

# UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



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

### CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: **“Gobierno electrónico en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar y su incidencia en la prestación de servicios públicos”**

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

AUTOR: Chalcualán Fraga Andy Armando

TUTOR: Msc. Villarreal Chiriboga Brayan Alexis

Tulcán, 2025.

## CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que el estudiante(s) Chalcualán Fraga Andy Armando con el número de cédula 0401994884 respectivamente ha desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "Gobierno electrónico en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar y su incidencia en la prestación de servicios públicos".

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

**BRAYAN  
ALEXIS**

Firmado  
digitalmente por  
BRAYAN ALEXIS

**VILLARREAL**

VILLARREAL  
CHIRIBOGA

**CHIRIBOGA**

Fecha: 2025.06.16  
08:56:35 -05'00'

---

Villarreal Chiriboga Brayan Alexis MSc.

**TUTOR**

Tulcán, junio de 2025.

## AUTORÍA DE TRABAJO

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

Yo, Chalcualán Fraga Andy Armando, con cédula de identidad número 0401994884 respectivamente declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



Chalcualán Fraga Andy Armando

**AUTOR**

Tulcán, junio de 2025

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

Yo, Chalcualán Fraga Andy Armando declaro ser autor de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "Gobierno electrónico en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar y su incidencia en la prestación de servicios públicos" y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



Chalcualán Fraga Andy Armando

**AUTOR**

Tulcán, junio de 2025.

## AGRADECIMIENTO

En este momento de culminación de una nueva etapa de mi vida, quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todos aquellos que han sido fundamentales en mi camino. A Dios, por su guía y protección constante, que me ha permitido superar cada obstáculo con fe y esperanza. A mis padres, Luis Chalcualán y Rosa Fraga, por su amor incondicional y apoyo incansable. Su dedicación y sacrificio han sido la base sobre la que construyó mis sueños y metas. A mis hermanos, Carlos y Yadira Chalcualán, por ser una fuente de inspiración y fortaleza en momentos difíciles. Juntos, como familia, hemos enfrentado y superado cada desafío, demostrando que la unión y el amor pueden vencer cualquier adversidad. Los cinco hemos compartido momentos de alegría y tristeza, pero siempre hemos salido adelante juntos, como una familia unida y fuerte.

Además, quiero extender mi agradecimiento a mis amigos, que han sido un pilar de apoyo y aliento en todo momento. A mis docentes de la carrera de Administración Pública, por su dedicación y sabiduría, que han sido esenciales para mi crecimiento académico y profesional. A mi tutor, el MSc. Brayan Villarreal por su invaluable orientación y apoyo durante todo el proceso de investigación; su dedicación, sabiduría y paciencia han sido fundamentales para dar forma a esta tesis y mejorarla constantemente. Y finalmente a mi universidad por brindarme la educación y abrirme las puertas a nuevas oportunidades.

## **DEDICATORIA**

A Dios, por su infinita sabiduría y amor, que ha guiado mis pasos y ha iluminado mi camino. A mi familia, cuyo amor y apoyo han sido el refugio donde siempre encontré paz y motivación. A mis padres, Luis Chalcualán y Rosa Fraga, que con su ejemplo han enseñado que la perseverancia y el esfuerzo son la clave para alcanzar los sueños. A mis hermanos, Carlos y Yadira Chalcualán, que han compartido risas y lágrimas, y han sido una fuente constante de inspiración y fortaleza.

## ÍNDICE

<b>RESUMEN.....</b>	<b>13</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>14</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>15</b>
<b>I. EL PROBLEMA.....</b>	<b>17</b>
<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>17</b>
<b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....</b>	<b>21</b>
<b>1.3. JUSTIFICACIÓN.....</b>	<b>22</b>
<b>1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>25</b>
1.4.1. Objetivo General .....	25
1.4.2. Objetivos Específicos .....	25
1.4.3. Preguntas de Investigación .....	26
<b>II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....</b>	<b>27</b>
<b>2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>27</b>
<b>2.2. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>41</b>
2.2.1. Teoría de la Gobernanza electrónica .....	41
2.2.2. Teoría del Nuevo servicio Público.....	44
2.2.3. Administración Pública.....	45
2.2.4. Administración Pública Electrónica .....	47
2.2.5. Gobierno Abierto .....	49
2.2.6. Gobierno Electrónico .....	51
2.2.7. Principios del Gobierno Electrónico .....	53
2.2.8. Gobierno Electrónico en Ecuador .....	56
2.2.9. Plan Nacional de Gobierno Electrónico.....	57
2.2.10. Servicios Públicos .....	60
2.2.11. Servicios públicos electrónicos .....	62
2.2.12. Servicios públicos en el Gobierno Autónomo descentralizado municipal de Montúfar.....	64
2.2.13. Modelo Servqual.....	66
<b>2.3. MARCO LEGAL .....</b>	<b>67</b>
2.3.1. Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico.....	67
2.3.2. Constitución de la República del Ecuador .....	68
2.3.3. Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública .....	69
2.3.4. Reglamento General a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública .....	70
2.3.5. Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos .....	70

2.3.6. Reglamento General a la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos.....	71
2.3.7. Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos...	71
2.3.8. Ley Orgánica del Servicio Público.....	72
2.3.9. Acuerdo Ministerial No. 017-2020. Uso de la firma electrónica en la gestión de trámites administrativos .....	73
2.3.10. Código Orgánico Administrativo .....	73
2.3.11. Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD).....	74
2.3.12. Estatuto orgánico por procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal de Montúfar .....	75
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>76</b>
<b>3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO .....</b>	<b>76</b>
3.1.1. Enfoque .....	76
3.1.2. Diseño de Investigación.....	78
3.1.3. Tipo de Investigación.....	78
<b>3.2. HIPÓTESIS .....</b>	<b>82</b>
<b>3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....</b>	<b>83</b>
3.3.1. Definición de Variables .....	83
3.3.2. Operacionalización de las Variables.....	83
<b>3.4. MÉTODOS UTILIZADOS .....</b>	<b>88</b>
<b>3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO .....</b>	<b>91</b>
3.5.1. Población y Muestra .....	91
3.5.2. Técnicas e instrumentos de Investigación .....	93
<b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>96</b>
<b>4.1. RESULTADOS .....</b>	<b>96</b>
4.1.1. Resultados de Encuestas.....	96
4.1.2. Análisis y Validación de Hipótesis .....	123
4.1. 3. Resultados de Entrevistas .....	127
4.1.4. Red: Gobierno electrónico y prestación de servicios en el GAD de Montúfar .....	142
4.1.5. Conexiones de Nodos: Gobierno Electrónico y Servicios Públicos .....	143
<b>4.2. DISCUSIÓN .....</b>	<b>157</b>
4.2.1. Desafíos y Oportunidades en la Implementación del Gobierno Electrónico en el GADM de Montúfar y su territorio. ....	157
4.2.2. Oferta y la Percepción Ciudadana de los Servicios Públicos en el GADM de Montúfar.....	160
4.2.3. Incidencia del Gobierno Electrónico en la Calidad de los Servicios Públicos en el GADM de Montúfar .....	164
<b>V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>167</b>

<b>5.1. CONCLUSIONES</b> .....	<b>167</b>
<b>5.2. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>168</b>
<b>VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>170</b>
<b>VII. ANEXOS</b> .....	<b>178</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico .....	<b>67</b>
<b>Tabla 2.</b> Constitución de la República del Ecuador.....	<b>68</b>
<b>Tabla 3.</b> Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública .....	<b>69</b>
<b>Tabla 4.</b> Reglamento General a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública .....	<b>70</b>
<b>Tabla 5.</b> Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos .....	<b>70</b>
<b>Tabla 6.</b> Reglamento General a la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos .....	<b>71</b>
<b>Tabla 7.</b> Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos .....	<b>71</b>
<b>Tabla 8.</b> Ley Orgánica del Servicio Público.....	<b>72</b>
<b>Tabla 9.</b> Acuerdo Ministerial No. 017-2020. Uso de la firma electrónica en la gestión de trámites administrativos .....	<b>73</b>
<b>Tabla 10.</b> Código Orgánico Administrativo.....	<b>73</b>
<b>Tabla 11.</b> COOTAD .....	<b>74</b>
<b>Tabla 12.</b> Estatuto orgánico por procesos del GAD municipal de Montúfar .....	<b>75</b>
<b>Tabla 13.</b> Operacionalización de la Variable Independiente (Gobierno Electrónico) .....	<b>84</b>
<b>Tabla 14.</b> Operacionalización de la Variable Dependiente (Servicios Públicos) .....	<b>86</b>
<b>Tabla 15.</b> Población del cantón Montúfar por parroquia entre 20 a 64 años .....	<b>91</b>
<b>Tabla 16.</b> Funcionarios públicos del GAD municipal de Montúfar con relación al gobierno electrónico y prestación de servicios públicos. ....	<b>94</b>
<b>Tabla 17.</b> Edad del Encuestado .....	<b>96</b>
<b>Tabla 18.</b> Percepción del accionar del GAD de Montúfar en la prestación de servicios públicos.....	<b>98</b>
<b>Tabla 19.</b> Existencia de dificultades para realizar trámites en el GAD de Montúfar ...	<b>99</b>
<b>Tabla 20.</b> Dificultades para realizar trámites en el GAD de Montúfar .....	<b>100</b>
<b>Tabla 21.</b> Prestación de servicios en igualdad de Condiciones a las personas del cantón Montúfar .....	<b>102</b>

<b>Tabla 22.</b> Tramites digitales en el GAD de Montúfar .....	<b>104</b>
<b>Tabla 23.</b> Ingresos al portal institucional del GAD de Montúfar .....	<b>105</b>
<b>Tabla 24.</b> Motivo del ingreso al portal institucional del GAD de Montúfar.....	<b>106</b>
<b>Tabla 25.</b> El GAD de Montúfar debe ofrecer más información sobre cómo realizar trámites digitales.....	<b>107</b>
<b>Tabla 26.</b> Participación ciudadana a través del portal web institucional .....	<b>108</b>
<b>Tabla 27.</b> La información pública del GAD es suficiente para una mayor transparencia .....	<b>110</b>
<b>Tabla 28.</b> Acceso a la información pública del GAD de Montúfar .....	<b>111</b>
<b>Tabla 29.</b> El uso de medios electrónicos mejoraría la prestación de servicios públicos y la transparencia en el GAD de Montúfar .....	<b>112</b>
<b>Tabla 30.</b> Implementación de medidas adicionales de seguridad para garantizar protección en las plataformas digitales.....	<b>113</b>
<b>Tabla 31.</b> Satisfacción con la capacidad de respuesta del GAD de Montúfar.....	<b>115</b>
<b>Tabla 32.</b> Satisfacción de los servicios digitales del GAD de Montúfar a las necesidades de grupos vulnerables .....	<b>116</b>
<b>Tabla 33.</b> Calificación de la atención brindada por los funcionarios del GAD municipal de Montúfar.....	<b>118</b>
<b>Tabla 34.</b> Mejoramiento de la atención al ciudadano del GAD de Montúfar a través de medios electrónicos .....	<b>119</b>
<b>Tabla 35.</b> Cambios en los horarios y modalidades de atención (presenciales y virtuales) .....	<b>120</b>
<b>Tabla 36.</b> Apoyo específico a través de la página del GAD de Montúfar para resolver las inquietudes de las personas.....	<b>122</b>
<b>Tabla 37.</b> Tabla cruzada1 (Pregunta 10 y Pregunta 1).....	<b>124</b>
<b>Tabla 38.</b> Pruebas de chi-cuadrado (Tabla cruzada 1).....	<b>124</b>
<b>Tabla 39.</b> Tabla cruzada 2 (Pregunta 6 y Pregunta 12).....	<b>125</b>
<b>Tabla 40.</b> Pruebas de chi-cuadrado (Tabla cruzada 2).....	<b>125</b>
<b>Tabla 41.</b> Entrevista al alcalde del Gad municipal de Montúfar .....	<b>127</b>
<b>Tabla 42.</b> Entrevista a la concejal de planificación estratégica y ordenamiento territorial del GAD de Montúfar.....	<b>130</b>
<b>Tabla 43.</b> Entrevista al director de planificación y ordenamiento territorial GAD de Montúfar.....	<b>133</b>
<b>Tabla 44.</b> Entrevista al director Administrativo del GAD de Montúfar .....	<b>136</b>
<b>Tabla 45.</b> Entrevista al director de tecnologías de información y comunicación del GAD de Montúfar.....	<b>139</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Edad del Encuestado .....	<b>97</b>
<b>Figura 2.</b> Percepción del accionar del GAD de Montúfar en la prestación de servicios públicos.....	<b>98</b>
<b>Figura 3.</b> Existencia de dificultades para realizar trámites en el GAD de Montúfar ...	<b>99</b>
<b>Figura 4.</b> Dificultades para realizar trámites en el GAD de Montúfar .....	<b>101</b>
<b>Figura 6.</b> Tramites digitales en el GAD de Montúfar.....	<b>104</b>
<b>Figura 7.</b> Ingresos al portal institucional del GAD de Montúfar .....	<b>105</b>
<b>Figura 8.</b> Motivo del ingreso al portal institucional del GAD de Montúfar .....	<b>106</b>
<b>Figura 9.</b> El GAD de Montúfar debe ofrecer más información sobre cómo realizar trámites digitales.....	<b>108</b>
<b>Figura 10.</b> Participación ciudadana a través del portal web institucional .....	<b>109</b>
<b>Figura 11.</b> La información pública del GAD es suficiente para una mayor transparencia .....	<b>110</b>
<b>Figura 12.</b> Acceso a la información pública del GAD de Montúfar.....	<b>111</b>
<b>Figura 13.</b> El uso de medios electrónicos mejoraría la prestación de servicios públicos y la transparencia en el GAD de Montúfar .....	<b>112</b>
<b>Figura 14.</b> Implementación de medidas adicionales de seguridad para garantizar protección en las plataformas digitales.....	<b>114</b>
<b>Figura 15.</b> Satisfacción con la capacidad de respuesta del GAD de Montúfar.....	<b>115</b>
<b>Figura 16.</b> Satisfacción de los servicios digitales del GAD de Montúfar a las necesidades de grupos vulnerables .....	<b>117</b>
<b>Figura 17.</b> Calificación de la atención brindada por los funcionarios del GAD municipal de Montúfar .....	<b>118</b>
<b>Figura 18.</b> Mejoramiento de la atención al ciudadano del GAD de Montúfar a través de medios electrónicos .....	<b>119</b>
<b>Figura 19.</b> Cambios en los horarios y modalidades de atención (presenciales y virtuales) .....	<b>121</b>
<b>Figura 20.</b> Apoyo específico a través de la página del GAD de Montúfar para resolver las inquietudes de las personas.....	<b>122</b>
<b>Figura 21.</b> Gobierno electrónico y prestación de servicios en el GAD de Montúfar	<b>142</b>

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1.</b> Acta de la sustentación de Predefensa del TIC.....	<b>178</b>
<b>Anexo 2.</b> Certificado del abstract por parte de idiomas .....	<b>179</b>
<b>Anexo 3.</b> Formato de encuesta realizada a la población del cantón Montúfar.....	<b>181</b>
<b>Anexo 4.</b> Formato de entrevista realizado a los funcionarios del GAD de Montúfar	<b>185</b>
<b>Anexo 5.</b> Solicitud para realizar las entrevistas a los funcionarios del GAD Municipal de Montúfar.....	<b>187</b>
<b>Anexo 6.</b> Aplicación de Encuestas .....	<b>188</b>
<b>Anexo 7.</b> Aplicación de Entrevistas .....	<b>191</b>

## RESUMEN

Esta investigación se centra en el análisis de la relación entre el gobierno electrónico y la prestación de servicios públicos en el GAD Municipal de Montúfar. Donde la principal problemática se centra en la necesidad de mejorar la gestión pública a través de las TIC en el cantón Montúfar, considerando que, a pesar de tener una página web institucional, aún existen desafíos en su aprovechamiento para una mejor interacción con la ciudadanía. Para ello se planteó como principal objetivo: "Analizar el gobierno electrónico en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar y su incidencia en la prestación de servicios públicos, año 2024.

La metodología utilizada es de enfoque mixto, donde se combinaron encuestas a la población entre 20 y 64 años y entrevistas a funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal. Los principales resultados de las encuestas revelaron que el 60% de los encuestados consideran que la municipalidad debe ofrecer más información sobre cómo realizar trámites digitales, y solo el 30% participa activamente a través del portal web institucional. Además, el 70% cree que el uso de medios electrónicos mejoraría la prestación de servicios y la transparencia. Sin embargo, solo el 45% está satisfecho con la capacidad de respuesta de la entidad, y el 55% califica como regular la atención brindada por los funcionarios. En contraste, las entrevistas a funcionarios revelaron una percepción optimista sobre los esfuerzos realizados en la implementación del gobierno electrónico. Sin embargo, reconocieron la necesidad de mejorar la capacitación del personal y la infraestructura tecnológica para garantizar una atención más eficiente y accesible a la ciudadanía. Es por ello, que mientras los ciudadanos exigen más información y participación a través de medios electrónicos, los funcionarios mencionaron que la falta de recursos y la resistencia al cambio son los principales obstáculos para avanzar en la digitalización de los servicios. Estas percepciones entre la ciudadanía y la visión de los funcionarios subrayan la necesidad de alinear las estrategias del GAD municipal con las necesidades y expectativas de la población.

**Palabras Claves:** Gobierno Electrónico, Servicios Públicos, Brecha Digital, Gestión Pública, Calidad de Vida, Gobernanza Digital.

## ABSTRACT

This research focuses on analyzing the relationship between e-government and the provision of public services in the Municipal Decentralized Autonomous Government (GAD) of Montúfar. The main issue centers on the need to improve public management through TICs in the Montúfar canton, considering that, despite having an institutional website, there are still challenges in leveraging it for better interaction with citizens. The main objective established was: "To analyze e-government in the Municipal Decentralized Autonomous Government of Montúfar and its impact on the provision of public services in the year 2024."

The methodology used follows a mixed approach, combining surveys of the population aged between 20 and 64 with interviews with officials from the Municipal Decentralized Autonomous Government. The main survey results revealed that 60% of respondents believe the municipality should provide more information on how to complete digital procedures, and only 30% actively participate through the institutional website. Additionally, 70% believe that the use of electronic means would improve service delivery and transparency. However, only 45% are satisfied with the institution's response capacity, and 55% rate the attention provided by officials as average. In contrast, interviews with officials revealed an optimistic perception of the efforts made to implement e-government. However, they acknowledged the need to improve staff training and technological infrastructure to ensure more efficient and accessible service for citizens. Therefore, while citizens demand more information and participation through electronic means, officials mentioned that the main obstacles to advancing service digitalization are the lack of resources and resistance to change. These differing perceptions between citizens and officials highlight the need to align the municipal GAD's strategies with the population's needs and expectations.

**Keywords:** E-Government, Public Services, Digital Divide, Public Management, Quality of Life, Digital Governance.

## INTRODUCCIÓN

En el siglo XXI, la transformación digital se ha convertido en un imperativo para los gobiernos de todo el mundo. La adopción de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) se considera un catalizador clave para mejorar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana en la gestión pública. En este contexto, el gobierno electrónico emerge como un modelo de gobernanza que busca aprovechar el potencial de las TIC para modernizar la administración pública y fortalecer la relación entre el Estado y la sociedad. Es por ello, que la presente investigación se centra en el análisis de la relación entre el gobierno electrónico y la prestación de servicios públicos en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Montúfar. Por ende, este estudio se despliega a lo largo de cinco capítulos meticulosamente estructurados, cada uno abordando una faceta crucial de esta temática.

En el capítulo I, se sientan las bases del estudio, delineando el problema de investigación en el contexto global, latinoamericano y ecuatoriano. Se exploran las brechas digitales, que, a pesar de los avances tecnológicos, persisten como un obstáculo significativo, especialmente en el acceso a infraestructura tecnológica básica para casi 200 millones de personas en América Latina. Se analizan las problemáticas en la prestación de servicios públicos, exacerbadas por la privatización y la desigualdad en el acceso y la calidad, afectando desproporcionadamente a las zonas rurales. Finalmente, se abordan los desafíos específicos que enfrenta el municipio en la implementación del Gobierno Electrónico, incluyendo la falta de una red integradora, la resistencia al cambio y la carencia de alfabetización tecnológica.

En el capítulo II, se establece el contexto legal y conceptual para comprender la implementación del Gobierno Electrónico en el GAD de Montúfar. Analizando las teorías de la gobernanza electrónica y la teoría del nuevo servicio público. Además, conceptos clave como la gestión pública, la calidad de los servicios y la participación ciudadana, proporcionando un marco de referencia para la interpretación de los hallazgos. Asimismo, se exploran los marcos normativos en relación con las variables, entre los cuales resaltan la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, la

Constitución de la República del Ecuador y diversas leyes orgánicas que rigen la transparencia, el acceso a la información y la optimización de trámites administrativos

El capítulo III detalla el enfoque metodológico empleado en la investigación, entre el cual resalta el enfoque mixto y los métodos de recolección de datos, que incluyen encuestas a la población y entrevistas a funcionarios de la municipalidad. Para terminar, se describe la selección de la muestra poblacional de 366 personas entre 20 y 64 años y los funcionarios públicos más importantes, como el alcalde y varios directores, así como los criterios para garantizar la validez y confiabilidad de los resultados.

En el capítulo IV, se presentan y analizan los resultados obtenidos a través de encuestas a la población y entrevistas a funcionarios públicos. Los resultados revelan que el 45% de los encuestados perciben que el GAD de Montúfar tiene un accionar regular en la prestación de servicios públicos. Además, el 60% de los ciudadanos encuestados experimentan dificultades para realizar trámites, siendo la principal razón la falta de información clara y accesible. En cuanto al acceso al portal institucional, el 55% de los encuestados ha ingresado alguna vez, principalmente para obtener información sobre trámites y requisitos. Además, las entrevistas a funcionarios clave revelan una percepción general de la importancia del Gobierno Electrónico, pero también reconocen las limitaciones existentes en cuanto a recursos, infraestructura y capacitación del personal. Para finalizar el capítulo, se comprobó la hipótesis mediante una prueba de Chi-cuadrado, los resultados indican que no existe una relación significativa entre estas dos variables ( $p < 0.05$ ), es decir, que el gobierno electrónico no incide en la prestación de servicios públicos.

Finalmente, en el capítulo V se establecen las conclusiones y recomendaciones, proponiendo recomendaciones concretas para mejorar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana en la gestión municipal, destacando la necesidad de fortalecer la infraestructura tecnológica, mejorar la alfabetización digital de la ciudadanía y promover una cultura de innovación en la administración pública del GADMM.

## I. EL PROBLEMA

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La implementación de las TIC es una parte fundamental que permite a los países tener un crecimiento económico y mejor productividad. Es por ello, que los países que tienen un desarrollo más avanzado tienden a ser los países con mayor competitividad. A escala mundial, Contreras (2020) menciona que el "65% de las naciones que conforman la ONU tienen un alto o muy alto grado de desarrollo del gobierno electrónico y un 22% de las naciones han escalado el índice de desarrollo del gobierno electrónico (EGDI)", destacando la región europea con mayor ranking de EGDI.

Sin embargo, así como algunas naciones del mundo han incrementado la implementación del gobierno electrónico, otras naciones han presentado varios problemas como la limitada implementación de infraestructura tecnológica y la disposición del capital humano que no permiten mejorar el nivel de digitalización de las naciones, siendo observado principalmente en los países africanos que contemplan un porcentaje de EGDI equivalente a 0.39% que se encuentra por debajo del promedio mundial que equivale a 0.60%. De acuerdo con Contreras (2020), esta situación sucede por "el nivel de ingresos y recursos económicos que tiene cada país, la falta de voluntad política, la carencia de liderazgo estratégico, la brecha digital, entre otros", obteniendo como resultado que estos factores impiden que las naciones y los países no puedan implementar un gobierno electrónico efectivo, limitando el acceso y los beneficios que brinda a la ciudadanía.

De igual forma, los servicios públicos a escala mundial también presentan problemáticas como la carencia de la voluntad política que recae en varios factores que limitan su desarrollo, estos factores de acuerdo con Pavanelli y Edwards (2020), son: "programas de ajuste estructural y las medidas de austeridad que han influido principalmente en la reducción de la inversión destinado al mejoramiento de los

servicios públicos", debido a inversiones públicas mal gestionadas que promueven a las prácticas inadecuadas de desviación de fondos para fines personales, incluso el lucro de las mismas compañías por medio de los servicios públicos, teniendo como consecuencia la privatización de los servicios afectando principalmente a la ciudadanía, debido a la existencia de grandes desigualdades en su disponibilidad, accesibilidad y calidad, ya que, de acuerdo con la UNICEF (2019), simplemente " 1 de cada 3 personas en el mundo (785 millones) tienen acceso a servicios públicos de calidad", afectando principalmente a las personas que viven en las zonas rurales.

Por tanto, los países desarrollados siguen dominando e incrementando el comercio de los servicios públicos digitales, pero a comparación de los países en desarrollo, estos presentan una gran vulnerabilidad debido a que su mantenimiento tiene un gran costo que aumenta constantemente a lo largo de los años; por ejemplo, en el año 2010 su costo equivalía al 19% a comparación del año 2022 que equivale al 24%. Es por esto por lo que la UNTAC señala que el auge de los servicios públicos digitales dejará atrás a los países con menos desarrollo. (UNCTAD, 2023).

América Latina es una de las regiones que presenta una gran brecha digital. A comparación de las regiones más desarrolladas, esta brecha incrementa su velocidad a medida que evolucionan las TIC. Este problema sucede debido a que la región latinoamericana presenta dos grandes problemáticas; por un lado, un claro desfase en la implementación de infraestructura tecnológica en los diferentes países que la conforman y, por otro lado, un desarrollo desigual de capital humano que no permite mejorar la innovación tecnológica, es decir que existe una desigualdad sociodemográfica (Álvarez et al., 2021). Los autores mencionan que debido a que solo el 67% de los hogares urbanos están conectados a internet, mientras que las zonas rurales apenas tienen acceso o simplemente carecen de él. Por ende, el acceso a las tecnologías en América Latina está condicionado por medio de la existencia de una infraestructura tecnológica que aún dista de ser óptima, pero la razón parte de la distribución de ingresos de los países latinoamericanos.

Uno de los supuestos que aborda la prestación efectiva de los servicios públicos en América Latina es también la privatización, donde casi la totalidad de los países llevan a cabalidad este proceso; Argentina, Chile, Brasil y México se convirtieron en

los países con el proceso de privatización más avanzado de Latinoamérica, incrementándose principalmente en los sectores de la energía y las telecomunicaciones. (Duhau, s,f). A nivel social, las problemáticas existentes en cuanto a los servicios públicos que aún se preservan son el déficit en acceso y calidad precaria, donde los servicios públicos tienen carencia de acceso, afectando a los distintos sectores sociales; de igual forma, las diferencias extraordinariamente altas en la cobertura, que incrementa la heterogeneidad entre regiones, pero principalmente entre ciudades a razón de las economías desiguales.

A pesar de que los países de Latinoamérica tienen la conectividad más avanzada de su historia, aún presentan una gran brecha digital, ya que casi 200 millones de personas aún tienen problemas para acceder a una infraestructura tecnológica básica, debido a que el costo para obtenerla es muy elevado y es por esta razón que la mayoría de las personas de América Latina no accede a los servicios digitales. La débil infraestructura tecnológica y deficiente prestación de servicios limitan la llegada total de los servicios digitales a la población latinoamericana (Celis & Mandes, 2021).

Ecuador, a pesar de un gran avance en cuanto a infraestructura tecnología aun presenta grandes desafíos como la carencia de una red integradora de Gobierno electrónico que abarque a toda la administración pública, la falta de espacios que permitan al ciudadano la participación activa con las instituciones gubernamentales, la resistencia al cambio de cultura tecnología del ciudadano, servidores públicos e instituciones públicas, carencia de alfabetización tecnología de la ciudadanía, poca innovación tecnología de los servicios electrónicos ya existentes y la carente implementación del gobierno electrónico en instrumentos normativos e institucionales para normar, dirigir y controlar la estructura electrónica ((Zamora et al., 2018)

Otro de los principales retos que tienen los países para la implementación del gobierno electrónico, de acuerdo con Contreras (2020), es "la coordinación a escala nacional y local, debido a que los gobiernos locales (municipios) no tienen el mismo nivel de implementación que el gobierno central". Por ejemplo, las plataformas digitales que presentan los municipios son muy básicas a comparación del gobierno central; es por esta razón que es necesario involucrar a todas las partes interesadas

en la construcción de un gobierno electrónico que incluya tanto a las entidades públicas, el sector privado, organizaciones y la sociedad civil.

Del mismo modo, Ecuador también presenta problemáticas en cuanto a la efectividad de los servicios públicos, afectando principalmente la accesibilidad y cobertura, obteniendo como resultado una percepción baja por parte de la ciudadanía que expresa a menudo su insatisfacción. Por tanto, la calidad del servicio público no es acorde a las necesidades de la ciudadanía, debido a que la continuidad es regular y la equidad es muy notoria. Estos problemas son los que más destacan en el territorio ecuatoriano. A pesar de los esfuerzos por parte del gobierno en el mejoramiento de infraestructura y la disponibilidad de los servicios, aún existe la disparidad significativa en el acceso que afecta de forma negativa en la calidad de vida de la sociedad (Contreras, 2020).

En base a la utilización de las TIC a nivel local en Ecuador, casi la totalidad de municipalidades tienen una página web institucional que brindan información a la ciudadanía; sin embargo, como menciona Barragán (2019), "ninguna municipalidad presenta un sistema de planificación de recursos, una administración que se base en la relación con el cliente o un sistema automatizado que permita la gestión de documentos", debido a la carencia de conocimiento o recursos para establecer proyectos de gobierno electrónico que permitan utilizar las TIC para el mejoramiento y potencialización de servicios públicos eficientes destinados al beneficio del ciudadano.

Asimismo, los usuarios de los 221 municipios de Ecuador presentan una satisfacción muy baja en cuanto a la prestación de servicios públicos que recae primordialmente en la gobernabilidad y legitimidad de las instituciones públicas (Villavicencio, 2022). Las administraciones aún no comprenden que la gobernabilidad tiene la finalidad de satisfacer a los usuarios y resolver las problemáticas del gobierno local. Es por esto la importancia de innovar los procesos gubernamentales por medio de la utilización de las TIC y obtener un servicio público eficiente.

La digitalización de la prestación de servicios públicos es una alternativa efectiva que permitiría a los municipios aumentar el valor público, sin embargo, a raíz de la

tecnología como mecanismo de ayuda que permite enfrentar desafíos políticos, económicos y sociales; las autoridades administrativas no priorizan la inversión a este tipo de proyectos, limitando la capacidad y los recursos para su implementación. Por tanto, para la implementación del gobierno electrónico en un proyecto de gobierno a escala local, se encuentra dividido en 5 fases: presencia emergente, presencia consolidada, presencia interactiva, presencia transaccional y presencia participativa (Barragán, 2019).

El Gobierno Autónomo Descentralizado municipal de Montúfar ha superado las dos primeras fases, quedándose en la fase de presencia interactiva, que consiste en una plataforma digital básica con un bajo nivel de implementación de servicios digitales, sin disposición de seguridad de datos con niveles limitados de participación ciudadana y transparencia, debido a que la plataforma digital carece de información; además, presenta enlaces inservibles y la inexistencia de espacios que permitan la interacción entre el ciudadano y el funcionario. Asimismo, mediante una revisión del marco legal de la institución donde se pudo identificar la inexistencia de ordenanzas que promuevan la implementación de las tecnologías de la información y comunicación.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo incide el gobierno electrónico en la prestación de servicios públicos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar, año 2024?

### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación se centra en el gobierno electrónico en la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar y la incidencia que tiene en la prestación de servicios públicos en el año 2024 con el fin de analizar el nivel de implantación de las TIC en la administración y gestión del GAD, así como observar la existencia de una correlación entre las dos variables. Debió a que el estudio del Gobierno electrónico permite comprender cómo el uso de las TIC puede optimizar los procesos administrativos, la simplificación de trámites y la reducción de la brecha de comunicación entre el municipio y la ciudadanía. Además, permite crear un impacto en la participación ciudadana, la transparencia y la toma de decisiones para promover la eficiencia de la institución con receptividad a las necesidades de la ciudadanía.

De igual forma, el estudio del gobierno electrónico va a permitir identificar los principales desafíos y oportunidades en la implementación de las TIC y el desarrollo de posibles estrategias por medio del análisis de factores que inciden en el gobierno electrónico a nivel municipal para superar las barreras y maximizar los beneficios que aportarán a la gestión del GAD. Además, la investigación se centra en el análisis de los servicios públicos que ofrece la municipalidad de Montúfar, permitiendo evaluar la accesibilidad, calidad y eficiencia de los servicios públicos ofrecidos a la ciudadanía, identificando áreas de mejora y de optimización de recursos que permitan garantizar servicios que satisfagan las necesidades del ciudadano de forma equitativa y efectiva, contribuyendo a la transparencia y la rendición de cuentas.

La investigación de la prestación de los servicios públicos permitirá identificar posibles brechas de cobertura y desigualdad en la distribución geográfica, comprendiendo las necesidades específicas de cada territorio dentro del municipio para crear estrategias que permitan reducir las brechas antes mencionadas y garantizar la equidad en el acceso a los servicios públicos. De la misma manera, el análisis del gobierno electrónico y la prestación de servicios públicos en el GAD municipal de Montúfar es muy importante, debido a que permite comprender cómo la utilización de las TIC puede mejorar la calidad y eficiencia de los servicios públicos ofrecidos al ciudadano. Por tanto, esta investigación permite evaluar cómo los beneficios del

gobierno electrónico influyen en la prestación de servicios, ya sea simplificando trámites hasta la optimización de recursos.

Además, este estudio ofrece la oportunidad de identificar posibles desafíos y oportunidades de mejorar la eficiencia y equidad de la prestación de servicios públicos para crear posibles estrategias que aporten a la gestión del GAD abordando la modernización municipal, promoviendo una institución más eficiente y transparente. La investigación del gobierno electrónico en el GAD municipal de Montúfar contribuirá a la creación de acciones innovadoras frente a problemas gubernamentales que servirán para promover una entidad municipal más eficiente, permitiendo optimizar, agilizar, transparentar procesos en la gestión pública mediante la utilización de las tecnologías de la información de forma sustancial. También serviría como base de referencia para otros gobiernos locales para el desarrollo de soluciones que promuevan la eficiencia de la relación entre gobierno-ciudadano.

La investigación de esta temática radica en mejorar la efectividad de la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar mediante la utilización de las TIC con el fin de mejorar la calidad de los servicios públicos y la información ofrecida a los ciudadanos y proporcionar un marco transparente en base a las acciones gubernamentales, incluyendo aspectos internos de la gestión, la difusión de información y la mejora de los servicios públicos ofrecidos. El desarrollo de la investigación también abarcará el análisis de la prestación de servicios públicos ofrecidos por el GAD de Montúfar, permitiendo contribuir al desarrollo de innovaciones y soluciones que se adapten a las necesidades cambiantes de la ciudadanía mediante el entendimiento a profundidad del impacto que generan los servicios públicos en la calidad de vida de las personas.

El análisis de la prestación de los servicios públicos es crucial para garantizar la efectividad, calidad y accesibilidad de estos. Es por ello, que la investigación va a permitir identificar áreas de mejora a través de un análisis de las necesidades de los usuarios y sus expectativas frente al servicio público, de igual forma la identificación de las posibles barreras que afecten la igualdad y accesibilidad al servicio, con ello desarrollar posibles estrategias que permitan optimizar la entrega del servicio público. Por tanto, el estudio del gobierno electrónico y la prestación de servicios públicos en

el Gobierno municipal de Montúfar es muy importante para mejorar la eficiencia y transparencia de la gestión gubernamental, ya que el gobierno electrónico permite analizar a las TIC en la Administración e identificar las áreas de mejora en la prestación de servicios electrónicos a la ciudadanía, fomentando la participación ciudadana y la transparencia.

