

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: “La digitalización en el GAD Municipal de Tulcán y su impacto en la mejora de los servicios públicos”

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

AUTOR(A): Quizhpi López Kevin Vicente

Usiña Ponce Marilyn Rubí

TUTOR(A): MSc. Almeida Burbano Diego Guillermo

Tulcán, 2026.

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que los estudiantes(s) Quizhpi López Kevin Vicente y Usiña Ponce Marilyn Rubí con el número de cédula 0401906292 y 0401955703 respectivamente han desarrollado el Trabajo de Integración Curricular “La digitalización en el GAD Municipal de Tulcán y su impacto en la mejora de los servicios públicos”

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en la Codificación del Reglamento de Régimen Académico y de Estudiantes de la UPEC, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.



Firmado electrónicamente por
**DIEGO GUILLERMO
ALMEIDA
BURBANO**
Validar únicamente con firmaEC

MSc. Almeida Burbano Diego Guillermo

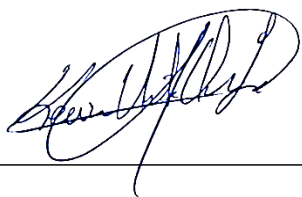
TUTOR

Tulcán, marzo de 2026

AUTORÍA DE TRABAJO

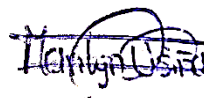
El presente Trabajo de Integración Curricular constituye un requisito previo para la obtención del título de Licenciados en la Carrera de administración pública de la Facultad De Comercio Internacional, Integración, Administración Y Economía Empresarial

Nosotros , Quizhpi López Kevin Vicente y Usiña Ponce Marilyn Rubí con cédula de identidad número 0401906292 y 0401955703 respectivamente declaramos que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que hemos llegado son de nuestra absoluta responsabilidad.



Quizhpi López Kevin Vicente

AUTOR



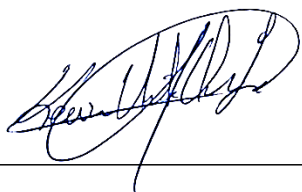
Usiña Ponce Marilyn Rubí

AUTORA

Tulcán, marzo de 2026

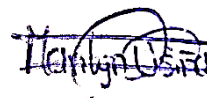
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Nosotras Quizhpi López Kevin Vicente y Usiña Ponce Marilyn Rubí declaramos ser autor de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "La digitalización en el GAD Municipal de Tulcán y su impacto en la mejora de los servicios públicos" y se exime expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



Quizhpi López Kevin Vicente

AUTOR



Usiña Ponce Marilyn Rubí

AUTORA

Tulcán, marzo de 2026

AGRADECIMIENTO

A Dios, por haber sido la fuente de fortaleza y claridad mental indispensables para transitar este trayecto académico. Su guía permitió transformar los desafíos en oportunidades de aprendizaje, otorgando la perseverancia necesaria para culminar con éxito esta etapa de formación superior.

Este logro se extiende, con especial gratitud, a mi familia; particularmente a mi madre, Esmeralda, y a mis hermanos, Jherry y Anderson, cuyo respaldo incondicional representó el motor principal en los momentos de mayor exigencia. Su paciencia, comprensión y motivación constituyeron el cimiento sobre el cual se edificaron los objetivos alcanzados durante la vida universitaria. En este mismo sentido, se reconoce el valioso aporte de Marilyn Usiña, amiga y compañera de investigación, por su compromiso durante el desarrollo del presente trabajo, así como de Sandy Yandún, por su valiosa amistad y acompañamiento permanente, los cuales resultaron significativos en la etapa final de este proceso.

De igual manera, se reconoce la valiosa labor de los docentes de la Carrera de Administración Pública de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, en especial la de mi tutor, MSc. Diego Almeida, cuya orientación y compromiso ético trascendieron la instrucción técnica, contribuyendo de manera decisiva a la formación de un criterio profesional sólido y a la consolidación de valores humanos que orientarán mi ejercicio profesional futuro. Las enseñanzas recibidas constituyen la base intelectual que hoy se materializa en este documento.

Kevin Vicente Quizhpi López

Agradezco a Dios, por sostenerme y darme fuerza en los momentos de mayor fragilidad y sobre todo por darme la fortaleza necesaria para culminar esta grandiosa etapa de mi vida.

A mis amados padres, Héctor Usiña y Cecilia Ponce, por su amor y apoyo incondicional, por cada palabra de aliento en los momentos difíciles, el valor de su esfuerzo, todo logro alcanzado también es suyo. A mis hermanos Estefanía, Jhonny, Stiven y Andrés, por sus palabras de aliento, en especial a mi hermano Andrés porque siempre ha estado para mí a pesar de los enojos y peleas ha sido quien me ha apoyado en todas mis decisiones al igual que ha compartido cada lágrima igual que cada risa, pero siempre a mi lado.

A mi tutor Magister Diego Almeida, por su paciencia, sus enseñanzas dentro del aula, por su guía académica y sobre todo sus valiosos aportes que hicieron posible este trabajo de investigación.

También agradezco a mi compañero Kevin Quizhpi por ser un amigo incondicional durante esta travesía, por apoyarme y ayudarme en todos mis problemas y ocurrencias, eternamente agradecida con este gran hombre y compañero.

Marilyn Rubí Usiña Ponce

DEDICATORIA

A Dios, por haber sido la fuente de fortaleza y claridad mental indispensables para transitar este trayecto académico. Su guía permitió transformar los desafíos en oportunidades de aprendizaje, otorgando la perseverancia necesaria para culminar con éxito esta etapa de formación superior.

Este logro se extiende, con especial gratitud, a mi familia; particularmente a mi madre, Esmeralda, y a mis hermanos, Jherry y Anderson, cuyo respaldo incondicional representó el motor principal en los momentos de mayor exigencia. Su paciencia, comprensión y motivación constituyeron el cimiento sobre el cual se edificaron los objetivos alcanzados durante la vida universitaria. En este mismo sentido, se reconoce el valioso aporte de Marilyn Usiña, amiga y compañera de investigación, por su compromiso durante el desarrollo del presente trabajo, así como de Sandy Yandún, por su valiosa amistad y acompañamiento permanente, los cuales resultaron significativos en la etapa final de este proceso.

De igual manera, se reconoce la valiosa labor de los docentes de la Carrera de Administración Pública de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, en especial la de mi tutor, MSc. Diego Almeida, cuya orientación y compromiso ético trascendieron la instrucción técnica, contribuyendo de manera decisiva a la formación de un criterio profesional sólido y a la consolidación de valores humanos que orientarán mi ejercicio profesional futuro. Las enseñanzas recibidas constituyen la base intelectual que hoy se materializa en este documento.

Kevin Vicente Quizhpi López

Agradezco a Dios, por sostenerme y darme fuerza en los momentos de mayor fragilidad y sobre todo por darme la fortaleza necesaria para culminar esta grandiosa etapa de mi vida.

A mis amados padres, Héctor Usiña y Cecilia Ponce, por su amor y apoyo incondicional, por cada palabra de aliento en los momentos difíciles, el valor de su esfuerzo, todo logro alcanzado también es suyo. A mis hermanos Estefania, Jhonny, Stiven y Andrés, por sus palabras de aliento, en especial a mi hermano Andrés porque siempre ha estado para mí a pesar de los enojos y peleas ha sido quien me ha apoyado en todas mis decisiones al igual que ha compartido cada lágrima igual que cada risa, pero siempre a mi lado.

A mi tutor Magister Diego Almeida, por su paciencia, sus enseñanzas dentro del aula, por su guía académica y sobre todo sus valiosos aportes que hicieron posible este trabajo de investigación.

También agradezco a mi compañero Kevin Quizhpi por ser un amigo incondicional durante esta travesía, por apoyarme y ayudarme en todos mis problemas y ocurrencias, eternamente agradecida con este gran hombre y compañero.

Marilyn Rubí Usiña Ponce

ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| RESUMEN | 13 |
| ABSTRACT | 14 |
| INTRODUCCIÓN | 15 |
| I. EL PROBLEMA | 16 |
| 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 16 |
| 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... | 18 |
| 1.3. JUSTIFICACIÓN | 18 |
| 1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN | 19 |
| 1.4.1. Objetivo General | 19 |
| 1.4.2. Objetivos Específicos | 19 |
| 1.4.3. Preguntas De Investigación..... | 19 |
| II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA | 20 |
| 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN | 20 |
| 2.2. MARCO TEÓRICO..... | 23 |
| 2.2.1 Teoría De La Gobernanza..... | 23 |
| 2.2.2 Teoría De La Innovación Pública | 25 |
| 2.2.3 Teoría Estructuralista | 26 |
| 2.2.4 Teoría Neo Institucionalismo | 27 |
| 2.2.5 Teoría De Servicio Público..... | 28 |
| 2.3 BASE CONCEPTUAL | 29 |
| 2.3.1 Gobernanza Digital | 29 |
| 2.3.2 Concepto De Digitalización..... | 29 |
| 2.3.2 Servicio Público | 32 |

| | |
|---|-----------|
| 2.3.3 Modelo Servqual..... | 33 |
| 2.4. MARCO LEGAL | 36 |
| 2.4.1 Constitución De La República Del Ecuador | 36 |
| 2.4.2 Ley Orgánica Para La Transformación Digital Y Audiovisual | 36 |
| 2.4.3 Ley Orgánica De Telecomunicaciones..... | 37 |
| 2.4.4 Reglamento De La Ley Orgánica Para La Transformación Digital Y Audiovisual | 37 |
| 2.4.5 Ley Orgánica De Gestión De Identidad Y Datos Civiles | 38 |
| 2.4.6 Ley Orgánica Del Sistema Nacional De Registro De Datos Públicos..... | 38 |
| 2.4.7. Ley Orgánica Para La Optimización Y Eficiencia De Trámites Administrativos | 38 |
| 2.4.8. Ley Orgánica De Protección De Datos Personales | 39 |
| 2.4.9 Código Orgánico De Planificación Y Finanzas Públicas | 39 |
| 2.4.10 Código De Organización Territorial, Autonomía Y Descentralización | 39 |
| 2.4.11 Acuerdo Ministerial No. 015-2019, Publicado En El Registro Oficial No. 69 De Fecha 28 De octubre De 2019 | 40 |
| 2.4.12 Estatuto Orgánico Funcional De Gestión Organizacional Por Procesos Del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal De Tulcán | 40 |
| III. METODOLOGÍA..... | 41 |
| 3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO | 41 |
| 3.1.1. Enfoque..... | 41 |
| 3.1.2. Tipo De Investigación | 42 |
| 3.2. IDEA A DEFENDER | 43 |
| 3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES | 43 |
| 3.4. MÉTODOS UTILIZADOS | 46 |

| | |
|--|-----------|
| 3.4.1.1 Método Deductivo | 46 |
| 3.4.1.2 Método Inductivo | 46 |
| 3.4.1.3 Método Analítico | 46 |
| 3.4.1.4 Método Sintético | 47 |
| 3.4.2 Técnicas | 47 |
| 3.4.2.1 Entrevista..... | 47 |
| 3.4.2.2 Encuesta | 47 |
| 3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO | 48 |
| 3.5.1 Población Y Muestra | 48 |
| IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 50 |
| 4.1. RESULTADOS..... | 50 |
| 4.2. DISCUSIÓN | 75 |
| V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 78 |
| 5.1. CONCLUSIONES..... | 78 |
| 5.2. RECOMENDACIONES | 79 |
| VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 81 |
| VII. ANEXOS | 87 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Constitución de la República del Ecuador..... | 36 |
| Tabla 2. Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual..... | 36 |
| Tabla 3. Ley Orgánica de Telecomunicaciones..... | 37 |
| Tabla 4. Reglamento de la Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual | 37 |
| Tabla 5. Ley Orgánica de Gestión de identidad y Datos Civiles..... | 38 |
| Tabla 6. Ley Orgánica del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos | 38 |
| Tabla 7. Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos | 38 |

| | |
|--|----|
| Tabla 8. Ley Orgánica de Protección de Datos Personales | 39 |
| Tabla 9. Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas..... | 39 |
| Tabla 10. Código de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización | 39 |
| Tabla 11. Acuerdo Ministerial No. 015-2019, publicado en el Registro Oficial No. 69 de fecha 28 de octubre de 2019..... | 40 |
| Tabla 12. Estatuto Orgánico Funcional de Gestión Organizacional por procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán..... | 40 |
| Tabla 13. Operacionalización de la variable Independiente | 44 |
| Tabla 14. Operacionalización de la variable dependiente | 45 |
| Tabla 15. Interpretación de respuestas entrevista 1 | 50 |
| Tabla 16. Interpretación de respuestas entrevista 2..... | 52 |
| Tabla 17. Interpretación de respuestas entrevista 3..... | 56 |
| Tabla 18. Interpretación de respuestas entrevista 4..... | 59 |
| Tabla 19. Estadísticas de Género | 61 |
| Tabla 20. Porcentaje de Género..... | 61 |
| Tabla 21. Estadísticas de edad..... | 62 |
| Tabla 22. Reducción del tiempo de atención en el GAD Municipal de Tulcán..... | 63 |
| Tabla 23. Porcentaje de personas que han experimentado interrupciones o lentitud en los servicios en línea del GAD Municipal..... | 64 |
| Tabla 24. Porcentaje de la fiabilidad en la calidad de los servicios públicos del GAD Municipal del Tulcán | 65 |
| Tabla 25. Percepción ciudadana con respecto a la conexión y compatibilidad entre instituciones..... | 66 |
| Tabla 26. Estadísticos de la seguridad digital..... | 67 |
| Tabla 27. Percepción ciudadana con respecto a la confianza en la información publicada..... | 68 |
| Tabla 28. Percepción ciudadana con respecto a la inclusión digital entre el GAD Municipal y la población | 69 |
| Tabla 29. Estadísticos la participación ciudadanía en entornos digitales | 70 |
| Tabla 30. Estadísticos de las nuevas tecnologías para el desarrollo sostenible de los servicios públicos | 71 |
| Tabla 31. Estadísticos de la capacidad de respuesta oportuna del GAD Municipal de Tulcán | 72 |
| Tabla 32. Estadísticos de la Empatía del GAD Municipal..... | 73 |

| | |
|---|----|
| Tabla 33. Estadísticos de la intangibilidad Las plataformas digitales ofrecidas por el GAD municipal | 74 |
|---|----|

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1. Dimensiones de la digitalización..... | 32 |
| Figura 2. Dimensiones de servicios públicos Modelo SERVQUAL..... | 35 |
| Figura 3. Escala de medición de Likert..... | 61 |
| Figura 4. Porcentaje del Género de personas encuestas..... | 62 |
| Figura 5. Porcentaje de edades de personas encuestadas | 63 |
| Figura 6. Porcentaje de la fiabilidad de la calidad de los servicios públicos del GAD Municipal del Tulcán | 64 |
| Figura 7. Porcentaje de personas que han experimentado interrupciones o lentitud en los servicios en línea del GAD Municipal..... | 65 |
| Figura 8. Porcentaje de personas que han realizado tramites en línea | 66 |
| Figura 9. Percepción ciudadana con respecto a la conexión y compatibilidad entre instituciones..... | 67 |
| Figura 10. Estadísticos de la seguridad digital en las plataformas digitales del GAD Municipal..... | 68 |
| Figura 11. Confianza ciudadana con respecto a la confianza en la información publicada..... | 69 |
| Figura 12. Percepción ciudadana con respecto a la inclusión digital entre el GAD Municipal y la población | 70 |
| Figura 13. Estadísticos de la participación ciudadanía en entornos digitales..... | 71 |
| Figura 14. Estadísticos de las nuevas tecnologías para el desarrollo sostenible de los servicios públicos | 72 |
| Figura 15. Estadísticos de la capacidad de respuesta oportuna por parte del GAD Municipal de Tulcán..... | 73 |
| Figura 16. Estadísticos de la Empatía del GAD Municipal | 74 |
| Figura 17. Estadísticos de la intangibilidad Las plataformas digitales ofrecidas por el GAD municipal | 75 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|--|----|
| Anexos 1. Certificado del abstract por parte de idiomas..... | 87 |
| Anexos 2. Formato de entrevista | 89 |
| Anexos 3. Formato de encuesta..... | 93 |
| Anexos 4. Evidencia de entrevistas y encuestas realizadas | 95 |

RESUMEN

Este trabajo de investigación aborda el tema de la digitalización en el GAD Municipal de Tulcán y su impacto en la mejora de los servicios públicos durante el año 2024. En la modernización de la administración pública se hace uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, por ende el principal objetivo de la investigación fue determinar cómo los procesos de digitalización influyen en la eficiencia, accesibilidad y calidad de los servicios públicos desde la perspectiva tanto institucional como ciudadana. En la investigación se adoptó un enfoque mixto, con alcance exploratorio y descriptivo, con un diseño no experimental y transversal; aplicando entrevistas a autoridades y funcionarios del municipio de Tulcán, además se realizaron encuestas a usuarios de los servicios públicos, también se midieron los aspectos de calidad haciendo uso de modelo SERVQUAL. Los hallazgos indican que la digitalización ayuda a disminuir los tiempos de atención, potencia la capacidad de respuesta de la institución y consigo mejorar la capacidad de respuesta y mejorar la eficiencia administrativa, no obstante, siguen existiendo dificultades vinculadas a la infraestructura tecnológica, interoperabilidad institucional, inclusión digital, y confianza en la seguridad de la información. Se concluye que la digitalización es un pilar fundamental para la mejora de los servicios públicos, aunque su consolidación demanda planificación estratégica, inversión tecnológica continua, formación del personal de talento humano y políticas de inclusión digital que estén orientadas a garantizar el acceso equitativo a servicios de mayor calidad para la ciudadanía.

Palabras Claves: digitalización; servicios públicos; calidad de servicios; brechas digitales; transformación digital.

ABSTRACT

This research addresses the topic of digitization in the Municipal GAD of Tulcán and its impact on improving public services during the year 2024. Information and Communication Technologies are used in the modernization of public administration, therefore the main objective of the research was to determine how digitization processes influence the efficiency, accessibility, and quality of public services from both an institutional and citizen perspective. The research adopted a mixed approach, with an exploratory and descriptive scope, using a non-experimental and cross-sectional design. Interviews were conducted with authorities and officials from the municipality of Tulcán, surveys were carried out with users of public services, and quality aspects were measured using the SERVQUAL model. The findings indicate that digitization helps reduce response times, enhances the institution's responsiveness, and thereby improves administrative efficiency. However, difficulties remain in relation to technological infrastructure, institutional interoperability, digital inclusion, and confidence in information security. It is concluded that digitization is a fundamental pillar for improving public services, although its consolidation requires strategic planning, continuous technological investment, training of human resources, and digital inclusion policies aimed at ensuring equitable access to higher quality services for citizens.

Keywords: digitization; public services; service quality; digital divides; digital transformation

INTRODUCCIÓN

La digitalización en los servicios públicos se ha convertido en una pilar fundamental y estratégico que se encarga de mejorar la eficiencia administrativa, y a la vez mejora la calidad de los servicios dirigidos a la ciudadanía. En el entorno del GAD Municipal de Tulcán, incorporar la digitalización implica adoptar herramientas tecnológicas, además reorganizar los procesos administrativos para fortalecer las capacidades del talento humano para accionar de manera oportuna a las demandas de la sociedad. Existen avances normativos y tecnológicos, sin embargo, siguen existiendo brechas en la implementación de la digitalización a nivel local, reflejadas en limitaciones de infraestructura tecnológica, débil integración de los sistemas administrativos, y disparidad en el desarrollo de competencias digitales en los servidores públicos. Bajo estas condiciones existe la incidencia en la eficiencia de la gestión pública y consiguiente en la calidad de la prestación de servicios públicos.

Bajo este contexto, la presente investigación tiene como objetivo analizar la implementación de la digitalización en el GAD Municipal de Tulcán, y su impacto en la mejora de los servicios públicos. Para su desarrollo se asume un enfoque mixto. Los resultados del estudio permiten identificar el nivel de desarrollo de la digitalización y la relación con el desempleo institucional, identificando fortalezas, limitaciones, y oportunidades de mejora en la digitalización. Partiendo de los hallazgos, la investigación contribuye con elementos teóricos y empíricos que contribuyen a la discusión sobre la digitalización y su impacto en los servicios públicos.

I. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Si bien es cierto, el rápido progreso de la globalización y la evolución de la sociedad en el entorno digital requieren que el Estado adopte un enfoque dinámico, eficaz y orientado hacia la implementación intensiva de herramientas de gobierno electrónico en los procesos de modernización de la administración pública.

En los últimos diez años, la digitalización en América Latina ha mostrado un avance significativo, asociado a una sociedad orientada al conocimiento. Este proceso se sustenta en la incorporación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) como un elemento clave para impulsar la transformación digital del sector público, mejorar los procesos administrativos y elevar los niveles de eficiencia en la gestión estatal. La adopción de herramientas digitales no solo favorece la modernización de las estructuras administrativas, sino que también permite ampliar y agilizar el acceso de la ciudadanía a los servicios públicos, contribuyendo al fortalecimiento del vínculo entre el Estado y la sociedad. En este sentido, la digitalización se posiciona como un componente fundamental para optimizar la eficiencia operativa, al facilitar la simplificación de trámites y promover mayores niveles de transparencia en la administración pública (Naser & Concha, 2011). Sin embargo, pese a los avances alcanzados en materia de digitalización gubernamental, su implementación en el ámbito local continúa siendo desigual. Esta situación evidencia una brecha estructural entre las capacidades institucionales y las crecientes demandas ciudadanas, lo que pone de manifiesto la necesidad de diseñar e implementar estrategias integrales orientadas a garantizar un acceso equitativo y un uso efectivo de las TIC dentro de la gestión pública (Rodríguez & Gómez, 2019).

La ausencia de estrategias integrales orientadas a promover la participación ciudadana y la colaboración en el proceso de formulación de políticas públicas constituye un desafío recurrente en diversos países de América Latina (OCDE, 2015). Esta problemática se ve profundizada por los elevados niveles de percepción de corrupción existentes en la región, donde el puntaje promedio alcanza los 43 sobre 100, lo que evidencia una marcada desconfianza de la ciudadanía hacia las instituciones gubernamentales (Transparencia Internacional, 2021).

En el contexto nacional, el gobierno abierto en Ecuador enfrenta múltiples limitaciones que dificultan su aplicación efectiva. Entre los principales obstáculos se encuentran la insuficiente infraestructura tecnológica y la persistente brecha digital, factores que restringen el acceso a la información pública y limitan la participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones (Criado, 2016). Asimismo, a partir de la pandemia, se ha puesto de manifiesto la necesidad de una adaptación sostenida a la virtualidad, lo cual ha generado retos relacionados con la coordinación interinstitucional y la sostenibilidad de los compromisos asumidos en materia de gobierno abierto (Gobierno Abierto Ecuador, 2023). En este escenario, el fortalecimiento institucional y la articulación entre los distintos sectores de la sociedad se consolidan como elementos indispensables, aunque su concreción continúa representando un desafío para el país.

A nivel local, los municipios ecuatorianos enfrentan dificultades significativas para avanzar en la implementación del gobierno digital. De acuerdo con Agurto Gómez y Torres Vargas (2024), la limitada infraestructura tecnológica y la escasez de recursos financieros constituyen barreras centrales que restringen la incorporación efectiva de herramientas digitales orientadas a la mejora de los servicios públicos. A ello se suma la brecha digital y la insuficiente capacitación del personal municipal, aspectos que afectan negativamente la digitalización de trámites y servicios, así como la inclusión social y la eficiencia administrativa (Criado, 2016). Además, la ausencia de estrategias integrales y planes estructurados de gobierno electrónico en la mayoría de los municipios limita su capacidad para ofrecer servicios digitales accesibles, eficientes y orientados a las necesidades ciudadanas (MINTEL, 2022).

En el caso específico de Tulcán, la mejora de los servicios públicos digitales demanda una mayor inversión en infraestructura tecnológica y en sistemas de información que permitan optimizar la gestión municipal. La inexistencia de un plan formal de implementación de gobierno electrónico representa una limitación relevante, dado que gran parte de los municipios carece de un enfoque integral para la digitalización de trámites y servicios públicos (Agurto Gómez & Torres Vargas, 2024). En este contexto, la cooperación interinstitucional con actores locales y organizaciones de la sociedad civil resulta fundamental para el desarrollo de soluciones innovadoras orientadas a elevar la calidad de los servicios. Tal como señala el Observatorio de la Función Pública (2022), la certificación de la calidad del servicio público y el fortalecimiento de la transparencia en la gestión son aspectos clave para garantizar

que los servicios respondan adecuadamente a las necesidades de la población, promoviendo mayores niveles de eficiencia y eficacia. Esto supone la incorporación estratégica de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), con el fin de facilitar la interacción entre el gobierno y la ciudadanía y consolidar estándares de calidad, excelencia y transparencia en la provisión de servicios públicos (Criado, 2016).

