/19098589/tipos\\_de\\_investigacion.pdf](https://trabajodegradoucm.weebly.com/uploads/1/9/0/9/19098589/tipos_de_investigacion.pdf)
- Tenesaca, A., Plaza, J., & Cañarte, L. (2021). La administración pública y el manejo de la pandemia por coronavirus en Ecuador. Recuperado el 10 de diciembre de 2021, de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7926883.pdf>
- Tinoco, M. (2020). Análisis del manejo comunicacional digital en el Municipio del Distrito Metropolitano de Quito. Obtenido de <https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/7074/AGUIRRE%20TINOCO%2C%20MELISSA%20ELIZABETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torres, C. (2021). Los principios de transparencia y publicidad en los procesos licitatorios establecidos en la ley orgánica del sistema nacional de contratación pública. Recuperado el 21 de noviembre de 2021, de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/2251/1/T0850-MDE-Viteri-Los%20principios%20de%20transparencia%20y%20publicidad.pdf>

- Troncoso, C. (2017). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Fac. Med*, 65, 4. Recuperado el 10 de enero de 2020, de <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-329.pdf>
- Urreña, A., Ferrari, A., Blanco, D., & Valdecasa, E. (2016). Las Redes Sociales en Internet. Recuperado el 13 de diciembre de 2021, de [https://www.ontsi.es//sites/ontsi/files/redes\\_sociales-documento\\_0.pdf](https://www.ontsi.es//sites/ontsi/files/redes_sociales-documento_0.pdf)
- Valarezo, M., Honores, J., Gómez, A., & Vines, L. (2018). Comparación de tendencias tecnológicas en aplicaciones web. *Tecnología. Glosas de Innovación aplicadas a la pyme*, 7(3), 5. Recuperado el 13 de diciembre de 2021, de [https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/09/Art\\_2.pdf](https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/09/Art_2.pdf)
- Valle, A. (2020). La administración pública: un enfoque desde la teoría del Estado y los derechos humanos. Recuperado el 11 de diciembre de 2021, de <https://editorial.iaen.edu.ec/wp-content/uploads/2021/01/La-Administracio%CC%81n-pu%CC%81blica-un-enfoque-desde-la-teori%CC%81a-del-Estado-y-los-derechos-humanos-1.pdf>
- Victor , B., & Pérez, E. (2018). La estructura organizacional y su relación con la calidad de servicio en centros de educación inicial. Recuperado el 11 de enero de 2022, de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6233/1/T2664-MAE-Bastidas-La%20estructura.pdf>
- Vilán, A., & Zulima , S. (2018). La Administración Electrónica de Castilla y León. Recuperado el 22 de enero de 2022, de [https://gredos.usal.es/bitstream/10366/143259/1/TFG\\_InfyDoc\\_VilanHernandez\\_Andres\\_SI\\_90\\_2018-2019.pdf](https://gredos.usal.es/bitstream/10366/143259/1/TFG_InfyDoc_VilanHernandez_Andres_SI_90_2018-2019.pdf)
- Vilchis, M. (2016). Taller de tecnologías para la práctica educativa. Recuperado el 13 de diciembre de 2021, de [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI\\_Lectura/LITE/LECT83.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Lectura/LITE/LECT83.pdf)
- Villegas, M. (2018). Contenidos digitales: aporte a la definición del concepto. Recuperado el 13 de diciembre de 2021, de [http://vip.ucaldas.edu.co/kepes/downloads/Revista22\\_10.pdf](http://vip.ucaldas.edu.co/kepes/downloads/Revista22_10.pdf)
- Wilson, W. (1909). *Study of administration political science quarterly*. Recuperado el 08 de
- Waissbluth, M., & Larraín, F. (2018). Modelos de gestión pública: implicancias para la planificación, evaluación y control de gestión del Estado. Recuperado el 12 de diciembre de 2021, de <https://www.sistemaspublicos.cl/wp->

content/uploads/2018/02/Modelos-de-gesti%C3%B3n-p%C3%BAblica-implicancias-para-la-planificaci%C3%B3n-evaluaci%C3%B3n-y-control-de-gesti%C3%B3n-del-Estado.pdf