La prestación de servicios públicos permite evaluar la accesibilidad, equidad y calidad de estos, identificando las necesidades de la sociedad que permitan diseñar estrategias integrales de mejora mediante la utilización de las TIC de forma eficiente que permita aumentar la efectividad de la prestación de los servicios públicos. El estudio del gobierno electrónico en el Gobierno Autónomo Descentralizado municipal de Montúfar es muy importante en primera instancia para los funcionarios públicos encargados de la planificación y gestión de políticas y servicios, debido a que permite brindar conocimientos necesarios a los funcionarios públicos para la toma de decisiones en base a la implementación y mejora de prácticas en cuanto al uso de las TIC en la administración municipal. Del mismo modo, para el personal técnico y administrativo involucrados en la innovación y mantenimiento de las plataformas y sistemas digitales en beneficio de la ciudadanía.

Además, la investigación será de gran importancia en el ámbito académico, principalmente para investigadores y estudiantes en el estudio de la administración pública, ya que el análisis de los desafíos y oportunidades del gobierno electrónico en el GAD municipal de Montúfar contribuirá al desarrollo de conocimientos teóricos y prácticos en el campo de la gestión pública local. De igual forma, dentro de la temática de la prestación de servicios públicos, la investigación será de gran importancia en la institución, principalmente para los funcionarios públicos en áreas de planificación, gestión y supervisión de servicios, ya que mediante el estudio se plantea proporcionar información importante en base a la calidad, accesibilidad y eficiencia de los servicios públicos ofrecidos al ciudadano, las áreas de mejora y las prioridades de inversión en infraestructura tecnológica y recursos.

El trabajo beneficiará a los residentes y usuarios que perciben los servicios del GAD municipal, mediante la identificación de las necesidades y percepciones sobre la efectividad y calidad de los servicios, contribuyendo a una prestación más efectiva

y acorde a las necesidades. Así mismo, el análisis de esta temática proporcionará datos y experiencias importantes para la investigación académica. Por lo tanto, la investigación del gobierno electrónico y la prestación de servicios en el Gobierno Municipal de Montúfar es de gran importancia, principalmente para los funcionarios públicos municipales en áreas técnicas y administrativas encargados de la implementación y control de los servicios públicos físicos o electrónicos con el desarrollo y mantenimiento de las plataformas digitales en la administración local. Asimismo, la investigación proporcionará conocimientos relevantes en base a la eficiencia, accesibilidad y transparencia de los servicios públicos electrónicos ofrecidos al ciudadano.

De igual forma, la investigación es de gran importancia en la academia, que se direcciona principalmente a académicos y estudiantes con interés de la administración pública, la gobernanza local, las tecnologías de la comunicación y la gestión municipal, ya que este análisis proporcionará información en base a los desafíos y oportunidades del gobierno electrónico y los servicios digitales a nivel local.

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

### **1.4.1. Objetivo General**

Analizar el gobierno electrónico en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar y su incidencia en la prestación de servicios públicos, año 2024.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la implementación del gobierno electrónico en la gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar.
- Determinar los servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar prestados a la ciudadanía.
- Describir el nivel de incidencia del Gobierno electrónico en la calidad de los servicios públicos prestados por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar.

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

- ✓ ¿Cuáles son las estrategias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar para implementar el gobierno electrónico en su gestión?
- ✓ ¿Cuáles son los servicios públicos físicos y digitales que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar presta a la ciudadanía?
- ✓ ¿Qué herramientas tecnológicas se están utilizando actualmente el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Montúfar?

## II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación sobre los factores que inciden en el gobierno electrónico ha cobrado relevancia en los últimos años, especialmente en el contexto de la gestión pública local. Un estudio significativo en este ámbito es el realizado por Barragán (2019), con el tema "Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador". La investigación fue realizada en el año 2017 y publicada en el año 2019, previo a la obtención del título de doctorado en Administración en la Universidad Andina Simón Bolívar sede Ecuador, que se encuentra ubicada en la ciudad de Quito. El autor plantea como objetivo principal "Determinar los principales factores que inciden en la adopción del GE con el fin de promover los procesos de participación ciudadana y transparencia en la administración pública local del Ecuador"; este objetivo se encuentra bajo el contraste de la teoría de la administración pública, la nueva gestión pública y el modelo de aceptación tecnológica.

De igual forma, los objetivos específicos que plantea el autor son: 1. Definir un modelo teórico base de GE local centrado en la demanda; 2. Identificar los factores que inciden en la adopción del GE por parte de los ciudadanos; 3. Evaluar la incidencia y correlación de los factores del GE que promueven la participación ciudadana y transparencia de la gestión pública local; 4. Verificar el modelo teórico de GE planteado con las variables de transparencia y participación ciudadana. La investigación parte de la teoría de la administración pública, cuya finalidad de acuerdo con el autor es entender y analizar el Estado como un todo, donde la administración pública actúa como un instrumento de acción, ya que se encuentra inmersa en el Estado visto como un todo. Además, se aborda la teoría de la nueva gestión pública, ya que, en base a argumentos del autor, esta teoría permite estudiar los cambios de pensamientos, así como la conceptualización del modelo que predomina en la mejora continua de la administración pública.

Además, otra de las definiciones abordadas es el gobierno electrónico por medio de la utilización de las tecnologías de la información y comunicación, debido a que permite mejorar la prestación de servicios públicos generando una interacción entre las potencialidades de las tecnologías de la información y comunicación con la administración pública. La investigación tiene como metodología un estudio de campo de tipo descriptivo-correlacional de cinco variables de percepción, las cuales son: de utilidad, de facilidad de uso, actitud hacia el uso del GE, intención de uso del GE, participación ciudadana y transparencia. Además, utiliza un modelo de ecuaciones estructurales basado en mínimos cuadrados parciales.

De igual manera, la investigación tiene un diseño no experimental de carácter cuantitativo y transeccional que abarca una población de 3709 estudiantes universitarios mayores a 18 años que utilizan las tecnologías de la información y comunicación en las diferentes actividades diarias. Se aplicó la técnica de encuestas que fueron divididas en digitales con 1006 estudiantes y de campo con 2706 estudiantes con 3 encuestas de prueba y error. Las encuestas fueron aplicadas en las ciudades de Quito, Guayaquil, Cuenca, Manta, Latacunga, Portoviejo, Milagro y Calceta en el año 2017 entre los meses de agosto y septiembre.

Los resultados que se obtuvieron en la investigación fueron: La población encuestada está de acuerdo con la variable de facilidad de uso del gobierno electrónico, con un total de 3.69 en una escala del 1 al 5. De igual forma, los encuestados indican que la utilización del GE es muy importante para relacionarse con los procesos de transparencia y participación ciudadana, con un total de 3.87 en la misma escala. Asimismo, los encuestados indican que GE es muy importante para fomentar la participación ciudadana en la administración pública, con una media de 3.90 en la escala del 1 al 5. En base a la utilización del GE como una herramienta de trámites de la administración pública, tiene una gran aceptación con una media de 3.86. Finalmente, en cuanto a la participación ciudadana y transparencia, los encuestados indican que el GE es de gran interés del ciudadano, con medias de 3.77 y 3.6, debido a que la población encuestada afirma que el acceso a la información, rendición de cuenta y acceso a la información mejorando la democracia son factores cruciales para mejorar la gestión pública local.

Sin embargo, los resultados indican que el ciudadano no ha participado en actividades de gestión pública local. Por ende, están de acuerdo en el Gobierno electrónico como un medio de reducción de brechas entre ciudadano y gobierno que permita fomentar procesos de participación ciudadana y la transparencia. El autor concluye en su investigación que las administraciones municipales del país aún no tienen un nivel de madurez tecnológico adecuado, lo cual limita avanzar al desarrollo del Gobierno Electrónico a la siguiente etapa que permitiría vincular a la ciudadanía con el sector público y privado, mejorando el desarrollo de comunidades a través de la utilización de las TIC.

La población encuestada presenta conocimientos en cuanto a aplicaciones de las TIC, el gobierno electrónico y el Internet. Además, se identificó que la mayoría de las personas que aprovechan la utilización de las Tics son del género femenino. Asimismo, el término de gobierno electrónico no está difundido en la mayoría de las personas encuestadas, ya que desconocen el significado de este término; por tal motivo es necesaria la implementación de una política que permita la promoción del término a nivel local-nacional, así también una campaña de alfabetización digital básica. Finalmente, el instrumento utilizado de análisis de confiabilidad es bueno, ya que las variables y factores son fiables que permiten medir la participación ciudadana y la transparencia del gobierno electrónico con una alta correlación de los factores; es por ello por lo que se afirma que el modelo es reflectivo, fiable y válido.

La investigación desarrollada por Barragán (2019) guarda una relación con el presente trabajo de investigación debido a que coincide en el hecho de que se destaca la importancia de la transparencia y la participación ciudadana en la gestión pública. Barragán establece un marco teórico que incluye la administración pública y la nueva gestión pública, cosa que es muy importante para comprender cómo se está llevando a cabo el gobierno electrónico. Sus objetivos específicos, tal como plantear un modelo teórico base o evaluar los factores que propician la ciudadanía, pueden ser una referencia para poder discutir la situación del contexto de Montúfar y analizar cuál de estos factores es básico para determinar el éxito del gobierno electrónico en el GAD municipal de Montúfar.

Un estudio relevante en el ámbito del gobierno electrónico y su relación con la transparencia es el realizado por Silva (2021) con el tema "Gobierno electrónico y transparencia en la Municipalidad Distrital de La Victoria", realizado previo a la obtención del grado académico de maestría en gestión pública en la Universidad Cesar Vallejo de Chiclayo-Perú, publicado en el año 2021 por la misma universidad. La investigación propone como objetivo principal "establecer el vínculo entre gobierno electrónico y transparencia en la Municipalidad Distrital de La Victoria, 2020" y como objetivos específicos se plantea: determinar el vínculo directo entre gobierno electrónico y cuánto saben los servidores públicos sobre la ley de transparencia y acceso a la información pública en la Municipalidad Distrital de La Victoria; además, determinar el vínculo directo entre gobierno electrónico y el portal institucional de la Municipalidad Distrital de La Victoria.

La investigación aborda diferentes teorías y conceptos, de los cuales destacan el gobierno electrónico como la utilización de las TICs en los diferentes niveles de gobierno, que tiene como fin la optimización de los servicios públicos ofrecidos al usuario, proponiendo a las entidades el uso de las TICs que permita la aproximación con el ciudadano y afirmando que el gobierno electrónico debe centrarse en las limitaciones que permitan ayudar a los países en vías del desarrollo a obtener servicios digitales efectivos, accesibles y de calidad. Otro de los conceptos que se aborda es la transparencia como uno de los beneficios que tiene el gobierno electrónico, ya que su aumento conlleva a la reducción de los riesgos de corrupción, mayor cantidad de personas informadas respecto a actividades gubernamentales y principalmente la optimización de recursos en cuanto a la obtención de un servicio público, ya que el gobierno electrónico permite un fácil acceso al servicio público.

Asimismo, la modernización y la transparencia son otras teorías que el autor aborda, y manifiesta que estas dos temáticas deben estar muy ligadas para llevar a cabo la modernización del Estado, traduciéndose en un gobierno más transparente y eficaz con una gestión pública de calidad donde la ciudadanía tiene accesos a toda la información pública, ya sea de presupuestos, planes, viáticos e incluso las vacaciones de los funcionarios. La investigación tiene una metodología con enfoque cualitativo con diseño de tipo no experimental, debido a que la investigación se centra en la

recolección de datos para llevar a cabo la comprobación de la hipótesis. Así mismo, el autor no pretende alterar las variables.

De igual forma, la investigación tiene una metodología de corte transeccional y diseño descriptivo correlacional, ya que se busca recolectar información en un periodo en específico, siendo este el año 2020. Así mismo, se busca verificar la correlación entre las dos variables gobierno electrónico y transparencia y la influencia de la primera variable con la segunda. Para la población objetivo, se consideró al personal de la Municipalidad de la Victoria donde se aplicaron criterios de inclusión y exclusión, obteniendo una muestra de 35 servidores públicos que fueron seleccionados a conveniencia del investigador. El desarrollo de la investigación fue realizado bajo la técnica de encuestas y como instrumento utilizado fue el cuestionario estructurado, además, de la revisión bibliográfica". Para la validación de la investigación, se utilizó la técnica de juicio de expertos que consta en la corroboración mediante profesionales especializados con trayectoria en el tema.

Los resultados obtenidos en esta investigación por medio de la aplicación de encuestas a 35 funcionarios fueron que casi el 98% de los encuestados presentó gran aceptación frente a la variable gobierno electrónico y simplemente el 26% valoró la variable transparencia. Además, mediante la aplicación del coeficiente de Spearman, el autor confirma que existe una correlación positiva entre las dos variables con 0,5. Por tanto, el autor propone buscar un equilibrio entre el uso de las TICs y el cumplimiento de la normativa de transparencia y aumentar la satisfacción del usuario.

En cuanto a la existencia de un vínculo entre el gobierno electrónico y el conocimiento de la ley de transparencia, los resultados obtenidos fueron que el 82% de los funcionarios conocen la ley de transparencia; así mismo, el 68% de los encuestados indica que la información de la ley se difunde oportunamente. Por tanto, el autor concluye en cuanto a estos resultados que, así como el gobierno electrónico promueve la optimización de recursos y la reducción de procesos, debe estar ligado al conocimiento de normativas, conocimientos en base a beneficios y consecuencias de una atención de calidad y de permitir el acceso a la información a la ciudadanía. Asimismo, respecto a la efectividad de la plataforma digital, el 83%

afirma que la institución tiene un portal web de calidad, el 80 % de los encuestados conoce los elementos y la información que tiene la plataforma web y el 74 % señala que el diseño del portal web es muy amigable y de fácil acceso para el ciudadano.

Por tanto, el autor concluye en cuanto a estos resultados que las instituciones deben tener un buen soporte técnico que permita potenciar el uso de la plataforma y de igual forma obtener mayor potencialidad del gobierno electrónico en la gestión de la institución pública. El autor recomienda a la institución el establecimiento de una cultura de capacitación continua en cuanto a la normativa, principalmente la ley de transparencia y acceso a la información pública, así mismo como la potencialización del portal web para aumentar la demanda de tramites digitales, permitiendo al usuario optimizar el tiempo y dinero. De igual forma, la publicación de un calendario de información que permita a los usuarios tener información en tiempo real.

La investigación de Silva se vincula de modo importante con la investigación, debido a que el autor fija como objetivo tener como referencia la relación entre el gobierno electrónico y la transparencia, mencionando en cómo se pueden articular los mecanismos que permitan mejorar la gestión pública local. La descripción de cómo los servidores públicos interpretan y cómo aplican la ley de transparencia y acceso a la información que se plantea es una serie de lecciones que puedan traducirse al contexto del GAD de Montúfar y desde la cual se podría inferir que la implementación de un gobierno electrónico podría permitir una mejora de la transparencia y del grado de participación de los ciudadanos.

Por otro lado, la metodología cualitativa y descriptiva planteada por Silva, que contempla la realización de encuestas a funcionarios públicos, se transforma en un modelo que puede ser considerado en la presente investigación, que, no obstante, tiene como resultado una fuerte aceptación del gobierno electrónico por parte de los encuestados y una relación positiva entre este y la transparencia, lo que puede hacer que la municipalidad compita con argumentos similares. La sugerencia de promover y establecer una cultura de capacitación permanente en torno a la normativa y las plataformas digitales es pertinente dado que puede ayudar a los problemas que enfrenta el GAD en el mejoramiento del gobierno o el acceso a la información. Conjuntamente, esto puede servir como un marco empírico y teórico

que puede ser necesario para el estudio en torno a la eficacia de los servicios públicos locales.

En el ámbito de la gestión municipal y la prestación de servicios públicos es esencial mencionar la investigación realizada por Gaviria y Delgado (2020) con el tema "Mejora de los servicios públicos en el fortalecimiento de la gestión municipal", que fue publicado en el año 2020 en la ciudad de México por la revista multidisciplinar Ciencia Latina, cuyo objetivo de investigación radica en conocer y proponer mejoras de los servicios públicos en la gestión municipal. La investigación tiene una metodología de enfoque cualitativo con un diseño de estudio sistemático, ya que se pretende realizar revisiones sistemáticas de investigaciones científicas cuya unidad de análisis radica en estudios originales primarios, siendo una herramienta muy importante para sintetizar información. De igual forma, se plantea una investigación que se centra en la revisión bibliográfica a nivel nacional como internacional de artículos científicos con temas de mejora de los servicios públicos.

Las técnicas de investigación aplicadas fueron la revisión sistemática, que permitió evaluar los diferentes artículos nacionales e internacionales para realizar la comparación de características en las que concuerdan y temas de discrepancia. Asimismo, se realiza una evaluación crítica de los diferentes artículos, determinando la información relevante y las recomendaciones potenciales de cada artículo. Los resultados obtenidos mediante la revisión bibliográfica de 11 artículos científicos a nivel nacional e internacional fueron que el total de 46 % de los artículos científicos corresponde a los países de España y México, mientras que el 46 % corresponde a los países de Chile, Colombia, Ecuador y Perú. De la mayoría de los autores concluyen que la mayoría de los servicios públicos debe centrarse en la satisfacción de las necesidades de las personas.

Los autores de los artículos revisados concuerdan en que uno de los retos de los gobiernos es que los servicios públicos se centren en el ciudadano; así mismo, mencionan que el talento humano debe gestionarse significativamente acorde a la calidad de los servicios públicos, existiendo una gran correlación entre estos dos. De igual forma, se menciona que la percepción de corrección es muy perjudicial cuando la satisfacción del ciudadano es muy baja; por tanto, es necesaria la

promulgación de políticas transparentes y la revisión constante de reglamentos. Asimismo, se menciona que todos los artículos científicos revisados concluyen que a pesar de que la ciudadanía considera un mejoramiento de instalaciones, infraestructura tecnológica, horarios flexibles y turnos electrónicos, aún sigue existiendo filas largas, trámites lentos y atención inadecuada por parte de los funcionarios públicos.

Por lo tanto, el autor concluye que los 11 artículos revisados a nivel nacional e internacional mencionan que ante los cambios producidos por las administraciones públicas siempre deben centrarse en la satisfacción de las necesidades del ciudadano, con servicios accesibles, de calidad y equitativos. Asimismo, señala que las entidades deben fomentar la participación ciudadana mediante la creación de pactos entre entidades y ciudadanos; este acto fomentará la transparencia en la gestión pública.

Este antecedente tiene una estrecha relación la temática del presente trabajo dado que ambos enfoques persiguen un mismo objetivo, el cual gira en torno a mejorar la satisfacción del ciudadano. En la investigación, el autor resalta que uno de los principales desafíos que deben enfrentar los gobiernos es el de plantear los servicios públicos en función de la población. En este sentido, el gobierno electrónico se propone como una herramienta facilitadora de acceso a los servicios públicos, mediante la optimización de procesos y la reducción de tiempos de espera. Esto es especialmente significativo en el contexto del GAD municipal de Montúfar, donde la implementación de plataformas digitales puede producir efectos transformadores en la manera en que los ciudadanos interactúan con las instituciones, haciendo más eficientes los trámites y los servicios.

Asimismo, el estudio preventivo centra la atención sobre la importancia de la transparencia y la participación en la gestión pública. La promoción de políticas transparentes y el establecimiento de pactos útiles entre entidades y ciudadanos son importantes para promover una relación más próxima y colaborativa. En el caso de Montúfar, esto podría traducirse en un aumento de la confianza hacia las autoridades locales a partir del uso de sistemas electrónicos que permitan el acceso a información necesaria y que fomenten la participación en las decisiones.

El siguiente antecedente radica en la investigación realizada por López (2020), con el tema "La gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado", publicado en el año 2020 en la revista científica de Ciencias Sociales y Humanidades. La investigación tiene por objetivo "Analizar el modo en el que la gestión municipal se relaciona con la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Tingo María, 2019". El autor aborda la definición de gestión municipal, que define como el accionar del gobierno y la capacidad para manejar recursos. Así mismo, menciona que el concepto de la calidad de servicio público califica a nivel medio al momento de evaluar sus dimensiones, existiendo lentitud en trámites administrativos, deficiente suministro de servicios básicos como agua potable, alumbrado público y suministro de agua potable, generando poca satisfacción en la ciudadanía. Es por esto que destaca una relación entre la gestión municipal y la calidad de los servicios públicos y su calificación en cuanto eficiente se encuentran iguales.

El tipo de investigación que utiliza el autor es aplicado, debido a que los resultados son utilizados para llevar a cabo la resolución de problemas en el contexto social. Así mismo, utiliza un enfoque cuantitativo, ya que lo que busca el autor es comprobar la hipótesis planteada mediante la recolección de datos numéricos y análisis estadístico. De igual forma, la investigación se desarrolla bajo un nivel descriptivo-correlación, ya que el autor busca describir las características, propiedades, comunidades y fenómenos, a la vez de buscar la correlación entre las variables de estudio. La investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental de carácter transversal, ya que las variables no se manipulan y la información fue recolectada en un momento en específico.

La población objetivo está constituida por 55 645 personas que conforman el distrito Rupa Rupa y una muestra de 382 personas. La técnica de investigación que se aplicó para las dos variables fue la encuesta por medio de un cuestionario estructurado donde la variable dependiente constituía diez ítems y la variable dependiente con doce indicadores e ítems utilizando la escala de Likert. Los instrumentos fueron validados mediante la participación de expertos en la gestión pública, quienes otorgaron el 0.803 de confiabilidad. Los resultados obtenidos fueron que el 35% de las

personas encuestadas establece cómo regular las metas y objetivos establecidos por la municipalidad provincial de Leoncio Prado y el 8% afirma que la gestión municipal es pésima.

De igual forma, el 34% afirma que la gobernabilidad democrática es regular, mientras que el 8% la califica como pésima. Los proyectos y servicios ofrecidos por la municipalidad son calificados por el 36% de los encuestados como regulares, mientras que el 7% los afirma que son pésimos. El 31% de los encuestados afirman que la calidad de los servicios públicos básicos es regular, mientras que el 11% indica que son excelentes. Asimismo, el autor busca la correlación existente mediante la aplicación del coeficiente de Pearson y los resultados obtenidos fueron que entre la gestión municipal y la calidad de servicios existe una correlación de 0,575, lo cual considera que es positiva pero moderada.

Del mismo modo, entre las variables de gobernabilidad democrática y la calidad de servicios existe una correlación de 0,488, lo que considera como una correlación positiva pero moderada y finalmente, entre los proyectos y servicios municipales con la calidad de servicios, la correlación es de 0,54, considerada como positiva. Por tanto, en base a las correlaciones realizadas, el autor afirma que la primera variable sí se correlaciona con la segunda variable, lo cual fue corroborado mediante el coeficiente de Pearson. Por lo tanto, el autor recomienda a la municipalidad provincial de Leoncio Prado el establecimiento de estrategias de gestión municipal con la finalidad de lograr un desarrollo local por medio de la gobernabilidad democrática con proyectos y servicios básicos que promuevan el desarrollo y el bienestar de las personas.

El objeto de investigación de López es un antecedente directo a al tema de investigación, ya que, en su estudio, identifica problemas con la calidad de los servicios debido a una mala gestión municipal desprendiendo que el tiempo para realizar los trámites administrativos era sumamente largo y el suministro de servicios básicos era deficiente. Por ello, recomienda desarrollar estrategias de gestión municipal que ayuden a acelerar el desarrollo local. A este respecto, el gobierno electrónico busca digitalizar dichos procesos para que sea más fácil y rápido el

acceso a estos servicios. Así, a través de plataformas digitales se podrían atender estos problemas y la gestión de servicios podría ser más rápida y efectiva.

Finalmente, la metodología utilizada por López es cuantitativa y descriptiva-correlacional, que también puede ser replicado en la investigación. Ya que, al ver cómo afecta la gestión municipal a la calidad del servicio, se podrían tener indicadores y estadísticas claras para el GAD municipal de Montúfar. De la misma forma, sus recomendaciones del desarrollo de estrategias de gestión local pueden complementar con macroprocesos de gobierno electrónico que propicien la transparencia y la participación ciudadana. Esto permitiría que no solamente la calidad del servicio a la ciudadanía se mejore, sino la confianza entre los ciudadanos y su gobierno, ya que se adaptan a las necesidades y expectativas de la comunidad.

El antecedente es en base a la investigación realizada por Agurto (2020), con el tema "Gobierno Electrónico: una herramienta para la mejora de los servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quijas, año 2020". La investigación fue publicada por la universidad central del Ecuador en la ciudad de Quito-Ecuador. La investigación tiene como principal objetivo " Definir el marco normativo de gobierno electrónico para la implementación de servicios digitales del GAD Municipal de Quijos a través de ordenanzas, resoluciones, políticas, manuales y disposiciones generales", al igual que se rige a una pregunta de investigación, la cual es: " ¿Cuáles son las estrategias de gobierno electrónico que permitirán identificar y desarrollar servicios públicos digitales orientados al ciudadano en el GAD Municipal de Quijos durante el año 2020?"

La investigación, a pesar de no presentar teorías, indica varias definiciones en base al gobierno electrónico y la prestación de servicios públicos, entre las cuales destacan la sociedad de la información y del conocimiento como un elemento primordial para desarrollar la funcionalidad gobierno electrónico. Asimismo, aborda la definición de las tecnologías de la información y comunicación (TICs) como dispositivos digitales que permiten desarrollar información en sistemas informáticos, permitiendo a la ciudadanía más al conocimiento e involucrarse en las acciones del gobierno.

Otra definición que se toma en cuenta dentro de la investigación son los datos abiertos gubernamentales considerados como herramientas digitales que permiten la gestión de datos orientados al alcance de las personas, ya que los datos abiertos gubernamentales tienen un gran potencial de la innovación social. De igual forma, se aborda la definición de administración pública como una herramienta inherente del estado, ya que constituye un servicio que se brinda a la colectividad bajo los principios de eficiencia, eficacia, calidad, descentralización, entre otros.

Como última definición, se aborda al gobierno electrónico como una herramienta que utiliza las TICs en las instituciones del Estado para mejorar la prestación de los servicios públicos, aumentando su accesibilidad, calidad, equidad, transparencia y participación ciudadana. Finalmente, se redacta en base a los servicios digitales, considerados como trámites que se realizan por medio de la utilización del internet. El autor explica varias metodologías, basándose principalmente en entidades internacionales, entre las cuales se encuentra el Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico de las Naciones Unidas (EGDI). Esta metodología se basa en un informe "gobierno electrónico" realizado anualmente con la participación de 192 naciones. Este informe se mantiene con aspectos básicos; sin embargo, cada año cambia de acuerdo con la evolución de las tecnologías.

Asimismo, se toma en cuenta la metodología propuesta por la CEPAL, ya que esta metodología se basa en las condiciones reales de la región, centrándose en la aplicación de las TICs como estrategias de gobierno electrónico a nivel de las naciones. De igual forma, se toma en cuenta la metodología de la CLAD, donde enuncian las condiciones del gobierno electrónico con el aprecio de dos fases: la de acción y la planificación. Sin embargo, a pesar de las metodologías antes mencionadas, el autor dio uso a la metodología que plantea el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), ya que este modelo aborda elementos relacionados con gobiernos subnacionales, al igual que llevar a cabo el análisis de estrategias de GE, teniendo un mayor apego a las realidades institucionales.

Por tanto, para el desarrollo de la investigación se llevó a cabo la recopilación de información obtenida de manera parcial; además, se aplicó una investigación con un diseño cualitativo, debido a que el autor busca conocer el estado de los servicios

públicos. Asimismo, la investigación tiene un nivel descriptivo y de tipo documental, ya que se pretende caracterizar los servicios públicos y a su vez llevar a cabo la recolección de información de normativas y documentos legales.

En el trabajo de Agurto se establece un marco normativo para la implementación de servicios digitales y asignaron un papel destacado a las tecnologías de la información y de la comunicación en la gestión pública. Esto es relevante, ya que este enfoque subraya la facilidad de acceso y la calidad de los servicios públicos prestados a través de las TIC, que también es fundamental para el caso del Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar. Además, al discutir temas relacionados con datos abiertos gubernamentales y una administración pública eficiente, el autor presenta cuál podría ser la base teórica de la relación transformada entre las autoridades y los ciudadanos.

El acercamiento cualitativo y descriptivo a la evaluación de las estrategias de gobierno electrónico que utiliza en su trabajo también puede ser un ejemplo para el GAD de Montúfar, así como la idea de centrarse continuamente en las necesidades del ciudadano y trabajar en busca de una óptima prestación de servicios. Los resultados obtenidos por Agurto podrían guiar la toma de decisiones y la implementación de políticas adecuadas para una gestión más transparente y participativa en la administración de Montúfar.

El siguiente antecedente se desarrolló en base a la investigación realizada por Villalobos & Linares (2022) con el tema "El gobierno electrónico y su eficacia en la mejora de los servicios públicos: revisión sistemática", publicado el 19 de enero del 2023 en la revista latinoamericana de ciencias sociales y humanidades, cuyo objetivo de estudio es "Analizar el gobierno electrónico y su eficacia en la mejora de los servicios públicos". Entre las principales definiciones se encuentra el gobierno electrónico como el provisionamiento de servicios públicos por medios electrónicos, es decir, la interacción de organismos públicos con la ciudadanía.

Además, se hace mención del gobierno electrónico como una herramienta importante para simplificar tramites, reducir el gasto público, aumentar la transparencia y la participación ciudadana. La digitalización cada vez se está

volviendo parte fundamental para la vida de las personas, para el sector privado y primordialmente para el sector público, ya que la utilización de las TICs en la Administración Pública le está generando una gran transformación que beneficia a la sociedad. Del mismo modo, se menciona la definición de servicios públicos como el conjunto de actividades en relación de servicios que provee el Estado. Por tanto, los servicios públicos deben ser efectivos y transparentes, lo que conlleva una buena gobernabilidad.

La calidad de los servicios públicos puede incrementarse incorporando conceptos y aplicaciones de gobierno electrónico, lo cual permitiría mejorar su prestación, y para garantizar la satisfacción del usuario es necesario realizar evaluaciones constantes en cuanto a la calidad, accesibilidad y satisfacción. La metodología que se utilizó en la investigación consistió en la revisión sistemática de estudios en base al gobierno electrónico y los servicios públicos por medio de las plataformas de Web of Science y Scopus entre los años 2020 y 2023. La revisión sistemática se sustentó mediante el diagrama PRISMA, que permitió dar más garantía y transparencia a la información analizada. La investigación aplicó un enfoque cuantitativo básico, ya que se fundamenta en la recopilación de varios datos cuantificables que permitieron dar validez a la ejecución del modo analítico.

La investigación fue desarrollada mediante la elección de 20 artículos, los cuales fueron observados bajo la elegibilidad y filtrado de PRISMA, que permitieron llevar a cabo el análisis de las variables gobierno electrónico y servicios públicos. Como resultado se obtiene que hay una relación entre el gobierno electrónico y la prestación de servicios públicos; esta relación permite fortalecer la mejora de los servicios y a su vez su eficacia en las entidades del Estado, ya que, por medio de la utilización de las TICs, se puede mejorar el bienestar de la ciudadanía mejorando su calidad de vida. La utilización de las tecnologías corresponde a un motor de desarrollo sostenible que se ajusta a las necesidades de las personas.

Se concluye que los elementos fundamentales en una organización son la transparencia, la eficiencia y la rendición de cuentas, que por medio de las TICs actúa como un elemento crucial para mejorar estos elementos. Las tecnologías digitales permiten abrir caminos a modelos de gobernanza de la era digital. La

transición de la administración electrónica permite la eficacia en la gestión pública, ya que permite accesibilidad fácil y rápida de la información y la prestación de servicios públicos de calidad.

La investigación de Villalobos y Linares; en torno al gobierno electrónico y su eficacia para mejorar la calidad de los servicios públicos es de particular relevancia para el estudio sobre el impacto del gobierno electrónico en la gestión y prestación de servicios públicos en el GAD de Montúfar. Al abordar cómo el uso de tecnologías de la información y comunicación; para la interacción entre las entidades públicas y la ciudadanía, también abordan la calidad y la accesibilidad de los servicios ofrecidos.

Al definir el gobierno electrónico como la prestación electrónica de servicios públicos, se sienta un precedente directamente relevante para la investigación sobre el Gobierno Autónomo Descentralizado municipal de Montúfar y cómo poder acceder a estos servicios. Adicionalmente a esto, Villalobos y Linares consideran a la transparencia, la participación ciudadana y la reducción del gasto público como beneficios colaterales del gobierno electrónico. Esto se relaciona con el estudio presente por cuanto también aborda a la gobernabilidad del GAD municipal de Montúfar y la satisfacción del usuario bajo este nuevo modelo.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1. Teoría de la Gobernanza electrónica**

La teoría de la gobernanza electrónica contempla el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para mejorar la relación entre el gobierno y los ciudadanos, es decir, cambiar la forma de prestar los servicios públicos para optimizar la eficiencia y fortalecer la transparencia. Según Rodríguez et al. (2023), "la gobernanza electrónica es un cambio de paradigmas en la gestión del gobierno hasta conseguir una mejora en los servicios públicos y en la información de la ciudadanía" (s.p). Asimismo, a través de un correcto acceso a la información y a los servicios, se promueve la transparencia y se empodera a las personas para participar en la toma de decisiones. A su vez, digitalizar los procesos administrativos hace que

la burocracia desaparezca y hace más eficientes los servicios operativos, hecho que redundaría en beneficio para los ciudadanos y, al mismo tiempo, para las instituciones. Uno de los elementos a tener en cuenta de esta teoría es que fomenta la participación ciudadana. Las plataformas virtuales permiten que las personas participen en el proceso de toma de decisiones, a favor de una democracia más participativa. En esta línea, D. Rodríguez et al. (2024) manifiestan que "la gobernanza es muy importante porque estimula la participación de los ciudadanos sobre el proceso de toma de decisiones, haciendo el gobierno más responsable, transparente, eficaz" (p. 201). La gobernanza es importante porque estimula la participación de la ciudadanía en el proceso de toma de decisiones, hecho que hace al gobierno más responsable, transparente y eficaz. Involucrando a la ciudadanía en la formulación de políticas, se espera que sus decisiones reflejen las necesidades y las prioridades de la ciudadanía, mejorando así la pertinencia de la política pública.

La transparencia constituye otro componente clave de la gobernanza en línea, ya que, al facilitar la disponibilidad de información sobre las prácticas que lleva a cabo el gobierno, se favorece la actividad de rendición de cuentas. De acuerdo con lo que sostienen Álvarez et al. (2020), "dar lugar a una gobernanza electrónica es usar las TIC para cambiar la manera en la cual los ciudadanos se relacionan con el gobierno, permitiendo mayor acceso a la información y mayor transparencia" (p.27). La digitalización de los procesos administrativos y la prestación de servicios en línea permiten eliminar claros obstáculos de carácter geográfico o temporal y permiten a los ciudadanos acceder a información interesante de manera sencilla y rápida, lo que significa el acortado de tiempos de espera y una reducción de los costos operativos. También empodera a los ciudadanos, ya que permite que estén enterados de las decisiones o de las acciones del gobierno.

Este acercamiento también potencia la comunicación entre el gobierno y los ciudadanos. Las herramientas digitales permiten un intercambio bidireccional de información y de feedback, dado que la gobernanza electrónica no se limita a la oferta de servicios en línea, sino también al fomento de avances en el funcionamiento del sector público (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2024). Esta transformación digital permite a los gobiernos experimentar nuevos modelos de

participación ciudadana tal como quiere otro tipo de presentaciones de la información, de análisis de datos y de gestión de recursos... Además, al impulsar una actitud proactiva hacia la propia modernización, la gobernanza electrónica no sólo optimiza sus servicios, sino, también, favorece un ambiente donde el aprendizaje y la adaptación son clave para el desarrollo de las necesidades de los ciudadanos que no son sino necesidades cambiantes.