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera la digitalización implementada por el GAD Municipal de Tulcán incide en la mejora de los servicios públicos durante el año 2024, considerando las brechas existentes, la participación ciudadana y la percepción de la calidad del servicio?

1.3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación, titulada "La digitalización en el GAD Municipal de Tulcán y su impacto en la mejora de los servicios públicos", se justifica por la creciente relevancia de la digitalización como un instrumento estratégico para modernizar la administración pública, especialmente en el ámbito municipal, donde los servicios públicos constituyen un pilar fundamental para el bienestar social. En el contexto del GAD Municipal de Tulcán, la adopción de tecnologías digitales representa una oportunidad clave para optimizar los procesos administrativos, incrementar la eficiencia en la prestación de servicios y fortalecer la relación entre la institución y la ciudadanía. En este sentido, el estudio se sustenta en la necesidad de analizar cómo los procesos de digitalización implementados por el GAD inciden en la calidad, accesibilidad y transparencia de los servicios públicos, dentro de un entorno caracterizado por limitaciones presupuestarias, crecientes demandas ciudadanas y la urgencia de alinearse con estándares globales de gobernanza digital.

Desde una perspectiva académica, la investigación contribuirá al fortalecimiento del conocimiento sobre la digitalización en los gobiernos locales, un campo de interés para disciplinas como la administración pública, la gestión tecnológica y las políticas públicas. A nivel local, el análisis del caso del cantón Tulcán permitirá identificar fortalezas, desafíos y oportunidades de mejora en la implementación de soluciones digitales, generando evidencia empírica que pueda servir como referencia para otros municipios con características y problemáticas similares. Por otra parte, el estudio responde a una clara pertinencia social, al enfocarse en el fortalecimiento de los servicios públicos en una ciudad fronteriza como Tulcán, cuya

dinámica socioeconómica demanda respuestas oportunas, eficientes y articuladas por parte de la administración municipal.

En el ámbito metodológico, la investigación se desarrollará a partir de un enfoque mixto, que combinará el análisis de indicadores de desempeño de los servicios públicos, entrevistas al alcalde, concejal y funcionarios del GAD Municipal, así como encuestas dirigidas a los usuarios de los servicios públicos del cantón Tulcán. Este enfoque permitirá obtener una visión integral del impacto de la digitalización desde las perspectivas institucional y ciudadana.

Finalmente, los resultados esperados no solo contribuirán al debate académico sobre la digitalización en el sector público, sino que también ofrecerán recomendaciones prácticas orientadas a la toma de decisiones en el GAD Municipal de Tulcán, promoviendo una gestión más eficiente, inclusiva y alineada con las necesidades de la población. Asimismo, el estudio aportará al desarrollo de marcos teóricos sobre la transformación digital en el sector público y permitirá generar hipótesis para futuras investigaciones relacionadas con la gestión pública local en entornos digitales.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Analizar la digitalización en el GAD Municipal de Tulcán y su impacto en la mejora de los servicios públicos periodo 2024

1.4.2. Objetivos Específicos

- Describir la digitalización en el GAD Municipal de Tulcán
- Comprobar cómo influye la percepción ciudadana en la prestación de los servicios públicos.
- Identificar qué relación tiene la digitalización y la prestación de servicios públicos

1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cómo es el proceso de implementación de la digitalización en el GAD Municipal de Tulcán?
- ¿Cómo influye la digitalización en la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos ofrecidos por el GAD Municipal de Tulcán?
- ¿Cómo incide la relación entre digitalización en la prestación de servicios públicos y la opinión de la ciudadanía del cantón Tulcán?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Chimba et al. (2020) desarrollaron el estudio titulado “La transformación digital en la administración pública y su impacto en la calidad de los servicios públicos”, en el cual analizaron el papel de la digitalización como un factor determinante para mejorar la eficiencia, la transparencia y la accesibilidad de los servicios públicos en el contexto ecuatoriano. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, apoyado en la aplicación de la técnica Delphi y el análisis factorial mediante el software SPSS (versión 22), alcanzando niveles adecuados de confiabilidad, con un coeficiente alfa de Cronbach de 0.84 y un índice KMO de 0.78. El estudio se respaldó además en una revisión bibliográfica de fuentes especializadas, entre ellas documentos de la CEPAL y literatura académica indexada.

El análisis se estructuró a partir de diversas dimensiones relacionadas con los procesos administrativos, las políticas públicas, la reestructuración institucional y la incorporación de tecnologías para la transmisión e integración de datos, así como aspectos vinculados al desempeño, capacitación y funciones de los servidores públicos. La muestra estuvo conformada por 43 expertos pertenecientes a consejos administrativos de la provincia de Los Ríos y estudiantes del programa de Administración Pública. Los resultados evidenciaron que la transformación digital contribuye a la reducción de los tiempos de atención, al fortalecimiento de la transparencia institucional y al aumento de la confianza ciudadana; no obstante, también se identificaron desigualdades significativas en la disponibilidad de infraestructura digital, particularmente en zonas rurales. Las conclusiones destacan que la transformación digital debe concebirse como un proceso continuo de carácter social y cultural, que exige el fortalecimiento del ecosistema digital, la capacitación permanente del talento humano y la ampliación de la infraestructura tecnológica para responder de manera segura y eficiente a las necesidades de la ciudadanía.

Este antecedente resulta relevante para la presente investigación, ya que aporta un marco analítico basado en tres ejes fundamentales procesos, tecnologías y servidores públicos que permite estructurar el análisis sobre cómo un GAD municipal optimiza sus trámites, implementa herramientas digitales y desarrolla capacidades institucionales. Asimismo, los hallazgos relacionados con la reducción de tiempos y el

incremento de la transparencia constituyen un referente útil para anticipar impactos positivos en el cantón Tulcán, como el aumento de la satisfacción ciudadana.

Por su parte, Galindo Pasache et al. (2024) realizaron el estudio titulado "Eficiencia de los servicios públicos en el contexto de la creciente digitalización", cuyo objetivo fue evaluar la percepción de los usuarios respecto a la eficiencia de los servicios públicos digitalizados, con énfasis en la satisfacción, la identificación de áreas de desempeño eficiente y el análisis de los factores que influyen en la experiencia del usuario. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo y descriptivo, utilizando un cuestionario estructurado con escala Likert de cinco puntos, cuya validez fue evaluada por expertos y cuya confiabilidad alcanzó un alfa de Cronbach de 0.87.

Las dimensiones analizadas incluyeron la rapidez del servicio, la facilidad de uso, la accesibilidad, la transparencia y la seguridad de la información. La población estuvo conformada por usuarios de servicios públicos digitalizados en Lima, Perú, de la cual se seleccionó una muestra representativa de 400 participantes mediante un muestreo aleatorio estratificado. Los resultados reflejaron una valoración mayoritariamente positiva en términos de rapidez y accesibilidad, con niveles de aceptación del 65 % y 70 %, respectivamente. Sin embargo, aspectos como la facilidad de uso, la transparencia y la seguridad de los datos obtuvieron valoraciones moderadas, lo que evidenció oportunidades de mejora y una variabilidad significativa en las percepciones de los usuarios. Las conclusiones subrayan la necesidad de optimizar la usabilidad de las plataformas digitales y de fortalecer las políticas de transparencia y protección de datos, a fin de consolidar una administración pública más eficiente y centrada en el ciudadano.

Este estudio aporta insumos relevantes para la presente investigación, al confirmar que el análisis del impacto de la digitalización sobre la eficiencia de los servicios públicos constituye una línea de investigación vigente y pertinente. Además, proporciona dimensiones de análisis validadas rapidez, facilidad de uso, accesibilidad, transparencia y seguridad de la información que pueden ser adaptadas al contexto del GAD Municipal de Tulcán. De igual forma, ofrece una referencia metodológica sólida para el diseño del instrumento de recolección de datos y permite establecer comparaciones analíticas con los resultados que se obtengan en el ámbito local.

Asimismo, Aliaga Pizarro (2022) presentó la tesis titulada "Transformación digital y gobierno: propuesta de programa de mejoramiento de gestión para el sector público", cuyo objetivo fue diseñar un Programa de Mejora de la Gestión orientado a fortalecer la transformación digital del sector público chileno, en concordancia con las recomendaciones del Índice de Gobierno Digital de la OCDE. El estudio adoptó un enfoque cualitativo, de carácter no experimental, combinando la revisión documental con entrevistas semiestructuradas dirigidas a expertos del sector público. El análisis se sustentó en el marco conceptual del Digital Government Index (DGI) de la OCDE, el cual evalúa seis dimensiones: digital por defecto, gobierno basado en datos, gobierno de plataformas, apertura por defecto, enfoque en el usuario y proactividad. La muestra fue seleccionada de manera intencional e incluyó a quince altos funcionarios públicos pertenecientes a ministerios y unidades de gobierno electrónico, entrevistados durante el año 2021. Los resultados evidenciaron brechas significativas en la gobernanza de datos y en la prestación de servicios, situando a Chile por debajo del promedio de la OCDE en las dimensiones relacionadas con el enfoque al usuario y la proactividad. El programa propuesto se estructuró en cuatro pilares: provisión de herramientas digitales, uso estratégico de datos, gestión de proyectos de tecnologías de la información y fortalecimiento de las habilidades digitales del personal, incorporando además objetivos multianuales e incentivos financieros. Las conclusiones resaltan la insuficiencia de inversiones sostenidas en infraestructura digital, la limitada coordinación interinstitucional y la necesidad de fortalecer las capacidades para superar barreras estructurales como las desigualdades territoriales y la baja penetración de internet.

Este antecedente es pertinente para la presente investigación, ya que permite identificar brechas entre los objetivos declarados de la digitalización y su implementación real en la gestión pública, situación comparable al contexto del GAD Municipal de Tulcán. Asimismo, destaca la relevancia del uso de datos, la disponibilidad de herramientas digitales y la capacitación del talento humano como factores clave para la mejora de los servicios públicos.

Finalmente, Carlosama Ceballos y Roldán (2024) desarrollaron la investigación titulada "El gobierno electrónico y su incidencia en la prestación de servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San Pedro de Huaca", cuyo propósito fue analizar los efectos de la implementación de herramientas de gobierno electrónico en la calidad y eficiencia de los servicios públicos del GAD Municipal de

dicho cantón. El estudio se basó en un enfoque de métodos mixtos, combinando el análisis cuantitativo de indicadores de desempeño con técnicas cualitativas, como entrevistas a funcionarios y ciudadanos, para conocer sus percepciones sobre la adopción del gobierno electrónico.

El modelo analítico consideró dimensiones clásicas del gobierno electrónico, entre ellas la accesibilidad, la transparencia, la interoperabilidad y la participación ciudadana. La población de estudio incluyó a ciudadanos y servidores públicos del cantón, con una muestra aproximada de siete mil habitantes. Los resultados evidenciaron un avance limitado en la digitalización de los servicios, restringido principalmente a un sitio web con información desactualizada y de difícil acceso, así como una baja participación ciudadana en los servicios digitales. Las conclusiones enfatizan la necesidad de fortalecer la infraestructura tecnológica y la capacitación en tecnologías de la información, como condiciones indispensables para incrementar la participación ciudadana y mejorar el aprovechamiento de los recursos del gobierno electrónico, contribuyendo al desarrollo sostenido del cantón. Este estudio constituye un antecedente directo para la presente investigación, al permitir comprender cómo la digitalización influye en la eficiencia, la transparencia y la satisfacción ciudadana en el ámbito municipal. Sus aportes teóricos y empíricos facilitan el análisis de la realidad del GAD Municipal de Tulcán, particularmente en lo relacionado con la optimización de trámites, la adopción de tecnologías digitales y el fortalecimiento de las capacidades del personal municipal.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1 Teoría De La Gobernanza

La teoría de la gobernanza emerge como una respuesta a las limitaciones del modelo tradicional de gobierno, especialmente ante los cuestionamientos sobre su legitimidad y capacidad de respuesta frente a las crecientes demandas sociales a finales del siglo XX. En este contexto, se evidenció que la estructura jerárquica del Estado resultaba insuficiente para gestionar problemas públicos cada vez más complejos, diversos y dinámicos (Stoker, como se cita en Porras, 2007). Esta situación impulsó la búsqueda de nuevos enfoques que permitieran comprender y mejorar la acción pública más allá de los esquemas clásicos de autoridad vertical.

durante la década de los noventa, la gobernanza adquirió mayor relevancia teórica y práctica al reconocerse que la formulación de decisiones públicas y la provisión de bienes y servicios no dependen exclusivamente del Estado, sino que requieren la

interacción y cooperación de múltiples actores, entre ellos el sector privado y la sociedad civil (Aguilar, 2008; Mayntz, 2006). Desde esta perspectiva, el gobierno deja de ser el único centro de decisión y se transforma en un actor más dentro de una red de relaciones interdependientes.

Diversos autores contribuyeron de manera significativa a la consolidación de esta teoría. Oliver Williamson (1979) introdujo el análisis de los costos de transacción y las distintas formas de organización como elementos clave para comprender la coordinación entre actores. Posteriormente, Rosenau y Czempiel (1992) ampliaron el enfoque hacia la gobernanza global, destacando la ausencia de una autoridad central única en los procesos internacionales. Asimismo, Jan Kooiman (1993) profundizó en la idea de que la gobernanza es el resultado de la interacción constante entre actores públicos y privados, enfatizando la complejidad y pluralidad de los sistemas de decisión (Mayntz, como se cita en Aguilar, 2008).

En este sentido, la gobernanza se consolida como un enfoque que concibe la gestión pública como un proceso compartido, en el que los problemas colectivos se abordan de manera más efectiva mediante la colaboración, la coordinación en redes y la corresponsabilidad entre el Estado, la sociedad civil y el sector privado (Pierre & Peters, 2000). Este planteamiento implica una redefinición del rol del Estado, que pasa de ser un ente controlador a desempeñar funciones de articulación, facilitación y regulación.

Desde el ámbito de la administración pública, la gobernanza se configura como un nuevo paradigma que transforma la manera de entender la organización y conducción de las sociedades contemporáneas. Bajo este enfoque, la acción pública se concibe como un proceso dinámico de interacción entre diversos actores sociales, orientado a la construcción colectiva de decisiones públicas y a la generación de soluciones más legítimas y eficaces frente a los problemas sociales (Aguilar, 2011). La participación activa de la ciudadanía y de otros actores sociales permite incorporar experiencias, conocimientos y perspectivas diversas en la definición de objetivos y metas vinculadas al bienestar social.

De forma complementaria, la gobernanza puede entenderse como el conjunto de interacciones que se producen entre los actores involucrados en la toma de decisiones, la implementación y la evaluación de asuntos de interés público. Estas interacciones se desarrollan en un entorno donde coexisten dinámicas de cooperación y competencia, reguladas tanto por normas formales como informales,

e incluyen a la ciudadanía a través de múltiples formas de organización, ya sean permanentes, temporales o espontáneas (Whittingham Munévar, como se cita en Naser, 2021, p. 14).

2.2.2 Teoría De La Innovación Pública

La teoría de la innovación pública se orienta al análisis de los procesos mediante los cuales el sector público introduce y aplica cambios significativos en la provisión de servicios y en su forma de operar, con el propósito de dar respuesta a problemas sociales relevantes y atender de manera más efectiva las necesidades y expectativas de la ciudadanía. Este enfoque reconoce que la innovación en el ámbito estatal no surge de manera espontánea, sino que se construye a partir del aprovechamiento de las capacidades institucionales, los recursos disponibles y el contexto social en el que actúan las organizaciones públicas (Laboratorios de innovación pública en la administración pública en América Latina, 2004).

Desde esta perspectiva, Hartley et al. (2013) sostienen que la innovación pública se fundamenta en la colaboración entre actores del sector público, el sector privado y la ciudadanía, quienes participan de forma conjunta en la creación de soluciones sostenibles para los problemas públicos. En este sentido, la innovación no se limita únicamente a la incorporación de nuevas tecnologías, sino que implica también la transformación de los procesos organizativos, la redefinición de prácticas institucionales y la promoción de una cultura orientada a la experimentación y al aprendizaje continuo.

Un ejemplo de estos enfoques innovadores lo constituyen los laboratorios de innovación pública, los cuales permiten diseñar, probar y ajustar soluciones en entornos controlados antes de su implementación a mayor escala. De acuerdo con Tõnurist et al. (2017), estos espacios facilitan la experimentación, reducen los riesgos asociados a la innovación y favorecen la generación de políticas y servicios más adaptados a las necesidades reales de la población.

En la práctica, la innovación pública enfrenta el desafío de equilibrar la creatividad y la flexibilidad con los principios de rendición de cuentas y control propios de las administraciones públicas tradicionales. Al respecto, Sørensen y Torfing (2011) señalan que los procesos de innovación tienen mayores probabilidades de éxito cuando las instituciones públicas adoptan esquemas de gobernanza en red, los cuales promueven la cooperación intersectorial, el intercambio de conocimientos y la corresponsabilidad entre los distintos actores involucrados.

Asimismo, la digitalización ha potenciado nuevas formas de innovación en el sector público, particularmente a través del desarrollo de plataformas digitales y sistemas de datos abiertos que favorecen la transparencia, el acceso a la información y la participación ciudadana. Según Janssen et al. (2012), estas herramientas digitales no solo fortalecen la confianza en las instituciones públicas, sino que también amplían las oportunidades para que la ciudadanía participe activamente en la generación de soluciones innovadoras a los problemas colectivos.

2.2.3 Teoría Estructuralista

La teoría estructuralista se configura como una corriente de pensamiento orientada a comprender los fenómenos sociales y organizacionales a partir del análisis de las estructuras que los sustentan y les otorgan coherencia. Este enfoque sostiene que los comportamientos y resultados organizacionales no pueden explicarse únicamente desde las acciones individuales, sino que responden a un entramado de relaciones, normas y patrones que condicionan el funcionamiento del sistema en su conjunto. En este sentido, Rodríguez y Opazo (2021) señalan que el estructuralismo tiene sus orígenes en los aportes de Ferdinand de Saussure a la lingüística a inicios del siglo XX, quien propuso el análisis de los sistemas de signos como estructuras relacionales interdependientes.

A partir de estos fundamentos, el estructuralismo se desarrolló como una postura crítica frente a enfoques como el positivismo y el funcionalismo, al plantear una forma de análisis que privilegia las relaciones internas de los sistemas sobre el estudio aislado de sus componentes. Esta perspectiva permitió ampliar el campo de análisis hacia una comprensión más profunda de las dinámicas organizacionales, incorporando tanto los elementos formales como los informales que influyen en la toma de decisiones y en el comportamiento institucional.

De acuerdo con Pérez y González (2022), la vigencia del estructuralismo radica en su capacidad para integrar aportes de distintas disciplinas, como la antropología, la sociología y la teoría de sistemas, lo que ha dado lugar a un marco conceptual sólido para el análisis organizacional. Desde esta visión, las organizaciones son entendidas como estructuras complejas en las que coexisten normas formales, jerarquías y procedimientos, junto con dinámicas sociales, relaciones informales y patrones de interacción que influyen de manera significativa en su desempeño.

Del mismo modo Mintzberg (2000) destaca que la teoría estructuralista pone énfasis en la interdependencia entre la organización y su entorno, al señalar que las

decisiones organizacionales deben responder a factores externos como el mercado, la tecnología y los marcos regulatorios. Esta concepción permite comprender a la organización como un sistema abierto, en constante transformación, donde la capacidad de adaptación a los cambios del entorno resulta fundamental para alcanzar niveles adecuados de eficiencia y sostenibilidad.

En conjunto, la teoría estructuralista ofrece una perspectiva holística para el análisis de las organizaciones, al articular la estructura interna con las influencias externas que condicionan su funcionamiento. Este enfoque resulta especialmente útil para el estudio de instituciones públicas, ya que permite analizar cómo los cambios en el entorno como la digitalización y las demandas ciudadanas inciden en la estructura organizativa y en la capacidad de gestión de las entidades públicas.

2.2.4 Teoría Neo Institucionalismo

El neo institucionalismo se consolida como una perspectiva clave dentro de las ciencias sociales al proponer una interpretación renovada sobre la forma en que las instituciones influyen en el comportamiento social, político y económico. Esta corriente retoma postulados de la economía política neoclásica, pero incorpora un análisis crítico orientado a comprender los costos asociados a las transacciones y el papel que desempeñan las reglas, tanto formales como informales, en la regulación de las interacciones humanas (SciELO México, 2008).

Uno de sus principales referentes, Douglass North, define a las instituciones como "las reglas del juego en una sociedad", destacando que estas estructuras normativas organizan y limitan la acción humana con el fin de reducir la incertidumbre y los costos derivados de las relaciones sociales y económicas (North, 1990, como se cita en FLACSO Andes, 2011). Desde esta perspectiva, las instituciones no solo establecen incentivos y restricciones, sino que también influyen en la configuración de las preferencias y comportamientos individuales. Los actores sociales actúan dentro de marcos normativos que han sido internalizados a través de procesos históricos y sociales, lo que condiciona sus decisiones y formas de interacción (March & Olsen, 1995, como se cita en FLACSO Andes, 2011).

Este enfoque reconoce que las estructuras institucionales no operan en escenarios ideales ni garantizan automáticamente el bienestar colectivo. Por el contrario, acepta la existencia de conflictos de intereses, conductas oportunistas y asimetrías de poder, por lo que plantea la necesidad de diseñar instituciones capaces de

mitigar estos problemas y de contribuir a la estabilidad del orden social y económico (Ayala, 1999; Pérez & Valencia, 2004).

Dentro del neo institucionalismo se identifican diversos enfoques analíticos, entre ellos el normativo, el de elección racional, el histórico y el organizacional, los cuales difieren en su manera de comprender el rol de las instituciones y las preferencias de los actores sociales (Ramió & Salvador, como se cita en FLACSO Andes, 2011). No obstante, todos coinciden en que las instituciones actúan como actores colectivos con cierto grado de autonomía, influyendo de manera decisiva en las opciones disponibles y en la forma en que los individuos interpretan la realidad social (March & Olsen, 1984, 1995).

2.2.5 Teoría De Servicio Público

La teoría del servicio público parte de la premisa de que el Estado tiene la responsabilidad de garantizar la satisfacción de las necesidades colectivas mediante la provisión de servicios esenciales para la sociedad (Fernández, s.f.; Duguit, 1921). Este enfoque redefine la función estatal, alejándola de una concepción centrada exclusivamente en el poder y la soberanía, para orientarla hacia la cooperación social y el cumplimiento de fines públicos vinculados al bienestar común (Camargo, 2013).

En cuanto a su desarrollo histórico, la noción de servicio público surge en Francia a finales del siglo XIX y comienzos del siglo XX, consolidándose como una actividad que debe ser regulada, asegurada y supervisada por el Estado debido a su carácter indispensable para la cohesión y la interdependencia social (Duguit, 1921, como se cita en SciELO Colombia, 2011). Desde esta perspectiva, el servicio público no se limita a una prestación de carácter técnico, sino que constituye una función sujeta a un régimen jurídico especial, diferenciándose del derecho común por su naturaleza excepcional y su estrecha vinculación con el interés general (Fernández, s.f.; Gordillo, s.f.).

Este planteamiento implica un cambio sustancial en la concepción del Estado y del derecho público, ya que el Estado deja de entenderse como un ente de poder absoluto para asumirse como un gestor y garante de los servicios públicos, actuando en función de las necesidades de la sociedad y no como una autoridad dominante sobre ella (Camargo, 2013). Desde esta óptica, también se cuestiona la noción tradicional de la propiedad privada como un derecho irrestricto, proponiendo en su

lugar una visión solidaria que reconoce la función social de los bienes y servicios en beneficio del interés colectivo (Camargo, 2013).

Desde otro enfoque, la teoría del servicio público justifica la actuación de la administración pública bajo un régimen jurídico especial que le confiere facultades excepcionales para asegurar la continuidad, regularidad y calidad de los servicios, así como para proteger el interés público frente a posibles fallas del mercado o prácticas abusivas (Gordillo, s.f.; Fernández, s.f.). Este marco resulta especialmente relevante para el análisis de los servicios públicos en contextos municipales, donde la eficiencia, la equidad y la calidad en la prestación de servicios constituyen elementos centrales de la gestión pública.