Zárate, C., Carbajal , M., & Contreras , V. (2019). Metodología de Investigación Manual del Estudiante. Recuperado el 25 de 08 de 2020, de <https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2019-I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION.pdf>

Zumba, A. (2019). Manjua de uso de las redes sociales para las instituciones publicas. Obtenido de <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/4919/1/11358.pdf>

## V. ANEXOS

### Anexo 1. Certificado o Acta del Perfil de Investigación



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI**  
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACION, ADMINISTRACION Y ECONOMIA EMPRESARIAL  
CARRERA DE ADMINISTRACION PUBLICA

### ACTA

#### DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN DE:

**NOMBRE:** PAZMIÑO NARVÁEZ LEIDY DIANA. **CÉDULA DE IDENTIDAD:** 0401548649  
**NIVEL/PARALELO:** 0 **PERIODO ACADÉMICO:** PAO 2023B

**TEMA DE INVESTIGACIÓN:** "Análisis de la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y su incidencia en la Gestión Administrativa de los GAD parroquiales rurales Los Andes, Cristóbal Colón, periodo 2018-2020"

Tribunal designado por la dirección de esta Carrera, conformado por:

**PRESIDENTE:** MSC. LUIS RAMIRO GARCÍA REVELO  
**LECTOR:** PhD. WLADIMIR ALBERTO PÉREZ PARRA.  
**ASESOR:** MSC. DIEGO GUILLERMO ALMEIDA BURBANO

De acuerdo al artículo 21: Una vez entregados los requisitos para la realización de la pre-defensa el Director de Carrera integrará el Tribunal de Pre-defensa del Informe de investigación, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:

**EDIFICIO DE AULAS:** 1 **AULA:** 201  
**FECHA:** lunes, 11 de septiembre de 2023  
**HORA:** 15H00

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa: 5,33  
2) Trabajo escrito 2,60  
**Nota final de PRE DEFENSA 7,93**

Por lo tanto: **APRUEBA CON OBSERVACIONES** ; debiendo acatar el siguiente artículo:

Art. 24.- De los estudiantes que aprueban el Plan de Investigación con observaciones. - El estudiante tendrá el plazo de 10 días laborables para proceder a corregir su informe de investigación de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el **lunes, 11 de septiembre de 2023**

  
MSC. LUIS RAMIRO GARCÍA REVELO  
**PRESIDENTE**

  
MSC. DIEGO GUILLERMO ALMEIDA BURBANO  
**TUTOR**

  
PhD. WLADIMIR ALBERTO PÉREZ PARRA.  
**LECTOR**

Adj.: Observaciones y recomendaciones



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

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
<b>NAME:</b> Pazmiño Narvárez Leidy Diana <b>DATE:</b> 18 de octubre de 2023				
<b>TOPIC:</b> "Análisis de la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y su incidencia en la Gestión Administrativa de los GAD parroquiales rurales Los Andes, Cristóbal Colón, período 2018-2020" <b>MARKS AWARDED</b>				
<b>Q U A N T I T A T I V E   A N D   Q U A L I T A T I V E</b>				
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	GOOD: 1 Vera Játiva Edwin Andrés, 5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1	LIMITED: 0,5
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs. <input type="checkbox"/>	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs. <input type="checkbox"/>	Some progression of ideas and supporting paragraphs. <input type="checkbox"/>	Inadequate ideas and supporting paragraphs. <input type="checkbox"/>
	EXCELLENT: 2	GOOD: 1,5	AVERAGE: 1	LIMITED: 0,5
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text <input type="checkbox"/>	The message has been communicated appropriately and identify the type of text <input type="checkbox"/>	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing <input type="checkbox"/>	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate <input type="checkbox"/>
	EXCELLENT: 2	GOOD: 1,5	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events <input type="checkbox"/>	Good flow of ideas and events <input type="checkbox"/>	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2	GOOD: 1,5	AVERAGE: 1	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion of thesis statement <input type="checkbox"/>	Minor errors when supporting the thesis statement <input type="checkbox"/>	Some errors when supporting the thesis statement <input type="checkbox"/>	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2	GOOD: 1,5	AVERAGE: 1	LIMITED: 0,5
<b>TOTAL/AVERAGE</b>	9 - 10: EXCELLENT <input type="checkbox"/> 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED	TOTAL 9	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