Cabe mencionar que la gobernanza electrónica no debe ser considerada un objetivo final, sino que tiene que considerarse un objetivo más amplio, un objetivo que tiene que llegar a una gobernanza relacionada al desarrollo sostenible y al bienestar de los ciudadanos. A medida que la gobernanza electrónica o la gobernanza en red implican una mayor participación de los ciudadanos por medio de los medios digitales, hay que tener constancia de la brecha digital. La participación ciudadana digital es la vía mediante la que se intenta llegar a todos los ciudadanos por medio de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) (Stoiciu, 2020). Pero la implicación de no dar pasos a la brecha digital es que solo los ciudadanos que tienen acceso a Internet y que poseen habilidades digitales pueden llegar a participar, y por tanto, puede corroborarse que las desigualdades existentes no hacen más que perpetuarse. Considero que la brecha digital no hace más que referirse a la falta de accesibilidad física a dispositivos y a redes, sino la falta de conocimientos a la hora de saber interactuar por la vía de las plataformas electrónicas.

En resumen, la idea de 'gobernanza electrónica' aboca en un uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para transformar la relación entre gobiernos y ciudadanos, permitiendo una mayor participación ciudadana y favoreciendo la transparencia de la gestión pública. El argumento de esta teoría subraya que la adopción de plataformas digitales no solo facilita el acceso a los servicios e información pública, sino que también permite un intercambio más dinámico y bidireccional entre gobierno y ciudadanía, donde ambos actores pueden participar en la interacción pública.

### **2.2.2. Teoría del Nuevo servicio Público**

La "teoría del nuevo servicio público", en sus siglas en inglés NSP, ha surgido como un marco importante que permite comprender la administración pública y la forma de prestación de servicios a la sociedad. Esta teoría enfatiza la capacidad del servicio público para desarrollar los valores democráticos, la participación ciudadana y la importancia de la interacción entre los distintos sectores sociales.

Los autores con mayor impacto en el ámbito del nuevo servicio público son Denhardt y Denhardt (2015), quienes fundamentaron el NSP en su texto "The New Public Service: Serving, Not Steering" en el que mencionan "Los servidores públicos deben ver a los ciudadanos como activos participantes en la democracia y no simplemente como consumidores de servicios" (Denhardt & Denhardt, 2015, p. 12). Subrayando la importancia de un cambio de paradigma en la administración pública, donde los ciudadanos son considerados colaboradores en lugar de meros receptores de servicios. Este enfoque es fundamental para fortalecer la democracia, ya que promueve una ciudadanía activa y comprometida.

Uno de los aspectos más significativos del nuevo servicio público es su enfoque en la equidad y en la justicia social. Jaramillo (2019) manifiesta que "el NSP busca asegurar el acceso de los servicios públicos a los ciudadanos sin que su situación socioeconómica les condicione" (p.45). Destacando un principio esencial del NSP: la equidad en el acceso a los servicios públicos. Esto contrasta con modelos anteriores que a menudo priorizaban la eficiencia sobre la justicia social, lo que puede perpetuar desigualdades. Asimismo, esta afirmación puede contrastar con el contenido de la nueva Gestión Pública que se ha centrado en la eficiencia, la equidad y el valor de la inclusión.

Otro pilar muy importante del NSP es la transparencia en la gestión pública, debido a que es absolutamente necesaria para llevar a cabo la creación de confianza entre los ciudadanos y sus instituciones. En este sentido, López y Gulías (2015), afirman que "la implementación de mecanismos de evaluación y retroalimentación por parte de la ciudadanía resulta fundamental para garantizar el ajuste de los servicios a las necesidades y expectativas de los ciudadanos" (p.78). Por tanto, los gobiernos deben

colocar los medios necesarios para que los ciudadanos tengan canales eficaces de expresión y de participación en la toma de decisiones, enfatizando la necesidad de transparencia y rendición de cuentas en la gestión pública. Al involucrar a los ciudadanos en el proceso evaluativo, se fomenta un gobierno más receptivo y adaptado a las necesidades reales de la comunidad.

De igual forma, la implementación del NSP presenta varias dificultades. De acuerdo con Albuja (2021), "la resistencia al cambio en las entidades gubernamentales y la carencia de recursos pueden limitar el traspaso hacia el modelo participativo y equitativo" (p.33). Por tanto, es esencial que los gobiernos se empeñen en superar estas barreras con la formación de funcionarios y la creación de condiciones para la invención. A nivel internacional, la teoría del NSP también ha sido objeto de cierto interés. De igual forma, la cooperación internacional es fundamental para afrontar los desafíos comunes de las sociedades y permite mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos en el mundo. (ONU, 2021, s.p.). La cooperación que se da entre los gobiernos y las organizaciones no gubernamentales es muy importante para mejorar la provisión de los servicios públicos y que los mismos puedan estar presentes en todos los sectores internacionales.

Para concluir, la teoría del Nuevo Servicio Público representa un cambio de paradigma en relación con la forma en que se entienden y se manejan los servicios públicos, donde los gobiernos confrontan retos complejos con la adopción de este nuevo enfoque, ya que puede ser determinante para mejorar la calidad de vida de las personas que habitan los países democráticos y fortalecer la democracia, asegurando que los servicios públicos sean accesibles, justos y de calidad.

### **2.2.3. Administración Pública**

La Administración Pública constituye un ámbito fundamental cuyo objetivo es la gestión y organización de los recursos y servicios de un Estado; dentro de un contexto se aprecian transformaciones relevantes, las cuales han sido objeto de significativa atención debido a la necesidad de ser sensible a la demanda social emergente e involucrada en cambios significativos. Uno de los elementos que sobresale en la evolución de la Administración Pública en América Latina es el aumento en la

confianza en las instituciones públicas. La confianza en las instituciones es un indicador esencial para evaluar la calidad de la gobernanza. Si bien se han introducido reformas institucionales, la confianza pública ha disminuido en la última década, alcanzando el 36.3% en 2022. Así pues, a pesar de un esfuerzo preponderante, el desafío en la percepción que la ciudadanía tiene de sus gobiernos persiste (OCDE, 2024, s.p.).

La digitalización también se ha convertido en un elemento esencial para lograr la modernización de la administración pública. Con la llegada de tecnologías digitales, ha hecho posible mejorar la eficiencia y la transparencia en la gestión pública. De acuerdo con la OCDE (2024), "el gobierno digital y los datos abiertos son ahora elementos clave en la administración contemporánea" (s.p.). Siendo capaces de facilitar el acceso a la información y de generar espacios para la participación ciudadana, sostenido por prácticas de gobiernos abiertos que tienen como objetivo el fomento de las capacidades de cooperación que tienen tanto el Estado como la sociedad civil.

La pandemia del COVID-19 ha sido un factor de impulso a la transformación de las administraciones públicas. Las crisis sanitarias y económicas han puesto de evidencia la necesidad de contar con unas estructuras administrativas flexibles y resilientes, pero la capacidad de respuesta ante las emergencias ha sido uno de los indicadores de rendimiento del conjunto de las administraciones públicas de la región. Con el avanzar hacia el futuro, la sostenibilidad y la situación ambiental han pasado a ser uno de los pilares centrales de la Administración Pública. La transformación de nuestra economía hacia economías verdes y sostenibles necesita un enfoque coordinado y políticas públicas que incorporen la cuestión ambiental en todos sus niveles de la Administración Pública (Banco Interamericano de Desarrollo, 2024).

Por último, es importante mencionar que la cooperación internacional y el intercambio de mejores prácticas son fundamentales para fortalecer la administración pública en la región América Latina y el Caribe. Tal y como expone la OCDE (2024), "la cooperación entre gobiernos, ONGs y el sector privado puede facilitar la eficacia de las políticas públicas" (s. p). Esto promueve un desarrollo más equitativo y sostenible. Con alianzas estratégicas se pueden amplificar recursos e

ideas innovadoras para abordar problemas complejos dentro del ámbito público. En síntesis, la Administración Pública enfrenta tanto retos como oportunidades significativas. La confianza en las instituciones, la digitalización, la formación de los(as) profesionales, la sostenibilidad y la inclusión social son temáticas claves que definirán el futuro de la gestión pública. La capacidad de la administración pública para adaptarse a estos cambios es crucial para mejorar las condiciones de vida de la ciudadanía y para fortalecer la gobernanza democrática.

#### **2.2.4. Administración Pública Electrónica**

La administración pública electrónica, también denominada gobierno electrónico, ha surgido como un elemento trascendental para la modernización de las instituciones gubernamentales. Este enfoque comporta la utilización de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) para la mejora de la eficiencia, la transparencia y la participación de la ciudadanía en la gestión pública. El gobierno electrónico representa un instrumento de considerable importancia para cambiar la relación entre el Estado y los ciudadanos.

Uno de los objetivos esenciales del gobierno electrónico es la mejora de la eficiencia en la prestación de los servicios públicos. Según un estudio llevado a cabo por Sánchez et al. (2023), "el uso de las TIC permite a las administraciones públicas reingenierar sus procesos, lo que reduce tiempos de espera y costes operativos". (p.5). Llevando a cabo una experiencia de mejor calidad para los usuarios. El uso de plataformas digitales ha facilitado el acceso a la obtención de licencias, el pago de impuestos y la consulta de información pública, poniendo a la ciudadanía en contacto con los recursos públicos y permitiendo así una administración más efectiva.

La transparencia es otro pilar fundamental del gobierno electrónico. Al digitalizar los procesos administrativos, los gobiernos pueden ofrecer información en tiempo real sobre sus actividades y decisiones, lo que contribuye a combatir la corrupción y fomentar la confianza pública. Zamora, et al. (2023), destaca que "el gobierno electrónico no solo mejora la transparencia, sino que también empodera a los ciudadanos al permitirles acceder a información relevante" (s.p.). Este punto enfatiza el doble impacto del gobierno electrónico en la transparencia y en el

empoderamiento ciudadano, lo cual es esencial para una democracia participativa. Permitiendo participar activamente en la toma de decisiones.

Sin embargo, los retos a los que se enfrenta la implementación del gobierno digital son muy grandes. Una de las limitaciones del gobierno digital es la brecha digital, que no permite tener acceso equitativo a los servicios electrónicos. En infinidad de casos, especialmente en las zonas rurales, debido a la falta de infraestructura adecuada, así como la competencia digital que potencialmente puede excluir a segmentos de la población del programa de gobierno digital (Coronel & Sotelo, 2022, p. 15). Por tanto, se hace indispensable que los gobiernos establezcan medidas por fuerza del deber ciudadano para garantizar que viertan en el uso de las TIC todos los sectores de la población.

Desde 2018, Ecuador ha realizado esfuerzos para la implementación del Plan Nacional de Gobierno Electrónico con el fin de digitalizar la administración pública y promover el uso de las TIC por los ciudadanos. A partir del análisis del desarrollo del gobierno electrónico en Ecuador, se demuestra que el país ha tenido una mejoría en su posición en el Índice de Desarrollo del Gobierno Electrónico (EGDI) propuesto por parte de la ONU, aunque han observado que se ha tenido un retroceso en ciertos indicadores a partir del surgimiento de la pandemia de COVID-19 (Novillo et al., 2024, s.p.). Este es un caso que demuestra cómo ciertas crisis pueden influir en las experiencias del gobierno en la digitalización.

Igualmente, la interoperabilidad de los dispositivos tecnológicos constituye un elemento clave para llevar a calidad el éxito del gobierno electrónico. Debido a que tanto plataformas como aplicaciones son capaces de establecer la comunicación entre sí, permite una gestión más integrada y eficaz de los servicios públicos. La CEPAL sostiene que "la construcción de infraestructuras tecnológicas es muy importante para sostener la interoperabilidad" (Concha y Naser, 2011, s.p.). Ya que de ello dependerá el acceso de los ciudadanos a los servicios sin interrupciones ni complicaciones. Los gobiernos deben ser capaces de cerciorarse de la puesta en marcha de los procesos de digitalización y el cumplimiento de sus objetivos de resultados a corto plazo, mediano y largo plazo; ello no solo implica inversiones en

tecnología sino también inversiones en el fortalecimiento del saber que tiene el personal, así como en la renovación de la infraestructura tecnológica.

Del mismo modo, Espinoza (2021) establece que "la participación del ciudadano es un elemento vital que se asocia al gobierno electrónico" (p.25) Ya que, por una parte, la digitalización de los servicios públicos abre nuevas oportunidades para la participación del ciudadano en el proceso de gobernanza, pero pueden quedar atrás de la consulta pública, de la presentación de quejas y sugerencias, así como de la participación en las decisiones públicas, con lo que ello significa en su aportación a una democracia más participativa y más representativa (Fernández et al 2022).

En síntesis, la Administración Pública Electrónica constituye un gran paso en la modernización del Estado y en la mejora de la relación entre los gobiernos y la ciudadanía. A pesar de los obstáculos que aun presenta la Administración Pública Electrónica, esta puede suponer una administración pública más eficiente, más transparente, más inclusiva y cercana a los ciudadanos. La clave de su éxito está en intentar acabar con la actual brecha digital, en hacer formar al personal del sector público y en elevar la participación ciudadana, todo ello teniendo en cuenta que los servicios públicos digitales sólo serán efectivos si los ciudadanos pueden utilizarlos.

### **2.2.5. Gobierno Abierto**

La figura de gobierno abierto ha cobrado importancia en América Latina y el Caribe, propiciando una nueva forma de relación entre el Estado y la ciudadanía. Este modelo busca promover la transparencia, la participación ciudadana y la colaboración en la gestión pública, con el fin de consolidar una democracia sana y mejorar la calidad de la gestión pública ofrecida por el Estado. El Gobierno Abierto se ha convertido en una parte de la reforma administrativa en esta región e impulsa prácticas que permiten una mayor rendición de cuentas y acceso a la información pública (OCDE, 2024).

Uno de los logros más relevantes en la implementación del Gobierno Abierto en la región fue la creación de una Alianza para el Gobierno Abierto (AGA), que ha

reunido a países que han manifestado el compromiso con la promoción de políticas que promuevan la transparencia y la participación ciudadana. A ello, la AGA, de acuerdo con Ramírez & Dassen (2024), "ha permitido a los gobiernos la elaboración de planes de acción en la medida en que involucra a muchos actores, la sociedad civil y el sector privado" (s.p.). Asimismo, en la formulación y ejecución de políticas públicas. Mediante este proceso colaborativo han sentido que es fundamental para entender los desafíos complejos y la mejora de la legitimidad de las instituciones.

En Ecuador, el primer Plan de Acción del Gobierno Abierto (PAGA), correspondiente al periodo 2019-2022, fue una buena muestra de las formas de acoplar los principios del Gobierno Abierto en temas de gestión pública. El PAGA incluye compromisos para avanzar en aspectos de transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana. La aplicación del PAGA ha permitido establecer espacios de diálogo entre el gobierno y la ciudadanía para la co-creación de políticas públicas. Sin embargo, los retos continúan existiendo y se requiere seguir avanzando en los espacios de participación (Gobierno Abierto Ecuador, 2022).

Las necesidades de contar con información clara y accesible han provocado que muchos gobiernos adoptaran formas más transparentes y empezaran a utilizar plataformas digitales para emitir decisiones y políticas. Según un informe de la CEPAL (2024), "la crisis sanitaria aceleró los procesos de digitalización de los servicios públicos que permitieron a la ciudadanía acceder de manera más eficiente a información y servicios públicos" (s.p). No obstante, también ha puesto en evidencia las desigualdades que existen frente a los accesos tecnológicos, lo que supone una complicación en garantizar los beneficios de las iniciativas. La transparencia forma uno de los ejes centrales del Gobierno Abierto, y ha quedado demostrado que la transparencia contribuye a que la ciudadanía confíe más en sus instituciones: un estudio realizado por Ramírez & Dassen (2024) afirma que "la aplicación de políticas de transparencia ha favorecido el aumento de la cultura pública sobre la competencia del gobierno para dar respuesta a la ciudadanía" (s.p). Sin embargo, aún hace falta seguir avanzando por la vía del perfeccionamiento de los mecanismos de rendición de cuentas para poder garantizar que las declaraciones de intenciones de la transparencia puedan ser el fundamento de las acciones que se llevan adelante.

La participación ciudadana es otra de las bases fundamentales en el desarrollo del Gobierno Abierto. En este sentido, las plataformas digitales han favorecido la inclusión en el proceso de toma de decisiones, lo cual ha permitido dar la posibilidad a que la sociedad sea escuchada. La OCDE (2024) concluye que "la participación de la ciudadanía como mecanismo en la elaboración de políticas públicas refuerza la calidad de las decisiones, pero también contribuye a dar legitimidad a los gobiernos" (p.32). No obstante, estas políticas deben ser accesibles, y deben comprobarse estrategias que impliquen a los colectivos más tradicionalmente marginados.

La interrelación horizontal entre los niveles de gobierno, del gobierno a la ciudadanía y entre los diferentes sectores también será de una importancia altamente considerada para el éxito del Gobierno Abierto. La OCDE (2024) manifiesta que "se pueden formar también redes intergubernamentales de colaboración entre los gobiernos locales, los gobiernos regionales y los gobiernos nacionales" (p.32). Las mismas potenciarán la buena práctica y el establecimiento de políticas efectivas, ya que las oportunidades de la cooperación intergubernamental son clave para la atención de situaciones complejas que por fuerza han de ser tratadas con carácter holístico y coordinado, tal y como refleja el Panorama de las Administraciones Públicas.

En síntesis, la sostenibilidad del Gobierno Abierto dependerá de la voluntad política de los gobiernos a proseguir en la toma de iniciativas en esta dirección o que la ciudadanía exija a los gobiernos la puesta en marcha de gobiernos más transparentes, accesibles y abiertos. El Estado abierto se construye con el esfuerzo colectivo de una ciudadanía que necesita del compromiso de rendir cuentas, ser transparentes, tener inclusión y que toda la ciudadanía pueda tener oportunidades de participar en la vida pública y participar en las decisiones que les afecten de forma directa.

#### **2.2.6. Gobierno Electrónico**

El gobierno electrónico, o e-gobierno, hace referencia a la incorporación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la gestión pública, que tiene como fin aumentar la eficiencia, la transparencia y la accesibilidad de los servicios

del gobierno. En los últimos años, países como Ecuador han logrado avances importantes en esta materia, modificando su administración pública y favoreciendo el contacto entre el gobierno y la sociedad. Uno de los fines más relevantes del gobierno electrónico es la mejora de la eficiencia en la entrega de los servicios públicos. Tal y como resalta un estudio de Novillo et al. (2024) acerca de la evolución del e-gobierno en el Ecuador entre 2018 y 2022, el autor ha logrado evidenciar que "las TIC han colaborado, por un lado, en la modernización de las instituciones del gobierno y, por otro, en la mejora de la calidad y transparencia de los servicios que se ofrecen" (p.15).

Este progreso, por cierto, se materializa en el Índice de Desarrollo del Gobierno Electrónico (EGDI), el cual ubica a Ecuador en un lugar privilegiado frente a otros países (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2019). El Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021 fue una iniciativa clave en Ecuador, diseñada para promover la participación ciudadana y democratizar el acceso a los servicios públicos. Sin embargo, de acuerdo con Novillo et al. (2024), "algunas estrategias no se han implementado completamente, lo que ha llevado a un retroceso en ciertos indicadores del EGDI durante 2022" (p.15). Esto resalta la necesidad de una evaluación continua y ajustes en las políticas para asegurar el éxito del gobierno electrónico.

El uso de plataformas digitales ha modificado profundamente la interacción entre los ciudadanos y las administraciones públicas, permitiendo de este modo que el e-gobierno no solo permita un acceso directo a los servicios, sino que también permita una participación más explícita y personal en la toma de decisiones, elemento fundamental para conseguir una mayor confianza en las instituciones públicas (Carrillo, 2020, p.2). La aplicación de soluciones electrónicas ha demostrado ser un mecanismo eficaz para una mayor satisfacción, así como una mayor implicación y participación con los procesos que el sistema de administración pública plantea. También afirman Álvarez, Bernal, & Álvarez, (2024) que "el e-gobierno influye de manera significativa en la transformación en la administración electrónica", (p.3). Simplificando los procesos y permitiendo reducir los tiempos que se invierten en ese servicio, todo ello llevado a cabo por una administración más ágil que se centra en

el público y en sus necesidades, no solo en la mejora de la eficiencia sino también para generar mayor transparencia en el sistema administrativo.

A nivel de infraestructura tecnológica, Ecuador ha logrado avances considerables, pero se enfrenta a problemas no resueltos, tales como el equipamiento tecnológico desactualizado y la falta de entrenamiento del grupo de funcionarios estatales del gobierno (Álvarez, Bernal, & Álvarez, 2024, p.3). A su vez, el marco normativo de Ecuador ha sido clave para el desarrollo del gobierno electrónico. La Constitución ecuatoriana aboga por el acceso a las tecnologías de la información y la comunicación y por la información pública, que son fundamentales para hacer que todos los ciudadanos tengan acceso a los servicios electrónicos.

Es importante que estas normativas se lleven a cabo para hacerlas efectivas. Para finalizar se puede mencionar que el gobierno electrónico es una buena oportunidad para cambiar el funcionamiento de la administración pública en Ecuador y en otros países, pero es igualmente muy necesario afrontar los problemas existentes con políticas elaboradas, la inversión tecnológica y la capacitación progresiva y constante de todos los ciudadanos en el uso de la tecnología para que dicha innovación les beneficie de forma clara y contundente.

### **2.2.7. Principios del Gobierno Electrónico**

El Gobierno Electrónico (e-Gobierno) hace referencia al uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la administración pública para la mejora de la calidad y de la eficiencia de los servicios públicos. En los últimos años han existido distintos marcos de estudios que han establecido principios básicos que hacen posible su implementación y desarrollo. A continuación, se encuentran los principios que más inciden en el Gobierno Electrónico.

La accesibilidad es uno de los principios más importantes del Gobierno Electrónico, donde todos los ciudadanos deben tener acceso a los servicios digitales, sin que se vean afectados por su ubicación personal o por su condición socioeconómica. La Organización de las Naciones Unidas considera que "el acceso a la información pública y a las TIC son imprescindibles para el ejercicio de los derechos de los

ciudadanos" (s.p). Ya que empodera a las personas y les permite participar activamente en la vida democrática. Cuando los ciudadanos tienen acceso a información clara y comprensible sobre las decisiones gubernamentales, presupuestos y políticas públicas, pueden tomar decisiones informadas y ejercer un control efectivo sobre sus representantes.

Desde una óptica de igualdad, la transparencia es otro de los principios que fundamentan el e-gobierno. Este principio está relacionado con la obligación del Gobierno por aportar a los ciudadanos información clara y comprensible sobre sus actividades y decisiones con la implementación de plataformas digitales de forma correcta que permite el acceso de los ciudadanos a datos de los presupuestos, de los gastos o de la administración, de manera que se establece una cultura de responsabilidad (Mencía et al., 2023, p.15).

La participación ciudadana es un principio básico del e-gobierno; además, (Álvarez, Bernal, & Álvarez, 2024) argumentan que la participación ciudadana "promueve la voluntad de los ciudadanos para participar activamente en el sistema democrático" (p.11). Los ciudadanos pueden expresar sus opiniones y participar en encuestas conducentes a políticas públicas. Con este principio se pueden desarrollar decisiones de política pública más efectivas y una mayor confianza entre el gobierno y la ciudadanía. También apuntan a una mejora en la eficiencia en la administración pública, a partir de la digitalización de ciertos procesos.

La seguridad también es un principio básico del Gobierno electrónico, ya que implica mantener datos personales y garantizar la confidencialidad de la información ciudadana. La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2023), afirma que "es fundamental implementar medidas de ciberseguridad para prevenir el fraude o ataques cibernéticos" (p.8). Con esto aumentamos la confianza de la ciudadanía en el uso de servicios digitales. El e-gobierno también contribuye a crear un entorno propicio para la innovación en el sector público, donde las TIC favorecen experimentar nuevas prácticas de interacción entre el gobierno y la ciudadanía (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2023, s.p).

La interoperabilidad hace referencia al trabajo mancomunado entre distintos sistemas y plataformas. La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2024) indica que este principio es uno de los más relevantes porque permite conseguir que "los servicios electrónicos sean interoperables y los datos se puedan compartir y posibilita una atención del ciudadano más coordinada" (p.12). Argumenta que el e-gobierno tiene que ser sostenible económica y medioambientalmente. Esto se traduce en adoptar prácticas que logren una baja huella de impacto medioambiental y optimización de los recursos financieros a largo plazo en las políticas públicas.

La inclusión digital responde al fenómeno de cerrar la brecha digital entre diferentes grupos sociales. (Álvarez, Bernal y Álvares, 2024) argumentan que esto resulta indispensable para que "las políticas públicas favorezcan la implementación de programas educativos y recursos tecnológicos que permitan que todos los ciudadanos se puedan beneficiar del e-Gobierno" (p.10). Al invertir en educación digital y en la capacitación de los ciudadanos, las políticas públicas no solo equipan a las personas con las habilidades necesarias para utilizar plataformas electrónicas, sino que también fomentan una cultura de participación activa en la gestión pública. Concretamente aquellos que pudieran estar ubicados en zonas rurales o con escasos recursos.

Finalmente, un principio que apreciamos como significativo por parte del Gobierno Electrónico en relación con el Gobierno Digital es la evaluación continua de su eficacia y de su eficiencia. Esto nos lleva a establecer indicadores que nos permitan el rastreo del impacto que generan (o no) las iniciativas digitales en relación con la administración pública y aplicar los cambios que consideremos necesarios para implementar los servicios proporcionados a este efecto (Novillo et al., 2024, p. 16). Para finalizar, los principios del Gobierno Electrónico son imprescindibles para transformar la relación entre el Estado y los ciudadanos, favoreciendo así la existencia de una gestión pública más eficiente, más transparente, más inclusiva. La efectiva aplicación de estos principios posibilitará acercarse a un modelo sostenible y participativo que beneficie a toda la sociedad.

### **2.2.8. Gobierno Electrónico en Ecuador**

El gobierno electrónico en Ecuador ha tenido un crecimiento importante que ha permitido llevar a cabo la modernización de la administración pública y mejorar la calidad de los servicios que se ofrecen a los ciudadanos. Este proceso ha estado afectado por muchas iniciativas normativas y estratégicas sobre la integración de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la gestión pública; un claro ejemplo es el implemento del Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021, que contiene directrices para el uso de TIC en el sector público. Con ello, se busca promover la participación ciudadana, aumentar la transparencia y mejorar la eficiencia en la gestión pública. Asimismo, es importante que este marco normativo ecuatoriano impulse estas iniciativas a pesar de que se ha constatado que algunas estrategias aún no se han cumplido (Novillo et al., 2024, p.15).

El incremento en la infraestructura tecnológica se ha constituido como uno de los logros más importantes del Gobierno Electrónico del Ecuador, brindando la oportunidad a un mayor número de ciudadanos para que accedan a unos mayores niveles de servicios digitales de calidad. Sin embargo, el Índice de Desarrollo del Gobierno Electrónico (EGDI) ofrecido por la ONU afirma que, en Ecuador, si bien la infraestructura estuvo en aumento, el 2022 fue motivo para volver a los servicios en online, puesto que estuvo muy influido por la pandemia de COVID-19 (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2019, s.p).

La participación ciudadana es uno de los pilares que definen al Gobierno electrónico. Ya que las plataformas digitales favorecen a los ciudadanos, que permiten incorporarse en los procesos de toma de decisiones y hacer llegar sus opiniones sobre las políticas públicas. La utilización de estas herramientas digitales facilita una mayor interacción entre el gobierno y la ciudadanía, promoviendo así una cultura de la transparencia y de la rendición de cuentas (Álvarez, Bernal y Álvares, 2024, p.10). No obstante, de lo anterior, existen unas dificultades importantes a las que se enfrenta el Ecuador para poder alcanzar un gobierno electrónico; un claro ejemplo es la brecha digital, ya que no todos los ciudadanos tienen acceso a las TIC, así como también una resistencia al cambio de parte de algunas de las

instituciones del gobierno puede poner traba a la consecución de las nuevas tecnologías existentes (Kodaka & García, 2023, p.5).

Algunos casos exitosos dentro del propio país han permitido observar cómo el gobierno electrónico puede proporcionar capacidades a los servicios públicos, por ejemplo, lo visto en la Toma de Decisiones derivado del estudio de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADs) de Santa Elena, que permite determinar que la digitalización ha mejorado la eficiencia administrativa como la satisfacción ciudadana respecto a los servicios. Éste puede servir de modelo para otras regiones que busquen ejecutar soluciones similares. (Kodaka & García, 2023, p.6).

Ecuador podría consolidar su modelo de gobierno electrónico. Sin embargo, debe seguir invirtiendo en tecnología y formación del personal. Asimismo, la integración efectiva de TIC permite transformar completamente la relación entre el Gobierno y los ciudadanos, haciéndola más accesible y eficiente. En conclusión, el Gobierno Electrónico en Ecuador ha avanzado mucho, pero todavía enfrenta importantes retos que no permiten demostrar todo su potencial. La implementación de las estrategias normativas y tecnológicas facilitará la mejora en la calidad del servicio público y participar más.

### **2.2.9. Plan Nacional de Gobierno Electrónico**

El Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021 fue un hito importante, ya que desarrolló estrategias claras para promover la participación ciudadana y la eficiencia administrativa a través de plataformas digitales, entre las más importantes de acuerdo con el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. Las estrategias más importantes son "emitir norma que estandarice los instrumentos y la gestión de la participación electrónica en la APC, capacitar y sensibilizar a las instituciones sobre la temática de participación electrónica y generar campaña a los ciudadanos sobre los beneficios de la participación electrónica" (p. 41-42).

Según el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (2019), el PNGE tiene como objetivo "facilitar a los ciudadanos involucrarse, de manera activa, en las decisiones que adopta el Gobierno, para ampliar y mejorar el acceso

a los servicios e información pública" (p.5). Facilitar a los ciudadanos la oportunidad de involucrarse de manera activa en las decisiones que adopta el Gobierno es fundamental para fortalecer la democracia y fomentar un sentido de pertenencia en la gestión pública. Al promover la participación ciudadana, se amplía el acceso a los servicios e información pública, lo que no solo mejora la transparencia y la rendición de cuentas, sino que también permite que las políticas y programas reflejen más fielmente las necesidades y expectativas de la población.

El Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021 se enmarcó en una estrategia más amplia de modernización del gobierno ecuatoriano, buscando mejorar la calidad de los servicios públicos a través de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). El plan tiene como finalidad contribuir a la modernización de la relación del gobierno y de los ciudadanos, propiciando un gobierno más cercano, más eficiente y transparente para la ciudadanía. De acuerdo con Oviedo et al. (2019), uno de los principales fines del PNGE es "facilitar el acceso a los servicios gubernamentales en línea, permitiendo a los ciudadanos realizar los trámites por sí mismos sin desplazarse físicamente a las instituciones públicas" (p.10). Esto no sólo permite a los ciudadanos ahorrar costos en forma de desplazamientos, sino que permite también gestionar el tiempo del que disponen y permite aumentar su satisfacción respecto de los servicios ofrecidos.

El plan contempla gran diversidad de elementos importantes; los más representativos son el marco normativo para el uso de TIC en el ámbito gubernamental. Moreira y Hidalgo (2020) añaden que en este tipo de políticas "existen iniciativas que favorecen el uso de software libre y que promueven la interoperabilidad entre diferentes sistemas de gobierno" (p.10). Un aspecto importante para ofrecer servicios accesibles y eficaces. Un elemento básico e importante del PNGE radica en la inclusión digital. La inclusión digital constituye no sólo el acceso a la red en zonas marginadas y rurales visitadas, sino forjar la capacitación de los ciudadanos en el uso de herramientas digitales (Oviedo et al, 2019, p.10). Aunque la brecha digital puede seguir siendo un obstáculo importante en el contexto ecuatoriano, con inclusión digital es vital que todos los ciudadanos puedan llegar a beneficiarse de los servicios electrónicos.

Por otro lado, otro de los puntos que enfatiza el PNGE es la participación ciudadana que busca asegurar que los ciudadanos puedan expresarse a través de plataformas digitales donde pueden expresar sus opiniones e intervenir en los espacios de la toma de decisiones. Barragán y Guevara (2016) manifiestan que "este tipo de iniciativas permiten la mejora de la transparencia, pero también favorecen la consolidación de la democracia a partir de la incorporación de los ciudadanos en la gestión pública" (p.8). Sostiene que la adopción del Plan Nacional de Gobierno Electrónico se ha contemplado como mecanismo para evaluar su progreso y alcance de este, haciendo uso de indicadores como el Índice de Desarrollo del Gobierno Electrónico (EGDI), el cual permite la medición del progreso en la oferta de servicios electrónicos y de la satisfacción del ciudadano en torno a la prestación de esos servicios.

A pesar de los progresos, el Plan Nacional de Gobierno Electrónico enfrenta múltiples retos; entre los más relevantes se destaca la resistencia al cambio dentro de las instituciones gubernamentales, donde algunos funcionarios pueden estar poco predispuestos a realizar cambios en los modos de trabajo o a utilizar nuevas herramientas tecnológicas (Kodaka & García, 2023, p.5). También es necesario asegurarse que existan suficientes recursos y formación para hacer frente a este salto en el avance. Así mismo, conviene señalar que la colaboración intergubernamental es necesaria para el PNGE, ya que la coordinación entre los gobiernos locales y nacionales permite lograr una mayor efectividad en la ejecución de las políticas y garantiza dar respuesta a las particularidades de cada comunidad.

El PNGE se encuentra alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) adoptados por las Naciones Unidas. Ecuador busca mejorar sus servicios públicos a través del uso competente de las TIC, pero al mismo tiempo, los ODS representan un modo de desarrollo sostenible al propiciar una administración responsable y accesible (Organización de Estados Americanos, s. f.). Finalmente, el PNGE puede seguir evolucionando y adaptando las tecnologías emergentes como la introducción de la inteligencia artificial, del big data, así como de cualquier otra tecnología que puede implementarse en los procesos gubernamentales para continuar mejorando la personalización y eficiencia de los servicios prestados a la ciudadanía (Oviedo et al., 2019, p.10).

En resumen, el Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021 constituye un avance notable hacia un gobierno ecuatoriano más moderno e inclusivo, debido a que a medida que se vayan superando las dificultades y se aprovechen las oportunidades de la tecnología, no solamente podrá mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, sino que servirá igualmente de apoyo en la confianza de las instituciones públicas.

### **2.2.10. Servicios Públicos**

Los servicios públicos son la base del funcionamiento de cualquier sociedad, dado que garantizan el acceso a recursos necesarios para que los ciudadanos tengan una vida digna. Según Araujo (2023), "los servicios públicos son el conjunto de actividades y procedimientos que un Estado garantiza a su población para conseguir un mejor nivel de vida" (p. 15); es decir, el Estado tiene la obligación de proporcionar a todos sus ciudadanos, cualquiera que sea su situación económica, el acceso a servicios básicos; por ejemplo, agua potable, electricidad y asistencia sanitaria. La provisión equitativa de estos servicios busca, además de un mejor nivel de vida, la justicia social, la cohesión social, etc.

Los servicios públicos tienen un rol central como condición del bienestar de la población en general. Por tanto, son objeto de normas entregadas tanto por la Constitución como por un heterogéneo y poco sistematizado conjunto de leyes. La calidad y el manejo de los servicios públicos han ido más allá de diversas reflexiones y críticas que reflejan tanto avances como retos en términos significativos. Ya la propia Constitución dice que el Estado garantizará la prestación de servicio público en términos de accesibilidad, eficiencia y calidad. Para la COOTAD (2010), "los servicios públicos responderán a los principios de solidaridad, obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad" (Art.137), lo que expresa que todos los ciudadanos tienen el derecho a recibirlos de forma equitativa.