2.3 Base Conceptual

2.3.1 Gobernanza Digital

De acuerdo con Welchman (2015), la gobernanza digital puede entenderse como un marco orientado a delimitar responsabilidades, funciones y niveles de autoridad en los procesos de toma de decisiones dentro de una organización, abarcando tanto sus sitios web como plataformas móviles, canales sociales y cualquier otro producto o servicio habilitado por Internet y la web (p. 3). La incorporación de este enfoque tecnológico favorece una gestión articulada, transparente y eficiente, al tiempo que garantiza la participación activa y equitativa de los distintos actores sociales. De igual manera, permite optimizar el uso de los recursos digitales en las organizaciones, alineándolos con los objetivos estratégicos institucionales y fortaleciendo su valor en el entorno digital.

Desde la perspectiva del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD, 2022), las plataformas digitales desempeñan un papel fundamental en el empoderamiento ciudadano, ya que facilitan el acceso a la información y a redes de alcance global, promoviendo prácticas de rendición de cuentas, transparencia, responsabilidad e inclusión social mediante el uso de herramientas digitales. Esta visión implica la adopción de tecnologías que fortalecen los procesos de comunicación, colaboración y toma de decisiones entre el Estado, la sociedad civil y el sector privado, contribuyendo a la construcción de un entorno participativo que refuerza la transparencia y la confianza entre los actores involucrados

2.3.2 Concepto De Digitalización

Para las organizaciones, el término digitalización significa adaptación y transformación con la tecnología, oportunidad, competitividad, flexibilidad,

crecimiento, innovación, liderazgo, personalización y adaptación a los clientes y a sus nuevas demandas y expectativas (Cámara de España, 2019, párr. 1)

2.3.2.1 Dimensiones De La Digitalización

Conectividad Y Servicios De Telecomunicaciones

De acuerdo con la Agenda de Transformación Digital del Ecuador 2022–2025, la política nacional en materia de telecomunicaciones se orienta a la actualización de la infraestructura de banda ancha de alta capacidad, priorizando la atracción de inversión privada y el fortalecimiento de la competencia en el sector. El propósito principal es garantizar el acceso universal a los servicios de conectividad, asegurando condiciones de calidad y asequibilidad, con especial atención a los territorios históricamente rezagados o en situación de vulnerabilidad. Para alcanzar estos objetivos, se plantea una gestión estratégica y eficiente del espectro radioeléctrico que permita la incorporación de nuevas tecnologías, junto con el respaldo a iniciativas de redes comunitarias. En conjunto, estas acciones buscan consolidar un ecosistema digital sólido que contribuya al desarrollo económico y social, así como a la disminución progresiva de la brecha digital a nivel nacional (Agenda de Transformación Digital del Ecuador, 2022–2025).

Sistemas De Información

Esta dimensión se enfoca en el fortalecimiento de la industria nacional de software mediante el impulso a soluciones tecnológicas que cumplan con estándares internacionales de calidad, favoreciendo tanto su adopción en el mercado interno como la exportación de servicios TIC. Dicho proceso se complementa con la promoción de tecnologías innovadoras orientadas a la automatización de procesos productivos y administrativos. Paralelamente, el Estado asume el compromiso de modernizar su propia infraestructura tecnológica con el fin de mejorar la eficiencia y calidad de los servicios públicos. En este sentido, la difusión y promoción de soluciones digitales desarrolladas a nivel nacional se convierten en un eje estratégico para la consolidación de un ecosistema digital competitivo y sostenible (Agenda de Transformación Digital del Ecuador, 2022–2025).

Interoperabilidad Y Tratamiento De Datos

Servicios De Interoperabilidad

Esta subdimensión tiene como finalidad optimizar el intercambio seguro y oportuno de información entre las instituciones públicas, así como su integración con sistemas de analítica de datos y Big Data, garantizando en todo momento el cumplimiento

del marco jurídico vigente. Para ello, se incentiva a las entidades estatales a diseñar y utilizar plataformas interoperables que faciliten las transacciones y la coordinación interinstitucional, incorporando criterios estrictos de seguridad, trazabilidad y consentimiento. De manera complementaria, se promueve el uso de tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial y el cómputo en la nube, para el desarrollo de soluciones innovadoras. La consolidación de una plataforma nacional de interoperabilidad no solo apunta a mejorar la eficiencia administrativa, sino también a respaldar modelos de negocio transversales que aseguren la sostenibilidad de los servicios digitales (Agenda de Transformación Digital del Ecuador, 2022–2025).

Datos Personales

El tratamiento de datos personales se orienta a fomentar el aprovechamiento responsable de las TIC y del ecosistema de datos en el desarrollo de soluciones digitales, siempre dentro de los principios de interoperabilidad y del marco normativo vigente. Para este fin, se plantea la implementación de mecanismos rigurosos que regulen el ciclo de vida de los datos personales, alineados con estándares internacionales de protección y privacidad. De igual manera, resulta fundamental fortalecer los procesos de formación, capacitación y sensibilización en torno a la aplicación de normas de seguridad y confidencialidad, con el propósito de garantizar un desarrollo digital ético, legal y socialmente responsable (Agenda de Transformación Digital del Ecuador, 2022–2025).

Datos Abiertos

Busca fortalecer el marco normativo respecto a los datos abiertos, involucrando a los distintos actores de la sociedad ecuatoriana. El objetivo es promover la publicación sistemática de datos y conjuntos de datos que incentiven la innovación, la reutilización de la información y la generación de valor público. Al mismo tiempo, los datos abiertos se conciben como una herramienta clave para fortalecer la confianza entre la ciudadanía y el Estado, al favorecer la transparencia y contribuir a la prevención de prácticas corruptas, en concordancia con iniciativas de alcance interamericano. Para garantizar su adecuada implementación, se considera indispensable generar espacios de capacitación, empoderamiento y socialización dirigidos a los sectores público, privado y académico, resaltando el valor estratégico de la información pública y su correcta utilización (Agenda de Transformación Digital del Ecuador, 2022–2025).

Seguridad Digital

Seguridad De La Información

La seguridad digital constituye un eje prioritario en la gestión pública, orientado al fortalecimiento de la protección de la información en todas las entidades del Estado. Este objetivo se materializa mediante la creación de Unidades de Gestión de Seguridad de la Información y la adopción de Sistemas de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) en los distintos niveles de gobierno. A escala nacional, se contempla la consolidación de un Equipo de Respuesta a Incidentes de Seguridad Informática (CERT), así como la actualización del marco normativo para mejorar la gestión de ciber incidentes. Estas acciones se integran en la permanente actualización de la Estrategia Nacional de Ciberseguridad y en la promoción de una cultura de uso responsable y seguro del ciberespacio en la sociedad.



Figura 1. Dimensiones de la digitalización

2.3.2 Servicio Público

Desde la perspectiva de Westreicher (2020), el servicio público se define como aquel que es proporcionado por el Estado bajo la supervisión de una autoridad competente, con la finalidad de satisfacer necesidades esenciales y garantizar un nivel mínimo de acceso para la población, ya sea a través de entidades o empresas estatales.

2.3.2.1 Tipo De Servicio Público.

2.3.2.1.1 Servicios De Emergencia

Este tipo de servicios se orienta a la atención de situaciones que ponen en riesgo la integridad física de las personas o sus bienes. En el contexto ecuatoriano, los ciudadanos pueden acceder a estos servicios mediante diversos mecanismos de alerta, como la aplicación móvil del ECU 911 o el uso del botón de pánico, los cuales

permiten una respuesta inmediata ante emergencias (Servicio Integrado de Seguridad, 2021).

2.3.2.1.2 Servicios Burocráticos

Los servicios burocráticos comprenden el conjunto de trámites y gestiones que realizan los ciudadanos ante la administración pública con el fin de ejercer derechos, obtener beneficios o cumplir obligaciones legales. Estos procedimientos constituyen un vínculo directo entre la ciudadanía y el Estado (Editorial Etecé, 2021).

2.3.2.1.3 Servicios Básicos

Los servicios básicos incluyen aquellas prestaciones indispensables para garantizar condiciones de vida digna y saludable, tales como el acceso al agua potable, energía eléctrica, gas, alcantarillado y servicios de telecomunicaciones. Su provisión debe ser universal y equitativa, debido a su carácter esencial para el bienestar de la población (SERNAC, 2013).

2.3.3 Modelo Servqual.

El modelo SERVQUAL, desarrollado por Zeithaml y Berry en 1988, tiene como propósito evaluar y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos tanto por organizaciones públicas como privadas, sin distinción del sector al que pertenezcan. Este modelo se utiliza como una herramienta para el diseño o rediseño de servicios, a partir del análisis de distintas dimensiones de calidad que integran componentes tangibles e intangibles. Su aplicación se basa en la medición de las percepciones y expectativas de los usuarios mediante instrumentos de respuesta múltiple, lo que permite identificar brechas en la calidad del servicio y orientar acciones de mejora continua.

2.3.3.1 Dimensiones Del Modelo Servqual.

2.3.3.1.1 Fiabilidad

La fiabilidad constituye una dimensión clave para evaluar la calidad de los servicios públicos, ya que permite determinar el grado en que estos se prestan de manera consistente, correcta y conforme a lo prometido. Esta dimensión se configura como un instrumento relevante para el diseño y fortalecimiento de programas orientados a la mejora continua de la atención al usuario o ciudadano. Desde una perspectiva más amplia, la fiabilidad contribuye a la construcción de sociedades más equitativas y sostenibles, al demandar una gestión pública caracterizada por la transparencia y la responsabilidad institucional. De este modo, un servicio fiable favorece una administración pública más eficiente y eficaz, capaz de generar confianza en la ciudadanía (Montaña & Ramírez, 2020).

2.3.3.1.2 Seguridad

La seguridad se concibe como un conjunto de acciones destinadas a resguardar la integridad, estabilidad y legitimidad de las instituciones públicas. En el ámbito de los servicios públicos, esta dimensión se vincula directamente con la gobernabilidad y la generación de bienestar social, al garantizar que los ciudadanos puedan acceder a los servicios sin poner en riesgo su integridad física, personal o jurídica. La seguridad resulta esencial para que los usuarios se sientan confiados al realizar trámites o solicitar prestaciones estatales. En el contexto del gobierno digital, la prestación de servicios públicos debe sustentarse en políticas claras de protección institucional y de la información, de manera que se fortalezca la imagen de la administración pública sin comprometer su credibilidad ni su funcionamiento (Pérez, 2020).

2.3.3.1.3 Capacidad De Respuesta

Se refiere a la aptitud de las instituciones públicas para atender de forma oportuna, precisa y adecuada las necesidades de la sociedad. Según Sánchez (2016), esta dimensión se orienta a resolver las demandas ciudadanas con eficacia, adaptando los servicios a las expectativas de los usuarios y permitiendo evaluar la calidad desde la percepción del ciudadano. Este enfoque se articula con el modelo SERVQUAL, el cual identifica cinco brechas o discrepancias que inciden en la calidad del servicio público:

- La diferencia entre las expectativas de los ciudadanos y la percepción que la institución tiene sobre dichas expectativas.
- La brecha entre el conocimiento institucional acerca de la confianza ciudadana y el diseño del servicio público.
- La distancia existente entre las especificaciones del servicio y su ejecución real.
- La discrepancia entre el servicio efectivamente prestado y la comunicación externa dirigida a los ciudadanos, donde intervienen procesos de planificación.
- La diferencia entre el servicio que el ciudadano espera recibir y el que finalmente percibe.
- Estas brechas permiten identificar fallas estructurales en la prestación del servicio y orientan acciones de mejora institucional.

2.3.3.1.4 Empatía

La empatía se relaciona con el interés genuino y la atención personalizada que las instituciones públicas brindan a los ciudadanos. Esta dimensión integra aspectos como la comunicación efectiva, la accesibilidad y la comprensión de las necesidades individuales, constituyéndose en una habilidad social que fortalece el vínculo emocional entre la administración pública y la ciudadanía. Implica la capacidad de las instituciones para colocarse en el lugar del usuario, comprendiendo sus expectativas y experiencias. En el marco del modelo SERVQUAL, la empatía adquiere especial relevancia al articularse con las cinco variables del servicio, contribuyendo a una mejora sustancial en la calidad de los servicios públicos y, en determinados casos, en entidades de carácter financiero (Calle & Montenegro, 2020).

2.3.3.1.5 Intangibilidad

Se lo conoce como un servicio de trabajo intangible, la naturaleza no física de los servicios, los cuales no generan un producto material, pero tienen como finalidad principal satisfacer las necesidades de la ciudadanía. En los últimos años, los servicios públicos han experimentado una evolución significativa, orientada a mejorar su calidad y accesibilidad, especialmente mediante el uso de tecnologías digitales. Este proceso representa un desafío constante para las entidades públicas, ya que implica la integración de herramientas tecnológicas en la construcción de un gobierno digital basado en la transparencia. Desde esta perspectiva, la intangibilidad se vincula con el desarrollo de competencias de inteligencia digital, las cuales desempeñan un rol fundamental en la mejora de la calidad del servicio público y en el fortalecimiento de la competitividad institucional, con el objetivo de cumplir las expectativas ciudadanas de manera efectiva.

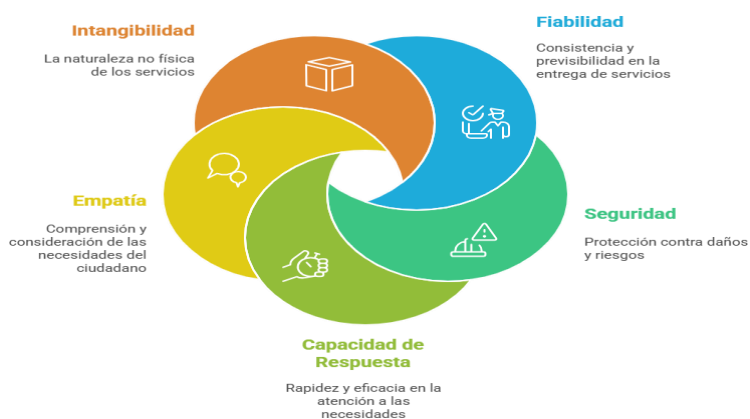


Figura 2. Dimensiones de servicios públicos Modelo SERVQUAL

2.4. MARCO LEGAL

2.4.1 Constitución De La República Del Ecuador

Tabla 1. Constitución de la República del Ecuador

| Norma | Artículo |
|--|---|
| Constitución de la República del Ecuador | <p>Art.16.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tiene derecho a: el acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.</p> <p>Art.18.- Todas las personas en forma individual o colectiva tienen derecho a acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información.</p> <p>Art. 52.- Las personas tiene derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y elegirlos con libertad, así como una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.</p> <p>Art.225.- El sector público comprende: 1. Los organismos y las dependencias de las funciones Ejecutivas, Legislativas, Judicial, Electoral y de Transparencia y Control Social. 2. Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado. 3. Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para ejercicio o de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado. 4. Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados para la prestación de servicios.</p> <p>Art.227.- Dispone que "La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, descentralización, desconcentración, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.</p> |

2.4.2 Ley Orgánica Para La Transformación Digital Y Audiovisual

Tabla 2. Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual

| Norma | Artículo |
|---|---|
| Ley orgánica para la transformación digital y audiovisual | <p>Art.1.- Establece entre sus objetivos generales: "d. La simplificación y la adopción de medios y tecnologías digitales en la prestación de servicios públicos y gestión de todo tipo de trámites administrativos (ante cualquier nivel de gobierno), judiciales o privados; impulsado el uso y apropiación de las mismas en los sectores productivos, academia y sociedad, fortaleciendo la innovación, desarrollo e investigación para dicha adopción y enfocada en potenciar el desarrollo de la economía digital del país"; Así también, se considera dentro de sus objetos específicos el: "de. Incentivar el uso y la optimización de los recursos necesarios para lograr la transformación digital".</p> <p>Art.6.- Del Gobierno Digital. Es el uso estratégico de tecnologías digitales y datos en la administración pública, como parte integral de las estrategias de modernización de los gobiernos para crear valor público.</p> <p>El ecosistema de Gobierno digital se encuentra compuesto por actores del sector público, sector privado, todos los niveles de Gobierno y sociedad civil el general, quienes apoyan la implementación de iniciativas y creación de servicios digitales el gobierno digital se fundamenta en los pilares de la gobernanza de datos interoperabilidad y seguridad digital.</p> |

Art.32.- De este cuerpo normativo dispone respecto a la educación para la transformación digital que: "Las instituciones públicas y privadas involucradas en procesos de Transformación Digital, deberán implementar planes y programas accesibles y gratuitos de formación y capacitación al usuario en el ámbito de desarrollo tecnológico a ser digitalizado, todos estos planes y programas deberán ser diseñados en relación a la presente Ley.

2.4.3 Ley Orgánica De Telecomunicaciones

Tabla 3. Ley Orgánica de Telecomunicaciones

| Norma | Artículo |
|------------------------------------|---|
| Ley Orgánica de Telecomunicaciones | <p>Art.1.- Señala: "Esta Ley tiene por objeto desarrollar, el régimen general de telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico como sectores estratégicos del Estado que comprende las potestades de administración, regulación, control y gestión en todo el territorio nacional, bajo los principios y derechos constitucionalmente establecidos";</p> <p>Art.88.- El Ministerio rector de las Telecomunicaciones promoverá la sociedad de la información y del conocimiento para el desarrollo integral del país. A tal efecto, dicho órgano deberá orientar su actuación a la formulación de políticas, planes, programas y proyectos destinados a: 1. Garantizar el derecho a la comunicación y acceso a la Información. 3. Promover el establecimiento eficiente de infraestructura de telecomunicaciones, especialmente en zonas urbano-marginales y rurales. 4. Procurar el Servicio Universal.</p> <p>El numeral 2 del artículo 141, indica como competencia del órgano rector del sector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información: "2. Formular, dirigir, orientar y coordinar las políticas, planes y proyectos para la promoción de las tecnologías de la información y la comunicación y el desarrollo de las telecomunicaciones, así como supervisar y evaluar su cumplimiento."</p> |

2.4.4 Reglamento De La Ley Orgánica Para La Transformación Digital Y Audiovisual

Tabla 4. Reglamento de la Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual

| Norma | Artículo |
|--|--|
| Reglamento de la Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual | <p>Art.2.- Se establece: "Para el cumplimiento de los objetivos de la Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual, se observará los siguientes fines: 1) Con respecto a la atracción y fomento de inversiones de la economía digital, se implementarán planes, programas y proyectos que promuevan el fortalecimiento de la industria digital, impulsen el uso y apropiación de tecnologías digitales en los sectores productivos, academia y sociedad civil y fortalezcan la innovación, desarrollo e investigación para potenciar el desarrollo de la economía digital en el país. 2) En la construcción y la mejora regulatoria se asegurará una adecuada gestión gubernamental que fomente la competitividad y propenda a la eficiencia en la economía digital, garantizando la transparencia y seguridad jurídica. 3) Con el fin de la simplificación de trámites administrativos en el sector público, así como aquellos prestados por entes privados que brinden servicios públicos, se priorizarán aquellos que faciliten el cumplimiento de</p> |

los objetivos de la ley, para lo cual se promoverá la participación de la ciudadanía.

Art.4.- Se establece: "El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información es el ente rector de la transformación digital y de gobierno digital, que ejercerá las atribuciones y responsabilidades establecidas en la Ley y en este Reglamento, y que por ende deberá emitir las políticas, directrices, acuerdos, normativa y lineamientos necesarios para la eficaz implementación de la normativa integral en la materia."

2.4.5 Ley Orgánica De Gestión De Identidad Y Datos Civiles

Tabla 5. Ley Orgánica de Gestión de identidad y Datos Civiles

| Norma | Artículo |
|--|--|
| Ley Orgánica de Gestión de identidad y Datos Civiles | Mediante Registro Oficial Nro. 684 de fecha 4 de febrero de 2016 se expide la Ley Orgánica de Gestión de la Identidad y Datos Civiles, que tiene por objeto garantizar el derecho a la identidad de las personas, normar, regular la gestión y el registro de los hechos y actos relativos al estado civil de las personas y su identificación |

2.4.6 Ley Orgánica Del Sistema Nacional De Registro De Datos Públicos

Tabla 6. Ley Orgánica del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos

| Norma | Artículo |
|---|---|
| Ley Orgánica del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos | La presente ley tiene como objeto garantizar la seguridad jurídica, organizar, regular, sistematizar e interconectar la información, así como: la eficacia y eficiencia de su manejo, su publicidad, transparencia, acceso e implementación de nuevas tecnologías. Art.4.- Se establece: "Responsabilidad de la información. - Las instituciones del sector público y privado y las personas naturales que actualmente o en el futuro administren bases o registros de datos públicos, son responsables de la integridad, protección y control de los registros y bases de datos a su cargo. Dichas instituciones responderán por la veracidad, autenticidad, custodia y debida conservación de los registros. La responsabilidad sobre la veracidad y autenticidad de los datos registrados es exclusiva de la o el declarante cuando esta o este provee toda la información. |

2.4.7. Ley Orgánica Para La Optimización Y Eficiencia De Trámites Administrativos

Tabla 7. Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos

| Norma | Artículo |
|--|--|
| Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos | Art.1.- Principio de la publicidad de la información pública. - El acceso a la información pública es un derecho de las personas que garantiza el Estado. Toda la información que emane o que esté en poder de las instituciones, organismo y entidades, personas jurídicas de derecho público o privado que, para el tema materia de la información tengan participación del Estado o sea concesionarios de éste, en cualquiera de sus modalidades, conforme lo dispone la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado. Art.4.- Principios de Aplicación de la Ley. - En el desarrollo del derecho de acceso a la información pública se observará los siguientes principios: a) La información pública pertenece a los ciudadanos. El Estado y las instituciones privadas depositarias de archivos públicos, son sus administradores y están obligados a garantizar el acceso a la información. b) El acceso a la información pública, será |

por regla general gratuito a excepción de los costos de reproducción y estará regulado por las normas de esta ley.

Art. 7.- Difusión de la Información Pública. - Por la transparencia en la gestión administrativa que están obligadas a observar todas las instituciones del Estado que conforman el sector público, difundirán a través de un portal de información o página web, así como de los medios necesarios a disposición del público, implementados en la misma institución, la siguiente información mínima autorizada, que, para efectos de la Ley, se la considera de naturaleza obligatoria.

2.4.8. Ley Orgánica De Protección De Datos Personales

Tabla 8. Ley Orgánica de Protección de Datos Personales

| Norma | Artículo |
|--|--|
| Ley Orgánica de Protección de Datos Personales | Art. 1.-Objeto y finalidad. -El objeto y finalidad de la presente ley es garantizar el ejercicio del derecho a la protección de datos personales, que incluye el acceso y decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección, Para dicho efecto regula, prevé y desarrolla principios, derechos, obligaciones y mecanismos de tutela. |

2.4.9 Código Orgánico De Planificación Y Finanzas Públicas

Tabla 9. Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas

| Norma | Artículo |
|--|---|
| Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas | Art. 70.- Sistema Nacional de Finanzas Públicas (SINFIP). - El SINFIP comprende el conjunto de normas, políticas, instrumentos, procesos, actividades, registros y operaciones que las entidades y organismos del Sector Público, deben realizar con el objeto de gestionar en forma programada los ingresos, gastos y financiamientos públicos, con sujeción al Plan Nacional de Desarrollo y a las políticas públicas establecidas en esta Ley. Art. 95.- Contenido y finalidad. - Comprende las normas, técnicas, métodos y procedimientos vinculados a la provisión de ingresos, gastos y financiamiento para la provisión de bienes y servicios públicos a fin de cumplir las metas del Plan Nacional de Desarrollo y las políticas públicas. |

2.4.10 Código De Organización Territorial, Autonomía Y Descentralización

Tabla 10. Código de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización

| Norma | Artículo |
|---|--|
| Código de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización | Art. 361.- En la prestación de sus servicios los gobiernos autónomos descentralizados, con el apoyo de sus respectivas entidades asociativas, emprenderán un proceso progresivo de aplicación de los sistemas de gobiernos y democracia digital, aprovechando de las tecnologías disponibles Art.363.- Los gobiernos autónomos descentralizados realizan procesos para asegurar progresivamente a la comunidad la prestación de servicios electrónicos acordes con el desarrollo de las tecnologías. Los servicios electrónicos que podrán prestar los gobiernos autónomos descentralizados son: información, correspondencia, consultas, trámites, transacciones, gestión de servicios públicos, teleeducación, telemedicina, actividades económicas, actividades sociales y actividades culturales. |

2.4.11 Acuerdo Ministerial No. 015-2019, Publicado En El Registro Oficial No. 69 De
 Fecha 28 De octubre De 2019

Tabla 11. Acuerdo Ministerial No. 015-2019, publicado en el Registro Oficial No. 69 de
 fecha 28 de octubre de 2019

| Norma | Artículo |
|----------------------------------|--|
| Acuerdo Ministerial No. 015-2019 | El objetivo es “transformar al país hacia una economía basada en tecnologías digitales, mediante la disminución de la brecha digital, el desarrollo de la Sociedad de la Información y del Conocimiento, el Gobierno Digital, la eficiencia de la administración pública y la adopción digital en los sectores sociales y económicos.” |

2.4.12 Estatuto Orgánico Funcional De Gestión Organizacional Por Procesos Del
 Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal De Tulcán

Tabla 12. Estatuto Orgánico Funcional de Gestión Organizacional por procesos del
 Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán

| Norma | Artículo |
|--|--|
| Estatuto Orgánico Funcional de Gestión Organizacional por procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán | Art. 2.- Somos un Cantón garante de derechos, con un gobierno abierto, moderno, solidario, transparente, y cercano, que planifica el desarrollo urbano y rural cantonal de manera integral y participativa, que garantiza los derechos del ser humano y la naturaleza; brinda servicios públicos óptimos, de calidad con calidez, de manera eficiente; fortaleciendo los procesos de coordinación intra e interinstitucional en el marco de la nueva gestión pública, para mejorar el nivel de vida de su población con equidad social y sostenibilidad (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán, 2022) Art. 5.- Comité de Gestión de la Calidad del Servicio y el Desarrollo Institucional. -encargará de proponer, monitorear y evaluar la aplicación de las políticas, normas y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional, que permitan cumplir la misión, objetivos y responsabilidades, como respuesta a las expectativas y demanda de los usuarios internos y externos (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán, 2022) |

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque

3.1.1.1 Enfoque Cualitativo.

Según Gurdián Fernández (2007), el enfoque cualitativo se orienta a comprender la realidad desde la perspectiva de los actores sociales, analizando los significados, interpretaciones y construcciones subjetivas que elaboran en su contexto. Este enfoque permite profundizar en las experiencias y en el marco referencial de los participantes, de modo que el investigador pueda comprender cómo interpretan la realidad y los fenómenos que enfrentan.