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

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

**Autor:** Pazmiño Narvárez Leidy Diana

**Fecha de recepción del abstract:** 18 de octubre de 2023

**Fecha de entrega del informe:** 18 de octubre de 2023

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

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

#### Observaciones:

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

Atentamente



Firmado electrónicamente por:

EDISON BOANERGES PENAFIEL  
ARCOS

Ing. Edison Peñafiel Arcos MSc  
Coordinador del CIDEN

**Anexo 3.** Formato de entrevistas aplicadas a las autoridades de los GAD's parroquiales Los Andes y Cristóbal Colón.



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

Carrea de Administración Pública



**Objetivo:** Analizar la Aplicación de las TIC's y su incidencia en la Gestión Administrativa en los GAD parroquiales rurales Los Andes, Cristóbal Colon, periodo 2018-2020

**Nombre entrevistado:** Guillermo Bolaños. **Edad** 52. **Fecha** 03 de mayo/2022  
**Lugar** Cristóbal Colon **Cargo que desempeña** Presidente de la Junta parroquial.

1. ¿Considera que al aplicar las TIC's en el GAD parroquial se logró dar un manejo eficiente de los recursos públicos para la prestación de servicios?
2. ¿Qué aspectos relevantes conoce usted sobre el Plan Nacional de Gobierno Electrónico del Ecuador?
3. ¿El GAD parroquial cuenta con plataformas tecnológicas que contribuye a la prestación de servicios públicos de acuerdo a lo determinado en el Plan Nacional de Gobierno Electrónico del Ecuador?
4. ¿Usted considera que la página web del Gad parroquial cuenta con las características establecidas en el Plan Nacional de Gobierno Electrónico del Ecuador?
5. ¿Conoce usted cuáles son los procesos que el GAD parroquial desarrolló para la implementación de una página web?
6. ¿Cuáles con los componentes que integran la página web del GAD parroquial para la prestación de servicios?
7. ¿Cree usted que se logró cumplir con los procesos planificados para la implementación de la página web?
8. ¿Cuáles son los servicios que presta el GAD parroquial a través de la página web?
9. ¿La página web garantiza el acceso a toda la ciudadanía para la realización de trámites, indique que estrategias se han utilizado para lograr este objetivo?
10. ¿Qué acciones a tomado el Gad parroquial para mejorar la conectividad y cuál es la cobertura que tiene disponible para que los ciudadanos puedan acceder a las plataformas tecnológicas?
11. ¿Usted considera que la implementación la administración pública electrónica fomenta la participación ciudadana?
12. Tras la implementado de la página web en el Gad parroquial ¿Usted considera que se logró incrementar la confianza del ciudadano hacia la gestión que realiza el GAD parroquial y que metodología se utilizó para medir la participación del ciudadano?

03/05/2022  
14H30



**Anexo 4.** Formato de Encuestas aplicadas a personas de los GAD's parroquiales Los Andes y Cristóbal Colón.



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

Carrea de Administración Pública



**Objetivo:** Conocer la opinión de la población del GAD parroquial Los Andes referente a la Aplicación de las TIC's y su incidencia en la Gestión Administrativa en los GAD parroquiales rurales Los Andes, Cristóbal Colon, periodo 2018-2020

1. Edad 38 Genero F Ocupación quehaceres domesticos
2. ¿E l GAD parroquial cuenta con una página web en la cual se pueda acceder a los diferentes servicios que brinda esta dependencia?  
 a) SI  
 b) NO  
 c) No sabe/no contesta
3. ¿Con que frecuencia usted visita la página web del GAD parroquial?  
 a) Nunca  
 b) Casi nunca  
 c) Ocasionalmente  
 d) Todos los días
4. ¿Qué dispositivo tecnológico utiliza para acceder a la página web del GAD parroquial?  
 a) Celular  
 b) Tablet  
 c) Computador de escritorio  
 d) Laptop
5. ¿Usted considera que el acceso a la página web del GAD parroquial es?  
 a) Muy difícil  
 b) Difícil  
 c) Neutral  
 d) Fácil  
 e) Muy fácil
6. De los siguientes servicios públicos que se indica ¿Cuál considera usted que se presta por medio de la página web del GAD parroquial?  
 a) Construcción y mantenimiento de la infraestructura física  
 b) Mantenimiento de la vía pública  
 c) Preservación de la biodiversidad y protección ambiental  
 d) Otros \_\_\_\_\_
7. ¿Los servicios brindados por el GAD parroquial mediante la página web cumplen con las expectativas de la ciudadanía?  
 a) Totalmente en desacuerdo  
 b) En desacuerdo  
 c) Ni en acuerdo ni en desacuerdo  
 d) De acuerdo  
 e) Totalmente de acuerdo
8. ¿Qué ha logrado ubicar o consultar en la página web?  
 a) Informe de rendición de cuentas  
 b) Planificación presupuestaria  
 c) Plan operativo anual  
 d) Informe de asambleas comunitarias  
 e) Evidencias de actividades que realiza el GAD parroquial  
 f) Otra