El servicio público tuvo uno de los retos importantes en la provisión de la calidad de estos, y, de acuerdo con Orozco y Castillo (2022), en agosto de 2022 "los ecuatorianos evaluaron la calidad de los mismos con un promedio de 5.6 puntos sobre 10, la peor

notación desde 2017" (s.p). La mala evaluación indica la insatisfacción de los ciudadanos en la calidad y disponibilidad de servicios públicos como el de la administración y el de la conexión a Internet. En los sectores más vulnerables, la mala percepción con respecto a la calidad de los servicios públicos se acentúa, puesto que son los sectores en donde la dependencia de los servicios es más exigida.

El acceso a servicios básicos como el abastecimiento de agua y la energía eléctrica son condiciones necesarias para el desarrollo rural o urbano. La Ley Orgánica de Recursos Hídricos a lo que añade que "la gestión de los recursos hídricos y el abastecimiento del agua será exclusivamente pública o comunitaria" (LORHUAA, 2014, art. 318). Sin embargo, las comunidades tienen dificultad, en la época actual, para abastecerse de estos recursos sociales y básicos a causa de la escasa calidad de la infraestructura, así como a causa del débil manejo de los recursos fluviales.

A pesar de estos retos, existen esfuerzos para mitigar las demandas del contexto actual. En este sentido, el Gobierno ha impulsado una serie de programas de vigilancia de la satisfacción de los usuarios con los servicios públicos. Ya que, en junio del 2022, se lleva a cabo un estudio de satisfacción en instituciones clave, como el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) y el Ministerio de Salud. En palabras de Orozco y Castillo (2022), "esta iniciativa quiere hacer visible la identificación de las áreas que requieren atención prioritaria y urgente en la provisión de servicios públicos" (s.p.). De hecho, toda la implementación de un programa de satisfacción puede considerarse el marco perfecto para mejorar tanto la calidad de vida de la población como para garantizar el acceso equitativo a estos recursos tan necesarios como escasos, realizando un diagnóstico sencillo y claro que permita la prioridad de las acciones y los recursos de acuerdo con las necesidades más urgentes que surjan.

Una gestión eficaz puede ser clave para mitigar esta situación. La eficiencia no sólo es reducir costes, sino también maximizar los recursos para conseguir los objetivos propuestos. Tal y como apunta Ejtman (2017), "la eficiencia en la prestación de servicios públicos significa conseguir los resultados deseados utilizando los mejores medios disponibles" (p. 62). Ello requiere de la planificación de una estrategia a medio y largo plazo, que contemple no solo la reducción del gasto, sino la mejora continua de los procesos y la puesta en práctica de medidas innovadoras. Por tanto, las

instituciones deben poner en práctica medidas que reduzcan el desperdicio y maximicen el valor ofrecido a la ciudadanía. También es muy importante la introducción de la tecnología y la innovación en las organizaciones para mejorar la eficiencia y conseguir otros procesos más ágiles y accesibles.

Las tecnologías digitales pueden ser un aliado importante en la mejora de los servicios públicos. De este modo, la introducción de plataformas digitales, así como la simplificación de trámites o el acceso a información relevante para los ciudadanos, también son necesarias para mejorar la satisfacción del usuario; la calidad del servicio, en este sentido, es no solo cumplir con unos determinados requisitos normativos, sino también conceder una experiencia positiva al ciudadano.

### **2.2.11. Servicios públicos electrónicos**

Los servicios públicos electrónicos constituyen una transformación considerable en la relación que guardan los gobiernos y los ciudadanos, que desde el uso de la tecnología de la información y la comunicación (TIC) tratan de entrar en contacto con los ciudadanos para prestar servicios de forma más eficiente y accesible. Este modo de prestación de servicios, que se ha ido desarrollando, intenta facilitar el acceso a la información y la realización de trámites. Las cualidades más significativas que pueden describir los servicios públicos electrónicos son una mayor transparencia por parte de las administraciones públicas y una mayor participación de los ciudadanos.

Los servicios públicos electrónicos han ido evolucionando con el tiempo para ofrecer a los ciudadanos acceso a la información y la posibilidad de realizar trámites de forma más eficiente y accesible. Una de las modalidades de prestación de servicios públicos electrónicos que resulta más significativa es el G2C (Gobierno a ciudadanos). Heredia y Villarreal (2022) nos explican que el G2C es "la forma que pretende hacer más accesible y eficiente la relación entre el gobierno y los ciudadanos" (pág. 9-10). Este modelo permite a los ciudadanos acceder a información pública, realizar trámites administrativos a través de Internet y pagar impuestos en línea. Los ejemplos más evidentes son portales para el pago de impuestos, solicitudes para la obtención de permisos o la renovación de documentos.

El G2B (Gobierno a negocios) es otro tipo de servicios electrónicos, como el G2C, que permite la interacción entre el gobierno y las empresas; este servicio ofrece a las empresas la posibilidad de acceder a información relativa a licitaciones, políticas públicas y subvenciones. Tal como dicen Naser y Concha (2011), "los servicios G2B son muy importantes para conseguir un entorno empresarial con buenas condiciones de desarrollo". Este tipo de servicio permite que las empresas accedan a la información necesaria para saber regulaciones, licencias o licitaciones; esto favorece un entorno donde las empresas pueden gestionar sus obligaciones fiscales y participar en las mismas.

El G2E (Gobierno a empleados) es otro tipo de servicio electrónico; no obstante, este modelo se dirige a la relación entre el gobierno y los funcionarios. Este modelo incluye la gestión de nóminas, la gestión de formación y el acceso a los beneficios laborales. En palabras de Naser y Concha (2011), "el G2E representa una oportunidad para mejorar la comunicación interna y la gestión del conocimiento dentro de las instituciones públicas" (p.18). En otras palabras, este tipo de servicio favorece la comunicación interna y la gestión del conocimiento dentro de las instituciones del gobierno, facilitando la interacción entre los empleados y el flujo de información. Este tipo de servicio permite que los funcionarios se adhieran a plataformas digitales donde puede difundirse información, recursos, experiencias, etcétera, donde el ambiente de trabajo es más colaborativo.

El modelo G2G (Gobierno a Gobierno) es aquel que hace interactuar a las distintas entidades que forman parte de un gobierno. La prestación de este modelo de servicios resulta clave para el mejoramiento de la colaboración institucional, así como también para simplificar los procesos administrativos. La utilización de plataformas digitales para el soporte del intercambio de información entre instituciones facilita una gestión más coordinada y eficiente (Naser & Concha, 2011. p.18). Este modelo de servicios no mejora solamente la interacción entre diferentes entidades del gobierno, sino que también robustece la capacidad de un gobierno para servir a sus ciudadanos de una manera más eficiente y transparente. Los servicios en línea son una de las categorías de los servicios públicos electrónicos, dado que permiten a los ciudadanos interactuar con los servicios disponibles por Internet en cualquier día y en

cualquier momento. La prestación de servicios en línea puede abarcar desde la presentación de declaraciones fiscales a la petición de documentos oficiales, ya que la disponibilidad 24/7 de estos servicios públicos electrónicos permite a los ciudadanos acceder a ellos en todo momento (Heredia & Villarreal, 2022).

### **2.2.12. Servicios públicos en el Gobierno Autónomo descentralizado municipal de Montúfar**

El Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) municipal de Montúfar es responsable de proporcionar una variedad de servicios públicos esenciales para el bienestar de sus ciudadanos. Estos servicios son fundamentales para el desarrollo social y económico del cantón, y se enmarcan en las competencias establecidas por la Constitución de Ecuador y el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD). Uno de los servicios más importantes que ofrece la municipalidad es el suministro de agua potable. Este servicio incluye la captación, tratamiento y distribución del agua, garantizando que todos los habitantes tengan acceso a este recurso vital. Según la ordenanza que regula este servicio, todos los propietarios en la zona de cobertura están obligados a solicitar su conexión al sistema de agua potable (GAD Montúfar, 2022).

El alcantarillado es otro servicio crítico proporcionado por la entidad. Este sistema no solo se encarga de la recolección y tratamiento de aguas residuales, sino que también contribuye a la salud pública y al saneamiento ambiental. La gestión adecuada del alcantarillado previene problemas como inundaciones y contaminación del agua (GAD Montúfar, 2022). Además del agua y el alcantarillado, la municipalidad ofrece servicios relacionados con la gestión de residuos sólidos. Esto incluye la recolección y disposición final de desechos, lo cual es esencial para mantener un entorno limpio y saludable en el cantón. La correcta gestión de residuos es un componente clave en los esfuerzos por mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

El Gobierno Autónomo, también tiene funciones en el área de urbanismo, que incluye la aprobación de planimetrías y la aprobación de permisos de construcción. Estos procedimientos son necesarios para organizar el desarrollo urbano y asegurar que la

construcción de infraestructuras, de alguna manera, se apegue a la normativa vigente. En el aspecto de los servicios sociales, el Gobierno Autónomo Descentralizado implementa un número de programas específicos para que los objetivos sean mejorar la calidad de vida de los vecinos. Estos programas específicos incluyen planes educativos, campañas de salud pública (como campañas de vacunaciones y campañas de esterilización animal), las cuales son necesarias y fundamentales para fomentar la salud de todos los ciudadanos que pertenecen a este tipo de comunidades (GAD Montúfar, 2022).

El Gobierno Autónomo Descentralizado intenta cambiar la manera en que ofrece servicios públicos. En este sentido, ha incorporado un acceso en línea donde los ciudadanos pueden realizar denuncias y acceder a información sobre los servicios que se están prestando. Este proceso digital tiene por finalidad hacer más sencillo el acceso a la información y hacer más fluido el contacto entre los ciudadanos y el tipo de Estado. En lo que se refiere al servicio público electrónico, el Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar ha desarrollado un catastro digital por el cual los ciudadanos pueden acceder a su información de agua potable.

A su vez, este catastro será accesible desde la ventanilla única del Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar y por el cual encontrarán procedimientos más eficientes (GAD Montúfar, 2022). También, la institución ha diseñado una serie de servicios en línea para que los ciudadanos puedan acceder a la información y a la realización de los trámites establecidos. El principal servicio en línea es el sistema de gestión de trámites, a través del cual los ciudadanos e ingenieros pueden presentar solicitudes de obtención de permisos y licencias, así como la línea de fábrica (GAD Montúfar, 2022). Este trámite es el que deben de gestionar quienes desean construir en el cantón, porque permite obtener la autorización correspondiente para el inicio de la obra.

El otro servicio importante es la denuncia en línea, un mecanismo que permite a los ciudadanos presentar de manera rápida y eficaz las irregularidades o problemas en su comunidad. La implementación de este servicio persigue promover la participación ciudadana en la vigilancia y el control social. El GAD también ha hecho un portal informativo donde se dan a conocer noticias, eventos y actividades del

cantón. Esto no sólo permite mantener a la ciudadanía informada, sino que además promueve una interacción más intensa entre el gobierno y los ciudadanos. Por último, el municipio ha dispuesto medios de comunicación digitales, como correos electrónicos y redes sociales, con la intención de que los ciudadanos puedan presentar sus consultas u opiniones, lo que profundiza el vínculo entre el gobierno y la comunidad (GAD Montúfar, 2022).

### **2.2.13. Modelo Servqual**

El SERVQUAL es una técnica de evaluación de la calidad del servicio, que fue creada por los autores Zeithaml, Parasuraman y Berry en la década de los 80. Este modelo fundamentalmente se basa en obtener la comparación entre las expectativas de los clientes antes de la propia recepción de un servicio y sus percepciones a posteriori de haberlo experimentado. Según lo expuesto en el trabajo de Contreras et al. (2019), "el SERVQUAL estudia lo que el cliente espera de la organización que comunica el servicio según las dimensiones de la confiabilidad, de la capacidad de respuesta, de la seguridad, de la empatía y de los elementos tangibles". Ello permite de forma que las organizaciones crucen los resultados de las expectativas de los clientes con la percepción de estos sobre el servicio prestado, y que le posibilita en consecuencia realizar la introducción de mejoras.

Las cinco dimensiones en este modelo son una herramienta que nos ayuda a entender cómo valora el cliente el servicio. La confiabilidad hace referencia a la capacidad de cumplir lo prometido, la capacidad de respuesta mide la voluntad que muestra el prestador del servicio para ayudar al cliente con sus necesidades, la seguridad mide la confianza que la organización produce en el individuo, la empatía considera el trato individual, y los elementos tangibles se refieren a las instalaciones físicas y el equipo considerado. Cada uno de los ítems que valoran el servicio en esta dimensión son muy importantes en la importancia general de calidad (Contreras et al. 2019).

Una de las peculiaridades del SERVQUAL es que permite medir el servicio a través de un cuestionario normalizado, que se compone de 22 ítems que cubren las cinco dimensiones que hemos mencionado, de forma que se puede obtener del SERVQUAL

una evaluación de la medida en que esperan y sus percepciones de los clientes (Contreras et al. 2019). De forma que la diferencia de ambas estas es la que refleja el nivel de calidad al que hace referencia el SERVQUAL que muestra y hace posible determinar qué puntos y áreas de este deben detectarse como competitivas, ya que, no solo permite medir la calidad del servicio, sino que también se convierte en una herramienta didáctica que ayuda a su mejora continua.

## 2.3. MARCO LEGAL

### 2.3.1. Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico

**Tabla 1.** Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico

Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico

**Art.2.-** Finalidades. a) Aproximar los Gobiernos y sus respectivas Administraciones a los ciudadanos al facilitar la comunicación y relación con los mismos por medios electrónicos.

b) Incrementar la calidad de los servicios y productos públicos que el Estado tiene que suministrar a los ciudadanos al mejorar la eficiencia, la eficacia y una mayor transparencia de la gestión pública, aprovechando la utilización de las TIC en el Gobierno y en la Administración Pública.

e) Optimizar, con ocasión de la implantación del Gobierno Electrónico, los modos de organización y de funcionamiento de los Gobiernos y sus Administraciones, simplificando trámites y procedimientos

g.) Sensibilizar a las Administraciones para que ofrezcan sus servicios y se interconecten con la ciudadanía a través de estrategias de múltiples canales de acceso

**Art. 8.** Alcance. El reconocimiento del derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas debe ser tan amplio como lo permita la naturaleza del trámite y pretensión de que se trate.

- la potencialidad para establecer criterios e implementación de las políticas públicas desde la lógica funcionando como una fuente de las TICs permite mejorar la calidad y acceso a los servicios públicos en el cantón Montúfar. Estos principios normativos pueden ser aplicados en la institución lo cual vuelve posible identificar aspectos de mejora en la relación entre el gobierno y sus ciudadanos, y aún más, promover una mayor eficiencia, transparencia, e inclusión dentro de las administraciones públicas.

- Es necesario promoverse la accesibilidad y la inclusión de todos los ciudadanos sin importar su nivel de desarrollo económico o sus habilidades tecnológicas la administración pública. Partiendo de la idea que la disponibilidad de servicios públicos es el primer paso para el bienestar social, el GAD municipal debe implementar plataformas electrónicas con un contenido que sea inteligible, viable y accesible.

**Art. 11.** Seguridad del Gobierno Electrónico. En concordancia con el principio de seguridad que orienta al Gobierno Electrónico, los Estados iberoamericanos aprobarán, las normas jurídicas y técnicas y los actos ejecutivos necesarios para que los ciudadanos y las Administraciones Públicas en sus relaciones electrónicas puedan tener seguridad y confianza, tanto en lo que se refiere a la identidad de la persona, órgano o institución que se comunica, como en lo que se refiere a la autenticidad e integridad del contenido de la comunicación, así como, consecuentemente, en la imposibilidad de ser repudiada por el emisor.

- Si los ciudadanos sienten que sus datos están protegidos y que las transacciones son seguras, es más probable que utilicen los servicios electrónicos ofrecidos por el GADs y las administraciones deben establecer mecanismos claros para verificar y validar las interacciones electrónicas.

## 2.3.2. Constitución de la República del Ecuador

**Tabla 2.** Constitución de la República del Ecuador

Constitución de la Republica del Ecuador	
<p><b>Art.16.-</b> Todas las personas, en forma individual o colectiva, tiene derecho a: el acceso universal a las tecnologías de información y comunicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El acceso universal a las TIC es fundamental para garantizar que un ciudadano pueda tener acceso a los servicios públicos electrónicos, independientemente de su situación económica o geográfica. La posibilidad de acceder a la información y a los servicios mediante la red es un requisito previo para la participación y, en especial, para la transparencia en el desarrollo de la actividad pública.</li> </ul>
<p><b>Art.17.-</b> El Estado fomentara la pluralidad y la diversidad en la comunicación y el efecto: 2; facilitara la creación y el fortalecimiento de medios de comunicación públicos, privados y comunitarios, así como el acceso universal a las tecnologías de la información comunicación en especial para la personas y colectividades que carezcan de dicho acceso o lo tengan de forma limitada</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El Estado tiene que adoptar políticas que garanticen que todos los sectores de la población, sobre todo los más vulnerables, puedan acceder a los medios digitales. Esto contribuye no solo a la acción de la inclusión, sino que también permite que la democracia sea más robusta, ya que actualiza la posibilidad de que la ciudadanía participe activamente.</li> </ul>
<p><b>Art.18.-</b> 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 negara la información.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La transparencia es fundamental para que un gobierno electrónico funcione, puesto que permite que los ciudadanos controlen y evalúen la forma en la que se lleva a cabo la acción de gobierno. La ausencia de reservas de información, salvo los supuestos legales, garantiza que no haya impedimentos para acceder o conocer información relevante.</li> </ul>

**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.

- Los servicios públicos ofrecidos a través de la red han de ser accesibles, eficientes y fiables. La calidad del servicio afecta directamente a la percepción que tienen los ciudadanos sobre el buen funcionamiento del gobierno y su predisposición a utilizar plataformas digitales.

---

### 2.3.3. Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública

**Tabla 3.** Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública

---

**Art.1.-** Principio de la publicidad de la información pública. - El acceso a la información pública es un derecho de las personas que garantiza el Estado.

Toda la información que emane o que este en poder de las instituciones, organismo y entidades, personas jurídicas de derecho público o privado que, para el tema materia de la información tengan participación del Estado o sean concesionarios de este, en cualquiera de sus modalidades, conforme lo dispone la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado.

- La publicidad de la información resulta un elemento clave para una buena información pública, ya que permite a las ciudadanas y a los ciudadanos conocer qué han hecho y qué deciden las instituciones públicas. Eso fomenta una cultura de la rendición de cuentas y fortalece la confianza de la ciudadanía en las autoridades locales, aspecto fundamental para la gestión pública transparente y participativa.

**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

- Estos principios dan más fuerza a la postura de que la información que generan las entidades públicas tiene que encontrarse a disposición de todas las personas sin coste adicional a los de reproducción. Eso es clave para una buena información pública que garantice a toda la ciudadanía, independientemente de su condición económica, el poder acceder a información que les ayude respecto de los servicios públicos que se ofrecen.

**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.

- Es necesario que las instituciones del Estado den a conocer información a través de portales web u otros soportes accesibles. Este artículo impone el deber de los GAD de implantar plataformas digitales en las cuales, se publique información necesaria de manera permanente y con facilidad para el acceso de información de los servicios públicos, así como también presupuesto e información sobre la actividad institucional.

### 2.3.4. Reglamento General a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública

**Tabla 4.** Reglamento General a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Reglamento General a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública	
<p><b>Artículo 6.</b> Los sujetos obligados deben publicar y mantener actualizada la información pública en portales web accesibles, garantizando la transparencia activa y el acceso permanente a datos relevantes sobre su gestión.</p> <p><b>Artículo 9.</b> La información publicada debe estar actualizada y ser accesible para toda la ciudadanía, incluyendo medidas para garantizar la accesibilidad a personas con discapacidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Esta disposición garantiza la transparencia activa y el acceso permanente a datos relevantes sobre la gestión municipal, lo que permite a la ciudadanía conocer de manera clara y oportuna los procesos, trámites y resultados de la administración local.</li><li>- Todos los ciudadanos, sin excepción, puedan acceder de manera fácil y oportuna a la información pública a través de plataformas digitales, fortaleciendo la transparencia y la participación ciudadana. Además, al garantizar la actualización constante de la información, se promueve la eficiencia administrativa y la confianza en los servicios digitales.</li></ul>

### 2.3.5. Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos

**Tabla 5.** Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos

Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos	
<p><b>Art. 18.-</b> Obligaciones de las entidades públicas.</p> <p>- Las entidades reguladas por esta Ley deberán cumplir, al menos, con las siguientes obligaciones:</p> <p>4. Implementar mecanismos, de preferencia electrónicos, que permitan conocer, en cualquier momento, el estado de los trámites de las y los interesados.</p> <p>5. Implementar mecanismos, de preferencia electrónicos, para la gestión de trámites administrativos, tales como la firma electrónica y cualquier otro que haga más eficiente la Administración Pública.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Al adoptar tecnologías de la información y comunicación (TIC), las entidades pueden mejorar la calidad de atención al ciudadano, optimizando procesos y reduciendo tiempos de espera. Promoviendo una administración más ágil y centrada en las necesidades sociales, contribuyendo así al desarrollo sostenible y a una mejor calidad de vida</li></ul>

### 2.3.6. Reglamento General a la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos

**Tabla 6.** Reglamento General a la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos

Reglamento General a la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos	
<p><b>Artículo 18.</b> El Sistema Único de Información de Trámites, es la plataforma digital donde se registran, gestionan y publican todos los trámites administrativos, permitiendo su seguimiento electrónico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El Sistema Único es una herramienta clave permite que los ciudadanos accedan de manera transparente y eficiente a la información sobre los trámites disponibles, facilitando su seguimiento en línea y reduciendo tiempos y costos asociados a procesos presenciales.</li> </ul>
<p><b>Artículo 19.</b> La creación de nuevos trámites, deben ser registrados en la plataforma digital para su gestión electrónica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Este proceso facilita la incorporación de innovaciones y ajustes en la gestión administrativa, asegurando que todos los trámites estén disponibles para la ciudadanía en un entorno digital accesible.</li> </ul>
<p><b>Artículo 20.</b> Regula la supresión de trámites, asegurando que la plataforma digital refleje la información actualizada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esta acción permite evitar confusiones y trámites redundantes para los ciudadanos, contribuyendo a la simplificación administrativa y a la mejora continua de la gestión pública digital.</li> </ul>
<p><b>Artículo 21.</b> Prohíbe a los servidores públicos solicitar requisitos o procedimientos no registrados en la plataforma digital, garantizando la transparencia y simplificación electrónica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Esta disposición evita prácticas arbitrarias o burocráticas que dificulten el acceso a los servicios públicos, asegurando que los procesos sean claros, uniformes y accesibles para todos los ciudadanos</li> </ul>

### 2.3.7. Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos

**Tabla 7.** Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos

Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos	
<p><b>Art. 14.-</b> Efectos de la firma electrónica. - La firma electrónica tendrá igual validez y se le reconocerán los mismos efectos jurídicos que a una firma manuscrita en relación con los datos consignados en documentos escritos, y será admitida como prueba en juicio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El reconocimiento de la firma electrónica como equivalente a la firma manuscrita, facilita la digitalización de trámites administrativos, permitiendo a los ciudadanos realizar gestiones de manera más ágil y segura. Esto no solo mejora la eficiencia en la prestación de servicios públicos al reducir el tiempo y los recursos necesarios para procesar documentos, sino que también promueve una mayor confianza en las interacciones digitales entre el gobierno y los ciudadanos.</li> </ul>

**Art. 29.-** Entidades de certificación de información. - Son las empresas unipersonales o personas jurídicas que emiten certificados de firma electrónica y pueden prestar otros servicios relacionados con la firma electrónica, autorizadas por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones, según lo dispuesto en esta ley y el reglamento que deberá expedir el presidente de la República.

- La certificación asegura que las firmas electrónicas son legítimas y confiables, lo que permite a los ciudadanos realizar trámites administrativos de manera digital sin temor a fraudes o problemas legales. Esto no solo facilita una mayor eficiencia en la gestión pública al reducir tiempos y costos asociados con procesos tradicionales, sino que también promueve la transparencia y la confianza en el sistema.

---

### 2.3.8. Ley Orgánica del Servicio Público

#### Tabla 8. Ley Orgánica del Servicio Público

---

##### Ley Orgánica del Servicio Público

---

Art.2.- Objetivo. - El servicio público y la carrera administrativa tiene por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación.

- Teniendo en cuenta que los funcionarios al ser capacitados en competencias digitales y establecer un modelo de gestión del talento humano sobre la igualdad de derechos y oportunidades se mejoran la eficiencia, eficacia y calidad de los servicios públicos, lo que supone que el trabajo administrativo de la administración pública mejora en su efectividad y en el propósito del acceso de todos y todas a los servicios digitales y por lo tanto a la administración pública en su carácter de administración pública inclusiva y responsable.

---

### 2.3.9. Acuerdo Ministerial No. 017-2020. Uso de la firma electrónica en la gestión de trámites administrativos

**Tabla 9.** Acuerdo Ministerial No. 017-2020. Uso de la firma electrónica en la gestión de trámites administrativos

Acuerdo Ministerial No. 017-2020. Uso de la firma electrónica en la gestión de trámites administrativos	
<p><b>Art. 5.</b> Sistema oficial de validación de documentos firmados electrónicamente. El sistema oficial para validación de documentos firmados electrónicamente será el sistema FirmaEC, provisto por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. En caso de que alguna entidad posea un sistema implementado para el efecto, podrá continuar con su uso mientras sea compatible con todos los certificados de firma emitidos por las entidades autorizadas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y cumplan con los estándares establecidos.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- El sistema FirmaEC como herramienta oficial para validar documentos firmados electrónicamente refuerza la estandarización y seguridad en los procesos digitales. Al contar con un sistema centralizado y reconocido, se fomenta el uso generalizado de tecnologías digitales en la administración pública, lo cual es un objetivo central del gobierno electrónico.</li></ul>

### 2.3.10. Código Orgánico Administrativo

**Tabla 10.** Código Orgánico Administrativo

Código Orgánico Administrativo	
<p><b>Art. 90.-</b> Gobierno electrónico. Las actividades a cargo de las administraciones pueden ser ejecutadas mediante el uso de nuevas tecnologías y medios electrónicos, en la medida en que se respeten los principios señalados en este Código, se precautelen la inalterabilidad e integridad de las actuaciones y se garanticen los derechos de las personas.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Al permitir que las actividades gubernamentales se realicen electrónicamente, se busca mejorar la eficiencia y accesibilidad de los servicios públicos. La referencia a la inalterabilidad e integridad de las actuaciones es crucial para garantizar la confianza en estos sistemas digitales, ya que asegura a los ciudadanos que sus datos y trámites están protegidos contra alteraciones o fraudes.</li></ul>
<p><b>Art. 94.-</b> Firma electrónica y certificados digitales. La actividad de la administración será emitida mediante certificados digitales de firma electrónica. Las personas podrán utilizar certificados de firma electrónica en sus relaciones con las administraciones públicas.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Al permitir que tanto las entidades públicas como los ciudadanos utilicen firmas electrónicas, se facilita la realización de trámites de manera más rápida y eficiente, eliminando la necesidad de desplazamientos físicos y reduciendo el uso de papel. Asimismo, la validez jurídica de la firma electrónica también refuerza la confianza en los servicios digitales, lo cual es esencial para fomentar una mayor participación ciudadana y mejorar la calidad del servicio público.</li></ul>

### 2.3.11. Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD).

**Tabla 11.** COOTAD

Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD).	
<p><b>Art. 361.-</b> 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Esto conlleva que los GADs deben adoptar las tecnologías disponibles para modernizar sus servicios y, con ello, facilitar un acceso más eficiente tanto a la información como a la administración de los trámites administrativos. Esto supone, además, que pueda ser implementado de forma gradual para ajustar sus estrategias a las necesidades y capacidades de la propia localidad, de manera que todas las personas puedan beneficiarse de ello.</li></ul>
<p><b>Art.362.-</b> Los gobiernos autónomos descentralizados propiciarán el uso masivo de las tecnologías de la información y comunicación por parte de los titulares de derecho y los agentes productivos, de la educación, la cultura, la salud y las actividades de desarrollo social, incrementando a eficacia y la eficiencia individual y colectiva del quehacer humano.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Esto no sólo busca mejorar la eficacia y la eficiencia del trabajo humano, sino que también se busca dar lugar a una mayor inclusión digital, de tal forma que, empoderando a los ciudadanos con herramientas tecnológicas, pueda garantizarse una presencia activa de los mismos en la gestión pública, lo cual es fundamental para hacer florecer la democracia local.</li></ul>
<p><b>Art.363.-</b> Los gobiernos autónomos descentralizados realizarán procesos para asegurar progresivamente a la comunidad de la prestación de servicios electrónicos acordes con el desarrollo de las tecnologías. Los servicios electrónicos que podrán prestar los gobiernos autónomos descentralizados son: información, correspondencia, consultas, tramites, transacciones, gestión de servicios públicos, teleeducación, telemedicina, actividades económicas, actividades sociales y actividades culturales, entre otras. Los gobiernos autónomos descentralizados dotarán servicios de banda libre ara el uso de redes inalámbricas en espacios públicos.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Esta variedad de servicios también refleja un compromiso con la modernización y la adaptación a las necesidades de la población en un contexto de modernidad. También se hablaría de la dotación de servicios de banda ancha en los espacios públicos, lo cual es imprescindible para asegurar que los ciudadanos puedan acceder a las mismas plataformas digitales para interactuar con el gobierno.</li></ul>

## 2.3.12. Estatuto orgánico por procesos del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal de Montúfar

**Tabla 12.** Estatuto orgánico por procesos del GAD municipal de Montúfar

---

**Estatuto orgánico por procesos del GAD municipal de Montúfar**

---

- |  |   |
|--|---|
| <p><b>Art. 4.-</b> Del Comité de Gestión de Calidad de Servicios y el Desarrollo Institucional. El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar de conformidad a lo dispuesto en el Art. 138 del reglamento General a la ley Orgánica del Servicio Público, Mantiene un Comité de Gestión de Calidad de Servicio y el Desarrollo Institucional, que tendrá la responsabilidad de proponer, monitorear y evaluar la aplicación de las políticas, normas, y prioridades relativas al mejoramiento de la eficiencia institucional.</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>- La participación del comité es indispensable en un contexto de gobierno electrónico, puesto que posibilita la implementación de estándares que permiten asegurar al servicio digital es accesible, eficiente y está alineado con las necesidades de la ciudadanía. A la vez, la evaluación continua y la vigilancia son necesarias para poder encajar el servicio a las demandas cambiantes de la ciudadanía por el cumplimiento de los objetivos que se persiguen.</li></ul> |
| <p><b>Art. 9.</b> Objetivos Estratégicos: formular política, planes y programas que contribuyan al desarrollo local, que permitan dotar de servicios a la comunidad con más altos estándares de calidad.</p>   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Esta línea de acción no sólo es clave en el gobierno electrónico ya que no sólo sirve para promover la digitalización de los servicios, sino que también el avance continuo en la calidad de estos. De esta forma cuando se establecen objetivos estratégicos claros el GAD de Montúfar puede asegurar que sus iniciativas digitales sean eficientes y al mismo tiempo se ajusten a las expectativas y necesidades de la ciudadanía.</li></ul>                                |
-

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

##### 3.1.1. Enfoque

##### 3.1.1.1. Mixto

El enfoque mixto de investigación es aquel que integra los métodos cualitativos y cuantitativos con el fin de obtener una razón más completa del fenómeno de estudio mediante el aprovechamiento de las fortalezas de cada uno. Al combinar los dos enfoques cualitativo y cuantitativo mediante el desarrollo de un enfoque mixto, permite utilizar las debilidades y fortalezas de cada uno para buscar mejores instrumentos y métodos de investigación (Salas, 2019). El enfoque mixto de investigación es aquel que integra los métodos cualitativos y cuantitativos con el fin de obtener una razón más completa del fenómeno de estudio mediante el aprovechamiento de las fortalezas de cada uno. Al combinar los dos enfoques cualitativo y cuantitativo mediante el desarrollo de un enfoque mixto, permite utilizar las debilidades y fortalezas de cada uno para buscar mejores instrumentos y métodos de investigación (Salas, 2019).

##### **a) Enfoque Cuantitativo**

El enfoque cuantitativo es denominado así, debido a que frecuenta con fenómenos medibles. Esto quiere decir que se puede abordar mediante la asignación numérica a través de la utilización de técnicas estadísticas para el análisis de los datos recopilados (Sánchez, 2019). En la presente investigación, el enfoque cuantitativo se utilizará de manera sistemática para medir indicadores clave como el tiempo promedio de respuesta a solicitudes, el número de trámites realizados electrónicamente, reducción en costos operativos, tasa de satisfacción del usuario, accesibilidad y uso de plataformas electrónicas, tasa de resolución de solicitudes, entre otros. Estos datos son cruciales para evaluar si el gobierno electrónico ha logrado optimizar los procesos administrativos, evaluando aspectos como la

satisfacción del usuario, la frecuencia de uso y la percepción sobre la eficiencia de los servicios públicos electrónicos.

Una vez recolectados los datos, se aplicarán técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales para poder comprender si el gobierno electrónico ha logrado optimizar los procesos administrativos y mejorar la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos en Montúfar. Esto incluye el uso de análisis de calificación para identificar relaciones entre el uso del gobierno electrónico y la satisfacción del usuario con los servicios públicos.

### **b) Enfoque Cualitativo**

El enfoque cualitativo, de acuerdo con Sánchez (2019), "está sustentado en evidencias que se encuentran más direccionadas hacia la descripción de fenómenos en profundidad con el fin de entenderlo y explicarlo mediante la aplicación de técnicas y métodos en base a sus concepciones" (p.6). Es por ello por lo que la investigación tendrá un enfoque cualitativo, ya que será fundamental para comprender las percepciones, experiencias y contextos que rodean la prestación de servicios en el GAD de Montúfar. Además, permitirá obtener una comprensión profunda del impacto del gobierno electrónico en la prestación de servicios públicos desde una perspectiva humana.

Mediante la revisión de literatura, se identificarán estudios previos que exploren las experiencias de otros municipios con respecto al gobierno electrónico. Esto ayudará a contextualizar la investigación y a identificar posibles brechas en el conocimiento existente del trabajo. De igual forma, dentro del diseño metodológico se incluyen métodos cualitativos como entrevistas semiestructuradas. Esta herramienta permitirá obtener información rica y detallada sobre las percepciones de los usuarios y funcionarios respecto a los servicios electrónicos. Las entrevistas se realizarán con ciudadanos que hayan utilizado los servicios, así como funcionarios del GAD que estén involucrados en su implementación.

### **3.1.2. Diseño de Investigación**

La investigación tendrá un diseño no experimental de carácter transversal, debido a que las variables de investigación serán observadas y no serán manipuladas, además, la información será recolectada en un momento determinado.

### **3.1.3. Tipo de Investigación**

#### **a) Documental**

La investigación documental, de acuerdo con Reyes y Carmona (2020), "es una técnica de investigación cualitativa que permite recopilar, recolectar y seleccionar información de documentos mediante la observación" (párr. 23). Lo cual permite desarrollar el análisis de datos por medio de su selección, identificación y articulación con el objeto de estudio. Además, el autor señala que este tipo de investigación puede ser encontrado también como investigación bibliográfica, cuya característica principal es la utilización de datos secundarios como fuente de información.

En base a lo descrito por el autor, la presente investigación se desarrollará con tipo documental, porque se realizará una revisión sistemática de la literatura existente sobre gobierno electrónico. Esto incluirá identificar y analizar estudios previos que abordan la implementación de tecnologías de la información en la administración pública, así como las experiencias de otros municipios similares a Montúfar mediante la recopilación y análisis de artículos académicos, informes gubernamentales y estudios previos.