La investigación seguirá un enfoque cualitativo porque se llevará a cabo una entrevista con el alcalde y el personal de la unidad TIC del GAD Municipal de Tulcán, para determinar cuán importante es la digitalización para la mejora de los servicios públicos. La aplicación de este enfoque cualitativo resulta pertinente para la presente investigación, ya que permite articular los fundamentos teóricos con los datos obtenidos en el trabajo de campo, fortaleciendo el análisis de la digitalización y su impacto en los servicios públicos del GAD Municipal de Tulcán.

3.1.1.2 Enfoque Cuantitativo.

De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), el enfoque cuantitativo se caracteriza por el uso de procedimientos estandarizados, el empleo de muestras representativas y la aplicación de instrumentos confiables que permiten obtener datos medibles y verificables. Su propósito es analizar el comportamiento de variables mediante técnicas estadísticas y contrastar los resultados con teorías o modelos previos.

La investigación adoptará una perspectiva cuantitativa, puesto que se llevarán a cabo encuestas a los ciudadanos para conocer sus puntos de vista sobre asuntos relacionados con los variables de estudio que son la digitalización y los servicios públicos.

3.1.1.3 Enfoque Mixto

Ñaupas et al. (2014) señalan que el enfoque mixto integra procedimientos, técnicas y fundamentos tanto cualitativos como cuantitativos, permitiendo complementar y fortalecer el análisis de los fenómenos estudiados. Este enfoque reconoce que la

combinación de ambos paradigmas proporciona una visión más amplia, robusta y profunda de la realidad investigada.

La presente investigación tendrá un enfoque mixto, debido a que la será de cualitativa y cuantitativa, este tipo de enfoque se logró identificar por sus variables de investigación ya que son reconocidas a partir de un problema.

3.1.2. Tipo De Investigación

3.1.2.1 Investigación Exploratoria

Para Hernández Sampieri y Mendoza (2018), la investigación exploratoria se aplica cuando el tema o fenómeno estudiado ha sido poco abordado, permitiendo obtener una primera aproximación y comprender sus elementos esenciales antes de avanzar hacia estudios más profundos. Este tipo de investigación posibilita identificar factores clave y orientar el desarrollo metodológico posterior.

La investigación tiene un carácter exploratorio ya que se llevará a cabo en la ciudad de Tulcán y tendrá lugar en momentos que permita relacionar la digitalización y cuál es su grado de incidencia en la mejora de los servicios públicos.

3.1.1.2 Investigación Descriptiva.

Ñaupas et al. (2014) describen la investigación descriptiva como aquella que tiene la finalidad de detallar las características de una población, fenómeno o situación, con el propósito de presentar información estructurada que permita entender su comportamiento y particularidades. Este tipo de estudio se apoya en técnicas como la observación, entrevistas y encuestas.

La presente investigación será descriptiva ya que después de realizar la recopilación de datos juntamente con las encuestas y entrevistas permitirá conocer y describir cual es la opinión de la ciudadanía acerca de la digitalización y el impacto de este en los servicios públicos.

3.1.3 Diseño De La Investigación

3.1.3.1 Diseño Transversal

De acuerdo con Hernández Sampieri y Mendoza (2018), señalan que los diseños transversales se caracterizan por recolectar información en un único momento, lo que permite analizar la situación de las variables tal como se presentan en un punto específico en el tiempo. Este tipo de diseño proporciona una visión instantánea del fenómeno estudiado.

Este estudio de diseño transversal ya que se enfocará en el GAD Municipal de Tulcán, administración 2024, con el objetivo de examinar la correlación entre la digitalización

y la optimización de los servicios públicos. Esta perspectiva nos atrae no solo para tratar el impacto de las tecnologías digitales en los servicios públicos, sino que también puede aportar conceptos útiles para la implementación de medidas que promuevan una adopción efectiva de la digitalización también en otros sectores.

3.1.3.2 Diseño No Experimental

Ñaupas et al. (2014), aclaran que el diseño no experimental consiste en la observación de los fenómenos tal como se manifiestan, sin que el investigador intervenga ni manipule las variables de manera intencionada. Este enfoque permite el estudio de las situaciones en su entorno natural, limitándose el investigador a registrar y analizar los hechos a medida que suceden.

La investigación adoptará un enfoque no experimental dado que, mediante el uso sistemático de herramientas metodológicas como las entrevistas semiestructuradas y las encuestas estructuradas, se recolectarán datos cualitativos y cuantitativos que permitan, a través de un análisis detallado, la visión de los ciudadanos respecto a la información y la digitalización de los servicios públicos.

3.2. IDEA A DEFENDER

La implementación digital en el GAD Municipal de Tulcán incide en la mejora de los servicios públicos

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.3.1 DEFINICIÓN DE VARIABLES

3.3.1.1 Variable independiente: Digitalización

Se refiere al proceso de incorporar y el uso intensivo de tecnologías digitales para transformar y modernizar procedimientos administrativos y la prestación de servicios.

3.3.1.2 Variable dependiente: Servicios Públicos

Son actividades y prestaciones que el Estado y GAD ofrecen a la ciudadanía para satisfacer las necesidades básicas y garantizar el bienestar social.

3.3.2 Operación De La Variable Independiente

En la tabla 13 se presenta el proceso de la operacionalización de la variable Independiente, la tabla consta de, dimensiones, indicadores, técnica e instrumentos.

Tabla 13. Operacionalización de la variable Independiente

| Variable | Dimensión | Indicador | Técnica | Instrumento |
|-------------------------------|--|---|---|-------------------------------|
| Variable Independiente | Infraestructura digital | -Disponibilidad de internet | Entrevista | Cuestionario semiestructurado |
| | | -Calidad de la red de internet | | |
| | | -Conexión entre sistemas | | |
| | Tratamiento de datos e Interoperabilidad | -Base de datos integradas | Encuesta | Cuestionario Estructurado |
| | | -Intercambio de datos con otras instituciones gubernamentales | | |
| | Seguridad Digital | -Políticas de seguridad | Entrevista | |
| | | -Sistema de protección de datos | | |
| | Inclusión digital | -Uso de herramientas digitales | | |
| | | Tecnologías emergentes para el desarrollo sostenible | | |
| | | | -Uso de nuevas tecnologías para la gestión de servicios | |

3.3.3 Operación De La Variable Dependiente

En la tabla 14 se presenta el proceso de la operacionalización de la variable dependiente, la tabla consta de, dimensión, indicadores, técnica e instrumento.

Tabla 14. Operacionalización de la variable dependiente

| Variable | Dimensión | Indicador | Técnica | Instrumento |
|-----------------------------------|------------------------|--|--|--|
| Variable Dependiente | Fiabilidad | -Calidad de servicios públicos | Encuesta | Cuestionario escala Likert: 1 Totalmente en desacuerdo a 5 Totalmente de acuerdo |
| | | -Acceso al servicio público | | Cuestionario escala Likert: 1 Totalmente en desacuerdo a 5 Totalmente de acuerdo |
| | Seguridad | -Bienestar social | Encuesta | Cuestionario escala Likert: 1 Totalmente en desacuerdo a 5 Totalmente de acuerdo |
| | | -Proteger la integridad y estabilidad de las instituciones públicas | | Cuestionario escala Likert: 1 Totalmente en desacuerdo a 5 Totalmente de acuerdo |
| | Capacidad de respuesta | -Efectivo de tiempo de realizar un trámite | Encuesta | Cuestionario escala Likert: 1 Totalmente en desacuerdo a 5 Totalmente de acuerdo |
| | Empatía | -Accesibilidad | Encuesta | Cuestionario escala Likert: 1 Totalmente en desacuerdo a 5 Totalmente de acuerdo |
| -Confianza en realizar un trámite | | Cuestionario escala Likert: 1 Totalmente en desacuerdo a 5 Totalmente de acuerdo | | |
| Intangibilidad | -Inteligencia digital | Encuesta | Cuestionario escala Likert: 1 Totalmente en desacuerdo a 5 Totalmente de acuerdo | |
| | -Servicio Transparente | | Cuestionario escala Likert: 1 Totalmente en desacuerdo a 5 Totalmente de acuerdo | |

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

3.4.1 Métodos

3.4.1.1 Método Deductivo

De acuerdo con Hernández Sampieri et al. (2018), el método deductivo se fundamenta en el análisis de situaciones particulares a partir de premisas generales, teorías o modelos previamente establecidos, lo que permite la comprobación de hipótesis mediante la recopilación y análisis de datos empíricos. Este enfoque metodológico facilita la articulación entre el marco teórico y los resultados obtenidos a partir del trabajo de campo.

En la presente investigación, el método deductivo se aplicará con el propósito de analizar el impacto de la digitalización en la mejora de los servicios públicos del GAD Municipal de Tulcán, partiendo de postulados teóricos sobre gobernanza digital y calidad del servicio. A partir de estos referentes generales, se examinarán los resultados obtenidos mediante encuestas dirigidas a la ciudadanía, lo que permitirá arribar a conclusiones fundamentadas sobre la realidad estudiada.

3.4.1.2 Método Inductivo

De acuerdo con Ñaupas et al. (2014), el método inductivo consiste en la obtención de conclusiones generales a partir del análisis de hechos o casos particulares, lo que permite identificar patrones, regularidades o tendencias dentro de un fenómeno de estudio. Este enfoque resulta especialmente pertinente cuando se investigan procesos emergentes o poco abordados desde la perspectiva teórica.

En la presente investigación, el método inductivo se empleará para analizar las percepciones y experiencias de la ciudadanía respecto a los servicios públicos digitalizados del GAD Municipal de Tulcán. A partir de los resultados obtenidos en el trabajo de campo, se formularán inferencias generales que contribuyan a sustentar la idea central del estudio y a comprender el impacto de la digitalización en la calidad de los servicios públicos.

3.4.1.3 Método Analítico

Según Gurdían Fernández (2007), este método nos permite estudiar componentes especiales, como infraestructura tecnológica, procesos administrativos digitalizados o capacitación de empleados estatales para comprender cómo promueven el sistema general de gestión digital.

En el trabajo de investigación se hará uso de este método de investigación analítico, ya que ayuda a observar los hechos de la investigación descomponiendo el problema en partes para su posterior análisis y discusión

3.4.1.4 Método Sintético

Ñaupas et al. (2014), subrayan la importancia del método sintético para la creación de conclusiones coherentes y soluciones prácticas, dado que facilita la articulación de descubrimientos dispersos en una narrativa consistente.

En el trabajo de investigación se hará uso de este método de investigación sintético debido a que permitirá resumir y dar a conocer los aspectos más relevantes en temas relacionados con la digitalización y servicios públicos.

3.4.2 Técnicas

3.4.2.1 Entrevista

Según Gurdían Fernández (2007), la entrevista es una técnica fundamental en el enfoque cualitativo, ya que permite recoger percepciones, experiencias y significados directamente de los participantes. Lo que facilita comprender la subjetividad de los actores y profundizar en aspectos que no emergen mediante técnicas estructuradas.

En esta investigación, se realizará una entrevista a funcionarios públicos como el alcalde, un concejal y dos responsables del departamento de TIC del GAD Municipal de Tulcán, con el objetivo de conocer cómo se ha implementado la digitalización en el momento de proporcionar un servicio público.

3.4.2.2 Encuesta

Hernández Sampieri y Mendoza (2018) destacan que la encuesta es una técnica cuantitativa que permite recolectar información estandarizada de un número amplio de personas mediante cuestionarios estructurados. Es útil para identificar patrones, tendencias y percepciones en una población específica. Este método tiene como objetivo investigar "cómo" y "por qué", "describir" y "analizar con sumo detalle toda situación y contexto del estudio que se va a llevar a cabo.

La encuesta se aplica a los ciudadanos para saber si ellos conocen el uso de tecnologías al momento de prestar un servicio público con la finalidad de saber el número de personas las que conocen o no la existencia de la Digitalización, y en qué servicios públicos lo usarían.

3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

3.5.1 Población Y Muestra

3.5.1.1 Población

La población se denomina; el conjunto de casos que pueden ser examinados y que se incluirán en la muestra. La población puede ser conceptualizada como personas, animales, objetos, organizaciones, etc.; a través de este concepto se la puede describir como universo de estudio. por otra parte, es crucial especificar la población de estudio, dado que se puede finalizar la investigación mediante una muestra. (Arias et al., 2016)

Para la presente investigación se tomará como población de estudio a la ciudadanía de Tulcán, esta población finita será elegida por los investigadores para posteriormente generar conclusiones en base a los resultados obtenidos; de acuerdo con el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Cantón Tulcán (2023) el crecimiento de la población en la ciudad de Tulcán en el año 2024 es de 106.841 habitantes, por otra parte se tomó en cuenta a los habitantes de la población urbana a partir de los 18 a 65 años de edad, dado que son personas que pueden acceder a un servicio público en la GAD Municipal de Tulcán.

3.6.1.2 Muestra

Se trata de un instrumento de investigación, cuya intención principal es identificar el segmento de la realidad que se va a analizar con el objetivo de inferir el proceso que se va a llevar a cabo o investigar. Por otro lado, se puede llevar a cabo un muestreo identificando el problema. La muestra también representa un subgrupo de la población que se está estudiando. Este método permite recolectar datos sin la necesidad de medir a toda la población (Suárez, 2011).

En base a la población finita determinada de los habitantes de la ciudad de Tulcán se aplicó la fórmula para determinar la muestra de una población finita, El crecimiento poblacional de la ciudad de Tulcán en el año 2024 se encuentra conformada por 106.841 habitantes, según el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Cantón Tulcán (2023), aplicando un nivel de confianza del 95%, con un margen de error del 5%, Con base a esto se aplicó la siguiente fórmula:

Donde:

n= Tamaño de la muestra (382.72)=383

Z= Nivel de confianza (1.960)

N= Tamaño de la población (106.841)

e= Error máximo (5%)

p= Probabilidad de éxito (50%)

q= Probabilidad de fracaso (50%)

Fórmula de cálculo de muestra

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

$$n = \frac{(106\ 841) * (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(0.05)^2 * (106\ 841 - 1) + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)} = 382.72 \approx 383$$

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1 Análisis E Interpretación De Datos De Las Entrevistas

Análisis E Interpretación

Tabla 15. Interpretación de respuestas entrevista 1

| | | |
|--|--|--|
| Nombre: | Andrés Santiago Ruano Paredes | |
| Entidad pública: | GAD Municipal de Tulcán | |
| Cargo: | Alcalde del Cantón Tulcán | |
| Fecha de aplicación de la entrevista: | 22 de enero del 2026 | |
| Lugar de aplicación de la entrevista: | GAD Municipal de Tulcán – Oficina de la unidad de informática | |
| PREGUNTA | RESPUESTA | ANÁLISIS |
| 1. Desde su rol como máxima autoridad del GAD Municipal de Tulcán, ¿cómo define usted la digitalización dentro de la visión de gobierno que impulsa para el cantón Tulcán? | <p>Como alcalde, concibo la digitalización como una herramienta de uso estratégico para acercar el Municipio a la ciudadanía. No se trata únicamente de incorporar equipos tecnológicos, sino de cambiar la forma en que la institución se relaciona con las personas: con más agilidad, más transparencia. Para nuestra administración, la digitalización es un medio para modernizar la gestión pública, optimizando recursos y así garantizar que los servicios municipales respondan realmente a las necesidades de la ciudadanía.</p> | <p>Con base a la respuesta del señor Andrés Ruano (alcalde de Tulcán) está alineada con la teoría de la innovación pública, haciendo referencia a que la tecnología no es solo un fin, si no una manera para transformar los diversos procesos organizativos y a su vez resolver los problemas sociales. Además, al enfatizar en la relación institución y ciudadano se aprecia el enfoque de gobernanza digital, dando prioridad a la agilidad y sobre todo a la transparencia.</p> |
| 2. ¿De qué manera considera que la digitalización ha contribuido a mejorar la calidad, eficiencia y accesibilidad de los servicios públicos municipales para la ciudadanía? | <p>Con la digitalización ha permitido reducir tiempos de espera, minimizar trámites presenciales y facilitando el acceso a los servicios que ofrece el municipio, especialmente para quienes tienen dificultades para acudir físicamente al Municipio. Hoy, muchos procesos pueden iniciarse o consultarse de forma virtual, lo que mejora la eficiencia institucional y, sobre todo, la experiencia del ciudadano.</p> | <p>Si relacionamos al neo institucionalismo con la opinión dada, claramente son acciones que buscan reducir los tiempos de espera para el ciudadano, además cada mejora en la accesibilidad es el reflejo de la teoría del servicio público que va a obligar al Estrado a garantizar una satisfacción individual y colectiva.</p> |
| 3. ¿Qué avances concretos ha logrado el GAD Municipal de Tulcán, durante su administración, en la | <p>Durante nuestra administración se han dado pasos importantes en la digitalización de trámites como el pago de impuestos municipales, la</p> | <p>Al simplificar los trámites que anteriormente eran dificultosos la administración pública</p> |

simplificación de trámites mediante el uso de tecnologías digitales?

emisión de certificados, la gestión de solicitudes ciudadanas y el uso de plataformas digitales para atención al usuario. Estos avances han permitido simplificar de manera significativa los procesos que antes eran largos y complejos, reduciendo sobre todo los costos tanto para la institución como para la ciudadanía. Por supuesto aún hay mucho por hacer, pero los resultados iniciales son positivos.

empieza a responder de manera eficiente para las demandas que existen en el entorno.

4. ¿Cómo ha fortalecido la digitalización la transparencia, el acceso a la información pública y la rendición de cuentas dentro del GAD Municipal de Tulcán?

Ha fortalecido la transparencia al facilitar el acceso a información pública a través de plataformas digitales y canales oficiales. La ciudadanía puede conocer de manera más clara toda la gestión municipal, los proyectos ejecutados y el conocer en que se hace uso de los recursos públicos. Esto no solo cumple con una obligación legal, sino que genera confianza y corresponsabilidad entre la administración municipal y la comunidad.

La digitalización actúa como un mecanismo de gobierno abierto ya que en teoría esto reduce la discrepancia de información que existe entre gobernantes y gobernados, robusteciendo la rendición de cuentas y mejorando la percepción del ciudadano hacia las administraciones.

5. ¿En qué medida el uso de herramientas digitales y sistemas de información ha apoyado la toma de decisiones estratégicas y la gestión administrativa?

Esto nos ha permitido obtener datos más confiables y oportunos. Hoy es posible analizar información en tiempo real, evaluar indicadores de gestión y planificar de forma más técnica y responsable. Esto además fortalece la gestión administrativa y nos ayuda a orientar las decisiones estratégicas hacia resultados concretos que benefician al cantón.

Haciendo uso de las datos confiables y oportunos la toma de decisiones se vuelve intuitivas ya que existe una planificación técnica, para evaluar los indicadores de desempeño y resultados determinados.

6. Desde su experiencia como alcalde, ¿cuáles han sido los principales desafíos o limitaciones para implementar procesos de digitalización en el GAD Municipal de Tulcán?

Uno de los principales desafíos ha sido la resistencia al cambio, tanto a nivel institucional como en algunos sectores de la ciudadanía. Además, existen limitaciones presupuestarias, brechas de conectividad, Implementar procesos referentes a la digitalización no es inmediato, requiere inversión de tiempo para una adecuada planificación y sobre todo, un cambio cultural dentro de la administración pública.

Los cambios técnicos se vuelven insuficientes si aún existen una resistencia cultural, pues la resistencia al cambio es un fenómeno sociológico que requiere más estrategias para lograr una aceptación por el cambio.

7. ¿Cuáles son las proyecciones o prioridades futuras de su administración para consolidar un gobierno digital que garantice servicios públicos modernos, eficientes y centrados en el ciudadano?

Nuestra prioridad es consolidar un gobierno digital inclusivo, que piense primero en el ciudadano. Aspiramos a ampliar la digitalización de trámites, fortalecer la interoperabilidad entre áreas municipales y mejorar los canales de atención ciudadana. También buscamos invertir en

Un gobierno inclusivo asegura que la modernización no genere nuevas formas de exclusión, más bien cumpla con el principio de equidad social para la

capacitación y en infraestructura tecnológica, con el objetivo de ofrecer servicios públicos modernos, eficientes y con un enfoque humano, donde la tecnología sea un aliado para mejorar la calidad de vida de la población de Tulcán.

administración pública moderna.

Entrevista 2

Tabla 16. Interpretación de respuestas entrevista 2

| | | |
|--|---|--|
| Nombre: | MSc Orlando Martínez | |
| Entidad pública: | GAD Municipal de Tulcán | |
| Cargo: | Concejal del Cantón Tulcán | |
| Fecha de aplicación de la entrevista: | 16 de enero del 2026 | |
| Lugar de aplicación de la entrevista: | GAD Municipal de Tulcán – Parquero de la institución | |
| PREGUNTA | RESPUESTA | ANÁLISIS |
| <p>1. Conforme al Art. 16 de la Constitución de la República del Ecuador, menciona que todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho al acceso universal a las tecnologías de información y comunicación: ¿Qué medidas ha implementado el GAD Municipal de Tulcán para garantizar este acceso en la prestación de sus servicios públicos digitales?</p> | <p>Bueno, primero que nada, hay que tener en consideración que toda la colectividad, todo ser humano tiene ese derecho o el acceso a la información pública. Hay que aclarar también, pues, que, en un inicio, pues, todo se lo manejaba de manera física estamos hablando de procedimientos distintos que a lo largo del tiempo han ido evolucionando. Ahora, pues, tenemos el tema de la digitalización, en ese sentido, pues el GAD municipal de Tulcán ha tratado de digitalizar lo que más se puede, porque sistematizar también es un poquito complejo y requiere de un costo económico. Entonces, en todo lo que ha podido hacerlo el municipio, lo ha hecho. En lo que tiene que ver a la información pública hay que tener en consideración que la LOTAIP también exige de que ciertas cosas sean publicadas y sean, pues, de manera pública de total acceso para los individuos. En ese sentido, pues, nosotros manejamos la página municipal donde tenemos la información, por ejemplo, de resoluciones, ordenanzas, información que implica mucho la colectividad, Entonces, tiene la gente o las personas ese acceso para poder ver cuál es la</p> | <p>Se puede evidenciar que el GAD Municipal de Tulcán ha avanzado progresivamente en la digitalización de sus procesos, reconociendo el acceso a la información como un derecho constitucional. No obstante, se identifican limitaciones económicas y técnicas que condicionan su implementación total. El cumplimiento de la LOTAIP mediante la publicación de información en la página web institucional fortalece el acceso ciudadano y la transparencia en la gestión pública.</p> |

2. De acuerdo con el Art. 18 de la Constitución de la República del Ecuador, el cual establece que todas las personas tienen derecho a acceder libremente a la información generada en entidades públicas: ¿Cómo asegura el GAD Municipal de Tulcán la transparencia y el acceso libre a la información pública mediante sus plataformas digitales?

actuación de la administración municipal a través de esta página. Bueno, primero hay que tener en consideración que la administración municipal está conformada por una estructura orgánica. Sí, nosotros manejamos dentro de la municipalidad lo que es el estatuto orgánico donde le establece a cada dependencia sus roles o sus funciones o atribuciones, digámoslo así. En este sentido, pues, nosotros dentro de la administración manejamos lo que es la Jefatura de TICS. Esa Jefatura de TICS se encarga de digitalizar la información, ¿sí?, ¿para qué? Primero, para que sea de uso exclusivo de quienes lo requieran, de los usuarios en este caso, pero también de la administración.) Hablemos, por ejemplo, del tema de los valores que hay que cancelar por los predios urbanos o rurales, por ejemplo, ¿sí? Es un sistema que está al servicio de la administración, pero que también está al servicio de la colectividad. Entonces, la forma como se canaliza este tipo de información, cómo se la salvaguarda o cómo se la conduce de manera tal que sea efectiva para la ciudadanía, es a través de esta Jefatura de TICS, la cual se encarga de sistematizar de la mejor manera, brindando, primero, el respeto estricto de esta información para que tampoco se genere a lugares, espacios o personas donde no debe generarse.