9. **¿Con la aplicación de herramientas tecnológicas se ha mejorado la calidad de los servicios públicos prestados por el GAD parroquial?**
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Ni en acuerdo ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
10. **¿De los canales de comunicación que utiliza el GAD parroquial señale el más utilizado?**
- a) Radio
  - b) Prensa escrita
  - c) Televisión
  - d) Perifoneo
  - e) Volantes
  - f) Página web



**Objetivo:** Conocer la opinión de la población del GAD parroquial Cristóbal Colon referente a la Aplicación de las TIC's y su incidencia en la Gestión Administrativa en los GAD parroquiales rurales Los Andes, Cristóbal Colon, periodo 2018-2020

1. Edad 28 Genero M Ocupación jinetero
2. ¿E l GAD parroquial cuenta con una página web en la cual se pueda acceder a los diferentes servicios que brinda esta dependencia?  
 a) SI  
 b) NO  
 c) No sabe/no contesta
3. ¿Con que frecuencia usted visita la página web del GAD parroquial?  
 a) Nunca  
 b) Casi nunca  
 c) Ocasionalmente  
 d) Todos los días
4. ¿Qué dispositivo tecnológico utiliza para acceder a la página web del GAD parroquial?  
 a) Celular  
 b) Tablet  
 c) Computador de escritorio  
 d) Laptop
5. ¿Usted considera que el acceso a la página web del GAD parroquial es?  
 a) Muy difícil  
 b) Difícil  
 c) Neutral  
 d) Fácil  
 e) Muy fácil
6. De los siguientes servicios públicos que se indica ¿Cuál considera usted que se presta por medio de la página web del GAD parroquial?  
 a) Construcción y mantenimiento de la infraestructura física  
 b) Mantenimiento de la vía pública  
 c) Preservación de la biodiversidad y protección ambiental  
 d) Otros \_\_\_\_\_
7. ¿Los servicios brindados por el GAD parroquial mediante la página web cumplen con las expectativas de la ciudadanía?  
 a) Totalmente en desacuerdo  
 b) En desacuerdo  
 c) Ni en acuerdo ni en desacuerdo  
 d) De acuerdo  
 e) Totalmente de acuerdo
8. ¿Qué ha logrado ubicar o consultar en la página web?  
 a) Informe de rendición de cuentas  
 b) Planificación presupuestaria  
 c) Plan operativo anual  
 d) Informe de asambleas comunitarias  
 e) Evidencias de actividades que realiza el GAD parroquial  
 f) Otra \_\_\_\_\_



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

Carrea de Administración Pública



9. **¿Con la aplicación de herramientas tecnológicas se ha mejorado la calidad de los servicios públicos prestados por el GAD parroquial?**
- a) Totalmente en desacuerdo
  - b) En desacuerdo
  - c) Ni en acuerdo ni en desacuerdo
  - d) De acuerdo
  - e) Totalmente de acuerdo
10. **¿De los canales de comunicación que utiliza el GAD parroquial señale el más utilizado?**
- a) Radio
  - b) Prensa escrita
  - c) Televisión
  - d) Perifoneo
  - e) Volantes
  - f) Página web

**Anexo 5.** Evidencia de entrevistas aplicadas a autoridades del GAD Parroquial Los Andes y Cristóbal Colón



**Anexo 6.** Evidencia de encuestas aplicadas a la ciudadanía del GAD Parroquial Cristóbal Colón y de GAD Parroquial Los Andes