También se revisarán documentos relacionados con el marco legal que sustenta el gobierno electrónico en Ecuador y el GAD municipal de Montúfar, entre ellos el estatuto orgánico por procesos. Ya que, por un lado, proporciona un contexto normativo claro que guía la implementación de tecnologías digitales en la administración pública. Este marco legal incluye leyes, reglamentos y normativas que establecen las bases para la creación y operación de plataformas electrónicas, así como los derechos y responsabilidades tanto de los ciudadanos como de las entidades gubernamentales. Y por el otro, el Estatuto Orgánico por Procesos, que regula los procedimientos administrativos dentro del municipio. Al revisar este

estatuto, se puede identificar cómo se integran los procesos electrónicos en la gestión pública, lo que permite evaluar si se están cumpliendo las normativas establecidas y si estas facilitan la eficiencia y transparencia en la prestación de servicios. Además, este análisis ayuda a detectar posibles brechas o inconsistencias entre la normativa y su aplicación práctica.

La investigación documental es un componente esencial para proporcionar un marco teórico sólido y contextualizar el estudio. Este enfoque se utilizará en varias etapas del proceso de investigación, permitiendo una comprensión profunda de los antecedentes, las teorías existentes y las prácticas actuales relacionadas con el gobierno electrónico. A través de esta revisión, se pudieron identificar conceptos clave, teorías relevantes y hallazgos previos que nutren la investigación.

## **b) Descriptiva**

La investigación descriptiva, de acuerdo con Guevara et al. (2020), es un tipo de investigación que tiene como fin "la descripción de características esenciales de grupos similares de fenómenos mediante la utilización de criterios sistemáticos" (p.13). Permite describir la naturaleza de un fragmento estadístico sin centrarse en las razones por las que se produce un determinado fenómeno. Es por ello, que la investigación será de tipo descriptivo, ya que se utilizará para documentar cómo el GAD municipal de Montúfar ha adoptado el gobierno electrónico, qué servicios están disponibles y cómo estos han sido recibidos por la ciudadanía. Este enfoque permitirá establecer una base sólida para entender el impacto del gobierno electrónico en la prestación de servicios públicos.

Desde el inicio, el enfoque descriptivo se integró en el planteamiento del problema, destacando los servicios electrónicos actualmente disponibles en la entidad. También, durante la revisión de literatura, se recopilaron estudios previos que analizan el estado del gobierno electrónico en otros municipios o contextos similares. Esto permitió identificar patrones y tendencias que podrían ser relevantes para la investigación. De igual forma, el diseño metodológico incluye la utilización de encuestas y análisis documentales como métodos principales. Las encuestas se dirigirán a los ciudadanos para información sobre su conocimiento y uso de los servicios electrónicos, mientras que el análisis documental se enfocará en revisar los

portales web del GAD y otros documentos relevantes que detallen los servicios ofrecidos.

Se definirá una muestra representativa que permitirá captar una variedad de opiniones y experiencias entre los ciudadanos que interactúan con los servicios electrónicos. Esto asegurará que los resultados sean representativos del total de la población. Además, el análisis de datos implicará resumir y presentar los datos recolectados utilizando estadísticas básicas, gráficos y tablas que facilitan la visualización de los resultados. Posteriormente, se discutirán los resultados en relación con las expectativas iniciales y con estudios previos, permitiendo identificar áreas donde se han logrado avances significativos y donde aún existen desafíos.

### **c) De Campo**

La investigación de campo, como menciona Arias (2020), es aquella que "permite recopilar datos directamente de la realidad; además permite obtener información directa con relación a un problema" (p. 3). De igual forma, el autor hace mención de que los datos son obtenidos de fuentes primarias. Esto quiere decir que la recopilación de información proviene de forma directa. Este tipo de investigación va a permitir la recolección de datos directos y relevantes sobre las experiencias y percepciones de los ciudadanos respecto a los servicios públicos ofrecidos por la entidad municipal de Montúfar.

La investigación se llevará a cabo mediante encuestas y entrevistas a los ciudadanos que utilizan o han utilizado los servicios públicos físicos y electrónicos del GAD de Montúfar. Para ello se diseñarán cuestionarios que abordarán aspectos como la accesibilidad, la eficiencia y la satisfacción del usuario con estos servicios. La aplicación de encuestas permitirá obtener datos cuantitativos que reflejan la percepción general sobre la efectividad del gobierno electrónico en la prestación de servicios públicos.

Además de las encuestas, se realizarán entrevistas semiestructuradas directas en los funcionarios del GAD en relación con las Tics y prestación de servicios públicos. Esto permitirá evaluar cómo se implementan estos servicios en la práctica y si existen barreras que impiden su uso efectivo por parte de los ciudadanos. Asimismo, se

buscará entender las lecciones aprendidas y las mejores prácticas que podrían ser replicadas en otros contextos. Este enfoque permitirá profundizar en el análisis cualitativo, aportando una comprensión más completa sobre el funcionamiento del gobierno electrónico.

#### **d) Explicativa**

Es un tipo de investigación que estudia fenómenos nuevos puntuales que no han sido abordados a profundidad con la finalidad de proporcionar conocimientos importantes sobre ellos (Arias, 2021). Además, este tipo de investigación permite desarrollar una relación causa y efecto para aumentar el conocimiento de un tema específico a través de la recolección de datos secundarios como fuente de información sin ofrecer resultados que determinen su fin.

En base a lo mencionado por los autores, se utilizará una investigación de tipo explicativo, ya que permitirá comprender las relaciones causales entre la implementación del gobierno electrónico y la mejora en la calidad y eficiencia de los servicios públicos. La investigación explicativa se centra en establecer relaciones de causa y efecto. En este contexto, se busca entender cómo la adopción de tecnologías de la información y comunicación (TIC) en el GAD municipal de Montúfar influye en la prestación de servicios públicos. Por ejemplo, se investigará si la implementación de una plataforma digital ha llevado a una reducción en los tiempos de espera para recibir servicios o si ha aumentado la satisfacción del ciudadano.

Durante la revisión de literatura, se identificarán estudios previos que han explorado las relaciones causales entre el gobierno electrónico y la prestación de servicios públicos. Esto permitió contextualizar la investigación dentro del marco teórico existente. Además, el diseño metodológico incluye tanto métodos cuantitativos como cualitativos, pero con un énfasis particular en aquellos que permiten establecer relaciones causales. Se utilizarán encuestas para recolectar datos sobre la percepción ciudadana respecto a la prestación de servicios físicos o electrónicos y entrevistas con funcionarios del GAD para entender cómo se implementan las tecnologías.

La recolección de datos será fundamental para establecer las relaciones causales. Ya que se administrarán encuestas a ciudadanos que hayan utilizado los servicios

electrónicos, preguntando sobre su satisfacción y sobre cambios observados en la eficiencia del servicio. Además, las entrevistas con funcionarios permitirán obtener información sobre los procesos internos que han cambiado con la implementación del gobierno electrónico. El análisis explicativo utilizará un enfoque estadístico riguroso para identificar posibles causalidades. Por ejemplo: utilizar los softwares estadísticos para realizar análisis que permitan explorar cómo diferentes variables (como el uso de plataformas digitales) afectan resultados específicos (como la satisfacción del usuario).

Los hallazgos se presentarán con un enfoque en las relaciones causales identificadas. Se discutirán los resultados en relación con las hipótesis planteadas inicialmente y se compararán con estudios previos, observando si las conclusiones corroboran o contradicen lo que ya se conoce sobre el tema.

### **3.2. HIPÓTESIS**

**Hi:** El gobierno electrónico en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar incide en la prestación de servicios públicos

**Ho:** El gobierno electrónico en Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar no incide en la prestación de servicios públicos

### **3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

#### **3.3.1. Definición de Variables**

- **Gobierno Electrónico (Variable Independiente)**

Utilización de las TIC a través de dispositivos tecnológicos como el internet y computadoras para brindar servicios públicos a una ciudadanía determinada (Novillo et al., 2024).

- **Prestación de Servicios Públicos (Variable Dependiente)**

Actividades que tienden a resolver las necesidades de interés público y colectivo de forma continua mediante la participación de las administraciones públicas en base a un régimen jurídico para su regulación y control (Ejtman, 2017).

#### **3.3.2. Operacionalización de las Variables**

**Tabla 13.** Operacionalización de la Variable Independiente (Gobierno Electrónico)

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica	Objetivo
Gobierno Electrónico (Variable independiente)	Gobierno Abierto	Datos abiertos	- ¿La información pública sobre los servicios del GADM es suficiente para asegurar una mayor transparencia? ¿Las personas tienen libre acceso a la información pública (rendición de cuentas) del GADM de Montúfar?	Encuesta	Determinar los servicios públicos del GAD municipal de Montúfar prestados a la ciudadanía
			- ¿Cuáles son los servicios públicos físicos y digitales que el GADM de Montúfar ofrece a la ciudadanía?	Entrevista	Determinar los servicios públicos del GADM municipal de Montúfar prestados a la ciudadanía
			- ¿La ciudadana conoce formas de participación ciudadana a través del portal web institucional (gadmontufar.gob.ec), redes sociales u otras herramientas digitales? - ¿La ciudadanía ha participado alguna vez en alguna de estas herramientas digitales?	Encuesta	Diagnosticar la implementación del gobierno electrónico en la gestión del GAD municipal de Montúfar
	Protección de datos personales	- ¿Cuáles han sido las estrategias adoptadas por el GADM de Montúfar para fomentar la participación de la ciudadanía en los medios de información, páginas digitales, redes sociales, entre otros?	Entrevista	Diagnosticar la implementación del gobierno electrónico en la gestión del GAD municipal de Montúfar	
		- ¿Qué medidas específicas ha tomado el GAD de Montúfar para proteger los datos personales en su plataforma electrónica?	Entrevista	Diagnosticar la implementación del gobierno electrónico en la gestión del GAD municipal de Montúfar	
		- ¿Cuáles son las normativas que el GADM de Montúfar presenta para regular y apoyar la implementación del gobierno electrónico?	Entrevista	Diagnosticar la implementación del gobierno electrónico en la gestión del GAD municipal de Montúfar	
	Gobierno cercano	e-servicios en grupos prioritarios	- ¿Los servicios digitales del GAD de Montúfar satisfacen las necesidades de grupos vulnerables (adultos mayores y personas con discapacidad) en sus parroquias?	Encuesta	Describir el nivel de incidencia del gobierno electrónico en la calidad de los servicios públicos prestados por el GAD municipal de Montúfar

	Calidad de los e-servicios	- ¿El uso de medios electrónicos mejora la prestación de servicios públicos y la transparencia en el GAD municipal de Montúfar?	Encuesta	Describir el nivel de incidencia del gobierno electrónico en la calidad de los servicios públicos prestados por el GAD municipal de Montúfar Diagnosticar la implementación del gobierno electrónico en la gestión del GAD municipal de Montúfar
		- ¿Qué directrices sigue el GADM de Montúfar según lo establecido en el Plan Nacional de Gobierno Electrónico del Ecuador (2018-2021)?	Entrevista	
	Ciberseguridad	- ¿El GAD de Montúfar debería implementar medidas adicionales de seguridad para garantizar una mayor protección en sus plataformas digitales?	Encuesta	Diagnosticar la implementación del gobierno electrónico en la gestión del GAD municipal de Montúfar
	Interoperabilidad	- ¿El GAD de Montúfar presta los servicios públicos en las mismas condiciones a todas las personas del cantón?	Encuesta	Determinar los servicios públicos del GAD municipal de Montúfar prestados a la ciudadanía
		- ¿Qué estrategias ha implementado el GADM de Montúfar para mejorar el acceso a servicios digitales entre los diferentes sectores poblacionales del cantón?	Entrevista	Diagnosticar la implementación del gobierno electrónico en la gestión del GAD municipal de Montúfar
Gobierno eficaz y eficiente	Trámites digitales	- ¿Al momento de realizar trámites en el GAD de Montúfar o en sus diferentes dependencias existen dificultades para realizarlos?,	Encuesta	Determinar los servicios públicos del GAD municipal de Montúfar prestados a la ciudadanía
		- ¿Cuáles son las dificultades que la ciudadanía presenta?		
		- ¿La ciudadanía conoce si el GAD de Montúfar permite realizar trámites digitales?	Encuesta	Diagnosticar la implementación del gobierno electrónico en la gestión del GAD municipal de Montúfar
	Procesos Optimizados	- ¿La ciudadanía ha ingresado al portal institucional del GAD de Montúfar (gadmontufar.gob.ec) ?; ¿Para que realizó el ingreso al portal institucional	Encuesta	Diagnosticar la implementación del gobierno electrónico en la gestión del GAD municipal de Montúfar
-				
- ¿Los servicios públicos digitales proporcionados por la plataforma electrónica del GADM de Montúfar son rápidos y sencillos?		Entrevista	Describir el nivel de incidencia del gobierno electrónico en la calidad de los servicios públicos prestados por el GAD municipal de Montúfar	
- ¿Facilita al ciudadano obtener lo que requiere?				

- ¿El GADM de Montúfar tiene acuerdos con otras instituciones públicas o privadas para facilitar el acceso a trámites digitales de estas entidades?

Determinar los servicios públicos del GAD municipal de Montúfar prestados a la ciudadanía  
Entrevista

**Tabla 14.** Operacionalización de la Variable Dependiente (Servicios Públicos)

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica	Objetivo	
Prestación de servicios públicos (Variable dependiente)	Capacidad de Respuesta	Tiempo de espera	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cuáles son los mecanismos establecidos por GADM de Montúfar para la simplificación de trámites a través de servicios electrónicos;</li> <li>- estos mecanismos contribuyen en la mejora de la gestión del GAD?</li> <li>- ¿Cuál es la satisfacción de la ciudadanía con la capacidad de respuesta del GAD de Montúfar en cuanto a la resolución de problemas o demandas de servicios públicos ya sea presencial o virtual?</li> </ul>	Entrevista	Describir el nivel de incidencia del gobierno electrónico en la calidad de los servicios públicos prestados por el GAD municipal de Montúfar	
		Eficiencia en la resolución de problemas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cómo afecta la capacitación y herramientas digitales a la eficiencia en la resolución de problemas por parte de los funcionarios públicos del GAD?</li> </ul>	Entrevista	Describir el nivel de incidencia del gobierno electrónico en la calidad de los servicios públicos prestados por el GAD municipal de Montúfar	
	Servicios públicos fiables	Disponibilidad de atención al usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿La ciudadanía esperaría recibir un tipo específico de apoyo a través del buzón de quejas o portal de ayuda al ciudadano para resolver sus inquietudes?</li> </ul>	Encuesta	Describir el nivel de incidencia del gobierno electrónico en la calidad de los servicios públicos prestados por el GAD municipal de Montúfar	
		Exactitud en la información proporcionada	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿El GAD de Montúfar debe ofrecer más información sobre cómo realizar trámites digitales?</li> </ul>	Encuesta	Diagnosticar la implementación del gobierno electrónico en la gestión del GAD municipal de Montúfar	
			Consistencia en la prestación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Cómo percibe la ciudadanía el accionar del GAD de Montúfar en cuanto a la prestación de servicios públicos?</li> </ul>	Encuesta	Determinar los servicios públicos del GAD municipal de Montúfar prestados a la ciudadanía

Empatía con el usuario	Cumplimiento de horarios	- ¿Qué servicios públicos en línea están disponibles actualmente en el Gobierno Electrónico del GADM de Montúfar?	Entrevista	Determinar los servicios públicos del GAD municipal de Montúfar prestados a la ciudadanía
		- ¿Deben realizarse cambios en los horarios y modalidades de atención (presenciales y virtuales) para mejorar la atención al ciudadano en el GAD de Montúfar?	Encuesta	Describir el nivel de incidencia del gobierno electrónico en la calidad de los servicios públicos prestados por el GAD municipal de Montúfar
		- ¿Los servicios en línea del GADM de Montúfar disponen de un buzón de quejas o un portal de ayuda al ciudadano y cuánto tiempo tarda la institución en resolver estas inquietudes de los ciudadanos?	Entrevista	Diagnosticar la implementación del gobierno electrónico en la gestión del GAD municipal de Montúfar
	Atención personalizada	- ¿El GAD de Montúfar podría mejorar su atención al ciudadano a través de medios electrónicos?	Encuesta	Describir el nivel de incidencia del gobierno electrónico en la calidad de los servicios públicos prestados por el GAD municipal de Montúfar
		- ¿Cuál es el proceso de capacitación en temas de gobierno electrónico para los funcionarios del GADM?	Entrevista	Diagnosticar la implementación del gobierno electrónico en la gestión del GAD municipal de Montúfar
	Cortesía del personal	- ¿La atención brindada por los funcionarios y trabajadores del GAD municipal de Montúfar es eficiente?	Encuesta	Determinar los servicios públicos del GAD municipal de Montúfar prestados a la ciudadanía

---

### **3.4. MÉTODOS UTILIZADOS**

#### **a) Inductivo**

El método inductivo, como menciona Suárez (2024), es aquel proceso lógico que "tiene una base en la observación de hechos particulares para llegar a una generalización" (párr. 19) Es decir que el método inductivo parte desde las observaciones y con ello permite proponer teorías direccionadas al final del proceso. Es por ello por lo que la investigación será desarrollada bajo el método inductivo, ya que se utilizará principalmente en las fases de recolección y análisis de datos, permitiendo generar conclusiones basadas en observaciones específicas y experiencias concretas. El método inductivo se basa en la observación y análisis de casos específicos para generar teorías o generalizaciones. En el contexto de la investigación, esto implicaría recopilar datos a partir de la experiencia de los ciudadanos y funcionarios del GAD sobre el uso y la efectividad del gobierno electrónico. A partir de estas observaciones, se podrán identificar patrones, tendencias y necesidades que no solo reflejan la situación actual, sino que también podrán informar futuras estrategias de implementación.

Una vez recolectados los datos, se procederá a un análisis inductivo donde los datos cualitativos se codificarán para identificar temas recurrentes y patrones emergentes. Por ejemplo, si varios participantes mencionan problemas relacionados con la accesibilidad o la falta de información sobre cómo utilizar los servicios electrónicos, estos temas serán destacados como áreas críticas. Asimismo, a partir de los temas identificados, se podrá desarrollar una comprensión más amplia sobre las necesidades y expectativas de la ciudadanía respecto al gobierno electrónico. Esto permitirá generar conclusiones sobre cómo mejorar estos servicios basándose en las experiencias reales de los usuarios.

#### **b) Deductivo**

El método deductivo es un proceso lógico que parte de una premisa general y se llega a una conclusión específica; este método se basa en la lógica y la demostración, lo cual permite probar la validez de una teoría o hipótesis previa, es

decir que empieza con teorías generales y mediante la aplicación de la lógica permite llegar a una conclusión específica (Suárez, 2024).

La investigación por desarrollar utilizará el enfoque deductivo, ya que este método se utilizará para formular las hipótesis y probarlas a través de la recolección y análisis de datos. Las hipótesis previamente planteadas se pondrán a prueba mediante los instrumentos de recolección de datos que puedan medir las variables involucradas. Esto incluirá encuestas estructuradas que evalúen la satisfacción del usuario, tiempos de respuesta y eficiencia en la prestación de servicios. Las preguntas estarán diseñadas para obtener respuestas que confirmen o refuten tus hipótesis.

Una vez recolectados los datos, se procederá al análisis estadístico para evaluar si las hipótesis planteadas son válidas. Si los datos respaldan la hipótesis, se podrá concluir que el gobierno electrónico incide en la prestación de servicios públicos en la entidad Municipalidad. Por otro lado, si los datos no respaldan la hipótesis, esto también será relevante y proporcionará información valiosa sobre las limitaciones o desafíos enfrentados.

### **c) Analítico**

El método analítico es un método de investigación que consiste en extraer partes de un todo para ser estudiadas por separado, es decir que mediante la descomposición en partes del todo permite observar sus efectos y naturaleza del fenómeno; además, este método se desarrolla mediante la aplicación de la experiencia directa para obtener información y verificar su validez del razonamiento (Arias, 2021).

En la investigación se utilizará el método analítico, debido a que este enfoque permitirá identificar las fortalezas y debilidades de la implementación del gobierno electrónico, así como su impacto en la calidad de los servicios públicos ofrecidos a la ciudadanía. Mediante el análisis de los diferentes elementos que componen el sistema de gobierno electrónico en Montúfar, tales como las plataformas digitales utilizadas, los procesos administrativos involucrados y las interacciones entre los ciudadanos y el GAD, ayudará a identificar cómo cada uno de estos componentes contribuye a la eficacia general del gobierno electrónico.

El método analítico permitirá evaluar cómo cada componente del sistema de gobierno electrónico contribuye a su efectividad general. Se determinará si las plataformas digitales están cumpliendo con su propósito de mejorar la eficiencia y accesibilidad de los servicios públicos. Además, se identificarán áreas donde se requieren mejoras o ajustes para optimizar el funcionamiento del sistema. Para finalmente formular conclusiones informadas sobre el estado actual del gobierno electrónico en Montúfar, basado en los hallazgos, ofreciendo recomendaciones concretas al GAD municipal sobre cómo mejorar la implementación y uso efectivo del gobierno electrónico. Esto podría incluir sugerencias sobre capacitación para funcionarios, mejoras tecnológicas o estrategias para aumentar la participación ciudadana.

#### **d) Sintético**

El método de síntesis de acuerdo es un método de investigación que busca reconstruir un fenómeno de estudio de forma resumida en base a diferentes elementos que estuvieron presentes en el desarrollo del fenómeno. Este método permite hacer un resumen de algo ya conocido por medio de la formulación de teorías (Arias, 2021). La investigación será desarrollada con el método sintético, puesto que este método permitirá integrar y combinar los resultados obtenidos a través de otros métodos de investigación como el analítico y el inductivo.

Dentro de la investigación, este proceso consistirá en la integración de las estadísticas obtenidas con las narrativas y testimonios recopilados durante las entrevistas. Por ejemplo, si las encuestas muestran que un alto porcentaje de usuarios está satisfecho con un servicio específico, pero las entrevistas revelan problemas en su accesibilidad, esto indicará áreas donde se necesita atención adicional.

Asimismo, el método sintético permitirá formular conclusiones que reflejen una comprensión más completa del impacto del gobierno electrónico. Basándose en esta síntesis, se podrán ofrecer recomendaciones concretas al GAD municipal sobre cómo mejorar tanto la tecnología utilizada como la capacitación necesaria para los ciudadanos. Finalmente, al presentar los resultados, se utilizarán gráficos y tablas que integran datos cuantitativos junto con resúmenes narrativos cualitativos. Esto facilitará

una comprensión clara y accesible para diferentes audiencias interesadas en el tema, desde académicos hasta funcionarios públicos.

### 3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

#### 3.5.1. Población y Muestra

##### a) Población

Para Alarcón (2024), la población es definida como el universo, el conjunto o totalidad de elementos sobre los que se investiga; además, se conforma con cada uno de los individuos asociados con característica en común. La población objetivo de estudio se tomó en base al censo 2022 realizado por el INEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos), donde indica la población total existente en las 6 parroquias del cantón Montúfar, donde se pudo determinar que la población objetivo es equivalente a 7905 personas en el rango 20 a 64 años, quienes acceden a los servicios públicos prestados por el GAD de Montúfar, como se lo indica en el siguiente cuadro.

**Tabla 15. Población del cantón Montúfar por parroquia entre 20 a 64 años**

Parroquia	Población entre 20 a 64 años	N.º de Encuestas por parroquia
San Gabriel	5.505	69
La Paz	891	64
Cristóbal Colón	765	64
Fernández Salvador	310	59
Piartal	260	55
Chitan de Navarretes	174	55
<b>Total</b>	<b>7905</b>	<b>366</b>

##### b) Muestra

La muestra es definida por Alarcón (2024) como "una parte o subconjunto de elementos que se seleccionan previamente de una población para realizar un estudio" (p.17). La selección de la muestra de una población se realiza, debido a la dificultad de estudiar a todos los elementos de una población por su extensión. En la investigación a desarrollar, la muestra objetiva son los usuarios que acceden a los servicios físicos y digitales de las cinco parroquias del cantón Montúfar. Esto es crucial, ya que aumenta la precisión de los resultados, lo cual es fundamental para evaluar

correctamente la satisfacción del usuario, la efectividad de los servicios electrónicos y su impacto en la prestación de servicios públicos. Para el cálculo de la muestra se utilizó la fórmula finita:

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

Donde:

N = Tamaño de la muestra

n = Población o universo

z = Nivel de confianza (95% equivale a 1,96)

p = Probabilidad a favor (50%)

q = Probabilidad en contra (50%)

e = Error muestral (0,05)

$$\frac{7905 * (1,96)^2 * (0,5) * (0,5)}{(7905 - 1)(0,05)^2 + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$\frac{7591.962}{20.7204}$$

$$n = 366$$

Para realizar la investigación se utilizará una muestra estratificada que de acuerdo con Porras (2017), "permite dividir a la población en subgrupos (estratos) que comparten características similares, como la ubicación geográfica y nivel socioeconómico". Esto es importante, ya que permite capturar diferentes perspectivas sobre el uso y la efectividad de los servicios electrónicos entre los diversos grupos demográficos del cantón Montúfar. Escoger opiniones de diferentes segmentos de la población es vital para entender cómo el gobierno electrónico impacta a diversas parroquias. Además, facilita comparaciones entre grupos, ayudando a identificar si ciertos segmentos se benefician más que otros de los servicios públicos físicos y electrónicos.

Asimismo, se seleccionó a los funcionarios GAD de Municipal de Montúfar en base a un muestreo no probabilístico por conveniencia que de acuerdo con Hernández

(2021), "La muestra es elegida en base a la conveniencia del investigador, lo cual permite seleccionar de manera arbitraria cuántos participantes puede haber en el estudio" (parr.4). En el presente estudio, se optó por esta metodología para la selección de los funcionarios del GAD Municipal de Montúfar, motivado principalmente por la proximidad geográfica, que facilitara el acceso y reducción de costos; la facilidad de contacto, agilizando la coordinación y la disponibilidad de los funcionarios para participar.

### **3.5.2. Técnicas e instrumentos de Investigación**

#### **a) Encuesta**

Blanchar y Martínez (2024) mencionan que la encuesta es "una técnica de recolección de datos que consiste en la formulación y aplicación de un conjunto de preguntas a una muestra representativa de personas para obtener información sobre una problemática determinada" (p.10). La técnica de encuesta se utilizará para recopilar información cuantitativa sobre la percepción y experiencia de los ciudadanos con respecto a los servicios electrónicos ofrecidos por el GAD Municipal.

El objetivo es medir aspectos como la satisfacción del usuario, la frecuencia de uso y el conocimiento sobre los servicios disponibles. Para ello se utilizará un cuestionario estructurado dirigido a una muestra representativa de ciudadanos de las cinco parroquias del cantón Montúfar que utilizan los servicios públicos físicos y electrónicos del GAD municipal. Las encuestas incluirán preguntas cerradas y escalas de Likert para evaluar aspectos como la satisfacción del usuario, la frecuencia de uso y la percepción sobre la eficiencia de los servicios públicos electrónicos.

La recolección de datos se llevará a cabo mediante encuestas estructuradas a ciudadanos que hayan utilizado servicios públicos electrónicos. Esto incluye encuestas en línea o presenciales mediante la utilización de plataformas digitales y también se realizarán encuestas en puntos estratégicos de las parroquias del cantón Montúfar. Una vez recolectados los datos, se procederá al análisis estadístico utilizando software como SPSS.

## b) Entrevista Semiestructurada

La entrevista semiestructurada se encamina hacia la relación interindividual de la persona que investiga con los y las personas a las que estudia y permite obtener respuestas verbales a las preguntas formuladas en relación con el problema de investigación en cuestión, entre otros (Blanchar & Martínez, 2024). La técnica de entrevista se utilizará para profundizar en las experiencias y percepciones tanto de ciudadanos como de funcionarios del GAD municipal de Montúfar.

Este enfoque cualitativo permitirá explorar aspectos que no pueden ser capturados completamente a través de encuestas. Para ello, se desarrollará una guía para las entrevistas semiestructuradas que incluirá preguntas abiertas, permitiendo a los entrevistados compartir sus opiniones y experiencias sin restricciones significativas. Las entrevistas se llevarán a cabo con una selección intencionada de participantes, incluyendo funcionarios del GAD de Montúfar involucrados en la implementación y gestión del gobierno electrónico, entre ellos:

**Tabla 16.** Funcionarios públicos del GAD municipal de Montúfar con relación al gobierno electrónico y prestación de servicios públicos.

Nº	Funcionario Público	Cargo
1	Lucero Raúl	Alcalde del Gad Municipal de Montúfar
2	Paucar Carmen	Concejal: Comisión de planificación estratégica y ordenamiento territorial
3	Chávez Néstor	Director de planificación y ordenamiento territorial
4	León Ernesto	Jefe de tecnologías de información y comunicación
5	Sandoval Jhon	Jefe Administrativo

Los funcionarios de la municipal de Montúfar antes mencionados desempeñan una variedad de roles específicos en la prestación de servicios digitales, desde el alcalde como máxima autoridad hasta técnicos especializados y personal administrativo. Cada uno de estos roles es crucial para garantizar que el gobierno electrónico funcione eficazmente, mejorando así la calidad y eficiencia en la atención al ciudadano. La colaboración entre estos diferentes actores es esencial para lograr

una implementación exitosa del gobierno electrónico que responda a las necesidades y expectativas de la ciudadanía del cantón Montúfar. Los datos recolectados se categorizarán para identificar patrones y temas emergentes. Se utilizará un software como Atlas. Ti para facilitar este proceso. La interpretación de los datos se centrará en comprender cómo las experiencias individuales se relacionan con el contexto más amplio del gobierno electrónico en el cantón Montúfar. Asimismo, se discutirán los resultados en relación con las hipótesis enfatizando cómo las percepciones ciudadanas pueden influir en la efectividad del gobierno electrónico.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. RESULTADOS

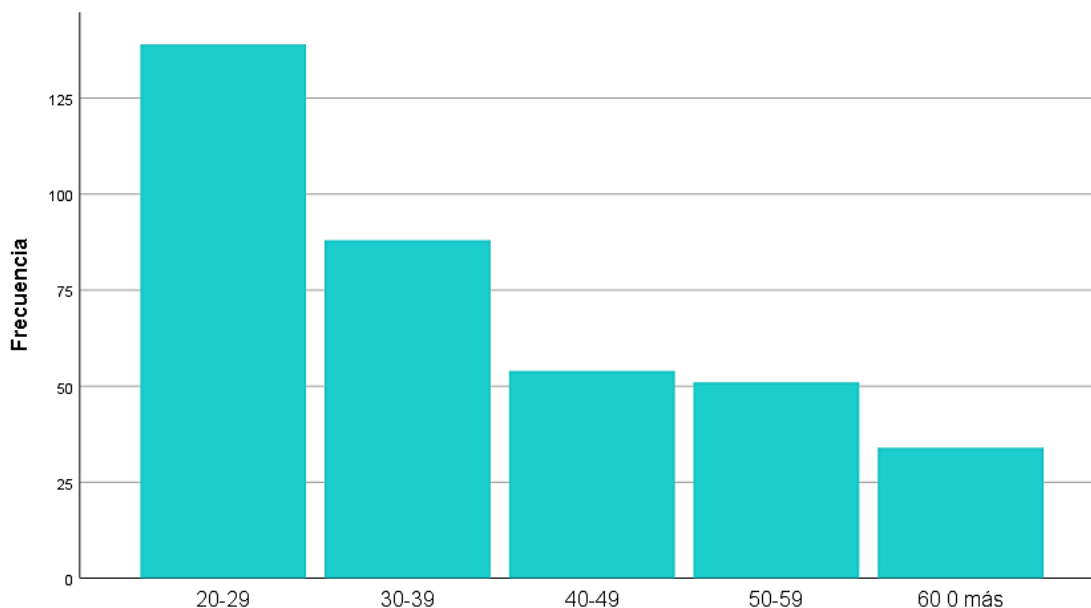
#### 4.1.1. Resultados de Encuestas

El análisis expuesto en el presente trabajo se centra en la percepción de los ciudadanos respecto la actuación del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar en cuanto la utilización de las tecnologías digitales en la gestión pública. En este sentido, se persiguió la obtención de datos empíricos mediante la aplicación de encuestas a una muestra de 366 personas que comprenden las seis parroquias del cantón Montúfar. Los datos obtenidos fueron analizados mediante la herramienta estadística SPSS donde se obtuvieron los siguientes resultados:

Los datos abordan aspectos como el acceso a los servicios digitales, la satisfacción del ciudadano con la atención recibida y las dificultades que se presentan a la hora de realizar trámites. Asimismo, se recogen datos acerca del conocimiento y dominio de las herramientas digitales por parte de los ciudadanos, su opinión respecto a la percepción de la equidad en la prestación del servicio y seguridad de la información. Además, es posible observar la moda y la respectiva relación, pues son medidas estadísticas que ayudaran a valorar el nivel de incidencia del gobierno electrónico y los servicios públicos que presenta el GAD municipal de Montúfar.

**Tabla 17.** Edad del Encuestado

Edad del Encuestado				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	20-29	139	38,0	38,0
	30-39	88	24,0	62,0
	40-49	54	14,8	76,8
	50-59	51	13,9	90,7
	60 0 más	34	9,3	100,0
	Total	366	100,0	100,0



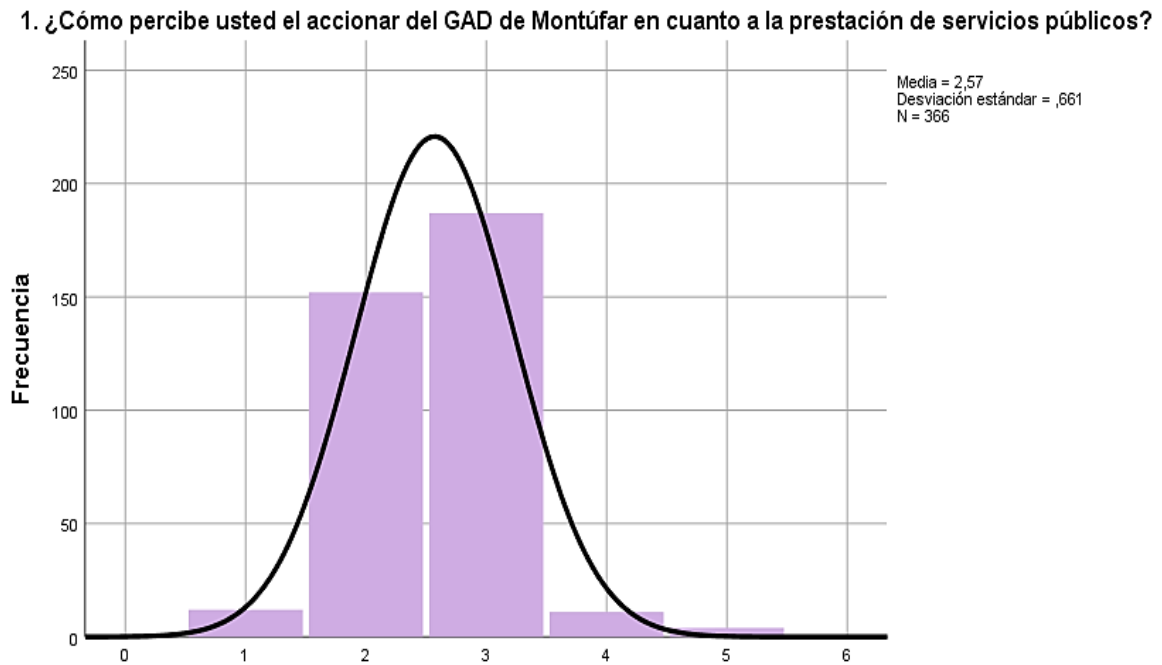
**Figura 1.** Edad del Encuestado

Los datos de la edad de los encuestados del cantón Montúfar otorgan información interesante acerca de la demografía de la muestra. De un total de 366 encuestados, la mayoría de la población se encuentra entre la edad de 20 a 29 años, con un 38% de participación. Este grupo de edad también es seguido de forma inmediata por los grupos de 30 a 39 años (24%) y 40 a 49 años (14.8%). Al progresar hacia las edades más avanzadas, la representación disminuye progresivamente y el grupo de 60 años o más es el grupo de edad menos representado, con un 9.3% de encuestados.