Cabe destacar la estructura orgánica que existe en la institución al igual que el rol de la Jefatura de TIC ya que son elementos clave para garantizar la transparencia y el acceso a la información pública. El uso de plataformas digitales para consultas ciudadanas permite mejorar la accesibilidad, optimizar la gestión administrativa y cumplir con los principios constitucionales de transparencia.

3. Considerando que la Constitución de la República del Ecuador, en sus artículos 52 y 227, garantiza el derecho a servicios de óptima calidad, información precisa y una administración pública regida por principios de eficacia y eficiencia: ¿De qué manera el GAD Municipal de Tulcán garantiza que sus servicios digitales cumplan con estos estándares de calidad, transparencia y eficiencia administrativa para asegurar un servicio efectivo a la colectividad?

4. De conformidad con el Art. 1, literal d, de la Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual, que busca la simplificación y adopción de tecnologías digitales en la gestión de trámites: ¿Cómo se ha ejecutado la simplificación de trámites y la adopción de nuevas tecnologías en los servicios municipales de Tulcán?

Sí, como les mencionaba, ¿no? Hay que tener en cuenta que para sistematizar o digitalizar el tema de información, primero se requiere de un costo económico. Entonces, en medida de las posibilidades, cada administración municipal, pues, trata de transparentar esta información y trata de hacerla accesible a la colectividad, a los ciudadanos y a las personas. Entonces, en medida de los recursos también, diría yo, presupuestarios que tiene cada municipio, pues obviamente se sistematiza la información y se logra tener el acceso para cada ciudadano. Entonces, aquí algo importante. Todo también depende del presupuesto, de la forma de gobernar, porque si hablamos de que para tener una buena sistematización de los recursos digitales se necesita un recurso económico, pues obviamente también hay que analizar mucho el tema de presupuestos. No todos los municipios tenemos el mismo presupuesto, como lo quisiéramos tener, pero pues con base a eso, pues también hay una dirección de comunicación que trata de manejar el tema de la información a través de las mejores opciones, ¿no? De manera tal que siempre llegue la información a la colectividad. Ahora tenemos las redes sociales, por ejemplo, Facebook, Instagram. Entonces, son utilizadas esas redes sociales o la dirección de comunicación, su jefatura, para que a través de ellas llegue una información veraz a la colectividad.

Bueno, hay algunas jefaturas que han empezado a sistematizar alguna información. Como les decía, siempre se requiere recursos económicos, pero en lo que la municipalidad ha podido, ha empezado a digitalizar. Primero, para bienestar, diríamos, de la administración, para que puedan realizar los procesos de manera adecuada. Pero, segundo, también para solventar esa información a la colectividad. Hay que tener en consideración una cosa, que la digitalización no solamente procura dar un mejor servicio a la colectividad,

Existen evidencia de avances concretos en la simplificación de trámites mediante la digitalización de servicios como pagos, certificados y solicitudes ciudadanas. Estos procesos han reducido tiempos y costos administrativos, mejorando la eficiencia institucional, aunque se reconoce que la digitalización aún se encuentra en una fase de consolidación.

La digitalización ha fortalecido la transparencia y la rendición de cuentas al facilitar el acceso ciudadano a información sobre la gestión municipal y el uso de recursos públicos. Esto contribuye al control social, genera confianza institucional y promueve una relación más cercana entre la administración municipal y la ciudadanía.

también procura conservar el medio ambiente. Entonces, en ese sentido, la administración municipal, a través de las diferentes jefaturas, ha ido trabajando de manera tal que cosas simples, cosas que no requieren de tantos recursos económicos, han sido sistematizadas ya, por ejemplo, de predios urbanos, como les decía anteriormente. Tema, por ejemplo, de rubros económicos que hay que cancelar, a veces por las transferencias de dominios constan aquí ya, en la municipalidad. Es decir, usted sabe los valores exactos que tiene que cancelar. Esos valores a veces están regulados, tomando en cuenta lo que establecen las diferentes leyes. Entonces, eso se lo ha hecho desde la administración municipal, con el fin de garantizar un mejor acceso a la colectividad.

Ya. ¿Cómo solventa la administración en este sentido? Hay que tener en consideración, pues, que es muy amplia la información que se maneja a nivel de una administración municipal. Y es una información diversa, digamos así. Por ejemplo, en una jefatura podemos hablar de temas de comunicación. En otra, por ejemplo, podemos hablar de temas de predios rurales y urbanos. En otra, podemos manejar información de fauna urbana. Tenemos instituciones también adscritas, como el registro de la propiedad. Donde ahí se maneja, en cambio, todo el tema traslativo, todo el tema mercantil que se da en el cantón Tulcán. Entonces, a fin de solventar eso, la municipalidad, pues, de cierta manera, ha ido trabajando con el fin de generar, primero, la seguridad de la información. Hay que tener muy en cuenta eso, la seguridad. Porque no toda la información, pues, es pública. Hay información que es reservada, que le corresponde a cada persona, a cada ser humano. Entonces, la información, de la forma como se la ha venido manejando desde la municipalidad, ha sido de una manera responsable, primero, ¿sí? Y como les decía, que tenga tres enfoques. El primero, que le sirva a la misma administración. El

El hacer uso de herramientas digitales ha permitido mejorar la toma de decisiones estratégicas mediante el acceso a información confiable y oportuna. La disponibilidad de datos en tiempo real fortalece la planificación, la evaluación de la gestión y la orientación de decisiones hacia resultados que benefician al cantón.

5. En el marco del Art. 6 de la Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual respecto al Gobierno Digital: ¿Cómo fortalece el GAD Municipal de Tulcán la gobernanza de datos, la interoperabilidad y la seguridad digital dentro de su ecosistema institucional?

6. Según el Art. 32 de la Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual, que obliga a las instituciones a implementar planes de formación gratuitos: ¿Qué programas de capacitación digital ha ejecutado el GAD para instruir a servidores públicos y ciudadanos en el uso de los servicios digitales?

segundo, de que ayude también a tener una mayor accesibilidad a las personas. Y la tercera, también, a la ayuda o el cuidado del ecosistema. Entonces, claro, todavía seguimos manejando lo que es el papel, ¿sí? Pero, pues, obviamente, poco a poco, es un tema que paulatinamente se lo debe ir haciendo con base, también, a los recursos económicos para que pueda, también, irse solventando el tema del cuidado al medio ambiente. Bueno, como les decía, tenemos una dirección de comunicación. A través de esa dirección se han direccionado algunos programas, planes, donde se trata de buscar, primero, esa concienciación de la gente, ¿sí? Donde, pues, la gente también tenga ese valor ya por la comunicación o por la información digital. Y que, obviamente, pues, se maneje de manera tal que exista un manejo responsable de esta información, ¿sí? Entonces, tenemos que ver que todo esto esté anclado, primero, en la responsabilidad de cómo se maneja la información. Segundo, pues, obviamente, hay la dirección de comunicación, donde ellos también realizan diferentes actividades o capacitaciones con el personal con el fin de que esta información sea tratada de manera responsable

Los principales desafíos como lo es la resistencia al cambio, las limitaciones presupuestarias y las brechas de conectividad, son factores que evidencian que la digitalización requiere no solo inversión tecnológica, sino también planificación institucional y un cambio cultural en la administración pública.

Entrevista 3

Tabla 17. Interpretación de respuestas entrevista 3

| | |
|---|---|
| Nombre: | Ing. Alex Cevallos |
| Entidad pública: | GAD Municipal de Tulcán |
| Cargo: | Director del departamento de TICS |
| Fecha de aplicación de la entrevista: | 20 de enero del 2026 |
| Lugar de aplicación de la entrevista: | GAD Municipal de Tulcán Oficina de la unidad de Comunicación |
| PREGUNTA | RESPUESTA |
| 1. Tomando como referencia el Art. 88 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, sobre la promoción de infraestructura en zonas | En el cumplimiento de la ley orgánica de gestión de identidad y datos civiles del GAD municipal de Tulcán, garantiza la integridad y veracidad y protección de los datos civiles en sus |
| | ANÁLISIS |
| | El GAD Municipal prioriza la seguridad, integridad y gestión responsable de la información digital como parte del fortalecimiento |

urbano-marginales y rurales: ¿Qué acciones realiza el GAD Municipal de Tulcán para promover la infraestructura tecnológica que permita mejorar la conectividad necesaria para los servicios digitales municipales?

sistemas digitales. Mediante políticas internas de tratamiento de datos que regulan cómo se gestionan datos personales en las plataformas digitales. Medidas técnicas y organizativas de seguridad que salvaguardan la integridad y confidencialidad de los datos. Mecanismo de transparencia y rendición de cuentas alineados en el gobierno electrónico y respecto a los derechos de los titulares de los datos conforme a las normas nacionales de protección de datos.

de su infraestructura tecnológica, reconoce un avance progresivo hacia la reducción del uso de papel y la optimización de recursos, alineando la digitalización con criterios de sostenibilidad ambiental y eficiencia administrativa.

2. En cumplimiento de la Ley Orgánica de Gestión de Identidad y Datos Civiles, cuyo objeto es garantizar el derecho a la identidad y regular el registro de actos civiles: ¿Cómo garantiza el GAD Municipal de Tulcán la integridad, veracidad y protección de los datos civiles utilizados en sus sistemas digitales?

En la ampliación de los principios del artículo uno de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, asegura un tratamiento lícito, confidencialidad y seguro de los datos personales, mediante uso de datos con base legal y finalidad pública definida. Aplicación del principio de minimización de datos, control de acceso y deber de confidencialidad del personal, medidas técnicas de seguridad informática y protección de base de datos, procedimientos para acceso, ratificación y control de la información por parte del ciudadano, y transparencia y responsabilidad institucional en el tratamiento de los datos.

Dentro de la institución se aplica políticas internas y medidas técnicas de seguridad para garantizar la protección de los datos personales. La adopción de principios como la confidencialidad, el control de acceso y la minimización de datos demuestra un cumplimiento normativo y un enfoque responsable en la gestión de la información digital.

3. A partir de los principios establecidos en el Art. 1 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, sobre el derecho al acceso y decisión de la información: ¿Qué procedimientos utiliza el GAD Municipal de Tulcán para asegurar un tratamiento lícito, confidencial y seguro de los datos personales de sus usuarios?

Ya, el GAD Municipal de Tulcán, en a, en aplicación de los de los principios del artículo uno de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, asegura un tratamiento lícito, confidencialidad y seguro de los datos personales, mediante uso de datos con base legal y finalidad pública definida, aplicación del principio de minimización de datos, control de acceso y deber de, confidencialidad del personal, media de, medidas técnicas de seguridad informática y protección de base de datos, procedimientos para acceso, ratificación y control de la información por parte del ciudadano, y transparencia y responsabilidad institucional del, en el tratamiento de datos

El GAD Municipal aplica procedimientos alineados con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, garantizando un tratamiento lícito y seguro de la información. Esto fortalece la confianza ciudadana y respalda el uso de sistemas digitales con enfoque ético y legal.

4. En atención al Art. 4 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, sobre la responsabilidad en la custodia y conservación de registros: ¿Qué mecanismos aplica el GAD Municipal de Tulcán para garantizar la autenticidad, conservación y seguridad de las bases de datos públicos administrados digitalmente?

En el cumplimiento del artículo cuatro de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, el GAD Municipal de Tulcán garantiza la autenticidad y conservación y seguridad de los bases de datos públicos digitales, mediante la validación de datos desde fuentes oficiales y actos administrativos legítimos. Asignación clara de responsabilidades a unidades y funcionarios custodios, políticas de gestión documental y archivo digital, copias de seguridad periódicas y planes de recuperación de información, controles de acceso, seguridad informática y registros de auditoría y procedimientos formales para actualización y la trazabilidad de los datos.

Los sistemas digitales permiten mejorar la gestión administrativa al facilitar el acceso oportuno a la información y optimizar los procesos internos. La modernización contribuye a una mayor eficiencia institucional y a una prestación de servicios más ordenada y confiable para la ciudadanía.

5. En cumplimiento del Art. 7 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, que obliga a la difusión de información mediante portales web: ¿Cómo asegura el GAD Municipal de Tulcán la difusión obligatoria y actualizada de la información pública en sus plataformas digitales?

En el cumplimiento del artículo 7 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos del GAD municipal de Tulcán, asegura la difusión obligatoria y actualiza la información pública mediante uso de portales de la página web como canal principal de información. Asignación de responsabilidades a las unidades generadoras de la información. Procedimientos de

Se prioriza la seguridad y la gestión responsable de la información digital, avanzando hacia la reducción del uso de papel y la optimización de recursos, en concordancia con criterios de sostenibilidad y eficiencia administrativa.

actualización periódica y control de contenidos.

Publicación clara, estandarizada y accesible de trámites y servicios. Y articulación con las obligaciones de transparencia activa como el LOTAIP. Ni mecanismos de supervisión y de otra alimentación ciudadana.

6. En relación con el Art. 363 del COOTAD, que dispone la prestación progresiva de servicios digitales (trámites, consultas, etc.): ¿Qué servicios digitales ha incorporado el GAD Municipal de Tulcán hasta la fecha y qué indicadores utilizan para evaluar su eficacia?

En el cumplimiento del artículo 363 del COOTAD del GAD Municipal de Tulcán ha incorporado hasta la fecha servicios de consulta en líneas de precios, valores y las normativas. Difusión digital de trámites y requisitos, canales digitales de atención y comunicación, sistemas internos de gestión administrativa digital. Se evalúa su eficacia mediante los indicadores de uso ciudadano, eficiencia administrativa, satisfacción del usuario y disponibilidad y continuidad del servicio.

El principal fundamento es el rol de la Dirección de Comunicación en la ejecución de programas de concienciación y capacitación digital. Estas acciones buscan promover el uso responsable de la información y fortalecer las competencias digitales del personal, contribuyendo a una implementación más efectiva de los servicios digitales.

7. Bajo lo dispuesto en el Art. 2 del Estatuto Orgánico Funcional del GAD Municipal de Tulcán, que define a la institución como un gobierno abierto, moderno y transparente: ¿Cómo contribuye la digitalización a consolidar un gobierno abierto, moderno y transparente?

La digitalización es un instrumento clave para el GAD Municipal de Tulcán. Eh, su definición como gobierno abierto, moderno y transparente, ya que garantiza el acceso libre y oportuno de la información pública, fortalece la participación ciudadana y el control social, moderniza la gestión administrativa y optimiza los recursos, incrementa la transparencia y la rendición de cuentas, y reduce la discrecionalidad y fortalece la confianza institucional.

La digitalización fortalece el gobierno abierto al garantizar el acceso oportuno a la información pública, ya que va a promover la participación ciudadana y mejorar la rendición de cuentas. Además, optimiza la gestión administrativa y reduce la discrecionalidad, consolidando la confianza institucional.

Entrevista 4

Tabla 18. Interpretación de respuestas entrevista 4

| | |
|--|---|
| Nombre: | Santiago López |
| Entidad pública: | GAD Municipal de Tulcán |
| Cargo: | Funcionario del GAD Municipal de Tulcán |
| Fecha de aplicación de la entrevista: | 27 de enero del 2026 |
| Lugar de aplicación de la entrevista: | GAD Municipal de Tulcán |
| PREGUNTA | RESPUESTA |
| | ANÁLISIS |

1. Desde su experiencia, ¿los sistemas digitales del GAD Municipal funcionan de manera adecuada o presentan fallas con frecuencia?

Si, los sistemas del GAD como en todo si tienen su parte aprovechable y su parte que descompensa la atención al cliente o usuario.

Partiendo de la respuesta obtenida, se analiza que la digitalización de los servicios públicos es un proceso necesario para la modernización de la gestión municipal. No obstante, se evidencia que su implementación aún presenta limitaciones institucionales que condicionan el alcance de sus beneficios en la prestación de los servicios a la ciudadanía.

El uso de plataformas digitales ha contribuido parcialmente a facilitar la atención a los ciudadanos. Sin embargo, su efectividad se ve limitada por el acceso a conectividad y la falta de procesos de capacitación. La ausencia de infraestructura adecuada y de formación tanto para la ciudadanía como para los funcionarios públicos restringe el aprovechamiento pleno de las plataformas digitales, lo que demuestra que la mejora en la atención ciudadana no depende únicamente de la disponibilidad tecnológica, sino también del fortalecimiento de capacidades y de condiciones de acceso equitativas.

2. ¿Considera que el uso de plataformas digitales ha facilitado la atención a los ciudadanos?

En parte sí, pero falta un poco más de énfasis en el en el tema de que haya internet gratis o un poco de capacitación tanto a la ciudadanía como a los funcionarios.

El conocimiento existente se limita a la exploración propia de las plataformas, lo que evidencia una debilidad institucional en la preparación del talento humano. Esta situación incide directamente en la eficiencia operativa y en la calidad del servicio digital.

3. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación para usar los sistemas digitales del GAD Municipal?

No pues solo lo que se mira en la en las plataformas más no ha sido presencia las capacitaciones o a existido una capacitación como tal.

Los mecanismos de apoyo institucional ante dificultades en los trámites digitales son limitados y

4. Cuando un ciudadano tiene dificultades con un trámite digital, ¿el GAD Municipal cuenta con

Es muy poco el brindar el apoyo, tiene que usted dar primero la queja al departamento donde no tuvo acceso y si se demora en obtener respuesta,

mecanismos para brindarle apoyo?

pues sí falta un poco más de apoyo cuando se presentan esos problemas.

poco oportunos. El proceso de atención se vuelve burocrático, ya que depende de la presentación de quejas formales y de tiempos de respuesta prolongados. Esta situación afecta la experiencia del usuario y debilita la confianza en los servicios digitales, reflejando la necesidad de fortalecer canales de asistencia directa o acompañamientos al ciudadano.

5. ¿Cree que la digitalización ha ayudado a reducir los tiempos de atención en los servicios que brinda el GAD Municipal?

Sí, o sea sí bajó un poco el tiempo de ejecución del de los trámites, pero en sí falta un poco más de apertura o un poco más de difusión del de tema de digitalización porque hay bastantes personas que no conocen estos servicios que tiene la municipalidad

La digitalización ha contribuido a reducir parcialmente los tiempos de atención en los servicios municipales. No obstante, este avance se ve limitado por la escasa difusión de los servicios digitales, por ende, impide que una cierta parte de la ciudadanía conozca y utilice estas herramientas.

4.1.2. Análisis E Interpretación De Datos De Las Encuestas

Escala de medición

| | | | | |
|--------------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--------------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|

Figura 3. Escala de medición de Likert

Género

Tabla 19. Estadísticas de Género

| Estadísticas | |
|--------------|-----|
| Género | |
| Valido | 383 |

Tabla 20. Porcentaje de Género

| Género | | |
|-----------|------------|------------|
| Género | Frecuencia | Porcentaje |
| Masculino | 165 | 43% |
| Femenino | 218 | 57% |
| total | 383 | 100% |

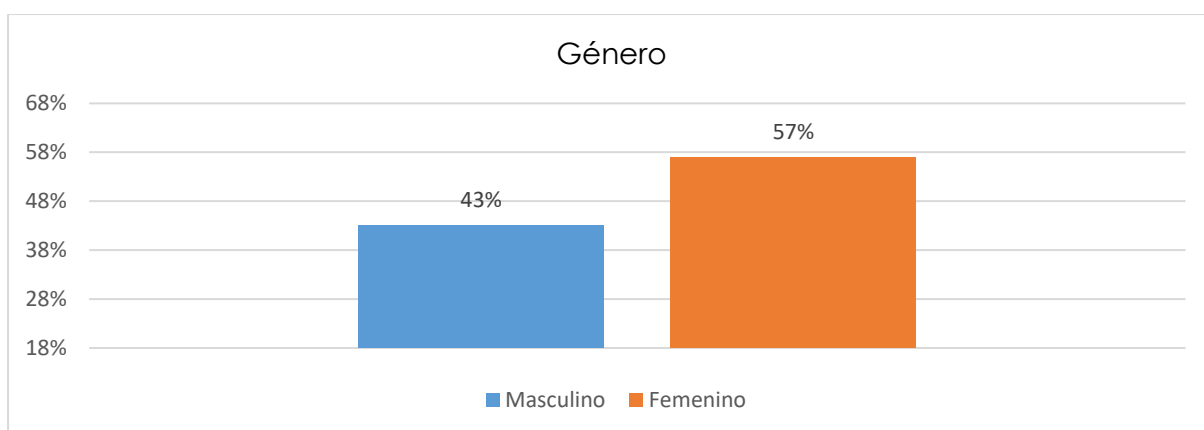


Figura 4. Porcentaje del Género de personas encuestas

Análisis e interpretación de datos: La composición por género de las personas encuestadas evidencia una participación equilibrada de la ciudadanía en el estudio, lo que recoge a permitido recolectar percepciones diversas sobre la digitalización de los servicios públicos. Esta distribución favorece la validez del análisis, al incorporar diferentes experiencias y expectativas en relación con el uso de plataformas digitales municipales, evitando sesgos significativos en la interpretación de los resultados.

Edad

Tabla 21. Estadísticas de edad

| Edad | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Valido | | |
| 18 a 27 | 97 | 25% |
| 28 a 37 | 97 | 25% |
| 38 a 47 | 111 | 29% |
| 48 a 57 | 52 | 14% |
| 58 a 67 | 26 | 7% |
| total | 383 | 100% |

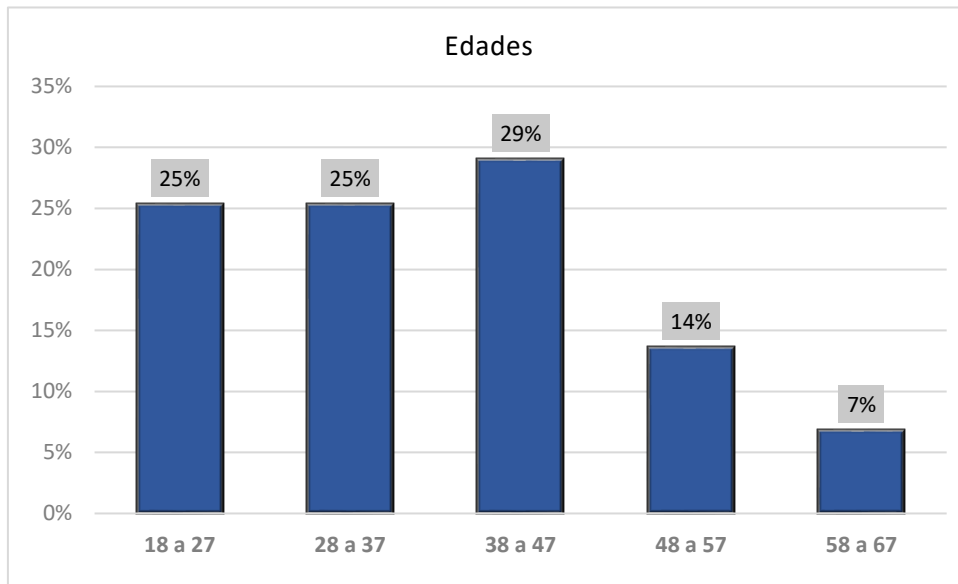


Figura 5. Porcentaje de edades de personas encuestadas

Análisis e interpretación de datos: La distribución etaria de la muestra refleja una mayor presencia de población adulta joven y adulta media, segmentos que mantienen una interacción frecuente con los servicios públicos y presentan mayor familiaridad con el uso de herramientas digitales. no obstante, también se identifica la participación de grupos etarios de mayor edad, lo que permite evidenciar posibles brechas en alfabetización digital y accesibilidad, aspectos relevantes para el análisis de la inclusión digital en la gestión municipal.