Por lo tanto, los jóvenes adultos tienen cierta voz activa a la hora de percibir el Gobierno Electrónico y su implementación en el cantón, dado que su experiencia con tecnologías digitales condiciona sus expectativas sobre la eficiencia y la accesibilidad de los servicios públicos. Por otra parte, el decrecimiento en la representación a medida que aumenta la edad supone una menor participación de esos grupos a la hora de contestar encuestas digitales o una menor familiaridad con herramientas electrónicas. Esto constituye un reto para el GAD, ya que es necesario asegurar la igualdad de acceso de todos los grupos etarios.

**Tabla 18.** Percepción del accionar del GAD de Montúfar en la prestación de servicios públicos

1. ¿Cómo percibe usted el accionar del GAD de Montúfar en cuanto a la prestación de servicios públicos?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	12	3,3	3,3	3,3
Regular	152	41,5	41,5	44,8
Bueno	187	51,1	51,1	95,9
Muy bueno	11	3,0	3,0	98,9
Excelente	4	1,1	1,1	100,0
Total	366	100,0	100,0	



**Figura 2.** Percepción del accionar del GAD de Montúfar en la prestación de servicios públicos

La proporción de respuestas favorables (55.1% en total para "bueno", "muy bueno" y "excelente") sugiere que, en términos generales, la población es favorable a los servicios públicos que ofrece el GAD de Montúfar. Lo que podría dar cuenta de esfuerzos eficaces en la gestión y mejora de los servicios, además de la satisfacción en términos generales por la calidad y accesibilidad de los servicios. Pero el 41.5% que considera los servicios "regulares" indica que hay necesidades de mejora importantes.

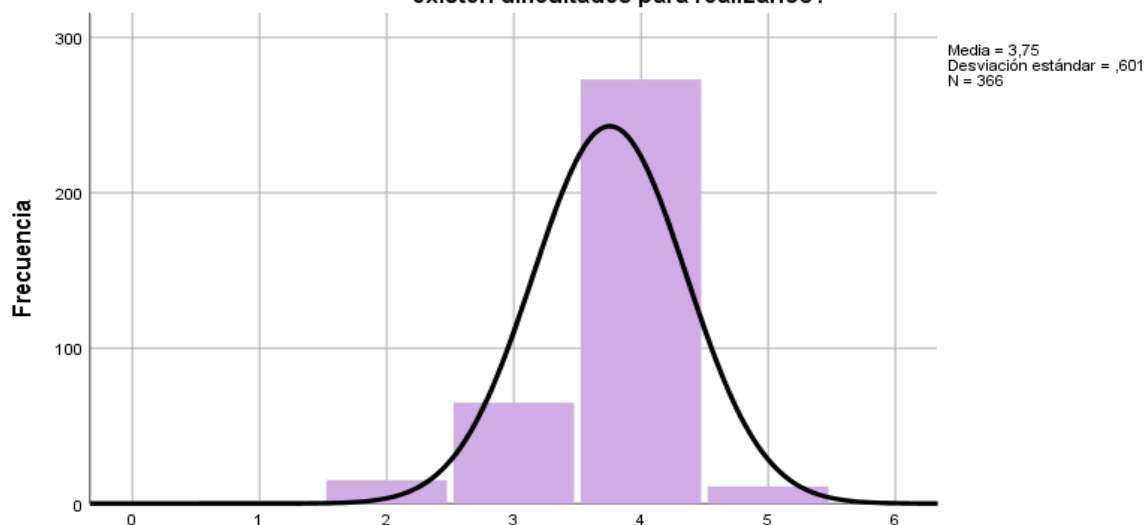
Esta percepción está asociada a expectativas no cumplidas o bien a experiencias negativas.

Con solo un 3.3% de respuestas negativas, es posible ver que la gran mayoría no considera los servicios deficientes. Pero la atención a las inquietudes de este grupo no es menor, puesto que sus experiencias dan información más que importante sobre la calidad de los servicios públicos. Por tanto, los resultados hacen evidente que el GAD ha edificado una base estable en cuanto a la percepción que se tenga de los servicios públicos de los ciudadanos, pero, por otra parte, también pone de manifiesto la necesidad de trabajar sobre aquellos servicios que resultaron como regulares o malos.

**Tabla 19.** Existencia de dificultades para realizar trámites en el GAD de Montúfar

2. Al momento de realizar trámites en el GAD de Montúfar o en sus diferentes dependencias, ¿cree usted que existen dificultades para realizarlos?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	0,5	0,5	0,5
En desacuerdo	15	4,1	4,1	4,6
Válido Indiferente	65	17,8	17,8	22,4
De acuerdo	273	74,6	74,6	97,0
Totalmente de acuerdo	11	3,0	3,0	100,0
Total	366	100,0	100,0	

2. Al momento de realizar trámites en el GAD de Montúfar o en sus diferentes dependencias, ¿cree usted que existen dificultades para realizarlos?



**Figura 3.** Existencia de dificultades para realizar trámites en el GAD de Montúfar

Del total de encuestados, el 74.6% considera que existen dificultades para poder llevar a cabo estos procesos. Pero, un pequeño porcentaje, el 4.6%, manifiesta estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo. Además, se contempla al 17.8% que se declaran indiferentes con una media muy razonable. Esto manifiesta que existe una percepción generalizada de problemas en la gestión de trámites.

La alta cifra de respuestas en estar de acuerdo con la existencia de dificultades es un claro indicativo de que los ciudadanos tienen problemas significativos para lograr realizar los trámites con el GAD de Montúfar. Entre estos problemas, se puede citar la lentitud para resolver los tramites, burocracia, falta de información clara sobre los procedimientos, largas filas y tiempos de espera como las principales dificultades que se puede percibir en la pregunta 3. Dando como resultado un porcentaje elevado de personas (41,5 %) que perciben como regular la prestación de servicios públicos. De igual forma, la cifra de personas que se declaran indiferentes podría indicar bien una falta de experiencia directa con los trámites o una resignación ante la situación actual. Esto es un factor alarmante, considerando la falta de conocimiento de varios ciudadanos de cómo poder acceder a los servicios públicos.

El hecho de que un número reducido de encuestados opine que no existen dificultades indica una posible tendencia por parte de aquellos encuestados que han tenido buenas experiencias con el GAD, siendo fundamental para poder replicarlas, con la finalidad de mejorar el servicio.

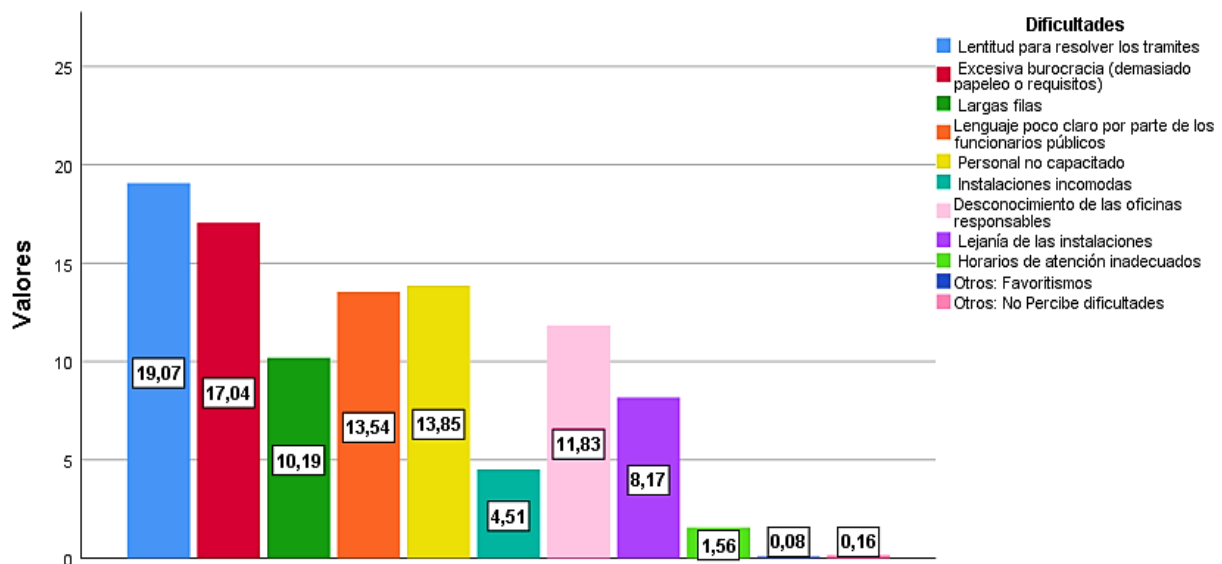
**Tabla 20.** Dificultades para realizar trámites en el GAD de Montúfar

**3. ¿Cuáles son las dificultades que usted ha tenido al momento de realizar trámites en el GAD de Montúfar o en sus diferentes dependencias?**

	Respuestas		Porcentaje de casos
	N	Porcentaje	
Lentitud para resolver los tramites	245	19,1%	67,3%
Excesiva burocracia (demasiado papeleo o requisitos)	219	17,0%	60,2%
Largas filas	131	10,2%	36,0%
Lenguaje poco claro por parte de los funcionarios públicos	174	13,5%	47,8%
Personal no capacitado	178	13,9%	48,9%

Instalaciones incomodas	58	4,5%	15,9%
Desconocimiento de las oficinas responsables	152	11,8%	41,8%
Lejanía de las instalaciones	105	8,2%	28,8%
Horarios de atención inadecuados	20	1,6%	5,5%
Favoritismos	1	0,1%	0,3%
No Percibe dificultades	2	0,2%	0,5%
<b>Total</b>	<b>1285</b>	<b>100,0%</b>	<b>353,0%</b>

### 3. ¿Cuáles son las dificultades que usted ha tenido al momento de realizar trámites en el GAD de Montúfar o en sus diferentes dependencias?



**Figura 4.** Dificultades para realizar trámites en el GAD de Montúfar

El análisis a partir de las dificultades detectadas por los ciudadanos en su relación con el GAD de Montúfar permite observar que la lentitud en la solución y la excesiva burocracia son las dificultades más relevantes, evidenciadas por un 19.1% y un 17% de los encuestados. Estos datos pueden hacer pensar en la existencia de importantes ineficiencias en los procesos internos, las cuales resultan en frustración y lentitud, pero también en la incertidumbre debido a la forma poco clara de comunicar un aspecto, señalada por el 13.5%, y una percepción de falta de capacitación del personal, un aspecto mencionado por el 13.9%, lo que hace necesaria la existencia de medidas orientadas a mejorar las habilidades y conocimientos de los empleados públicos con el fin de prestar un mejor servicio y más claro.

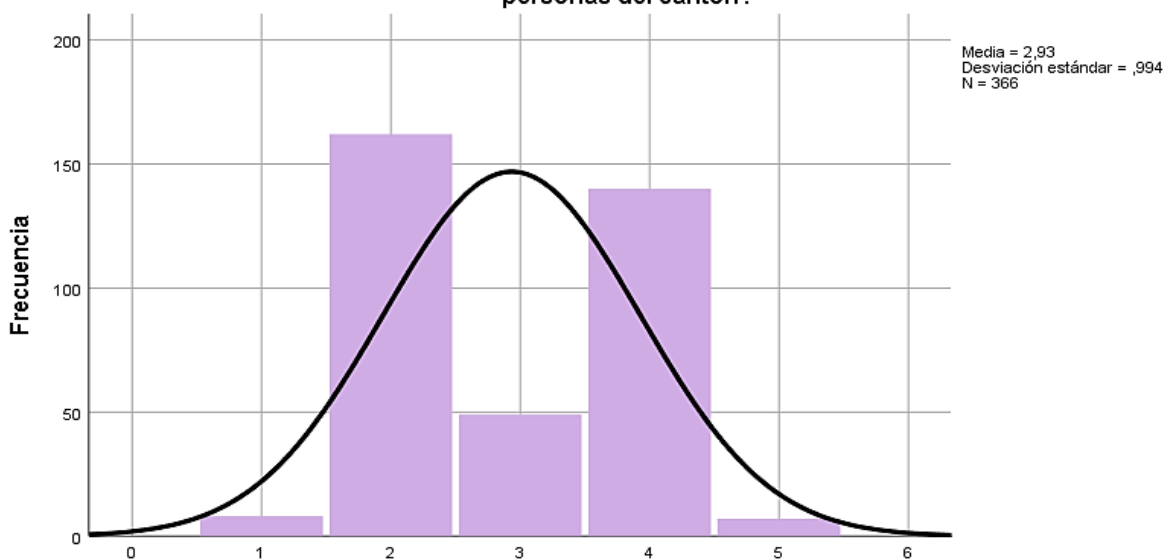
Además, la falta de conocimiento de las oficinas competentes es un aspecto que afecta a un 11.8% de los encuestados y las largas filas, un aspecto que experimentó el 10.2%; estos elementos indican que también es importante mejorar el acceso a la información por parte de los ciudadanos. Estas dificultades, junto a la lejanía de las instalaciones y los limitados horarios de atención, indicaban una experiencia generalizada de dificultad en la relación con el GAD de Montúfar. Es necesario que el municipio tome acciones concretas para proporcionar acceso a los servicios públicos.

Por ello, se recomienda que la entidad revise prioridades en sus procesos y lleve a cabo una simplificación de los procesos administrativos por medio de medidas que eliminen la burocracia y aceleren el importante trámite administrativo, que supone la relación entre la Administración y el ciudadano. También será necesario realizar esfuerzos en la capacitación del personal en comunicación efectiva y en procedimientos administrativos, capacitar al personal que pueda prestar el servicio de forma clara, eficiente y de calidad.

**Tabla 21.** Prestación de servicios en igualdad de Condiciones a las personas del cantón Montúfar

<b>4. ¿Cree usted que el GAD de Montúfar presta los servicios públicos en las mismas condiciones a todas las personas del cantón?</b>		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	2,2	2,2	2,2
	En desacuerdo	162	44,3	44,3	46,4
	Indiferente	49	13,4	13,4	59,8
	De acuerdo	140	38,3	38,3	98,1
	Totalmente de acuerdo	7	1,9	1,9	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

**4. ¿Cree usted que el GAD de Montúfar presta los servicios públicos en las mismas condiciones a todas las personas del cantón?**



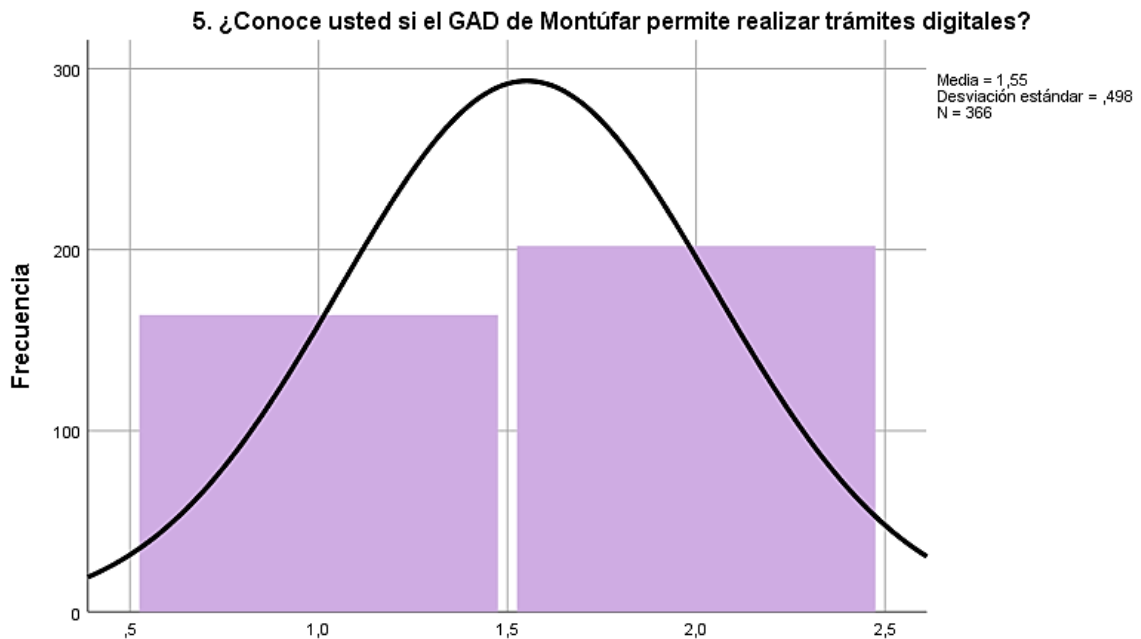
**Figura 5.** Prestación de servicios en igualdad de Condiciones a las personas del cantón Montúfar

La percepción de los encuestados sobre si el GAD de Montúfar presta los servicios públicos en las mismas condiciones a todas las personas del cantón muestra una clara tendencia hacia la falta de confianza en la equidad. Ya que, de los 366 encuestados, el 44.3% se manifiesta en desacuerdo con la afirmación, frente al 38.3% que está de acuerdo. Además, un 13.4% se muestra indiferente y un pequeño porcentaje: el 2.2% se muestra totalmente en desacuerdo. Esta tendencia indica que hay una preocupación generalizada por la igualdad en el acceso a los servicios en todo el cantón.

La opinión de casi la totalidad de los encuestados sostiene que no todos los ciudadanos reciben los mismos servicios, lo cual da a entender que podría haber percepciones de desigualdad. Y esto se basa principalmente a la ubicación geográfica, el nivel socioeconómico, o en la falta de información respecto a la disponibilidad de los servicios. Cabe observar que, aunque un porcentaje elevado sostiene que los servicios son prestados de forma equitativa, esta última cifra es menor al porcentaje de quienes piensan lo contrario. Esto indica que existen áreas en donde la entidad municipalidad ha tenido avances, pero que resta gran trabajo por hacer para llegar a una apreciación generalizada por parte de la ciudadanía en cuanto a una prestación de los servicios públicos equitativos.

**Tabla 22.** Tramites digitales en el GAD de Montúfar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	164	44,8	44,8	44,8
	No	202	55,2	55,2	100,0
Total		366	100,0	100,0	



**Figura 6.** Tramites digitales en el GAD de Montúfar

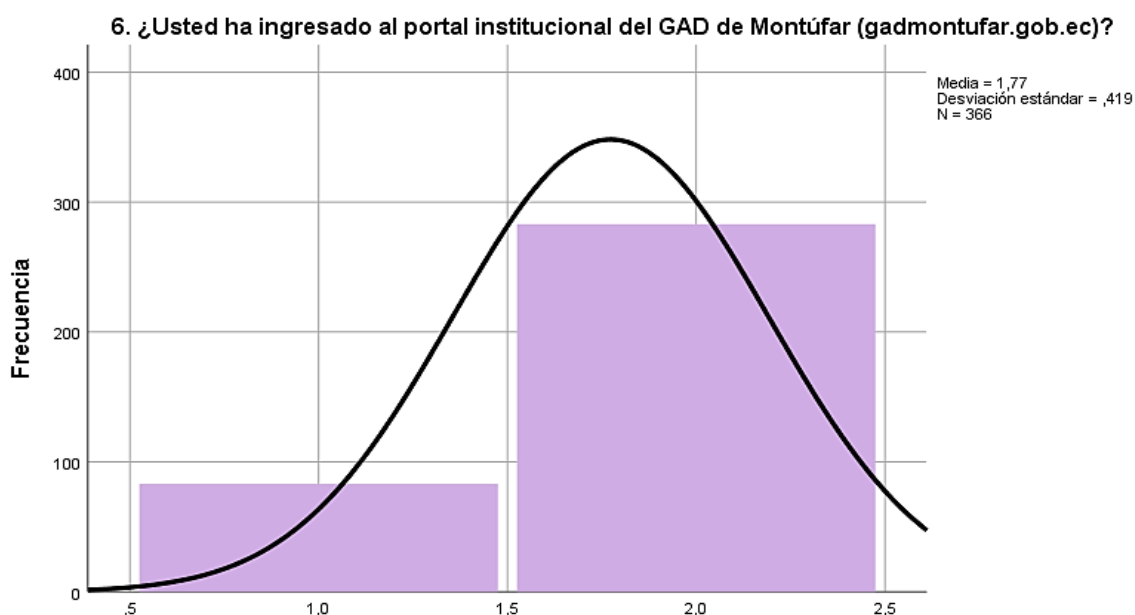
Un 55.2% de los encuestados manifiesta no conocer las tramitaciones digitales, pero el 44.8% sí se muestra informada sobre esta opción. Esta respuesta prueba la escasa información que presenta la población acerca de las herramientas digitales que facilitan la gestión pública. La principal razón es que el (77.3 %) de los encuestados no ha ingresado al portal institucional del GAD de Montúfar e inclusive no conocen la existencia de los trámites digitales y esto se interpreta como un indicativo de una falta de promoción y comunicación por parte de la entidad lo que hace que las personas sigan haciendo los trámites en los métodos tradicionales con la consiguiente carga administrativa que ello conlleva para el ciudadano y el GAD de Montúfar.

En cuanto aquellas personas que conocen la opción digital, que son casi la mitad de los encuestados, este porcentaje aún es insuficiente como para considerar que la población está informada, por lo que el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal tiene que implementar estrategias de divulgación, promoción, y

accesibilidad de sus trámites digitales, para que la totalidad de la ciudadanía esté informada del cómo hacer trámites digitales.

**Tabla 23.** Ingresos al portal institucional del GAD de Montúfar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	83	22,7	22,7	22,7
	No	283	77,3	77,3	100,0
	Total	366	100,0	100,0	



**Figura 7.** Ingresos al portal institucional del GAD de Montúfar

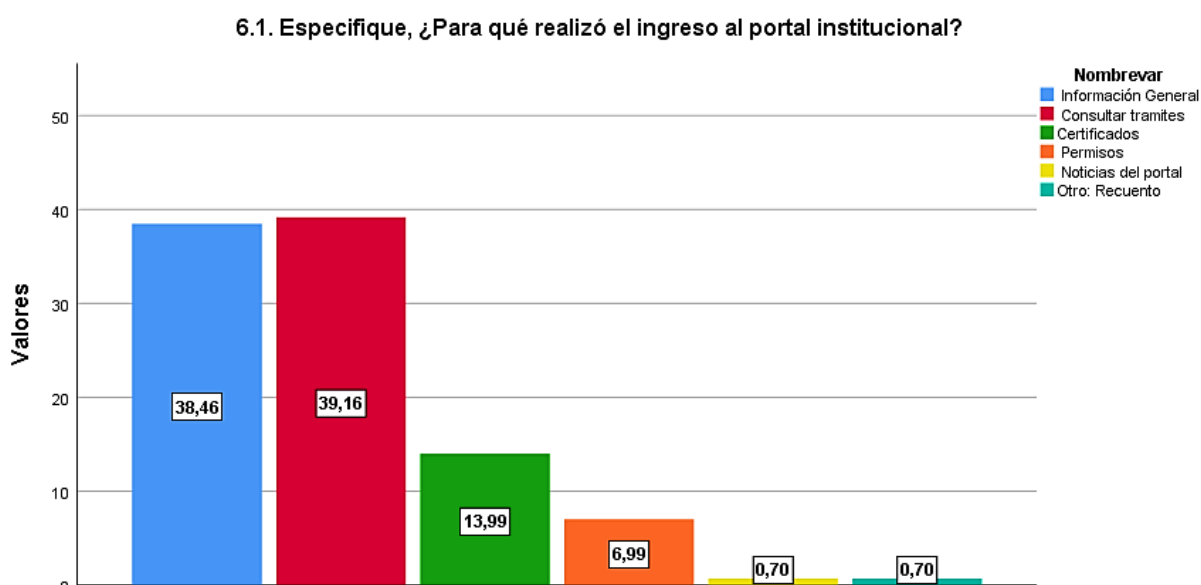
Los resultados de la encuesta indican que solo el 22.7% de los encuestados ha ingresado al portal institucional del GAD de Montúfar, mientras que el 77.3% no ha visitado el sitio web. La baja proporción de personas que han accedido al portal institucional tiene diferentes causas, como la falta de promoción del sitio, la creencia de que no necesitan usarlo, o incluso la existencia de problemas técnicos para acceder a la información. Esta escasa utilización limita las posibilidades del GAD de comunicarse con los ciudadanos, así como de ofrecer los servicios digitales.

La mayoría de las personas encuestadas que no han accedido al portal pone de manifiesto que es necesaria una mejor comunicación y un mayor marketing del GAD

en relación con sus servicios digitales. Siendo una de las causas de las brechas en la implementación del Gobierno Electrónico, dado que posiblemente los ciudadanos no estén al corriente de las herramientas que tienen para realizar trámites y acceder a información de la que necesitan disponer.

**Tabla 24.** Motivo del ingreso al portal institucional del GAD de Montúfar

		Respuestas		Porcentaje de
		N	Porcentaje	casos
Ingreso al portal	Información General	55	38,5%	66,3%
	Consultar tramites	56	39,2%	67,5%
	Certificados	20	14,0%	24,1%
	Permisos	10	7,0%	12,0%
	Noticias del portal	1	0,7%	1,2%
	Otro Recuento	1	0,7%	1,2%
Total		143	100,0%	172,3%



**Figura 8.** Motivo del ingreso al portal institucional del GAD de Montúfar

De las 366 personas encuestadas, simplemente 83 han realizado el ingreso al portal institucional del GAD municipal de Montúfar, siendo una cifra considerable a comparación de su contraparte. En este sentido, de los encuestados sobre el propósito de ingreso al portal institucional del GAD de Montúfar, revela que la

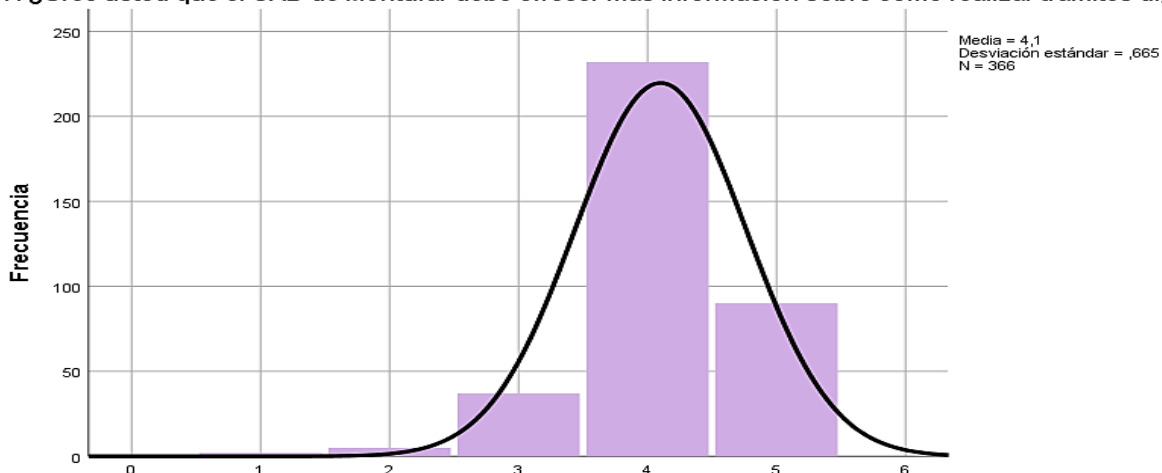
mayoría de los usuarios lo utilizan para obtener información general (38.5%) o para consultar trámites (39.2%). Otros propósitos incluyen la obtención de certificados (14.0%) y permisos (7.0%). Solo una minoría ingresa para acceder a noticias del portal u otros motivos (0.7% cada uno). Estos resultados indican que el portal es principalmente utilizado como una herramienta para obtener información y realizar gestiones relacionadas con trámites.

La gran cantidad de usuarios que accedieron al portal fue para obtener información general y consultar trámites; esto pone de manifiesto que el GADM ha conseguido convertir el portal en un sitio donde se obtiene información adecuada para la ciudadanía. considerando que los ciudadanos depositan su confianza en el portal para poder obtener información concreta y adecuada sobre los servicios que ofrece la municipalidad. Además, la cantidad de certificados y permisos descargados es también una parte importante del total de uso del portal, lo que hace pensar que la institución ha conseguido digitalizar al menos algunos prácticos para hacer más fáciles y rápidos los trámites a través de Internet. Por otra parte, el escaso número de usuarios que acceden para leer noticias u otros conceptos contrasta con lo comentado anteriormente y hace pensar que la búsqueda de información de este tipo no sea tan relevante para los ciudadanos o que no se promociona como debería.

**Tabla 25.** El GAD de Montúfar debe ofrecer más información sobre cómo realizar trámites digitales

<b>7. ¿Cree usted que el GAD de Montúfar debe ofrecer más información sobre cómo realizar trámites digitales?</b>					
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	0,5	0,5	0,5
	En desacuerdo	5	1,4	1,4	1,9
	Indiferente	37	10,1	10,1	12,0
	De acuerdo	232	63,4	63,4	75,4
	Totalmente de acuerdo	90	24,6	24,6	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

**7. ¿Cree usted que el GAD de Montúfar debe ofrecer más información sobre cómo realizar trámites digitales?**



**Figura 9.** El GAD de Montúfar debe ofrecer más información sobre cómo realizar trámites digitales

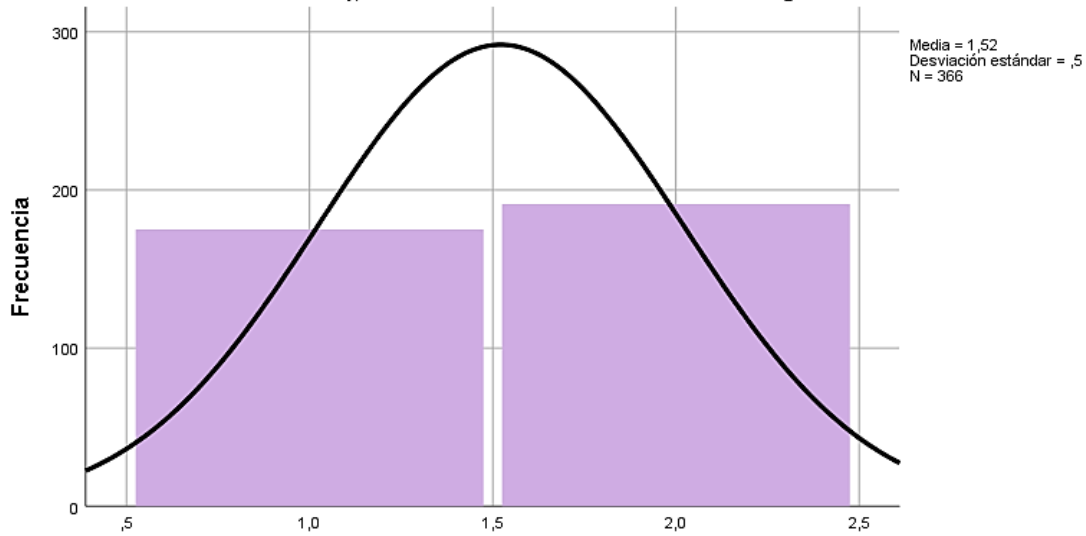
La combinación de quienes están de acuerdo con la opción "totalmente de acuerdo" (88%) da a entender sin lugar a dudas la existencia de una clara exigencia ciudadana que demanda una mejora en la comunicación sobre los servicios digitales disponibles, ya que, en general, la ciudadanía no conoce y percibe una necesidad de más claridad y más recursos para la obtención de información sobre los trámites y esto juega un papel estratégico en el incremento de la participación y en la utilización de los servicios digitales del GAD de Montúfar.

Por otra parte, un escaso porcentaje de los encuestados se declara "indiferente", lo que podría suponer que hay ciudadanos que no tienen una opinión rotunda al respecto, lo cual podría estar relacionado con el bajo contacto que tienen con los trámites digitales. La limitada representación de quienes se declaran en desacuerdo da más fuerza a la idea de proporcionar información asequible y sin aristas sobre los trámites digitales.

**Tabla 26.** Participación ciudadana a través del portal web institucional

<b>8. ¿Conoce usted formas de participación ciudadana a través del portal web institucional (gadmontufar.gob.ec), redes sociales u otras herramientas digitales?</b>					
		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Si	175	47,8	47,8	47,8
	No	191	52,2	52,2	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

8. ¿Conoce usted formas de participación ciudadana a través del portal web institucional (gadmontufar.gob.ec), redes sociales u otras herramientas digitales?



**Figura 10.** Participación ciudadana a través del portal web institucional

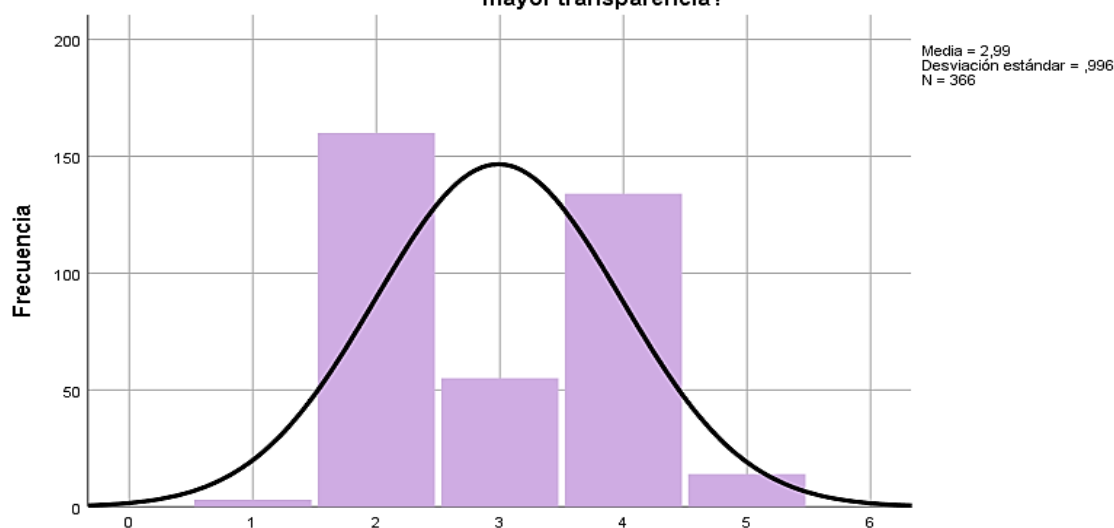
Los resultados obtenidos a raíz de la aplicación de la encuesta evidencian que un alto porcentaje, el 52,2% de los encuestados no conoce las formas para participar digitalmente en la gestión del GAD. Este alto porcentaje también se interpreta como falta de promoción o de comunicación acerca de cómo permitirle al ciudadano permitirle participar o concurrir en aspectos del Gobierno e inclusive de como realizar trámites digitales dando como consecuencia que un 55.2% de los encuestados en la pregunta 5 manifiesta no conocer como realizar esto procedimientos en line.

Por otro lado, el 47,8% de las personas encuestadas sí se encuentran en la situación de conocer las formas para participar, pero este porcentaje es relativamente bajo, para afirmar que la ciudadanía está completamente informada. Esto nada más demuestra que existe una cantidad importante de información entre la ciudadanía sobre cómo participar posible en la gestión pública, cosa que el GAD deberá atender en mejorar poniendo a disposición información que respalde y haga visibles dichas oportunidades para potencias la participación.

**Tabla 27.** La información pública del GAD es suficiente para una mayor transparencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	0,8	0,8	0,8
	En desacuerdo	160	43,7	43,7	44,5
	Indiferente	55	15,0	15,0	59,6
	De acuerdo	134	36,6	36,6	96,2
	Totalmente de acuerdo	14	3,8	3,8	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

**9. ¿Considera usted que la información pública sobre los servicios del GAD es suficiente para asegurar una mayor transparencia?**



**Figura 11.** La información pública del GAD es suficiente para una mayor transparencia

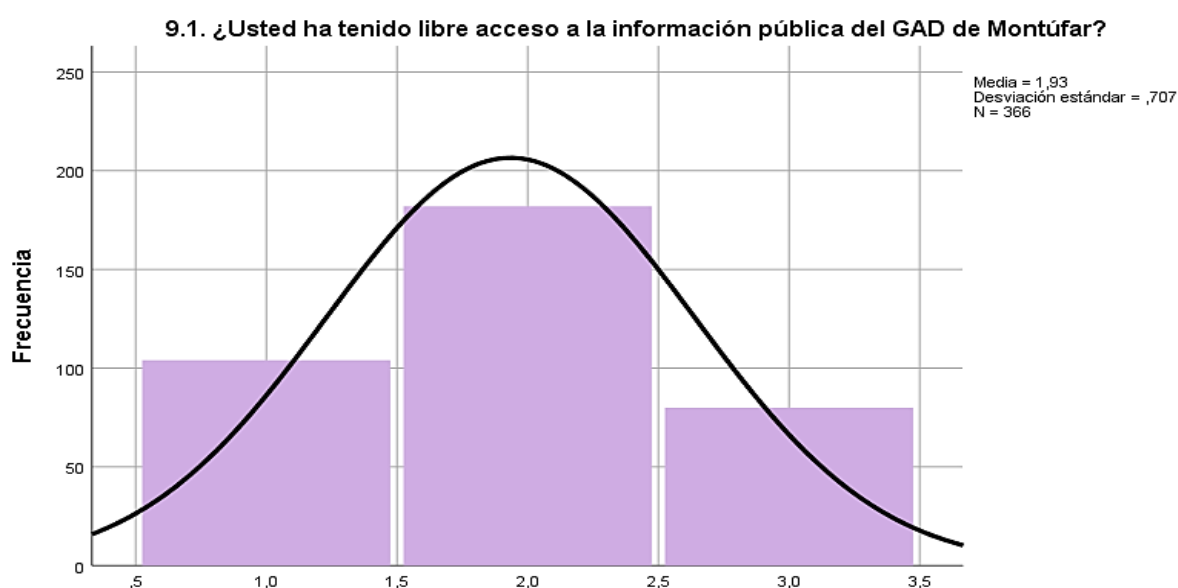
Los resultados de la encuesta nos indican que un 43.7% de encuestados considera que la información pública sobre servicios del GAD de Montúfar es poco suficiente para plantear una asegurada y controlada transparencia; un 36.6% considera que la información es suficiente o está de acuerdo en que la información es adecuada y, finalmente, un 15% se manifiesta indiferente. El panorama que observa en los resultados obtenidos muestra una escasa percepción generalizada sobre el hecho de que la comunicación y la disponibilidad de la información pública no son adecuadas ni suficientes para lograr ser transparentes.

La mayor parte de los encuestados afirma que la información que ha sido entregada por el GAD no es suficiente para lograr la transparencia, de modo que estaría

insinuando una insuficiencia en la claridad que se tiene sobre los servicios, así como en la claridad de los trámites administrativos del GAD, entre otros. Un considerable porcentaje también manifiesta ser indiferente, lo cual podría estar reflejando una inactividad o desinterés sobre el conocimiento de los servicios públicos, o incluso el mismo conocimiento de algunos de los trámites administrativos, o también la percepción de que la transparencia no sería un tema que fuera un tema prioritario. Aunque una proporción del 36.6% está de acuerdo y un 3.8% dice estar totalmente de acuerdo en que la información es suficiente, este porcentaje es inferior al del total de los que consideran que la información no es suficiente. Esto significaría que, a pesar de que hay un reconocimiento de algunas actuaciones en las cuestiones de la transparencia, todavía queda un largo camino por recorrer para satisfacer las expectativas de la ciudadanía.

**Tabla 28.** Acceso a la información pública del GAD de Montúfar

9.1. ¿Usted ha tenido libre acceso a la información pública del GAD de Montúfar?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	104	28,4	28,4	28,4
	No	182	49,7	49,7	78,1
	No sabe	80	21,9	21,9	100,0
	Total	366	100,0	100,0	



**Figura 12.** Acceso a la información pública del GAD de Montúfar

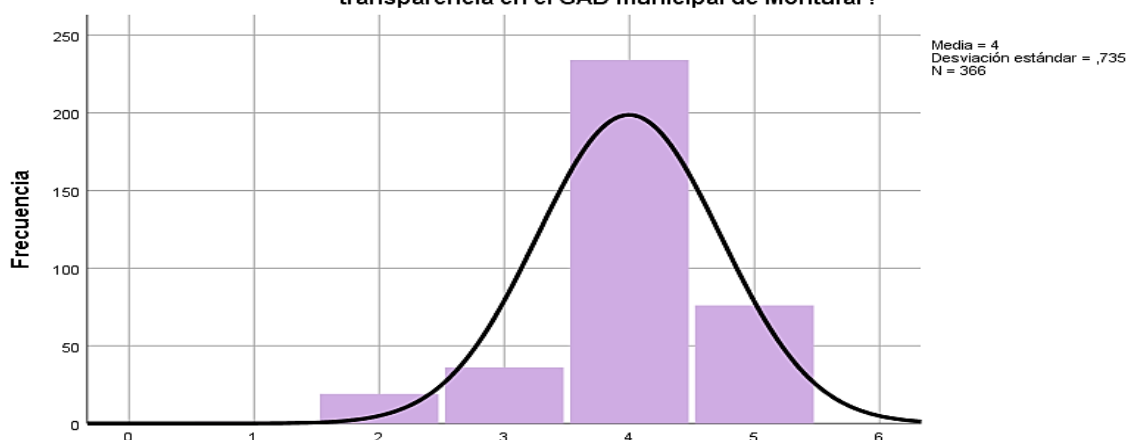
Los resultados de la encuesta indican que el 49,7% de los encuestados sostiene que no ha obtenido la correspondiente información pública, lo que evidencia fallas en el flujo de información o la falta de acceso a información relevante disponible, lo que podría convertirse en un obstáculo en el proceso de transparencia para que los ciudadanos puedan ejercer su derecho a acceder a la información pública.

Por su parte, un 21,9% se muestran indecisos sobre si han tenido acceso a la información pública, lo que podría ser una consecuencia de la falta o circularidad del uso de esos recursos o una confusión sobre cómo acceder a tales recursos. Aun así, un menor porcentaje de encuestados (28,4%) sí ha tenido acceso a la información pública, lo que revela que existe un grupo de personas que está usando los recursos disponibles, aunque para incrementar la participación ciudadana será necesario seguir aumento el porcentaje de personas que reporten el acceso.

**Tabla 29.** El uso de medios electrónicos mejoraría la prestación de servicios públicos y la transparencia en el GAD de Montúfar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	0,3	0,3	0,3
	En desacuerdo	19	5,2	5,2	5,5
	Indiferente	36	9,8	9,8	15,3
	De acuerdo	234	63,9	63,9	79,2
	Totalmente de acuerdo	76	20,8	20,8	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

**10. ¿Considera usted que el uso de medios electrónicos mejoraría la prestación de servicios públicos y la transparencia en el GAD municipal de Montúfar?**



**Figura 13.** El uso de medios electrónicos mejoraría la prestación de servicios públicos y la transparencia en el GAD de Montúfar

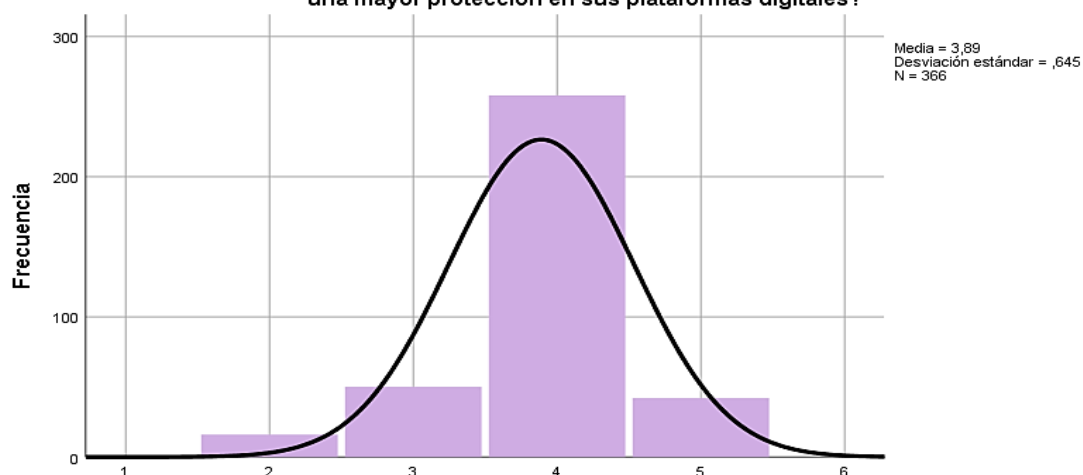
Los resultados obtenidos revelan que un 63.9 % de los encuestados sostiene la afirmación de que los medios electrónicos constituyen una mejora de la prestación de servicios públicos y de la transparencia del GAD municipal de Montúfar. Un 20.8 %, por su parte, está totalmente de acuerdo con tal afirmación y solo un 5.5 % está en desacuerdo. Esto hace suponer una percepción positiva sobre la digitalización de la gestión pública.

Por tanto, la suma de aquellos que están de acuerdo y de aquellos que están totalmente de acuerdo (84.7 %) hace evidencia de una fuerte creencia en que los medios electrónicos son capaces de mejorar la prestación de los servicios a través de la eficiencia y de la transparencia. Esto es un signo del reconocimiento del valor de las tecnologías digitales en la administración pública. Un porcentaje relativamente bajo se manifiesta indiferente, lo que indica que hay ciudadanos que no han tenido suficiente experiencia con los servicios digitales. Y finalmente, la baja representación de aquellos que están en desacuerdo hace suponer que son pocas las preocupaciones sobre la utilización de los medios electrónicos.

**Tabla 30.** Implementación de medidas adicionales de seguridad para garantizar protección en las plataformas digitales.

<b>11. ¿Considera que el GAD de Montúfar debería implementar medidas adicionales de seguridad para garantizar una mayor protección en sus plataformas digitales?</b>				
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
	En desacuerdo	16	4,4	4,4
	Indiferente	50	13,7	18,0
Válido	De acuerdo	258	70,5	88,5
	Totalmente de acuerdo	42	11,5	100,0
	Total	366	100,0	

11. ¿Considera que el GAD de Montúfar debería implementar medidas adicionales de seguridad para garantizar una mayor protección en sus plataformas digitales?



**Figura 14.** Implementación de medidas adicionales de seguridad para garantizar protección en las plataformas digitales.

El análisis de los resultados de las encuestas establece que un 70,5% de los encuestados opina que es necesario que el GAD de Montúfar aplique medidas adicionales de seguridad con el objetivo de garantizar una mayor protección de los usuarios dentro de sus plataformas digitales. Por otro lado, un 11,5% se muestra totalmente de acuerdo con esa afirmación y, a la vez, un 4,4% de los encuestados manifiestan su descontento. Este panorama va acorde con la fuerte preocupación que la ciudadanía tiene en términos de la seguridad digital.

De esta manera, el porcentaje de encuestados cuya posición va desde “de acuerdo” hasta “totalmente de acuerdo” (82%) muestra que existe una preocupación generalizada sobre la implementación de las medidas de seguridad. Quizás, esto esté enlazando con una concienciación de que las actividades dentro de las plataformas digitales conllevan riesgos, ya que bien es sabido que en el contexto en el que se vive hoy en día, la digitalización es cada vez mayor y de igual forma las amenazas.

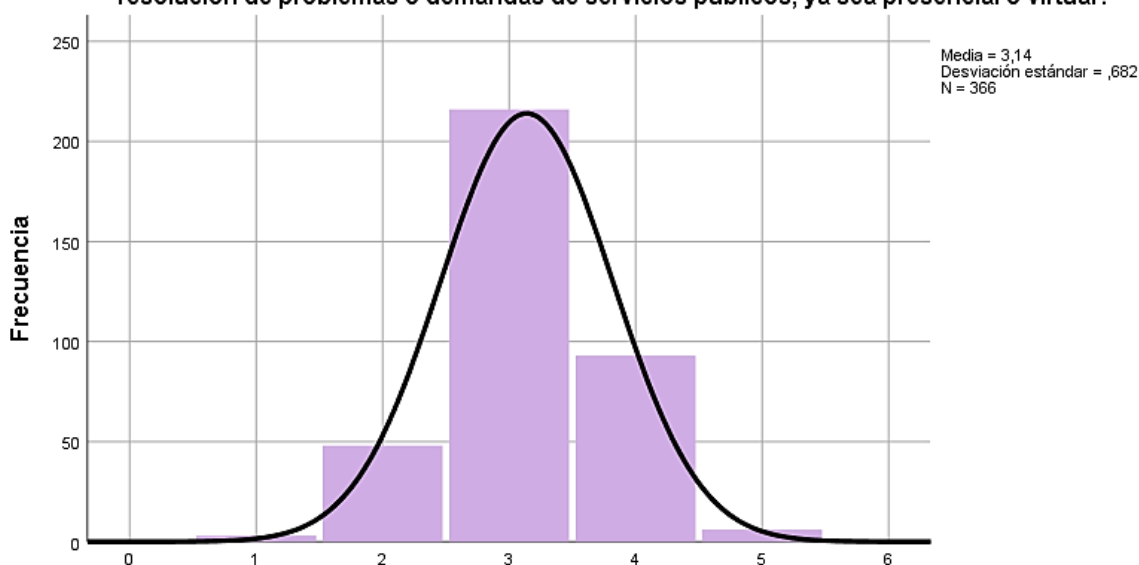
Un porcentaje relativamente bajo se muestra indiferente ante la afirmación en cuestión: podría pensar que esa información no les aprovecha, o bien, podría indicar que no han tenido experiencias negativas que les hagan sobresaltarse en términos de la seguridad de la información que deben manejar. A su vez, la baja representación de los encuestados que va en contra de la afirmación pone en relieve que los encuestados tienen una conciencia sobre las medidas que protejan tanto a los ciudadanos como a la información que el GAD tiene que manejar. Un porcentaje relativamente bajo se muestra indiferente ante la afirmación en cuestión: podría

pensar que esa información no les aprovecha, o bien, podría indicar que no han tenido experiencias negativas que les hagan sobresaltarse en términos de la seguridad de la información que deben manejar. A su vez, la baja representación de los encuestados que va en contra de la afirmación pone en relieve que los encuestados tienen una conciencia sobre las medidas que protejan tanto a los ciudadanos como a la información que la entidad tiene que manejar.

**Tabla 31.** Satisfacción con la capacidad de respuesta del GAD de Montúfar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente insatisfecho	3	0,8	0,8	0,8
	Insatisfecho	48	13,1	13,1	13,9
	Algo satisfecho	216	59,0	59,0	73,0
	Satisfecho	93	25,4	25,4	98,4
	Totalmente satisfecho	6	1,6	1,6	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

**12. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la capacidad de respuesta del GAD de Montúfar en cuanto a la resolución de problemas o demandas de servicios públicos, ya sea presencial o virtual?**



**Figura 15.** Satisfacción con la capacidad de respuesta del GAD de Montúfar

Los resultados de la investigación llevada a cabo sobre la satisfacción con la capacidad de respuesta del Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar en el cuanto a la resolución de problemas o requerimientos de servicios públicos afirman que un 59.0% de los participantes en la encuesta se encuentra "algo satisfecho", a lo que sumamos un 25.4% que se encuentra "satisfecho" y, por último, sólo un 1.6% se

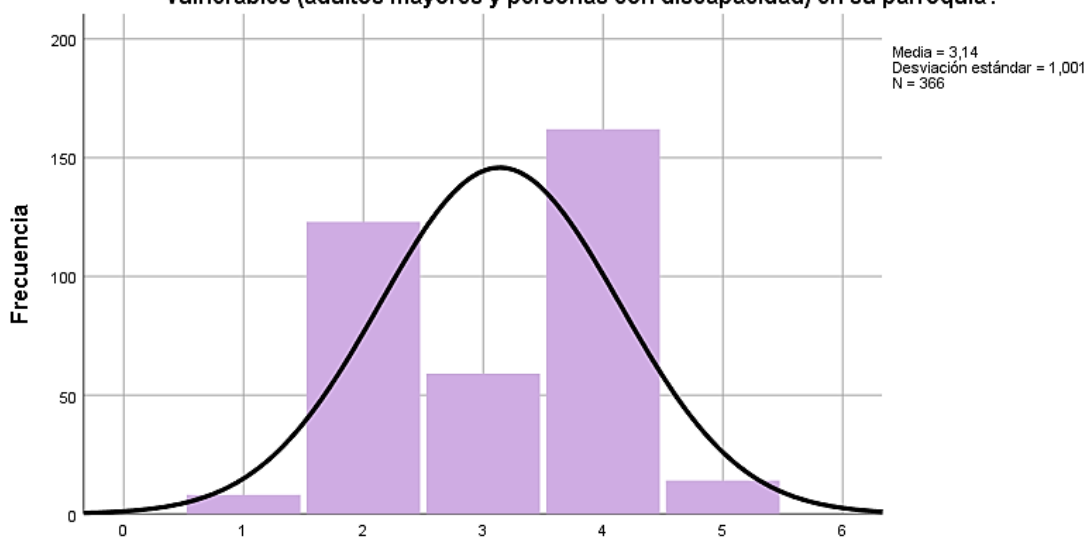
siente "totalmente satisfecho"; un porcentaje de insatisfacción del 13.9% también se pone de manifiesto, dejando claro que hay aspectos a mejorar.

El porcentaje de quienes se encuentran "algo satisfechos" y "satisfechos" (84,4%) pone de manifiesto que la mayoría tiene una idea correcta de la capacidad de respuesta del GAD, pero que existe margen considerable para mejorar. Hay un espacio para optimizar aspectos del servicio que puedan permitir alcanzar niveles de satisfacción más elevados. Un porcentaje significativo de encuestados se ve insatisfecho o totalmente insatisfecho, de manera que esto tiene que ver con problemas concretos de atención a los clientes o cuestiones relacionadas con la promesa de tiempos de respuesta a una solicitud, dificultades que se pueden observar en la pregunta 3. Esto conlleva que las personas en su mayoría tengan una percepción regular acerca del accionar de la institución con un porcentaje de 41,5 % de los encuestados. Asimismo, la escasa proporción de personas que están totalmente satisfechas indica que no solamente es preciso reconocer la labor del GAD, sino que es necesario seguir mejorando para llegar a niveles óptimos de satisfacción en el servicio.

**Tabla 32.** Satisfacción de los servicios digitales del GAD de Montúfar a las necesidades de grupos vulnerables

<b>13. ¿Considera usted que los servicios digitales del GAD de Montúfar satisfacen las necesidades de grupos vulnerables (adultos mayores y personas con discapacidad) en su parroquia?</b>		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	2,2	2,2	2,2
	En desacuerdo	123	33,6	33,6	35,8
	Indiferente	59	16,1	16,1	51,9
	De acuerdo	162	44,3	44,3	96,2
	Totalmente de acuerdo	14	3,8	3,8	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

13. ¿Considera usted que los servicios digitales del GAD de Montúfar satisfacen las necesidades de grupos vulnerables (adultos mayores y personas con discapacidad) en su parroquia?



**Figura 16.** Satisfacción de los servicios digitales del GAD de Montúfar a las necesidades de grupos vulnerables

Los resultados obtenidos de la encuesta reflejan que un 44.3% de personas encuestadas se manifiesta a favor en relación con que los servicios digitales del GAD de Montúfar satisfacen las necesidades de los grupos vulnerables, como el caso de los adultos mayores y de las personas con discapacidad, un 33.6% manifiesta estar en contra y un 16.1% no se manifiesta a favor ni en contra. Tan solo un 2.2% de los encuestados se muestra totalmente en contra, mientras que un 3.8% se muestra totalmente de acuerdo con la afirmación. En definitiva, la mayor parte de las personas encuestadas tienen una opinión mixta sobre el grado de satisfacción de los servicios digitales para grupos vulnerables.

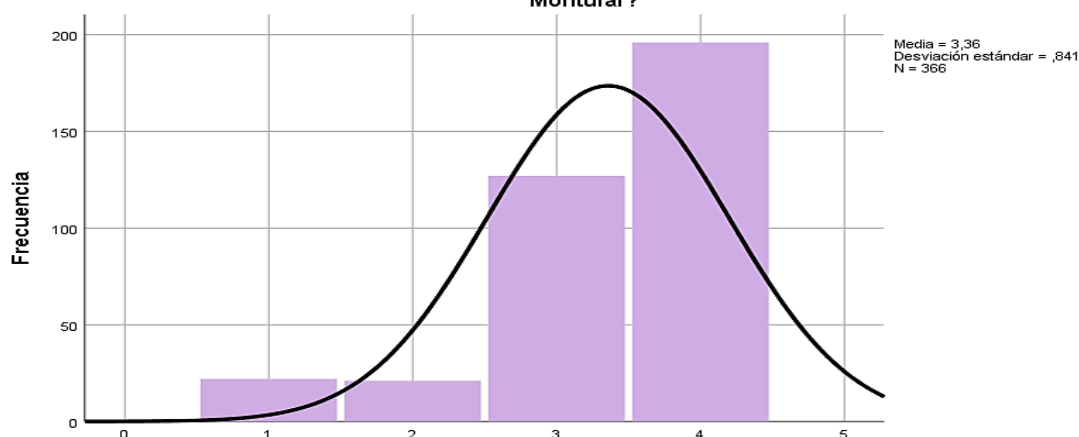
El total de aquellos que afirman estar de acuerdo o muy de acuerdo (48,1%) pone de manifiesto que existe una cierta percepción positiva en relación con la capacidad del GAD para atender las necesidades de los grupos más vulnerables, si bien la mayoría de los encuestados no apoyan esta idea. Un porcentaje destacado que expresa estar en desacuerdo da a cuenta de que de por medio emergen inquietudes reales con respecto a cómo se encuentran los accesos o la adecuación de los servicios para los grupos de adultos mayores y personas con discapacidad, es decir, barreras tecnológicas que dan cuenta de una falta de adecuaciones en los servicios puestos en oferta. Y finalmente el sector importante de encuestados que optan por

la indiferencia da cuenta bien de que existe un escaso reconocimiento sobre los servicios puestos en oferta y/o limitadas experiencias con estos servicios.

**Tabla 33.** Calificación de la atención brindada por los funcionarios del GAD municipal de Montúfar

14. ¿Cómo calificaría usted la atención brindada por los funcionarios y trabajadores del GAD municipal de Montúfar?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésima	22	6,0	6,0	6,0
	Mala	21	5,7	5,7	11,7
	Regular	127	34,7	34,7	46,4
	Buena	196	53,6	53,6	100,0
	Total	366	100,0	100,0	

14. ¿Cómo calificaría usted la atención brindada por los funcionarios y trabajadores del GAD municipal de Montúfar?



**Figura 17.** Calificación de la atención brindada por los funcionarios del GA municipal de Montúfar

Los resultados de la encuesta sobre la atención proporcionada por los funcionarios y trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) municipal de Montúfar reflejan que el 53.6% se decanta por un tipo de atención que considera "buena", mientras que el 34.7% se manifiesta con un tipo de atención "regular", y que el 11.7% opta por un tipo de atención que califica como "mala" o "pésima". Hay que señalar que esta información, aunque sugiere que existe una mayoritaria percepción positiva sobre la atención recibida, muestra también que hay áreas que requieren sustancialmente mejorar.

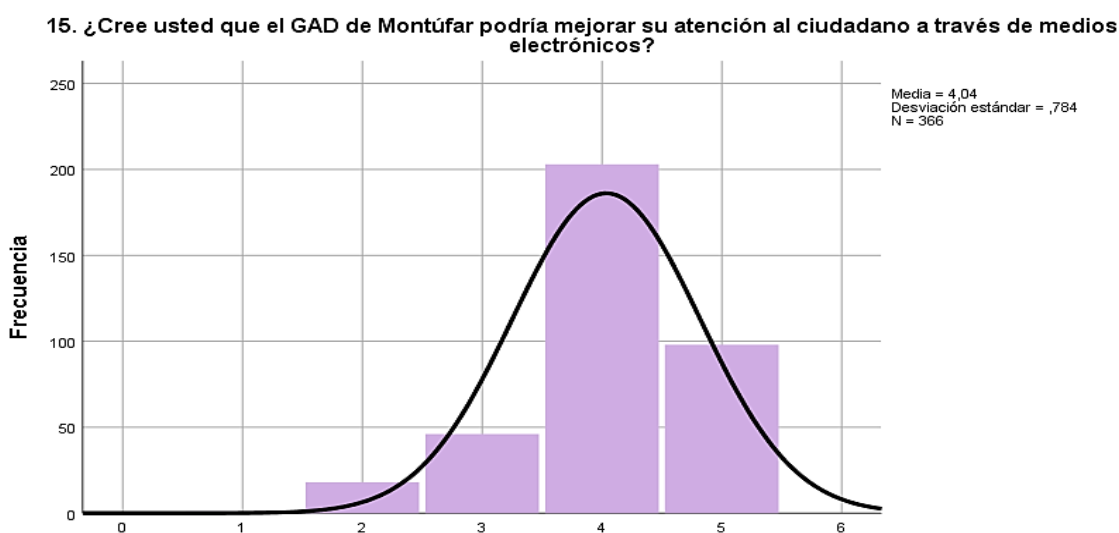
La mayoría de los encuestados que consideran que la atención es "buena" hace notar que, en general, los ciudadanos están satisfechos con el servicio que reciben, lo que supone un esfuerzo por parte del GAD para brindar un servicio al usuario, en efecto, exigente y receptivo. Sin embargo, un porcentaje considerable de

encuestados que la consideran "regular" sugiere que existen aspectos que el servicio puede mejorar. Incluyendo tiempo de esperas, calidad de información proporcionada o la actitud del personal, entre otros.

La suma de quienes creen que la atención es "mala" o "pésima" muestra que hay un grupo considerable de ciudadanos insatisfechos. Es decir, hace falta profundizar en las razones que llevan a esos ciudadanos a realizar esas calificaciones negativas para enfocar los problemas específicos que hay que resolver y mejorar la experiencia del usuario.

**Tabla 34.** Mejoramiento de la atención al ciudadano del GAD de Montúfar a través de medios electrónicos

15. ¿Cree usted que el GAD de Montúfar podría mejorar su atención al ciudadano a través de medios electrónicos?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	0,3	0,3	0,3
En desacuerdo	18	4,9	4,9	5,2
Válido Indiferente	46	12,6	12,6	17,8
De acuerdo	203	55,5	55,5	73,2
Totalmente de acuerdo	98	26,8	26,8	100,0
Total	366	100,0	100,0	



**Figura 18.** Mejoramiento de la atención al ciudadano del GAD de Montúfar a través de medios electrónicos

Los resultados de la encuesta reflejan que un 55,5% de los encuestados piensa que el GAD de Montúfar podría mejorar la atención al ciudadano con las herramientas disponibles en los medios electrónicos; además, el 26,8% está total o muy de acuerdo,

mientras que el 5,2% se encuentra completamente en desacuerdo. Esta situación es consistente con una fuerte apreciación de la continua mejora de la atención al ciudadano a partir de la posibilidad que ofrece la utilización de medios electrónicos.

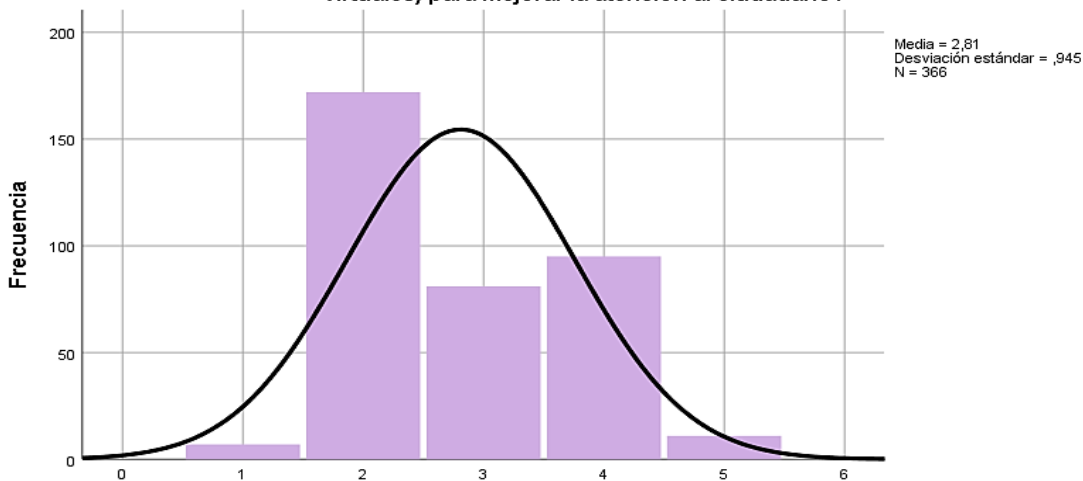
La percepción positiva de la combinación de quienes están de acuerdo y quienes están muy de acuerdo, en un 82,3%, es indicativa de una fuerte creencia de que los medios electrónicos ayudan en la mejora de la atención al ciudadano; esta creencia de las personas es indicativa del reconocimiento de una atención regular por parte de los funcionarios del GAD de Montúfar, resultado que se puede observar con un porcentaje de 34,7% en la pregunta 14. Considerando los medios electrónicos como una alternativa para mejorar la calidad de atención.

De igual forma, La percepción de indiferencia equivale a un porcentaje relativamente bajo (12,6%), lo cual podría ser un indicador de que algunos ciudadanos no han tenido suficiente experiencia con los servicios digitales para poder gestionar una opinión de su utilización. Y finalmente, la baja representación de quienes muestran desacuerdo da a entender que las inquietudes sobre la utilización de medios electrónicos son limitadas.

**Tabla 35.** Cambios en los horarios y modalidades de atención (presenciales y virtuales)

<b>16. ¿Considera que deben realizarse cambios en los horarios y modalidades de atención (presenciales y virtuales) para mejorar la atención al ciudadano?</b>				
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
	Totalmente en desacuerdo	7	1,9	1,9
	En desacuerdo	172	47,0	48,9
Válido	Indiferente	81	22,1	71,0
	De acuerdo	95	26,0	97,0
	Totalmente de acuerdo	11	3,0	100,0
	Total	366	100,0	100,0

16. ¿Considera que deben realizarse cambios en los horarios y modalidades de atención (presenciales y virtuales) para mejorar la atención al ciudadano?



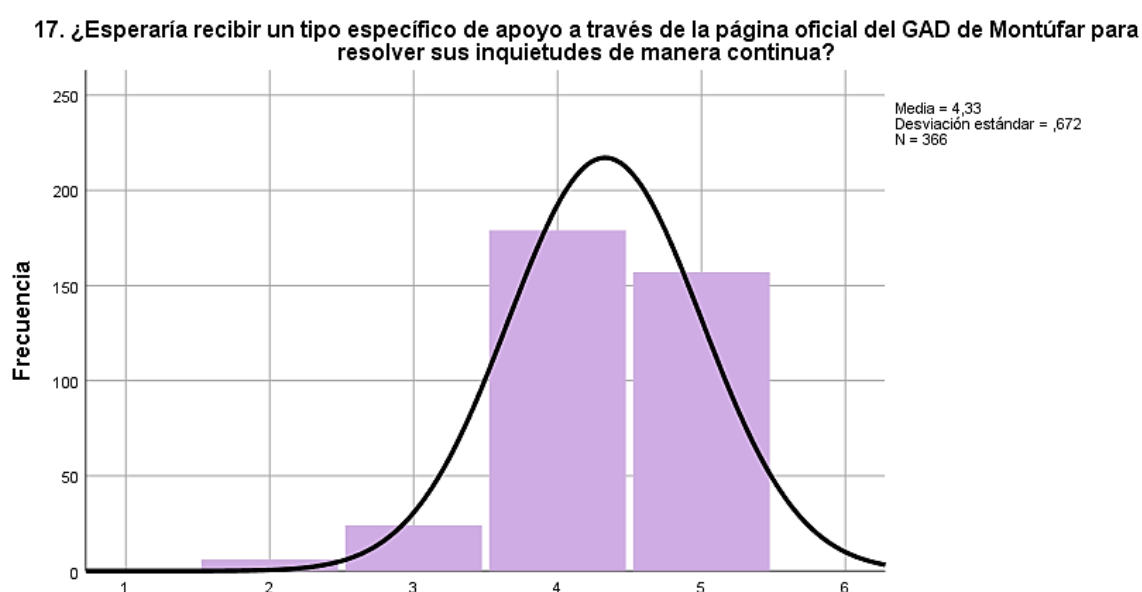
**Figura 19.** Cambios en los horarios y modalidades de atención (presenciales y virtuales)

Los resultados de la encuesta indican que un 47,0% de los encuestados considera que no es necesario realizar cambios en los horarios y modalidades de la atención (presencial y virtual) para mejorar la atención al ciudadano. En cambio, el 29,0 % (26,0% de acuerdo y 3,0% totalmente de acuerdo) sí considera que deben realizarse cambios; el 22,1% se considera indiferente en este tema, lo que se interpretará como un abanico de opiniones sobre si el sistema de atención se rige por criterios de eficacia.

Se considera, de este modo, que la mayoría de los encuestados no considera que sean necesarios cambios en los horarios y las modalidades actuales, lo que indica satisfacción con el sistema existente o la falta de experiencia con problemas de acceso a servicios. Si bien un porcentaje menor está a favor de realizar cambios, ello es indicativo de una parte importante de la población encuestada que consideraría que podría mejorarse la atención a partir de la adecuación de horarios o modalidades de atención, especialmente en un momento en que las necesidades y expectativas de los ciudadanos están en proceso de transformación. Un porcentaje significativo muestra indiferencia ante este punto, lo que podría interpretarse como desconocimiento de las opciones descritas o, también, como una percepción de no importancia que priorizaría el tratamiento de contenidos en relación con la atención al ciudadano.

**Tabla 36.** Apoyo específico a través de la página del GAD de Montúfar para resolver las inquietudes de las personas

17. ¿Esperaría recibir un tipo específico de apoyo a través de la página oficial del GAD de Montúfar para resolver sus inquietudes de manera continua?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	En desacuerdo	6	1,6	1,6	1,6
	Indiferente	24	6,6	6,6	8,2
Válido	De acuerdo	179	48,9	48,9	57,1
	Totalmente de acuerdo	157	42,9	42,9	100,0
	Total	366	100,0	100,0	



**Figura 20.** Apoyo específico a través de la página del GAD de Montúfar para resolver las inquietudes de las personas

Los resultados de la encuesta indican que un 48,9%, de los encuestados expresa que espera un determinado tipo de asistencia a partir de la página oficial del GAD de Montúfar para la resolución de sus inquietudes en forma permanente, seguido por un 42,9% totalmente de acuerdo, con lo que se concluye que existe una expectativa claramente positiva de la ciudadanía hacia la existencia de recursos y asistencia en línea. Un 1,6% está en desacuerdo y el 6,6% es indiferente.

La suma del porcentaje de acuerdo y el de totalmente de acuerdo (91,8%) muestran una alta expectativa de la ciudadanía por disponer de un sistema eficaz de solución de sus inquietudes a partir de medios de tipo electrónico. Esto, a su vez, indica que la población da mucha importancia al acceso digital como un medio eficaz para la

atención del ciudadano. Del mismo modo, el porcentaje relativamente bajo de indiferencia representa una falta de interacción anterior con el medio digital o la valoración de que no es necesaria la existencia de un medio de resolución de inquietudes en forma continua. En definitiva, la baja representatividad de la opinión del en desacuerdo transmite la idea de que es bastante representativo el hecho de que sí se considera importante y necesario el uso de un soporte digital como el que se presenta para la resolución de inquietudes.