Tabla 22. Reducción del tiempo de atención en el GAD Municipal de Tulcán

| ¿La digitalización del GAD Municipal ha mejorado la calidad del servicio y reducido los tiempos de atención? | | |
|---|------------|------------|
| Valido | Frecuencia | Porcentaje |
| 1. Totalmente en desacuerdo | 60 | 16% |
| 2. En desacuerdo | 73 | 19% |
| 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 98 | 26% |
| 4. De acuerdo | 88 | 23% |
| 5. Totalmente de acuerdo | 64 | 17% |
| total | 383 | 100% |

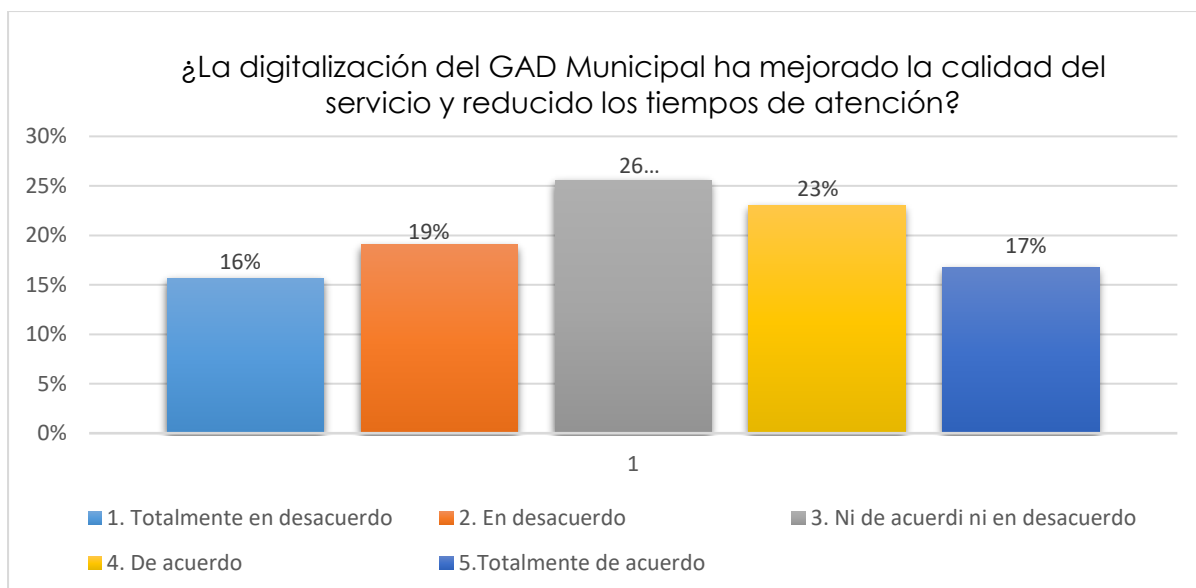


Figura 6. Porcentaje de la fiabilidad de la calidad de los servicios públicos del GAD Municipal del Tulcán

Análisis e interpretación de datos: Los resultados evidencian una percepción heterogénea respecto a la fiabilidad de los servicios públicos digitales del GAD Municipal de Tulcán. Si bien la digitalización ha permitido mejorar el acceso y la disponibilidad de los servicios, persisten dudas sobre la consistencia, precisión y cumplimiento oportuno de los procesos digitales. Esta percepción sugiere que la calidad del servicio aún no se consolida plenamente en términos de fiabilidad, lo que afecta la confianza ciudadana y limita el impacto positivo de la digitalización en la prestación de los servicios públicos municipales.

Tabla 23. Porcentaje de personas que han experimentado interrupciones o lentitud en los servicios en línea del GAD Municipal

| ¿Ha experimentado interrupciones o lentitud en los servicios en línea del GAD Municipal? | | |
|--|------------|------------|
| Valido | Frecuencia | Porcentaje |
| 1.Totalmente en desacuerdo | 74 | 19% |
| 2. En desacuerdo | 58 | 15% |
| 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 82 | 21% |
| 4. De acuerdo | 91 | 24% |
| 5.Totalmente de acuerdo | 78 | 20% |
| total | 383 | 100% |

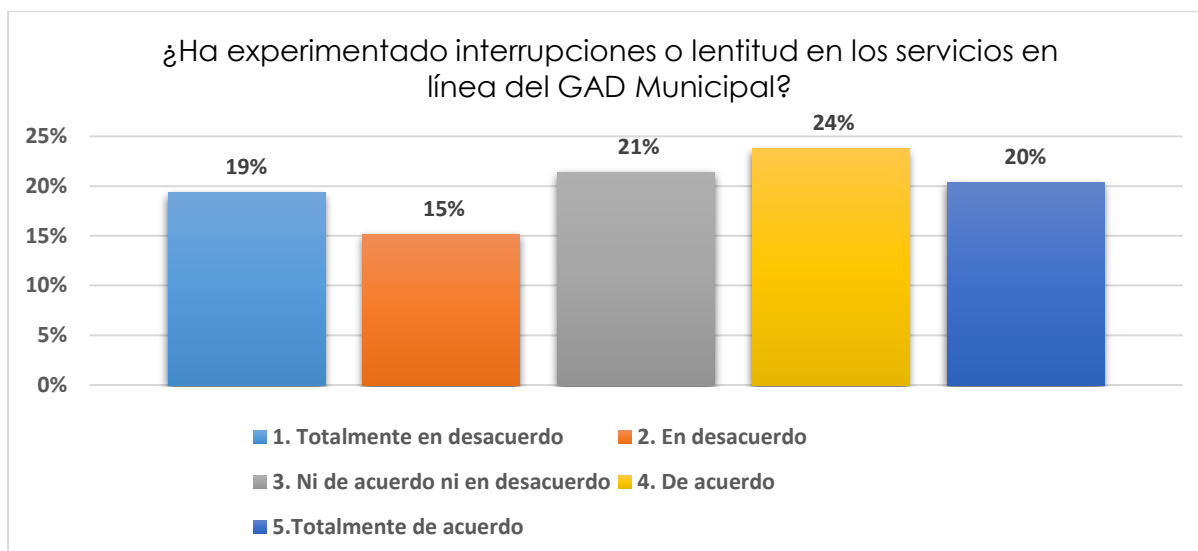


Figura 7. Porcentaje de personas que han experimentado interrupciones o lentitud en los servicios en línea del GAD Municipal

Análisis e interpretación de datos: Los resultados evidencian que una parte significativa de la ciudadanía ha experimentado interrupciones o lentitud en el uso de los servicios en línea del GAD Municipal de Tulcán. Esta situación afecta la continuidad y eficiencia del servicio público digital, generando percepciones negativas sobre su confiabilidad y desempeño operativo. La presencia de fallas en la estabilidad de las plataformas limita la experiencia del usuario y reduce la confianza en los canales digitales, lo que demuestra la necesidad de fortalecer la infraestructura tecnológica y los mecanismos de soporte para garantizar un funcionamiento sostenido y eficiente de los servicios públicos municipales.

Tabla 24. Porcentaje de la fiabilidad en la calidad de los servicios públicos del GAD Municipal del Tulcán

| 3. ¿La página del Municipio permite realizar trámites en línea en cualquier momento, incluso por las noches o fines de semana? | | |
|---|------------|------------|
| Valido | Frecuencia | Porcentaje |
| 1.Totalmente en desacuerdo | 69 | 18% |
| 2. En desacuerdo | 81 | 21% |
| 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 96 | 25% |
| 4. De acuerdo | 80 | 21% |
| 5.Totalmente de acuerdo | 57 | 15% |
| total | 383 | 100% |

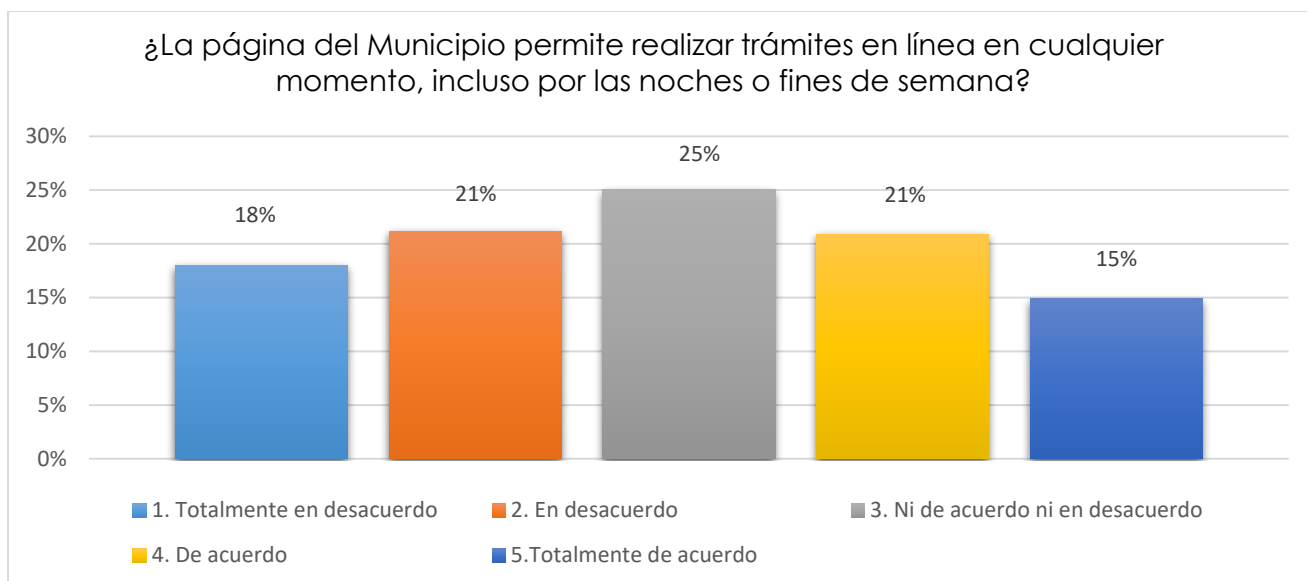


Figura 8. Porcentaje de personas que han realizado tramites en línea

Análisis e interpretación de datos: La figura evidencia que los servicios digitales del GAD Municipal de Tulcán han permitido a la ciudadanía realizar trámites en distintos momentos, sin restricciones vinculadas al horario de atención presencial. Esta característica refleja un avance en términos de flexibilidad y disponibilidad del servicio público, favoreciendo la autonomía del usuario y la optimización del tiempo. No obstante, la efectividad de esta modalidad depende de la estabilidad y funcionalidad de las plataformas digitales, así como de la capacidad institucional para garantizar una atención continua y confiable, elementos clave para consolidar la digitalización como un mecanismo eficiente de prestación de servicios públicos.

Tabla 25. Percepción ciudadana con respecto a la conexión y compatibilidad entre instituciones

| 4. ¿Cree que la interoperabilidad (conexión y compatibilidad) entre instituciones públicas mejora la gestión de los servicios públicos? | | |
|--|------------|------------|
| Valido | Frecuencia | Porcentaje |
| 1. Totalmente en desacuerdo | 6 | 2% |
| 2. En desacuerdo | 80 | 21% |
| 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 85 | 22% |
| 4. De acuerdo | 118 | 31% |
| 5. Totalmente de acuerdo | 94 | 25% |
| total | 383 | 100% |

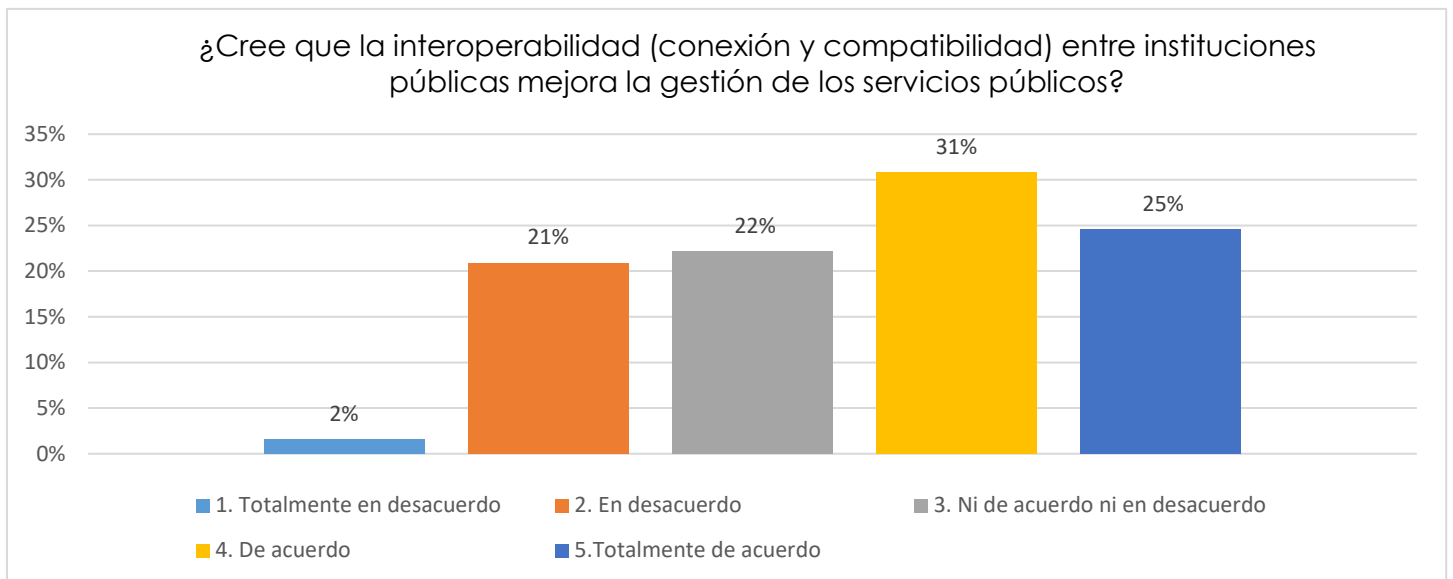


Figura 9. Percepción ciudadana con respecto a la conexión y compatibilidad entre instituciones

Análisis e interpretación de datos: Los resultados evidencian que la ciudadanía percibe limitaciones en la conexión y compatibilidad entre las instituciones vinculadas al GAD Municipal de Tulcán. Esta ausencia de interoperabilidad dificulta la integración de los servicios digitales y obliga a los usuarios a realizar procesos fragmentados, afectando la eficiencia y continuidad del servicio público. La ausencia de sistemas interconectados limita el potencial de la digitalización y evidencia la necesidad de fortalecer la articulación institucional para mejorar la experiencia del usuario.

Tabla 26. Estadísticos de la seguridad digital

| 5. ¿Confía en que sus datos personales están protegidos al realizar trámites en línea con el GAD Municipal? | | |
|--|------------|------------|
| Valido | Frecuencia | Porcentaje |
| 1. Totalmente en desacuerdo | 103 | 27% |
| 2. En desacuerdo | 111 | 29% |
| 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 82 | 21% |
| 4. De acuerdo | 76 | 20% |
| 5. Totalmente de acuerdo | 11 | 3% |
| total | 383 | 100% |

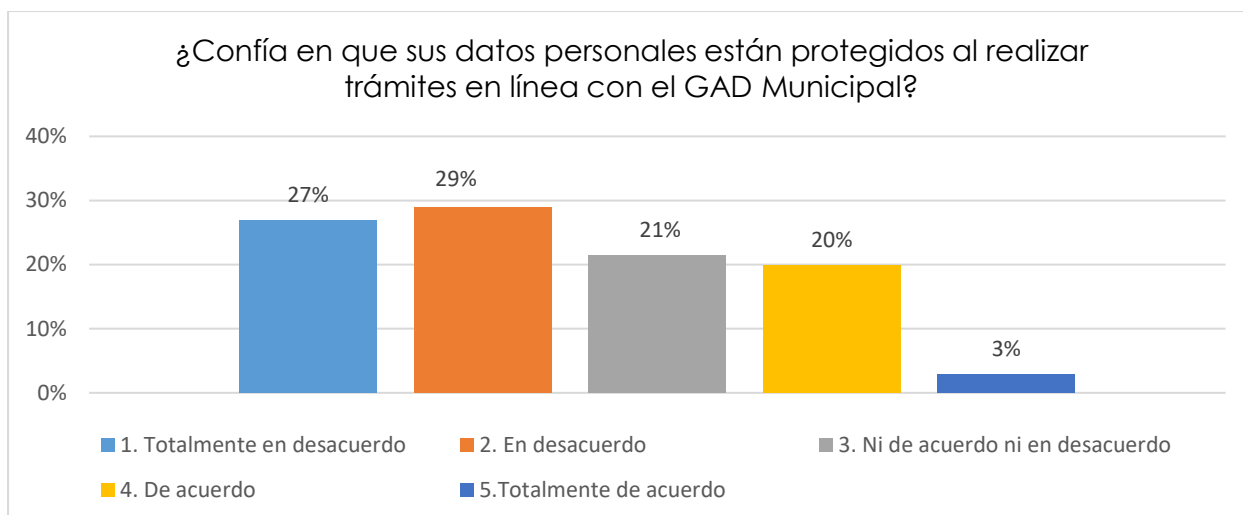


Figura 10. Estadísticos de la seguridad digital en las plataformas digitales del GAD Municipal

Análisis e interpretación de datos: La percepción ciudadana respecto a la seguridad digital de las plataformas municipales es moderada, reflejando tanto avances como preocupaciones persistentes. Aunque se reconoce la existencia de mecanismos de protección, persisten dudas sobre la confidencialidad y resguardo de la información personal. Esta percepción influye directamente en el nivel de confianza y uso de los servicios digitales, lo que resalta la importancia de reforzar las políticas de seguridad informática y la comunicación institucional sobre dichas medidas

Tabla 27. Percepción ciudadana con respecto a la confianza en la información publicada

| 6. ¿Confía en la información publicada en las plataformas digitales del GAD Municipal? | | |
|---|------------|------------|
| Valido | Frecuencia | Porcentaje |
| 1.Totalmente en desacuerdo | 103 | 27% |
| 2. En desacuerdo | 111 | 29% |
| 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 82 | 21% |
| 4. De acuerdo | 76 | 20% |
| 5.Totalmente de acuerdo | 11 | 3% |
| total | 383 | 100% |

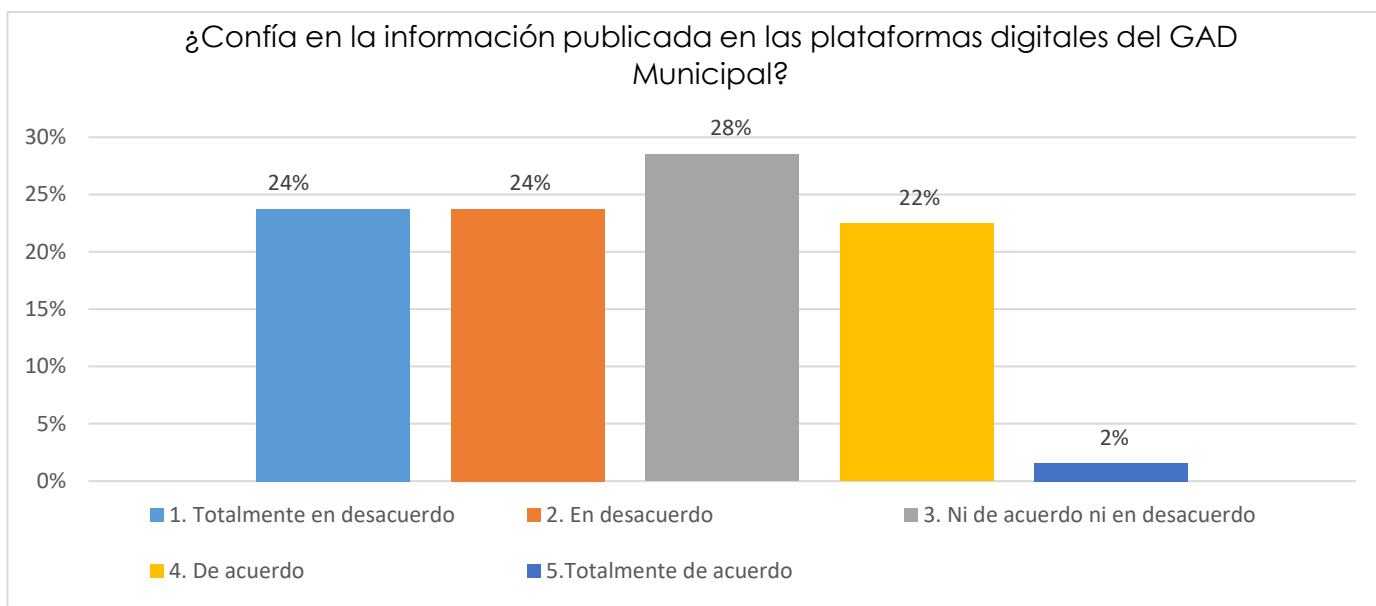


Figura 11. Confianza ciudadana con respecto a la confianza en la información publicada

Análisis e interpretación de datos: Los resultados muestran que la confianza ciudadana en la información publicada en los canales digitales del GAD Municipal no se encuentra plenamente consolidada. La percepción de inconsistencias, ausencia de actualización o escasa claridad en la información afecta la credibilidad institucional y limita el uso efectivo de los servicios digitales. Esto evidencia la necesidad de garantizar información oportuna, precisa y accesible como base para fortalecer la transparencia y la relación entre la institución y la ciudadanía.

Tabla 28. Percepción ciudadana con respecto a la inclusión digital entre el GAD Municipal y la población

| 7.¿El GAD Municipal promueve la alfabetización digital entre la población? | | |
|--|------------|------------|
| Valido | Frecuencia | Porcentaje |
| 1.Totalmente en desacuerdo | 136 | 36% |
| 2. En desacuerdo | 124 | 32% |
| 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 112 | 29% |
| 4. De acuerdo | 7 | 2% |
| 5.Totalmente de acuerdo | 4 | 1% |
| total | 383 | 100% |

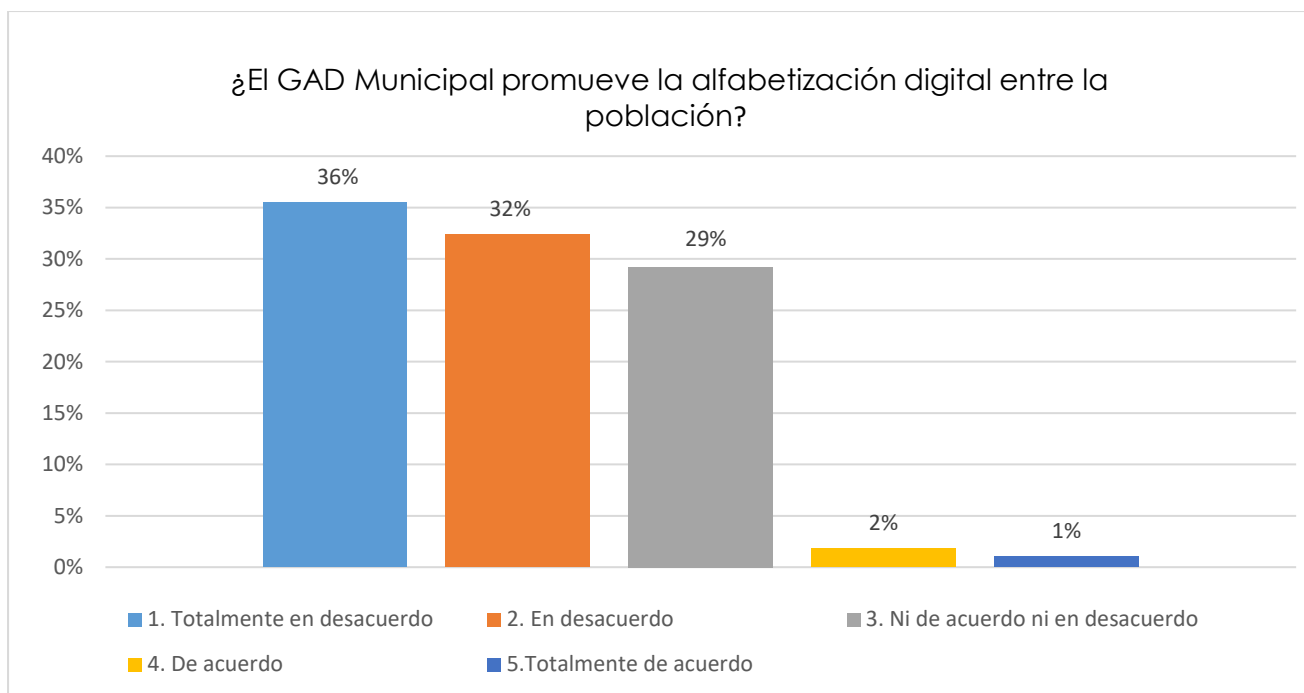


Figura 12. Percepción ciudadana con respecto a la inclusión digital entre el GAD Municipal y la población

Análisis e interpretación de datos: La ciudadanía percibe que la inclusión digital aún presenta brechas significativas, especialmente en sectores con menor acceso a tecnología o habilidades digitales. Aunque existen esfuerzos por ampliar los servicios digitales, estos no siempre consideran las condiciones socioeconómicas y tecnológicas de toda la población. Esta situación demuestra que la digitalización debe ir acompañada de estrategias inclusivas que garanticen igualdad de acceso y uso efectivo de los servicios públicos.

Tabla 29. Estadísticos la participación ciudadanía en entornos digitales

| 8. ¿Los conocimientos tecnológicos limitan la participación ciudadana en el entorno digital? | | | | |
|---|----|--|------------|------------|
| Valido | | | Frecuencia | Porcentaje |
| 1. Totalmente en desacuerdo | | | 89 | 23% |
| 2. En desacuerdo | | | 78 | 20% |
| 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo | | | 71 | 19% |
| 4. De acuerdo | | | 71 | 19% |
| 5. Totalmente de acuerdo | de | | 74 | 19% |
| total | | | 383 | 100% |

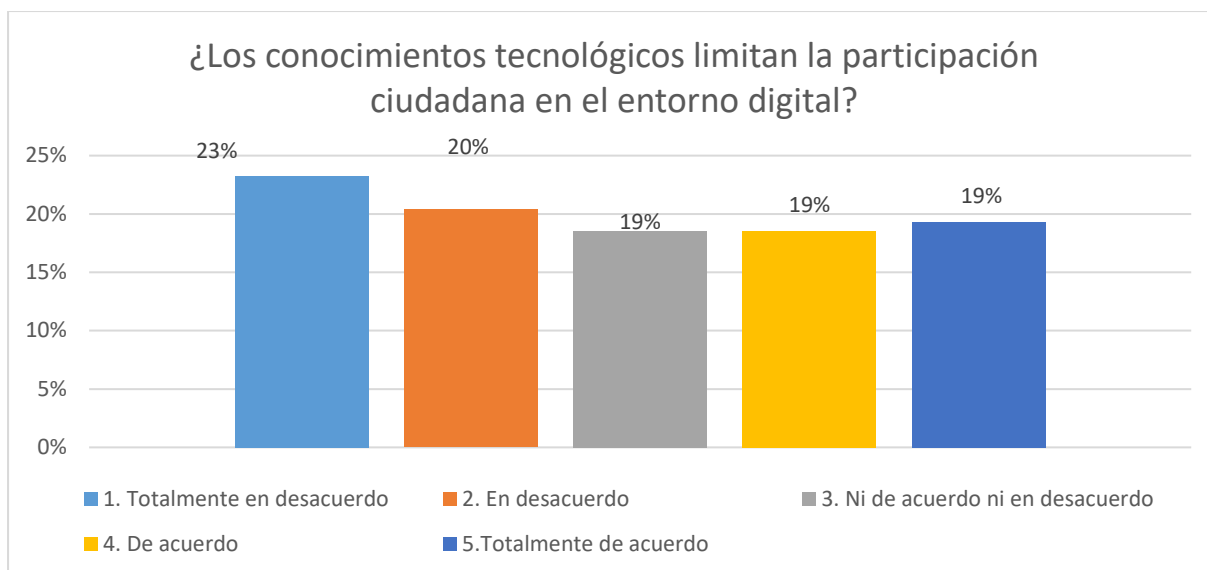


Figura 13. Estadísticos de la participación ciudadanía en entornos digitales

Análisis e interpretación de datos: Los resultados evidencian que la participación ciudadana en entornos digitales promovidos por el GAD Municipal es limitada. La baja interacción sugiere que los canales digitales aún no se consolidan como espacios efectivos de diálogo y colaboración entre la institución y la ciudadanía. Esto pone de manifiesto la necesidad de fortalecer mecanismos de participación digital que fomenten la comunicación bidireccional y la corresponsabilidad en la gestión pública.

Tabla 30. Estadísticos de las nuevas tecnologías para el desarrollo sostenible de los servicios públicos

| 9. ¿La aplicación de nuevas tecnologías contribuye a la sostenibilidad de los servicios públicos? | | | |
|--|--|------------|------------|
| Valido | | Frecuencia | Porcentaje |
| 1. Totalmente en desacuerdo | | 27 | 7% |
| 2. En desacuerdo | | 6 | 2% |
| 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo | | 126 | 33% |
| 4. De acuerdo | | 121 | 32% |
| 5. Totalmente de acuerdo | | 103 | 27% |
| total | | 383 | 100% |

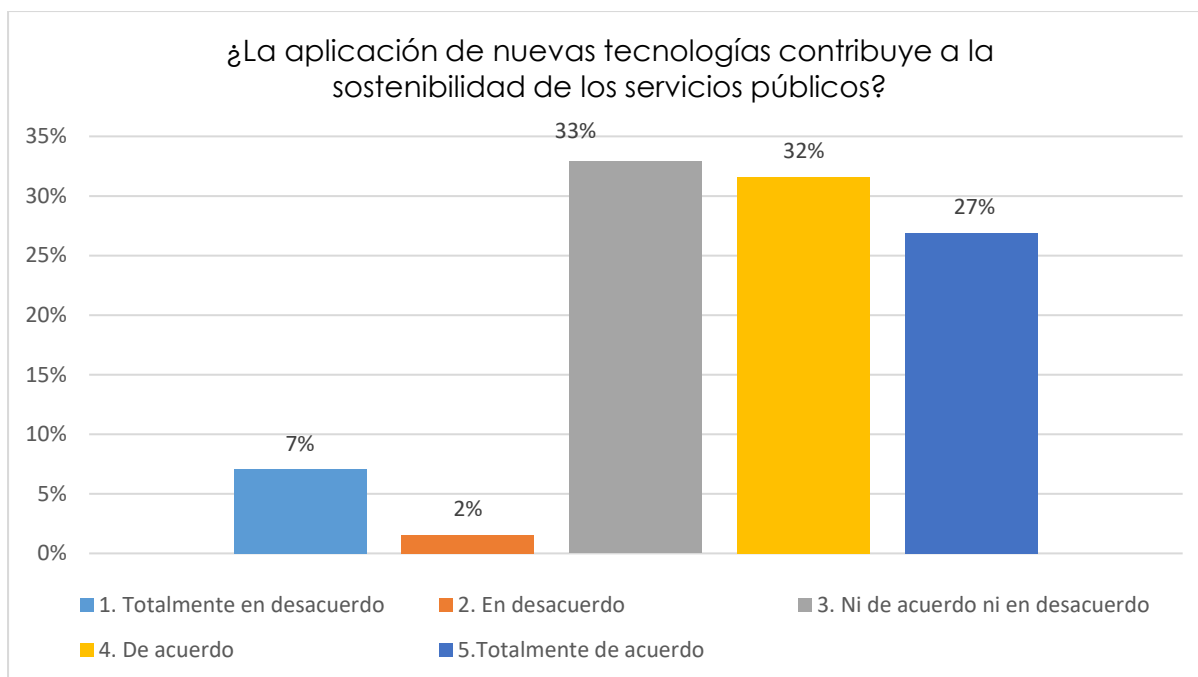


Figura 14. Estadísticos de las nuevas tecnologías para el desarrollo sostenible de los servicios públicos

Nota: Elaboración propia a partir de Investigación de campo 2026

Análisis e interpretación de datos: La percepción ciudadana reconoce el potencial de las nuevas tecnologías para contribuir al desarrollo sostenible de los servicios públicos municipales. no obstante, los resultados sugieren que su aplicación aún es incipiente y no se refleja de manera clara en mejoras sostenidas del servicio. Esto evidencia la necesidad de una planificación estratégica que articule la innovación tecnológica con objetivos de sostenibilidad institucional, social y ambiental.

Tabla 31. Estadísticos de la capacidad de respuesta oportuna del GAD Municipal de Tulcán

| 10. ¿El GAD Municipal responde de manera oportuna a las solicitudes o trámites que realizó en línea? | | | |
|---|----|------------|------------|
| Valido | | Frecuencia | Porcentaje |
| 1.Totalmente en desacuerdo | en | 75 | 20% |
| 2. En desacuerdo | | 83 | 22% |
| 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo | | 102 | 27% |
| 4. De acuerdo | | 62 | 16% |
| 5.Totalmente de acuerdo | | 61 | 16% |
| total | | 383 | 100% |

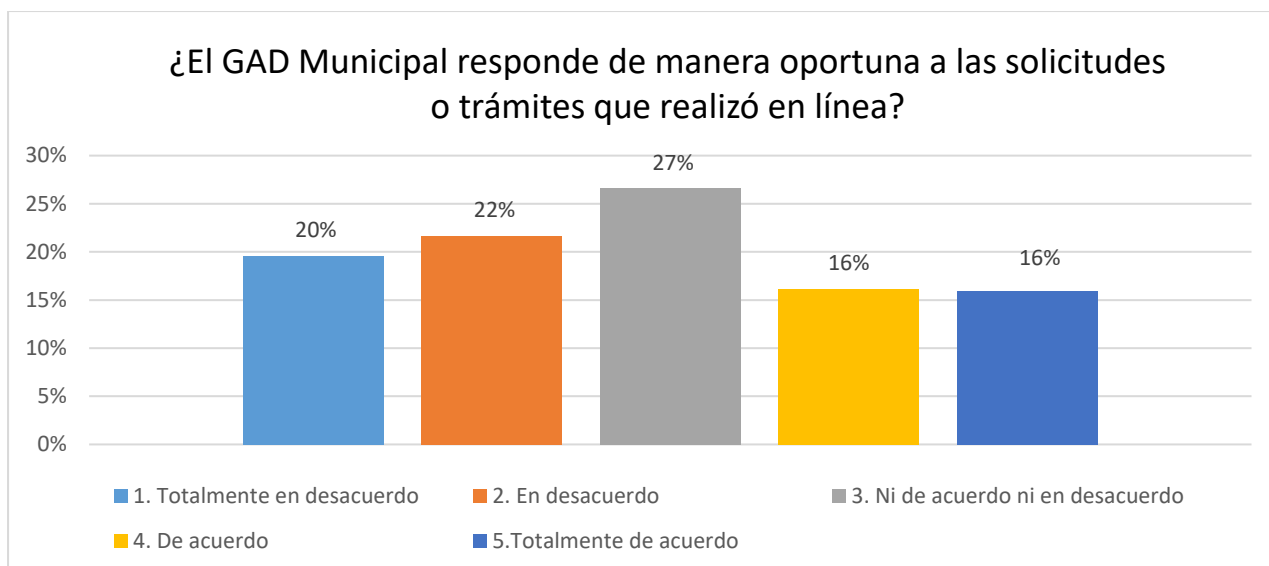


Figura 15. Estadísticos de la capacidad de respuesta oportuna por parte del GAD Municipal de Tulcán

Análisis e interpretación de datos: La capacidad de respuesta institucional frente a solicitudes realizadas por medios digitales es percibida como limitada, lo que reduce la efectividad de la digitalización. Esta situación demuestra que la transformación digital requiere no solo plataformas tecnológicas, sino también procesos internos eficientes y personal capacitado que permita dar seguimiento oportuno a los trámites ciudadanos.

Tabla 32. Estadísticos de la Empatía del GAD Municipal

11. ¿Los funcionarios del GAD Municipal están capacitados para atender problemas o dudas sobre los servicios en línea?

| Valido | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------------------|------------|------------|
| 1.Totalmente en desacuerdo | 70 | 18% |
| 2. En desacuerdo | 101 | 26% |
| 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 110 | 29% |
| 4. De acuerdo | 93 | 24% |
| 5.Totalmente de acuerdo | 9 | 2% |
| total | 383 | 100% |

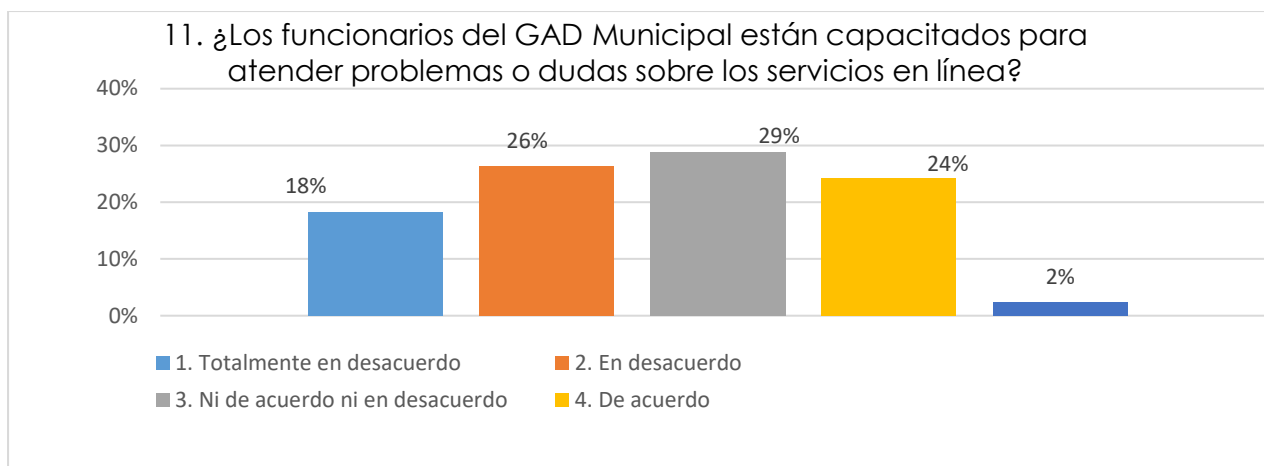


Figura 16. Estadísticos de la Empatía del GAD Municipal

Análisis e interpretación de datos: Los resultados evidencian debilidades en la empatía institucional durante la atención de problemas o dudas relacionadas con los servicios digitales. La percepción ciudadana sugiere que el personal municipal no siempre cuenta con las competencias necesarias para brindar un acompañamiento adecuado, lo que afecta la calidad de la atención y la confianza en los canales digitales. Esta situación demuestra que la empatía, como dimensión del servicio público, depende directamente de la capacitación del talento humano y de una cultura organizacional orientada al ciudadano.

Tabla 33. Estadísticos de la intangibilidad Las plataformas digitales ofrecidas por el GAD municipal

| 12. ¿Las plataformas digitales ofrecidas por el GAD municipal permiten realizar trámites de principio a fin de manera independiente, sin necesidad de buscar ayuda externa? | | |
|--|------------|------------|
| Valido | Frecuencia | Porcentaje |
| 1. Totalmente en desacuerdo | 87 | 23% |
| 2. En desacuerdo | 99 | 26% |
| 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo | 93 | 24% |
| 4. De acuerdo | 90 | 23% |
| 5. Totalmente de acuerdo | 14 | 4% |
| total | 383 | 100% |

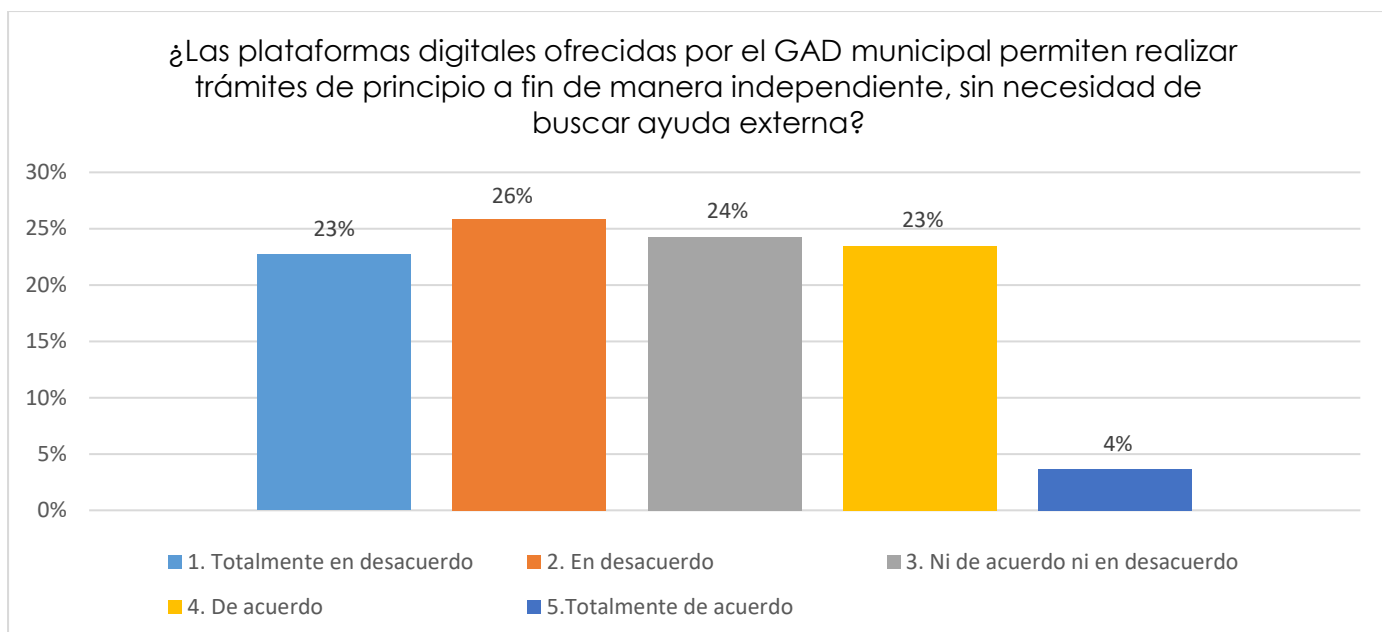


Figura 17. Estadísticos de la intangibilidad Las plataformas digitales ofrecidas por el GAD municipal

Análisis e interpretación de datos: La percepción ciudadana refleja que las plataformas digitales del GAD Municipal presentan limitaciones para permitir la realización completa y autónoma de trámites. Estas dificultades se asocian a problemas de usabilidad, claridad de la información y orientación al usuario, lo que reduce la percepción de eficiencia y transparencia del servicio. La intangibilidad del servicio digital, entendida como la experiencia del usuario, aún no se consolida plenamente, afectando la confianza y la adopción sostenida de los sistemas digitales.

4.2. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos evidencian que el proceso de digitalización implementado por el GAD Municipal de Tulcán ha generado avances relevantes en la modernización de la gestión pública, especialmente en términos de accesibilidad y flexibilidad de los servicios. Estos hallazgos son coherentes con lo planteado por Chimba et al. (2020), quienes sostienen que la transformación digital contribuye a reducir tiempos de atención y a fortalecer la transparencia institucional. En el caso de Tulcán, la posibilidad de realizar trámites en distintos momentos refleja un cambio positivo en la relación entre la institución y la ciudadanía, alineado con los principios de eficiencia y orientación al usuario.

No obstante, los resultados también muestran limitaciones estructurales y operativas que restringen el impacto de la digitalización en la calidad de los servicios públicos.

Las percepciones ciudadanas sobre interrupciones, lentitud de las plataformas y baja interoperabilidad entre instituciones coinciden con lo señalado por la literatura, que advierte que la digitalización sin una infraestructura tecnológica sólida y sin sistemas interconectados tiende a generar procesos fragmentados y experiencias insatisfactorias. Desde esta perspectiva, los planteamientos de Aguilar (2008) sobre gobernanza resaltan que la tecnología debe integrarse a una gestión pública coordinada y articulada para producir valor público.

Camargo (2013) sostiene que la función estatal se fundamenta en la cooperación social y en el cumplimiento de fines públicos orientados al bienestar común. A la luz de esta perspectiva, los resultados del estudio evidencian que, si bien existen mecanismos institucionales destinados a mejorar la atención ciudadana, su impacto aún resulta limitado, lo que pone de manifiesto la necesidad de fortalecer la articulación entre gestión pública, recursos institucionales y participación ciudadana. De igual forma, la limitada confianza ciudadana en la protección de datos y la percepción de insuficiente capacitación del personal municipal evidencian que la digitalización no depende únicamente de la incorporación de herramientas tecnológicas, sino también del fortalecimiento del talento humano y de una cultura organizacional orientada al ciudadano. Este resultado guarda relación con los aportes teóricos que destacan la capacitación y el cambio cultural como ejes fundamentales de la transformación digital en el sector público.

En conjunto, los hallazgos confirman que la digitalización en el GAD Municipal de Tulcán incide en la mejora de los servicios públicos, pero de manera parcial. Su impacto positivo se ve condicionado por factores como la seguridad digital, la interoperabilidad institucional, la empatía en la atención y la sostenibilidad de las plataformas, lo que evidencia la necesidad de una estrategia integral de gobierno digital.

La investigación permite concluir que la digitalización implementada por el GAD Municipal de Tulcán ha contribuido a modernizar la prestación de los servicios públicos, facilitando el acceso a trámites y mejorando la disponibilidad de la atención ciudadana.

Se identificó que la percepción ciudadana reconoce avances en la reducción de tiempos y en la flexibilidad de los servicios digitales; no obstante, persisten debilidades relacionadas con la estabilidad de las plataformas, la interoperabilidad entre instituciones y la confianza en la seguridad de la información.

La escasa capacitación continua del personal municipal limita la empatía institucional y el acompañamiento efectivo a los ciudadanos durante la realización de trámites digitales, lo que afecta la experiencia del usuario y la adopción sostenida de los servicios en línea.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- La digitalización implementada por el GAD Municipal de Tulcán ha generado mejoras parciales pero significativas en la prestación de los servicios públicos, evidenciándose principalmente en la reducción de los tiempos de atención, el incremento de la accesibilidad a trámites en línea y una mayor disponibilidad de información institucional. No obstante, estos avances no responden a una estrategia integral de transformación digital, sino a iniciativas aisladas, lo que limita su sostenibilidad y su capacidad de generar un impacto estructural en la gestión municipal. Esta situación refleja que la digitalización, cuando no se encuentra articulada a una planificación institucional clara, produce mejoras operativas, pero no transforma de manera profunda los procesos administrativos.
- La percepción ciudadana respecto a la calidad de los servicios públicos se encuentra directamente condicionada por el grado de funcionalidad, confiabilidad y facilidad de uso de las plataformas digitales, más que por la simple existencia de herramientas tecnológicas. Los resultados obtenidos demuestran que, si bien una parte de la población valora positivamente la incorporación de servicios digitales, persisten niveles de insatisfacción relacionados con la lentitud del sistema, fallas técnicas y dificultades de acceso, especialmente en grupos con menor alfabetización digital. Esto evidencia que la digitalización, por sí sola, no garantiza una mejora en la calidad del servicio, sino que requiere ser acompañada de procesos de capacitación, soporte técnico y estrategias de inclusión digital.
- Existe una relación directa entre la digitalización y la mejora de las dimensiones del servicio público evaluadas a través del modelo SERVQUAL, particularmente en la fiabilidad y la capacidad de respuesta; sin embargo, dimensiones como la empatía y la seguridad digital presentan avances limitados. Este hallazgo pone de manifiesto que la transformación digital ha sido abordada principalmente desde una lógica tecnológica y administrativa, dejando en segundo plano el enfoque centrado en el ciudadano. En consecuencia, la mejora de los servicios públicos no depende únicamente de

la modernización tecnológica, sino de la incorporación de una visión integral que priorice la experiencia del usuario y fortalezca la confianza ciudadana.

- La ausencia de una política institucional formal de gobernanza digital en el GAD Municipal de Tulcán constituye una de las principales limitaciones para consolidar los procesos de digitalización, ya que dificulta la interoperabilidad entre áreas, la gestión adecuada de los datos y la evaluación continua del desempeño de los servicios digitales. Esta debilidad institucional evidencia la necesidad de fortalecer las capacidades organizacionales y normativas del municipio, alineando la digitalización con los principios de eficiencia, transparencia y participación ciudadana establecidos en el marco legal ecuatoriano.

5.2. RECOMENDACIONES

- Se recomienda al GAD Municipal de Tulcán diseñar e implementar un Plan Integral de Gobernanza Digital, que articule los procesos de digitalización con los objetivos estratégicos institucionales. Este plan debe contemplar lineamientos claros, responsables definidos e indicadores de evaluación, con el propósito de evitar la ejecución de iniciativas aisladas y garantizar la sostenibilidad de los servicios digitales. De esta manera, la digitalización podrá consolidarse como un eje transversal de la gestión municipal y no únicamente como una herramienta operativa.
- Al área de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) Se sugiere fortalecer la infraestructura tecnológica municipal y la interoperabilidad de los sistemas digitales, priorizando la estabilidad de las plataformas, la reducción de fallas técnicas y la optimización de los tiempos de respuesta. Asimismo, es necesario implementar acciones de seguridad de la información y protección de datos personales, alineadas con la normativa vigente, a fin de incrementar la confianza ciudadana en el uso de los servicios públicos digitalizados.
- Al área de talento humano se recomienda desarrollar programas permanentes de capacitación en competencias digitales dirigidos a todos los servidores públicos, especialmente a aquellos que mantienen contacto directo con la ciudadanía. El fortalecimiento de las capacidades del personal permitirá mejorar la calidad de la atención, optimizar el uso de las plataformas

digitales y fomentar una cultura organizacional orientada a la innovación, la eficiencia y la mejora continua del servicio público.

- Área de Atención Ciudadana y Evaluación de Servicios Públicos
Se aconseja implementar un enfoque centrado en el ciudadano en el diseño y mejora de los servicios digitales, incorporando mecanismos sistemáticos de evaluación continua de la satisfacción ciudadana, como encuestas en línea y canales de retroalimentación digital. Estos instrumentos permitirán identificar debilidades, mejorar la experiencia del usuario y asegurar que la digitalización responda efectivamente a las necesidades reales de la población del cantón Tulcán.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, L. F. (2008). Gobernanza y gestión pública: nuevos espacios para la participación y la colaboración. En L. F. Aguilar (Ed.), *Gobernanza y gestión pública* (pp. 13-32).
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2010). Código Orgánico de Organización Territorial Descentralizado. Lexis Finder, 1–180.
<http://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/05/COOTAD.pdf>
- Asamblea Nacional República del Ecuador. (2018). Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos (Looeta). In Asamblea Nacional: Vol. R.O. 234 (p. 23 de octubre del 2018).
- Asamblea Nacional República del Ecuador. (2023). Ley orgánica para la transformación digital y audiovisual. Registro Oficial, 41.
- Asamblea. (2022). CÓDIGO ORGÁNICO DE PLANIFICACIÓN Y FINANZAS PÚBLICAS. Registro Oficial Suplemento 306. 1–129.
http://www.geograficomilitar.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/06/base_legal/Codigo_Organico_de_Planificacion_y_Finanzas_Publicas.pdf
- Ayala, J. (1999). *Instituciones y economía: una introducción al neo institucionalismo económico*. Fondo de Cultura Económica.
- Berger, P., & Luckman, T. (1986). *La construcción social de la realidad*. Amorrortu. Biblioguias: Desde el gobierno digital hacia un gobierno inteligente: Sobre el concepto de Gobernanza. (s. f.-c).
<https://biblioguias.cepal.org/c.php?g=1241017&p=9081903>
- Bibliologías: Desde el gobierno digital hacia un gobierno inteligente: Sobre el concepto de Gobernanza. (s. f.-b).
<https://biblioguias.cepal.org/c.php?g=1241017&p=9081903>
- Calvert, R. (1995). *The rational...* [Detalles completos en fuente original].
- Camargo, J. (2013). *Teoría general del servicio público*. Editorial Jurídica.
- Cámara de España. (2019, 4 de marzo). ¿Qué es la digitalización?
<https://www.camara.es/blog/innovacion-y->

[competitividad/que-es-digitalizacion](#)

- Casas, J., Repullo, J., y Campos, D. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención Primaria*, 31, 527–538. [https://doi.org/10.1016/S0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/S0212-6567(03)70728-8)
- Constitución de la República del Ecuador del Ecuador. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Constitución de La República Del Ecuador Del Ecuador, 449, 1–219. <https://www.lexis.com.ec/biblioteca/constitucion-republica-ecuador>
- Constitución de la república del ecuador, (2008). https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- De Coral, J. (1997). Concepto y evolución del servicio público. En *Estudios sobre el servicio público* (pp. 15-30). Editorial Académica.
- Di Maggio, P. J., & Powell, W. W. (1983). The iron cage revisited: Institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields. *American Sociological Review*, 48(2), 147-160.
- Duguit, L. (1921). *Tratado de derecho constitucional*. [Citado en SciELO Colombia, 2011].
- Editorial atecé. (2021). Servicio Público. <https://concepto.de/servicio-publico/#:~:text=Los servicios públicos son el, y proteger la igualdad de> Folgoso, A. (2020). E-Administración . <https://www.revistatransformaciondigital.com/actividad/e-administracion/>
- Editorial atecé. (2021). Servicio Público. <https://concepto.de/servicio-publico/#:~:text=Los servicios públicos son el,y proteger la igualdad de>
- Elster, J. (1990). *The cement of society: A study of social order*. Cambridge University Press.
- García, V. M. N. (2013). *La biografía como género historiográfico desde la Historia*

- Contemporánea Española*. Erebea, 3.
<https://doi.org/10.33776/erebea.v0i3.2305> Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental: una guía para su implementación.
 (s. f.). Comisión Económica Para América Latina y el Caribe.
<https://www.cepal.org/es/publicaciones/47018-gobernanza-digital-interoperabilidad-gubernamental-guia-su-implementacion>
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán. (2014). El Reglamento Orgánico De Gestión Organizacional Por Procesos Del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal DE TULCÁN 008.
- Gobierno de la República del Ecuador. (2021). Gobierno Electrónico de Ecuador .
<https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/>
- González Moras, J. M. (2017). El servicio público como derecho social. Series: Debates.
- Gordillo, R. (s.f.). Régimen jurídico especial del servicio público. Recuperado de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/14/6769/10.pdf>
- Gurdián-Fernández, A. (2007). El paradigma cualitativo en la investigación socio-educativa.
 Universidad de Costa Rica.
- Hartley, J., Sørensen, E., & Torfing, J. (2013). Collaborative innovación: A viable alternativa to market competition and organizational entrepreneurship. *Public Administration Review*, 73(6), 821–830.
<https://doi.org/10.1111/puar.12136>
- Janssen, M., Charalabidis, Y., & Zuiderwijk, A. (2012). Benefits, adoption barriers and myths of open data and open government. *Information Systems Management*, 29(4), 258–268.
<https://doi.org/10.1080/10580530.2012.716740>
- Osborne, S. P., & Brown, L. (2011). Innovation, public policy and public services delivery in the UK: The word that would be king? *Public Administration*, 89(4), 1335–1350.
<https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.2011.01932.x>
- Sørensen, E., & Torfing, J. (2011). Enhancing collaborative innovation in

- the public sector. *Administration & Society*, 43(8), 842–868.
<https://doi.org/10.1177/0095399711418768>
- Tõnurist, P., Kattel, R., & Lember, V. (2017). Innovation labs in the public sector: What they are and what they do? *Public Management Review*, 19(10), 1455–1479.
<https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1287939>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- March, J. G., & Olsen, J. P. (1984). The new institutionalism: Organizational factors in political life. *American Political Science Review*, 78(3), 734-749.
- Mayntz, R. (2006). Gobernanza: Un marco analítico para la investigación. En R. Mayntz (Ed.), *La gobernanza hoy: Diez textos de referencia* (pp. 9-40). FLACSO México. Gobernanza: estado del arte
- Meyer, J. W., & Rowan, B. (1977). Institutionalized organizations: Formal structure as myth and ceremony. *American Journal of Sociology*, 83(2), 340-363.
- Ministerio de Telecomunicación y de la Sociedad de la Información. (2015). *Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021*. Ministerio de Telecomunicaciones y de La Sociedad de La Información, 5, 38–84. www.gobiernoelectronico.gob.ec
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2018). *Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021*. https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/PNGE_2018_2021sv2.pdf
- Mintel. (2021). *Agenda Digital del Ecuador*. Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. Recuperado el 13 de enero de 2022 de <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2021/05/Agenda-Digital-del-Ecuador-2021-2022-222-comprimido.pdf>

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.
(2021b). ECUADOR DIGITAL .
<https://www.telecomunicaciones.gob.ec/25693-2/>

Mintzberg, H. (1999). La estructuración de las organizaciones (D. Bonner & J. Nieto, Trad.).

Grupo Planeta (GBS). (Edición ilustrada, reimpresa). ISBN 8434461021.

North, D. C. (1990). Institutions, institutional change and economic performance. Cambridge University Press.

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2014). Metodología de la investigación cuantitativa–cualitativa y redacción de tesis (4.ª ed.). Ediciones de la U.

Orgánica, L. E. Y., Público, D. E. S., Enrique, H., & Pozo, D. (2025). Ley orgánica de servicio público, losep.

Parrales-Carrillo, R., & Vegas-Meléndez, H., (2022). Administración pública digital e inteligente desde la perspectiva del gobierno abierto. Caso de estudios GAD Provincial de Manabí. 593 digital Publisher CEIT, 7(6-1), 162-180
<https://doi.org/10.33386/593dp.2022.6-1.1538>

Pérez, G., & Valencia E., L. (2004). El neoinstitucionalismo como unidad de análisis multidisciplinario. Actualidad Contable Faces, 7(8), 85-95. Universidad de los Andes, Venezuela. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25700808>

Pierre, J., & Peters, B. G. (2000). Governance, Politics and the State. Macmillan Press.

Gobernanza: una mirada desde América Latina

Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Cantón Tulcán.
(2020). Administración 2019 - 2023.
http://www.gmtulcan.gob.ec/municipio/pdot-pugs/pdf/PDOT/ACTUALIZACIÓN-PDOT-CANTÓN-TULCÁN-2020_2023-UV.pdf

[UV.pdf](#)

Rodríguez, P., & Opazo, M. (2021). El estructuralismo: orígenes, desarrollo y aplicaciones en las ciencias sociales. Revista de Teoría Social Contemporánea, 12(2), 35-48.

<https://www.revistasocialcontemporanea.org/articulo/2021/estructuralismo-origenes-desarrollo>

Sánchez, M. (2016). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones.

<https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>

Secretaría General de Comunicación de la Presidencia. (2020).

Dos mecanismos digitales se implementan para mejorar la gestión pública y promover la producción nacional.

<https://www.comunicacion.gob.ec/dos-mecanismos-digitales-se-implementan-para-mejorar-la-gestion-publica-y-promover-la-produccion-nacional/>

Sernac. (2013). Sus derechos en Servicios Básicos.

<https://www.sernac.cl/portal/607/w3-article-3252.html>

Servicio integrado de seguridad. (2021). Solicitud de atención de emergencia a través de diferentes mecanismos de alerta.

<https://www.gob.ec/ecu-911/tramites/solicitud>

Editorial etecé. (2021). Servicio Público.

[https://concepto.de/servicio-publico/#:~:text=Los servicios públicos son el,y proteger la igualdad de d-atencion-emergencia-traves-diferentes-mecanismos-alerta](https://concepto.de/servicio-publico/#:~:text=Los%20servicios%20p%C3%BAblicos%20son%20el,y%20proteger%20la%20igualdad%20de%20atencion-emergencia-traves-diferentes-mecanismos-alerta)

Stoker, G. (1998). Governance as theory: five propositions.

International Social Science Journal, 50(155), 17-28.

Gobernanza: una mirada desde América Latina

What is digital governance? – Digital governance. (s. f.).

<https://digitalgovernance.com/dgblog/what-is-digital-governance/>

VII. ANEXOS

ANEXOS 1. Certificado del abstract por parte de idiomas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN AND
NATIVE LANGUAGES CENTER

| ABSTRACT- EVALUATION SHEET | | | | |
|---|--|---|--|---|
| NAME: Usiña Ponce Marilyn Rubi y Quizhpi López Kevin Vicente | | | | |
| DATE: Lunes, 02 de marzo de 2026 | | | | |
| Topic: "La digitalización en el GAD Municipal de Tulcán y su impacto en la mejora de los servicios públicos" | | | | |
| MARKS AWARDED | | QUANTITATIVE AND QUALITATIVE | | |
| VOCABULARY AND WORD USE | Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic | Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic | Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic | Limited vocabulary and inadequate words related to the topic |
| | EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/> | GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/> | AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/> | LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/> |
| WRITING COHESION | Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs. | Adequate progression of ideas and supporting paragraphs. | Some progression of ideas and supporting paragraphs. | Inadequate ideas and supporting paragraphs. |
| De | EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/> | GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/> | AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/> | LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/> |
| ARGUMENT | The message has been communicated very well and identify the type of text | The message has been communicated appropriately and identify the type of text | Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing | The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate |
| | EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/> | GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/> | AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/> | LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/> |
| CREATIVITY | Outstanding flow of ideas and events | Good flow of ideas and events | Average flow of ideas and events | Poor flow of ideas and events |
| | EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/> | GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/> | AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/> | LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/> |
| SCIENTIFIC SUSTAINABILITY | Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement | Minor errors when supporting the thesis statement | Some errors when supporting the thesis statement | Lots of errors when supporting the thesis statement |
| | EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/> | GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/> | AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/> | LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/> |
| TOTAL/AVERAGE | 9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED | | TOTAL 9 | |



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL
CARCHI- FOREIGN AND NATIVE LANGUAGES
CENTER**

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

Autor: Usiña Ponce Marilyn Rubi y Quizhpi López Kevin Vicente

Fecha de recepción del abstract: Miércoles, 25 de febrero de 2026

Fecha de entrega del informe: Lunes, 02 de marzo de 2026

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 la rúbrica de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9; por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



MA. Martha Viveros
RESPONSABLE CIDEN

ANEXOS 2.Formato de entrevista



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

Facultad de comercio internacional, Administración y economía empresarial Carrera de Administración Pública

Saludos cordiales, somos estudiantes de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC) actualmente nos encontramos realizando nuestro trabajo de integración curricular, el objetivo de la presente entrevista es analizar la digitalización en el GAD Municipal de Tulcán y su impacto en la mejora de los servicios públicos, para lo cual requerimos de su valioso aporte respondiendo las siguientes preguntas.

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

Gracias por su tiempo y colaboración

Nombre: Andrés Ruano

Cargo: alcalde del GAD Municipal de Tulcán

1. Desde su rol como máxima autoridad del GAD Municipal de Tulcán,
2. ¿cómo define usted la digitalización dentro de la visión de gobierno que impulsa para el cantón Tulcán?
3. ¿De qué manera considera que la digitalización ha contribuido a mejorar la calidad, eficiencia y accesibilidad de los servicios públicos municipales para la ciudadanía?
4. ¿Qué avances concretos ha logrado el GAD Municipal de Tulcán, durante su administración, en la simplificación de trámites mediante el uso de tecnologías digitales?
5. ¿Cómo ha fortalecido la digitalización la transparencia, el acceso a la información pública y la rendición de cuentas dentro del GAD Municipal de Tulcán?
6. ¿En qué medida el uso de herramientas digitales y sistemas de información ha apoyado la toma de decisiones estratégicas y la gestión administrativa?
7. Desde su experiencia como alcalde, ¿cuáles han sido los principales desafíos o limitaciones para implementar procesos de digitalización en el GAD Municipal de Tulcán?
8. ¿Cuáles son las proyecciones o prioridades futuras de su administración para consolidar un gobierno digital que garantice servicios públicos modernos, eficientes y centrados en el ciudadano?

Facultad de comercio internacional, Administración y economía empresarial
Carrera de Administración Pública

Saludos cordiales, somos estudiantes de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC) actualmente nos encontramos realizando nuestro trabajo de integración curricular, el objetivo de la presente entrevista es analizar la digitalización en el GAD Municipal de Tulcán y su impacto en la mejora de los servicios públicos, para lo cual requerimos de su valioso aporte respondiendo las siguientes preguntas.

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

Gracias por su tiempo y colaboración

Nombre: MSc Orlando Martínez

Cargo: concejal del Cantón Tulcán

1. Conforme al Art. 16 de la Constitución de la República del Ecuador, menciona que todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho al acceso universal a las tecnologías de información y comunicación: ¿Qué medidas ha implementado el GAD Municipal de Tulcán para garantizar este acceso en la prestación de sus servicios públicos digitales?
2. De acuerdo con el Art. 18 de la Constitución de la República del Ecuador, el cual establece que todas las personas tienen derecho a acceder libremente a la información generada en entidades públicas: ¿Cómo asegura el GAD Municipal de Tulcán la transparencia y el acceso libre a la información pública mediante sus plataformas digitales?
3. Considerando que la Constitución de la República del Ecuador, en sus artículos 52 y 227, garantiza el derecho a servicios de óptima calidad, información precisa y una administración pública regida por principios de eficacia y eficiencia: ¿De qué manera el GAD Municipal de Tulcán garantiza que sus servicios digitales cumplan con estos estándares de calidad, transparencia y eficiencia administrativa para asegurar un servicio efectivo a la colectividad?
4. De conformidad con el Art. 1, literal d, de la Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual, que busca la simplificación y adopción de tecnologías digitales en la gestión de trámites: ¿Cómo se ha ejecutado la simplificación de trámites y la adopción de nuevas tecnologías en los servicios municipales de Tulcán?
5. En el marco del Art. 6 de la Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual respecto al Gobierno Digital: ¿Cómo fortalece el GAD Municipal de Tulcán la gobernanza de datos, la interoperabilidad y la seguridad digital dentro de su ecosistema institucional?
6. Según el Art. 32 de la Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual, que obliga a las instituciones a implementar planes de formación gratuitos:
7. ¿Qué programas de capacitación digital ha ejecutado el GAD para instruir a servidores públicos y ciudadanos en el uso de los servicios digitales?

Facultad de comercio internacional, Administración y economía empresarial Carrera de Administración Pública

Saludos cordiales, somos estudiantes de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC) actualmente nos encontramos realizando nuestro trabajo de integración curricular, el objetivo de la presente entrevista es analizar la digitalización en el GAD Municipal de Tulcán y su impacto en la mejora de los servicios públicos, para lo cual requerimos de su valioso aporte respondiendo las siguientes preguntas.

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

Gracias por su tiempo y colaboración

Nombre: Ing. Alex Cevallos

Cargo: director del departamento de Tics

1. Tomando como referencia el Art. 88 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, sobre la promoción de infraestructura en zonas urbano- marginales y rurales: ¿Qué acciones realiza el GAD Municipal de Tulcán para promover la infraestructura tecnológica que permita mejorar la conectividad necesaria para los servicios digitales municipales?
2. En cumplimiento de la Ley Orgánica de Gestión de Identidad y Datos Civiles, cuyo objeto es garantizar el derecho a la identidad y regular el registro de actos civiles: ¿Cómo garantiza el GAD Municipal de Tulcán la integridad, veracidad y protección de los datos civiles utilizados en sus sistemas digitales?
3. A partir de los principios establecidos en el Art. 1 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, sobre el derecho al acceso y decisión de la información: ¿Qué procedimientos utiliza el GAD Municipal de Tulcán para asegurar un tratamiento lícito, confidencial y seguro de los datos personales de sus usuarios?
4. En atención al Art. 4 de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos, sobre la responsabilidad en la custodia y conservación de registros: ¿Qué mecanismos aplica el GAD Municipal de Tulcán para garantizar la autenticidad, conservación y seguridad de las bases de datos públicos administrados digitalmente?
5. En cumplimiento del Art. 7 de la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, que obliga a la difusión de información mediante portales web: ¿Cómo asegura el GAD Municipal de Tulcán la difusión obligatoria y actualizada de la información pública en sus plataformas digitales?
6. En relación con el Art. 363 del COOTAD, que dispone la prestación progresiva de servicios digitales (trámites, consultas, etc.): ¿Qué servicios digitales ha incorporado el GAD Municipal de Tulcán hasta la fecha y qué indicadores utilizan para evaluar su eficacia?
7. Bajo lo dispuesto en el Art. 2 del Estatuto Orgánico Funcional del GAD Municipal de Tulcán, que define a la institución como un gobierno abierto, moderno y transparente: ¿Cómo contribuye la digitalización a consolidar un gobierno abierto, moderno y transparente?

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

Facultad de comercio internacional, Administración y economía empresarial Carrera de Administración Pública

Saludos cordiales, somos estudiantes de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC) actualmente nos encontramos realizando nuestro trabajo de integración curricular, el objetivo de la presente entrevista es analizar la digitalización en el GAD Municipal de Tulcán y su impacto en la mejora de los servicios públicos, para lo cual requerimos de su valioso aporte respondiendo las siguientes preguntas.

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

Gracias por su tiempo y colaboración

Nombre: Santiago López

Cargo: funcionario del GAD Municipal de Tulcán

1. Desde su experiencia, ¿los sistemas digitales del GAD Municipal funcionan de manera adecuada o presentan fallas con frecuencia?
2. ¿Considera que el uso de plataformas digitales ha facilitado la atención a los ciudadanos?
3. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación para usar los sistemas digitales del GAD Municipal?
4. Cuando un ciudadano tiene dificultades con un trámite digital, ¿el GAD Municipal cuenta con mecanismos para brindarle apoyo?
5. ¿Cree que la digitalización ha ayudado a reducir los tiempos de atención en los servicios que brinda el GAD Municipal?

ANEXOS 3. Formato de encuesta



CARRERA DE
ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI Comercio internacional, Administración y economía empresarial Carrera de Administración Pública

Saludos cordiales, somos estudiantes de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC) actualmente

estamos realizando nuestro trabajo de integración curricular, el objetivo del presente cuestionario es analizar la digitalización en el GAD Municipal de Tulcán y su impacto en la mejora de los servicios públicos, para lo cual requerimos de su valioso aporte respondiendo las siguientes preguntas. Nuestro compromiso es que toda la información recolectada será trabajada bajo estricto criterio académico, garantizamos absoluta confidencialidad.

Gracias por su tiempo y colaboración

Edad:

Genero:

1. ¿La digitalización del GAD Municipal ha mejorado la calidad del servicio y reducido los tiempos de atención?

- 1 Totalmente en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 De acuerdo
- 5 Totalmente de acuerdo

¿Ha experimentado interrupciones o lentitud en los servicios en línea del GAD Municipal?

- 1 Totalmente en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 De acuerdo
- 5 Totalmente de acuerdo

¿La página del Municipio permite realizar trámites en línea en cualquier momento, incluso por las noches o fines de semana?

- 1 Totalmente en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 De acuerdo
- 5 Totalmente de acuerdo

¿Cree que la interoperabilidad (conexión y compatibilidad) entre instituciones públicas mejora la gestión de los servicios públicos?

- 1 Totalmente en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 De acuerdo
- 5 Totalmente de acuerdo

¿Confía en que sus datos personales están protegidos al realizar trámites en línea con el GAD Municipal?

- 1 Totalmente en desacuerdo
- 2 En desacuerdo

3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 De acuerdo

5 Totalmente de acuerdo

¿Confía en la información publicada en las plataformas digitales del GAD Municipal?

1 Totalmente en desacuerdo

2 En desacuerdo

3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 De acuerdo

5 Totalmente de acuerdo

¿El GAD Municipal promueve la alfabetización digital entre la población?

1 Totalmente en desacuerdo

2 En desacuerdo

3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 De acuerdo

5 Totalmente de acuerdo

¿Los conocimientos tecnológicos limitan la participación ciudadana en el entorno digital?

1 Totalmente en desacuerdo

2 En desacuerdo

3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 De acuerdo

5 Totalmente de acuerdo

¿La aplicación de nuevas tecnologías contribuye a la sostenibilidad de los servicios públicos?

1 Totalmente en desacuerdo

2 En desacuerdo

3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 De acuerdo

5 Totalmente de acuerdo

¿El GAD Municipal responde de manera oportuna a las solicitudes o trámites que realizó en línea? 1 Totalmente en desacuerdo

2 En desacuerdo

3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 De acuerdo

5 Totalmente de acuerdo

¿Los funcionarios del GAD Municipal están capacitados para atender problemas o dudas sobre los servicios en línea? 1 Totalmente en desacuerdo

2 En desacuerdo

3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 De acuerdo

5 Totalmente de acuerdo

¿Las plataformas digitales ofrecidas por el GAD municipal permiten realizar trámites de principio a fin de manera independiente, sin necesidad de buscar ayuda externa? 1 Totalmente en desacuerdo

2 En desacuerdo

3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 De acuerdo

5 Totalmente de acuerdo

ANEXOS 4. Evidencia de entrevistas y encuestas realizadas



IA Ing. Karla Asistente (2)
hace 14 minutos