#### **4.1.2. Análisis y Validación de Hipótesis**

En base a los resultados obtenidos a través de la encuesta aplicada a los ciudadanos del cantón Montúfar, se busca determinar si existe evidencia suficiente para validar o rechazar la hipótesis central de esta investigación: "El gobierno electrónico en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar incide en la prestación de servicios públicos". Para llevar a cabo este análisis, se utilizó la herramienta estadística SPSS que permitió realizar tablas cruzadas para analizar la relación entre dos pares de preguntas clave, con el objetivo de identificar patrones y asociaciones significativas que permitan comprender mejor la posible incidencia del gobierno electrónico en la percepción y satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos.

Para determinar las relaciones observadas en las tablas cruzadas, se aplicó la prueba  $p$  ( $p$ -value) asociado a la prueba de Chi-cuadrado que representa la probabilidad de obtener los resultados en relación de si o no existe una relación real entre las variables. De acuerdo con Elkins et al. (2022), "si  $p \geq 0,05$ , se conserva la hipótesis nula; si  $p < 0,05$ , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa" (parr.5). Esto indica que es poco probable que los resultados observados se deban al azar, lo que proporciona evidencia suficiente para rechazar o aceptar la hipótesis nula o alternativa, que sugiere que existe una relación real entre las variables estudiadas.

**Tabla 37.** Tabla cruzada1 (Pregunta 10 y Pregunta 1)

<b>Tabla cruzada: Pregunta 10 y Pregunta 1</b>							
1. ¿Cómo percibe usted el accionar del GAD de Montúfar en cuanto a la prestación de servicios públicos?							
		<b>Malo</b>	<b>Regular</b>	<b>Bueno</b>	<b>Muy bueno</b>	<b>Excelente</b>	<b>Total</b>
	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0	0	1	0	0	1
		0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
10. ¿Considera usted que el uso de medios electrónicos mejora la prestación de servicios públicos y la transparencia en el GAD municipal de Montúfar?	<b>En desacuerdo</b>	2	6	10	1	0	19
		10,5%	31,6%	52,6%	5,3%	0,0%	100,0%
	<b>Indiferente</b>	0	17	18	1	0	36
		0,0%	47,2%	50,0%	2,8%	0,0%	100,0%
	<b>De acuerdo</b>	7	97	124	5	1	234
		3,0%	41,5%	53,0%	2,1%	0,4%	100,0%
	<b>Totalmente de acuerdo</b>	3	32	34	4	3	76
		3,9%	42,1%	44,7%	5,3%	3,9%	100,0%
	<b>Total</b>	12	152	187	11	4	366
		3,3%	41,5%	51,1%	3,0%	1,1%	100,0%

**Tabla 38.** Pruebas de chi-cuadrado (Tabla cruzada 1)

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	<b>Valor</b>	<b>df</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
Chi-cuadrado de Pearson	16,288	16	<b>0,433</b>
Razón de verosimilitud	15,130	16	0,515
Asociación lineal por lineal	,360	1	0,548
N de casos válidos	366		

**Tabla 39.** Tabla cruzada 2 (Pregunta 6 y Pregunta 12)

<b>Tabla cruzada 2: Pregunta 6 y Pregunta 12</b>						
12. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la capacidad de respuesta del GAD de Montúfar en cuanto a la resolución de problemas o demandas de servicios públicos, ya sea presencial o virtual?						
	<b>Totalmente</b>			<b>Totalmente</b>		<b>Total</b>
	<b>insatisfecho</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Algo satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>satisfecho</b>	
6. ¿Usted ha ingresado al <b>Si</b> portal institucional del GAD de Montúfar <b>No</b> (gadmontufar.gob.ec)?	1	9	53	18	2	83
	1,2%	10,8%	63,9%	21,7%	2,4%	100,0%
	2	39	163	75	4	283
	0,7%	13,8%	57,6%	26,5%	1,4%	100,0%
Total	3	48	216	93	6	366
	0,8%	13,1%	59,0%	25,4%	1,6%	100,0%

**Tabla 40.** Pruebas de chi-cuadrado (Tabla cruzada 2)

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	<b>Valor</b>	<b>df</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	2,017 <sup>a</sup>	4	0,733
<b>Razón de verosimilitud</b>	1,999	4	0,736
<b>Asociación lineal por lineal</b>	,011	1	0,918
<b>N de casos válidos</b>	366		

### **a) Tabla cruzada 1: Pregunta 10 y Pregunta 1**

La prueba de Chi-Cuadrado busca determinar si existe una relación significativa entre la percepción general de los servicios públicos (Pregunta 1) y la creencia de que los medios electrónicos mejoran esos servicios (Pregunta 10). El valor p de 0.433 indica que no hay una relación estadísticamente significativa entre estas dos variables. Esto significa que la percepción que tiene la gente sobre la calidad general de los servicios públicos no está relacionada con si creen o no que el uso de medios electrónicos mejora esos servicios.

### **b) Tabla cruzada 2: Pregunta 6 y Pregunta 12**

La siguiente prueba de Chi-Cuadrado busca complementar a la primera, determinando si existe una relación significativa entre el uso del portal institucional (Pregunta 6) y la creencia de que los medios electrónicos mejoran esos servicios (Pregunta 12). El valor p de 0.733 indica que no hay una relación estadísticamente significativa entre estas dos variables. Esto significa que, según esta tabla cruzada, el hecho de que alguien haya ingresado o no al portal institucional no está relacionado con su nivel de satisfacción con la capacidad de respuesta del GADM.

Como se ha podido observar en el análisis de ambas tablas, los valores p obtenidos (0.433 y 0.733) son superiores a 0.05. Por lo tanto, no se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ). En base a este análisis, no existe evidencia estadística suficiente para afirmar que el gobierno electrónico incide en la prestación de servicios públicos en el GAD de Montúfar, según la relación entre las variables que se midieron en estas dos tablas cruzadas.

### 4.1. 3. RESULTADOS DE ENTREVISTAS

**Tabla 41.** Entrevista al alcalde del Gad municipal de Montúfar

<b>Entrevista funcionario 1</b>		
<b>Nombre:</b> Lucero Raúl		
<b>Cargo:</b> alcalde del Gad municipal de Montúfar		
<b>Entidad:</b> Gad Municipal de Montúfar		
<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Análisis</b>
1. ¿Cuáles son los servicios públicos físicos y en línea que el GADM de Montúfar ofrece a la ciudadanía?	Servicios públicos en sí sería agua potable alcantarillado pago del impuesto que más eso es más básicamente lo que podrían hacer en línea y en físico en físico el tema de alcabalas, la plusvalía, aprobación de planos.	En la respuesta se reconocen ciertos servicios clave que se entregan en forma presencial y/o en línea, aunque la respuesta es bastante general y no ofrece una lista exhaustiva de servicios, ya que hubiera posibilitado profundizar en el número total de servicios que se dan mediante la modalidad en línea y el número que se ofrecen de forma presencial.
2. ¿Qué acciones ha implementado el GADM de Montúfar en base a los lineamientos establecido en el Plan Nacional de Gobierno Electrónico del Ecuador (2018-2021)?	Se creó un sistema SIMRA, que es un sistema donde usted ingresa los documentos, tiene la posibilidad de saber dónde están, en qué estado van y todo lo demás a través del sistema que, si bien es cierto, todavía no está entregado definitivamente porque tiene sus fallas, este sí da resultados porque un poco agiliza los procesos. Además, todos los funcionarios, directores, jefes tienen su firma electrónica para el tema de documentos.	La puesta en práctica del sistema SIMRA es un paso hacia adelante en el camino del gobierno electrónico, ya que permite el seguimiento de los documentos y permite acelerar los procedimientos. En cambio, la aceptación de que aún no se ha "entregado definitivamente" y tiene "fallas" manifiesta que queda recorrido por avanzar. Del mismo modo, la adopción de las firmas electrónicas por parte de los funcionarios clave constituye, de la misma forma, otro paso hacia la digitalización de la gestión documental, aunque sea simplemente implementada por los jefes de área.
3. ¿Los servicios públicos en línea proporcionados por la plataforma electrónica del GADM de Montúfar son rápidos y sencillos?, ¿facilita al ciudadano obtener lo que requiere?	Las personas de 50 en adelante, tiene un tanto de dificultad en este tema y es por eso por lo que más la gente lo hace, hablemos del pago de impuestos nomás, la gente lo hace de forma personal, en ventanilla, y para evitarse cualquier tipo de contratiempos, o de pronto no se sienten muy seguros con el tema, como decimos vulgarmente, son peleados con la tecnología.	La presente respuesta evidencia una brecha digital entre los diferentes grupos de edad de las personas en el cantón considerado la preferencia de personas mayores de 50 años por los trámites presenciales supone que la plataforma digital no resulta suficientemente intuitiva ni accesible para las personas que pertenecen a la mencionada franja de edad.
4. ¿Qué medidas específicas ha tomado el GAD de Montúfar para proteger los datos	Se adquiere un sistema de seguridad digital pero el tema lo manejan en TICS	Si bien la adquisición de "Sistema de Seguridad" es un paso importante, es necesario saber cuáles son las características y las funcionalidades de este sistema,

personales en su plataforma electrónica?

así como los protocolos de seguridad por los que se vela para proteger los datos personales de la ciudadanía. Además, la referencia al departamento de TICs supone que la responsabilidad recae simplemente a una determinada área.

5. ¿El GADM de Montúfar tiene acuerdos con otras instituciones públicas o privadas para facilitar el acceso a trámites en línea de estas entidades?

Sí, sí, eso lo hacen a través de la red Facilito, a través de la cooperativa en línea, sí lo hacen, se está manejando ese tema.

La respuesta confirma la existencia de acuerdos con otras instituciones para mejorar las operaciones de los trámites en línea. La referencia a la "red Facilito" y "la cooperativa en línea" como ejemplos concretos.

6. ¿Qué estrategias ha implementado el GADM de Montúfar para mejorar el acceso a servicios en línea entre los diferentes sectores poblacionales del cantón?

La plataforma está donde todos pueden acceder y si no acceden por a o b circunstancia pues nosotros no podemos decirle a la gente tiene que acceder eso es facultativo no es una obligación que puedan acceder sino más bien por eso lo que la gente le digo no pueden acceder a veces a veces el sistema se cae y si es un poco complicado.

No se proporciona estrategias concretas para mejorar el acceso a los servicios en línea. El argumento de que "no podemos decirle a la gente que tiene que acceder" es un indicativo de una carencia de impulso en la promoción del gobierno electrónico. La declaración de que "algunas veces el sistema se cae" denota periódicas fallas técnicas en el sistema que impiden el acceso a los servicios en línea.

6.1. ¿El GAD de Montúfar ha creado algún plan de gobierno electrónico que se ajuste a las necesidades de la población del cantón?

actualizaciones del gobierno electrónico sí, pero crear un nuevo no, porque este ya se lo viene manejando desde años atrás.

Si el plan original no responde a las características y necesidades actuales de la población se tiene que llegar a la conclusión de si las actualizaciones que se han llevado a cabo son suficientes para hacer frente a los retos y la posibilidad concreta del cantón en torno al gobierno electrónico.

7. ¿Cuáles son los marcos normativos y regulaciones que ha adoptado el GADM de Montúfar para respaldar y regular la implementación del gobierno electrónico?

Ordenanzas, es la única que se tiene. No me acuerdo ahorita el nombre

La respuesta indica que las ordenanzas son el principal marco normativo para el gobierno electrónico en el GADM de Montúfar, pero falta más familiaridad con la normativa vigente.

8. ¿Los servicios en línea del GADM de Montúfar disponen de un buzón de quejas o un portal de ayuda al ciudadano y cuánto tiempo tarda la institución en resolver estas inquietudes de los ciudadanos?

crear un buzón de quejas sería una puerta para que opositores puedan hablar y denigrar más de lo que han hecho, denigrar a mi familia, denigrar a mis familiares, hablar mal de los funcionarios. así me dieran la posibilidad de crear, no la crearía, que tienen que venir acá para ver quiénes son los que depositan. El tiempo depende del proceso, depende del trámite que se haga. Entonces, todo eso implica en que no son cosas tan

Esta respuesta hace explícita una grave deficiencia en la atención al ciudadano que pone en cuestión uno de los principios fundamentales de la administración pública como es la transparencia.

sencillas, y no es que sea un trámite que entra en el día, son muchos trámites y poco el personal.

9. ¿Cuáles han sido las estrategias adoptadas por el GADM de Montúfar para fomentar la participación de la ciudadanía en los medios de información, páginas digitales, redes sociales, entre otros?

Aquí tenemos dos instancias de participación ciudadana, como es la Asamblea Cantonal y la Junta de Concertación Montúfareña. Con la que se ha podido trabajar más es con la Junta de Concertación Montufareña. Además, hacemos asambleas locales con la ciudadanía, reuniones que se tienen, a veces mesas técnicas, todo eso se lo hace para el tema de la formación o creación del presupuesto participativo, donde todos los ciudadanos tienen la obligación de asistir a las reuniones para priorizar una obra que sea importante y que se genere. Hacemos la rendición de cuentas también, que es un tema de participación ciudadana, donde la gente conoce las obras que se han ejecutado y el trabajo que se viene haciendo como administración.

La respuesta se refiere a diversas iniciativas de impulso a la ciudadanía, como la Asamblea Cantonal, la Junta de Concertación Montufareña, las asambleas locales y la rendición de las cuentas. Pero no se hacen alusión a estrategias concretas de impulso a la ciudadanía mediante medios digitales, páginas web o redes sociales.

10. ¿Cuáles son los mecanismos establecidos por GADM de Montúfar para la simplificación de trámites a través de servicios electrónicos; considera que estos mecanismos contribuyen en la mejora de la gestión del GAD?

Nosotros solo tenemos el sistema origami, que es el que se maneja, y de pronto los acuerdos y convenios que se tienen con las instituciones públicas, ya sea las cooperativas, Western Unión también, y así entre otras

El sistema «origami» y los convenios con las entidades públicas constituyen los ejes donde se centra la simplificación de los trámites; no obstante, no se ofrecerá información sobre cómo los mecanismos señalados permiten simplificar los trámites o cómo contribuyen a mejorar la gestión de GAD.

11. ¿Cuál es el procedimiento establecido para la capacitación de los funcionarios del GADM en relación con el gobierno electrónico?

No hay un procedimiento de capacitación sin embargo eso me lleva a mí a implementar esta capacitación a los funcionarios

La ausencia de una capacitación formal de los funcionarios en el ámbito del gobierno electrónico representa una de las carencias más importantes. La capacitación ha de ser continua y debe responder a las necesidades específicas de cada área del GADM.

---

**Fuente:** (Lucero,2025)

**Tabla 42.** Entrevista a la concejal de planificación estratégica y ordenamiento territorial del GAD de Montúfar

<b>Entrevista funcionario 2</b>		
<b>Nombre:</b> Paucar Carmen		
<b>Cargo:</b> concejal: planificación estratégica y ordenamiento territorial		
<b>Entidad:</b> Gad Municipal de Montúfar		
<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Análisis</b>
1. ¿Cuáles son los servicios públicos físicos y en línea que el GADM de Montúfar ofrece a la ciudadanía?	El GAD Montúfar brinda una serie de servicios, tanto físicos como digitales. Los servicios físicos incluyen atención a sectores vulnerables, defensa de derechos a través de la Junta Cantonal de Derechos y el Registro Civil. También se ofrece formación a través de la Escuela de Artes, que incluye a niños, jóvenes y adultos mayores. es el cobro de impuestos, el pago de servicios básicos contratación pública el asunto de transparencia, que está normado acceso a la red Facilito.	La respuesta da una idea de los servicios que ofrece el GAD, intercalando aquellos físicos con aquellos digitales. Es acertada la inclusión de la red Facilito. Pero, no hay una distinción clara de qué servicios se ofrecen en cada modalidad (física, en línea).
2. ¿Qué acciones ha implementado el GADM de Montúfar en base a los lineamientos establecido en el Plan Nacional de Gobierno Electrónico del Ecuador (2018-2021)?	la presentación de documentos. Tenemos, entre los que más tenemos nosotros acceso, o la ciudadanía tiene acceso. en avalúos y catástrofes nosotros todavía estamos con a aplicación AME. Nos falta hacer ese uso correcto de los servicios electrónicos, es decir, por ejemplo, no todos los mismos profesionales o la gente que trabaja aquí no estamos haciendo uso de la firma electrónica. la aplicación Origami, pero nunca lo hemos podido utilizar. Los datos públicos en el sistema de registros públicos, no hay	Se estima una implementación parcial del Plan. Se acepta no solo la falta de uso de firma electrónica, sino también la inoperatividad del programa Origami, lo cual pone de manifiesto deficiencias. La referencia al aplicativo AME para las valoraciones y catástrofes descentralizadas indica progresos, pero no queda claro el grado de implementación; la ausencia de datos públicos en el aplicativo para mantenimientos es una falta importante en términos de transparencia.
3. ¿Los servicios públicos en línea proporcionados por la plataforma electrónica del GADM de Montúfar son rápidos y sencillos?, ¿facilita al ciudadano obtener lo que requiere?	hemos notado que hasta existen falencias de malos cobros, entonces ahí está el problema, debe haber una persona que esté específicamente chequeando, revisando, o sea, que salga la información. La información es pública, pero no podemos permitir que esa información pública arrojar con errores. Entonces, <b>nos</b> hace falta muchos más servicios que sean rápidos y sumamente sencillos	Se manifiesta la existencia de problemas de precisión de la información on-line (errores en los cobros), lo cual conlleva un impacto en la confianza de los ciudadanos. Y expone que es necesario llevar a cabo una supervisión y una revisión de la información que es publicada. Además, de una futura resolución de errores de la información de los cobros, qué hay margen de mejora. Yaqué, los servicios no son ni rápidos ni sencillos y que hay margen de mejora.

<p>4. ¿Qué medidas específicas ha tomado el GAD de Montúfar para proteger los datos personales en su plataforma electrónica?</p>	<p>Siempre se les ha recomendado incluso al señor alcalde, que todo el mundo tenga sus respaldos. Primero, en físico. Segundo los respaldos en digital. Hemos tenido dificultades que se sustraen, lo esconden, la parte de los documentos físicos. Por otra parte, las aplicaciones deben tener sus respaldos y también subir toda información en la nube.</p>	<p>La implementación de LAS medidas va a distinguir entre respaldos físicos y digitales, que resulta básico. La expresión "dificultades" de la pérdida de la documentación en papel importuna con una situación que se puede explicar como una vulnerabilidad. La recomendación a subir la información a la nube connota que ya se posee un cierto nivel de conciencia respecto la protección de la información, pero no se especifican las medidas de seguridad para la herramienta electrónica.</p>
<p>5. ¿El GADM de Montúfar tiene acuerdos con otras instituciones públicas o privadas para facilitar el acceso a trámites en línea de estas entidades?</p>	<p>Con la red Facilito, es un mecanismo, o sea, la información de aquí se va a donde requiera, como es veraz, o debe ser veraz, es lo correcto, entonces eso se va a donde requieran hacer sus pagos, o requieran la información. las instituciones que han apoyado esto, por ejemplo, siempre ha sido AME, también el CONGOPE, son instituciones, y la academia, ellos siempre están prestos a ayudar.</p>	<p>Se verifica un acuerdo con la red Facilito como mecanismo para facilitar trámites. Subraya la esencialidad de la veracidad de la información dada. Además, se incluye las Instituciones AME y CONGOPE, lo cual demuestra cooperación externa.</p>
<p>6. ¿Qué estrategias ha implementado el GADM de Montúfar para mejorar el acceso a servicios en línea entre los diferentes sectores poblacionales del cantón?</p>	<p>Ahí en cambio estamos quedados, porque la primera estrategia implementada debe ser en que todo el cantón tenga internet y volver a tener los Infocentros. a pesar de que algunas parroquias ya no tienen.</p>	<p>Se reconocer la falta de estrategias implementadas. Demás, del, reconocimiento de la necesidad de mejorar la conectividad a Internet e instaurar nuevamente los Infocentros como estrategias clave para mejorar el acceso. Asimismo, se supone poner en una atención especial la planificación y la ejecución de estrategias inclusivas.</p>
<p>7. ¿Cuáles son los marcos normativos y regulaciones que ha adoptado el GADM de Montúfar para respaldar y regular la implementación del gobierno electrónico?</p>	<p>Primero, lo que esta estipulada en el Plan Nacional del Gobierno, pero hay muchísimos lineamientos que faltan cumplir.</p>	<p>La respuesta hace referencia, sin duda alguna, al Plan Nacional de Gobierno, pero reconoce el incumplimiento de muchos de sus lineamientos. Esto implica una cierta dependencia respecto al marco normativo del país y una cierta falta de desarrollo de tipos específicos en el marco local.</p>
<p>8. ¿Los servicios en línea del GADM de Montúfar disponen de un buzón de quejas o un portal de ayuda al ciudadano y cuánto tiempo tarda la institución en resolver estas inquietudes de los ciudadanos?</p>	<p>Nosotros estamos insistiendo que se hagan los buzones de quejas, Y lo pusimos, pero no lo han puesto. Vamos a ponerle el insisto, ya que, muchas cosas están puestas en el insisto que haya todo eso, tanto físico como digital, usted puede realizar las quejas hasta de manera virtual, no es que solamente debe venir</p>	<p>Se da veracidad a la ausencia de un buzón de quejas o un portal de ayuda pese a la insistencia. Evidencia resistencia hacia activar unos mecanismos de retroalimentación al ciudadano y se sostiene restricciones de forma que se solicita una información cerrada, lo cual limita la transparencia.</p>

con unos oficios, aquí dices mientras no hay oficios, incluso esta normativa, este plan nos cobija a lo que nosotros, a nosotros nos están prohibiendo hasta que solicitemos información.

9. ¿Cuáles han sido las estrategias adoptadas por el GADM de Montúfar para fomentar la participación de la ciudadanía en los medios de información, páginas digitales, redes sociales, entre otros?

tenemos comisión de participación ciudadana. Los mecanismos que siempre es que se convoque, se publique más que todo en el muro, en la Gaceta Municipal, las reuniones que hay a veces con los presidentes, reuniones con diferentes áreas. Se haga una especie de convocatoria, hemos venido insistiendo. Pero una de esas también, para mí es clave, el asunto del buzón de quejas.

Las estrategias están centradas, en su mayoría, en convocatorias de tipo tradicional (muro, Gaceta Municipal) y en reuniones presenciales. No se recogen tampoco estrategias para incentivar la participación a través de medios digitales o por medio de redes sociales. Se reitera la importancia del buzón de quejas como herramienta de participación social.

10. ¿Cuáles son los mecanismos establecidos por GADM de Montúfar para la simplificación de trámites a través de servicios electrónicos; considera que estos mecanismos contribuyen en la mejora de la gestión del GAD?

el mecanismo que se ha estado utilizando, pues, lógicamente, los servicios más impuestos, servicios de agua, el cobro de agua, cobro de alcabalas y todos los servicios, especialmente cuando hacen también las escrituras. Sí benefician, o sea, sí simplifica el tiempo, la idea es esa, pero sí tendríamos que también mejorarlas, porque ahorita estamos como con un sistema caduco y eso es un poquito preocupante porque podemos aligerar, o sea, yo siempre digo hay que vivir actualizados en todo sentido.

Se reconoce que existen mecanismos (servicios de impuestos, agua, alcabalas) que simplifican el tiempo; sin embargo, reconoce que este sistema ha quedado "caduco" y se encuentra desmejorado. Se menciona que la simplificación de trámites se encuentra desmejorada y que la falta de actualización tecnológica se convierte en una preocupación.

11. ¿Cuál es el procedimiento establecido para la capacitación de los funcionarios del GADM en relación con el gobierno electrónico?

talento humano ellos los convoca de acuerdo con las necesidades. En este caso nosotros como todo el pleno del consejo solicitamos que sean todos, absolutamente todos los funcionarios, incluyendo desde el servicio, sean capacitados en atención al cliente, en el asunto de compras públicas, porque el mayor retroceso a este estancamiento se ha dado en el asunto de compras públicas

Se manifiesta que la formación es llevada a cabo a partir de recursos de Talento Humano "de acuerdo con las necesidades", lo que parece tratarse de una planificación más bien reactiva que proactiva y, el plenario del consejo Es por ello, que se ha solicitado formación generalizada, incluyendo temas de atención al cliente y compras públicas por muchas áreas críticas que reclaman esa atención, el "atraso" en compras públicas tiene el sentido de la necesidad de una formación específica en esta materia.

---

**Fuente:** (Paucar,2025)

**Tabla 43.** Entrevista al director de planificación y ordenamiento territorial GAD de Montúfar

<b>Entrevista funcionario 3</b>		
<b>Nombre:</b> Chávez Néstor		
<b>Cargo:</b> director de planificación y ordenamiento territorial		
<b>Entidad:</b> GAD Municipal de Montúfar		
<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Análisis</b>
1. ¿Cuáles son los servicios públicos físicos y en línea que el GADM de Montúfar ofrece a la ciudadanía?	La dotación de agua potable, dotación de alcantarillado servicios públicos también lo que corresponde a permisos de uso de suelo como es aprobación de construcciones aprobación de cerramientos, entre otros independientemente, adicionalmente está el servicio del catastro el cual es parte de lo que corresponde a adjudicaciones compraventas y todo lo demás de predios urbanos y rurales adicionalmente pues el municipio da servicios en lo que corresponde a vialidad urbana y mediante convenios a vialidad rural así mismo el control, el mantenimiento y la administración de plazas y mercados como es el agroganadero, mercado amazonas, mercado central, etc. en la competencia de tránsito y transporte terrestre es dueño de la competencia, sin embargo los servicios de atención ciudadana están entregados mediante convenio a la empresa pública de movilidad aquí funciona un administrador el cual está en la terminal aparte de eso el tema de la terminal se da un servicio de como espacio público en la terminal como tal en donde también funciona el centro de movilidad como un espacio de comercialización y servicios anexos a la actividad del transporte.	Se enumera principalmente servicios físicos. Se menciona la externalización de servicios de tránsito. No explicita servicios en línea, lo cual sugiere una carencia en la digitalización de trámites en su área.
2. ¿Qué acciones ha implementado el GADM de Montúfar en base a los lineamientos establecido en el Plan Nacional de Gobierno Electrónico del Ecuador (2018-2021)?	Esta pregunta debería hacerle al compañero de sistemas, sin embargo, decirles que nosotros tenemos una página web en la cual por ley por ley de transparencia nosotros publicamos la información ahí toda la información es pública para que los ciudadanos puedan conocer de primera mano qué acciones cómo se están ejecutando las acciones y principalmente el tema de los presupuestos	Se elude la pregunta, desviando la responsabilidad hacia otra unidad. Pero se menciona la web y la Ley de Transparencia, por lo tanto, se cumple con lo mínimo, pero no es señalar actuaciones concretas direccionadas en el Plan Nacional de Gobierno Electrónico.

<p>3. ¿Los servicios públicos en línea proporcionados por la plataforma electrónica del GADM de Montúfar son rápidos y sencillos?, ¿facilita al ciudadano obtener lo que requiere?</p>	<p>Así como servicios en línea no tenemos sino más que pagos en la red facilito no tenemos otro tipo de servicios en línea.</p>	<p>Se reconoce la limitada oferta de servicios en línea, restringiéndose a pagos a través de la Red Facilito. Implica una falta de digitalización de trámites y servicios en su área.</p>
<p>4. ¿Qué medidas específicas ha tomado el GAD de Montúfar para proteger los datos personales en su plataforma electrónica?</p>	<p>los servicios en línea pues no tenemos lo que se cuenta es con un servicio en línea de pago de impuestos y de básicamente de impuestos en la red facilito (entonces básicamente existe una ley de transparencia existe una ley de protección de datos en la cual el municipio tiene la obligación de proteger, pero no podríamos hablar de que pueda haber alguna infiltración o algún hackeo porque el servicio en línea como tal no está funcionando.</p>	<p>Se reconoce que no hay servicios en línea más allá del propio pago de impuestos. Se hace una referencia a la Ley de Transparencia y a la Ley de Protección de Datos, pero no llega a concretar medidas concretas de protección y justifica claramente lo que indica apoyándose en la idea de que no hay servicios en línea que proteger.</p>
<p>5. ¿El GADM de Montúfar tiene acuerdos con otras instituciones públicas o privadas para facilitar el acceso a trámites en línea de estas entidades?</p>	<p>Sí, en el tema de pagos está trabajando con la red facilito</p>	<p>Se confirma el acuerdo con la Red Facilito para pagos. No se menciona otros acuerdos, lo cual sugiere una limitada colaboración con otras instituciones para facilitar trámites en línea.</p>
<p>6. ¿Qué estrategias ha implementado el GADM de Montúfar para mejorar el acceso a servicios en línea entre los diferentes sectores poblacionales del cantón?</p>	<p>el pago de los impuestos en línea se han generado campañas publicitarias para el efecto.</p>	<p>La única estrategia mencionada son campañas publicitarias para el pago de impuestos en línea. No se mencionan otras estrategias para ampliar el acceso a servicios en línea a diferentes sectores de la población.</p>
<p>7. ¿Cuáles son los marcos normativos y regulaciones que ha adoptado el GADM de Montúfar para respaldar y regular la implementación del gobierno electrónico?</p>	<p>Insisto, esta pregunta deberían hacerla al área del administrativo y al área de sistemas no podría darle una respuesta.</p>	<p>Elude la pregunta, derivando la responsabilidad a otros departamentos. Revela desconocimiento o falta de involucramiento en los aspectos normativos del gobierno electrónico.</p>
<p>8. ¿Los servicios en línea del GADM de Montúfar disponen de un buzón de quejas o un portal de ayuda al ciudadano y cuánto tiempo tarda la institución en resolver estas inquietudes de los ciudadanos?</p>	<p>Nosotros estamos enmarcados conforme a la ley tenemos la obligación de atenderles en el marco de los 15 días sin embargo la disposición del señor alcalde ha sido que reduzcamos los tiempos a tres días hábiles (en todo caso la idea es enmarcarnos en lo que determina la ley. Obviamente hay procesos que son un poco más complejos que necesitan (mucho más tiempo. se han implementado estrategias, ha implementado como el gabinete para fomentar la participación</p>	<p>No se hace mención al hecho de que exista un buzón de quejas o un portal de ayuda on-line. Habla de los plazos legales de respuesta a la ciudadanía, pero nada sobre mecanismos específicos en el entorno digital.</p>

ciudadana en medios de información ya sea páginas digitales redes sociales u otras herramientas.

9. ¿Cuáles han sido las estrategias adoptadas por el GADM de Montúfar para fomentar la participación de la ciudadanía en los medios de información, páginas digitales, redes sociales, entre otros?

Un técnico específico para participación ciudadana y una ordenanza de participación ciudadana que son siete estrategias las cuales ha implementado la municipalidad conforme la norma de participación ciudadana. Adicionalmente pues existe una página web de la municipalidad en donde se está colgando la información en el Facebook también para que sea un poco más cercano en la presencia de la institución con la ciudadanía y el espacio de atención directa con la ciudadanía.

Cita un técnico y una ordenanza de participación ciudadana, así como la página web y Facebook. Sin embargo, no expresa las estrategias concretas que se llevan a cabo en el entorno digital. La de las redes sociales tiene un carácter más bien informativo, no interactivo.

10. ¿Cuáles son los mecanismos establecidos por GADM de Montúfar para la simplificación de trámites a través de servicios electrónicos; considera que estos mecanismos contribuyen en la mejora de la gestión del GAD?

No sabría decir el tema de la línea. Habíamos conversado hace ratito de que lo que se ha implementado es básicamente el tema de cobros.

Se reconoce no tener información sobre mecanismos de simplificación de trámites en línea, reafirmando que la única implementación relevante es el cobro de impuesto

11. ¿Cuál es el procedimiento establecido para la capacitación de los funcionarios del GADM en relación con el gobierno electrónico?

Realmente no sabría decirle este tema. Este creo que es una pregunta para la dirección de talento humano

De igual forma, se elude la pregunta, derivando la responsabilidad a la dirección de Talento Humano. se revela desconocimiento sobre los procedimientos de capacitación en gobierno electrónico.

---

**Fuente:** (Chávez,2025).

**Tabla 44.** Entrevista al director Administrativo del GAD de Montúfar

**Entrevista funcionario 4**

**Nombre:** Sandoval Jhon

**Cargo:** Director Administrativo

**Entidad:** GAD municipal de Montúfar

<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Análisis</b>
1. ¿Cuáles son los servicios públicos físicos y en línea que el GADM de Montúfar ofrece a la ciudadanía?	Los servicios de agua potable, el servicio de alcantarillado, tenemos la parte de lo que es la infraestructura, obra física, mantenimiento y dotación de nuevos accesos o carreteras en el ámbito urbano y rural de nuestra competencia, así como también tenemos prestamos el servicio de lo que es la parte de los centros de acopio, en este caso conocidos como mercados locales.	Se enumera principalmente servicios físicos (agua, alcantarillado, infraestructura vial, mercados). No menciona servicios en línea de manera específica
2. ¿Qué acciones ha implementado el GADM de Montúfar en base a los lineamientos establecido en el Plan Nacional de Gobierno Electrónico del Ecuador (2018-2021)?	el plan está ya obsoleto y cómo nosotros sabemos que dentro del desarrollo, dentro de la estructura y dentro de la tecnología, si hablamos de tecnología y sociedad, podemos ver ahí que recaemos en que este plan ya comienza a resultar obsoleto porque existen nuevas estructuras, nuevas herramientas y también en función de las necesidades colectivas que van variando en el tiempo, entonces creo que este plan, para mí parecer, tiene que ser actualizado y tomado desde otra perspectiva, desde el gobierno central son los que ellos tienen que impulsar y fomentar, que sin el apoyo y los lineamientos respectivos vamos a caer.	Se critica la obsolescencia del Plan Nacional de Gobierno Electrónico, argumentando la rápida evolución de la tecnología y las necesidades cambiantes de la sociedad. Afirmando, la demanda una actualización del plan por parte del gobierno central.
3. ¿Los servicios públicos en línea proporcionados por la plataforma electrónica del GADM de Montúfar son rápidos y sencillos?, ¿facilita al ciudadano obtener lo que requiere?	En su mayoría la parte rural no tiene todavía las facilidades y accesos a la tecnología de la información o a través de los servicios de internet, todavía es muy escaso, es muy reducido. Entonces, como que el enfoque para prestar un servicio en línea todavía aquí no tendríamos la oportunidad de cubrir el 100%. Lo que a nosotros sí nos causa molestia. Por eso a la actualidad, tenemos apenas desarrollada lo que es la parte de recaudación.	Se reconoce la brecha digital en las zonas rurales, lo cual limita la efectividad de los servicios en línea. Admitiendo que solo tienen desarrollada la parte de recaudación. Expresando "molestia" por esta limitación.

<p>4. ¿Qué medidas específicas ha tomado el GAD de Montúfar para proteger los datos personales en su plataforma electrónica?</p>	<p>el gobierno central como el gobierno legislativo Legislativo tiene la obligación de regular porque si usted muy bien me habla de una plataforma para proteger datos, estamos hablando de que existe hoy en día ya la ciberdelincuencia, entonces a la par deberíamos desarrollarlo, debería el Estado estaría protegido y tener norma adecuada que nos ayude a controlar y a proteger y también a sancionar en caso de detectarse algunas amenazas.</p>	<p>Se menciona la necesidad de un marco regulador, así como de protección del propio gobierno central ante la ciberdelincuencia; no se identifica ningún tipo de medida adoptada en Montúfar por el GAD, sino que estas medidas se trasladan por medio del GAD al Estado.</p>
<p>5. ¿El GADM de Montúfar tiene acuerdos con otras instituciones públicas o privadas para facilitar el acceso a trámites en línea de estas entidades?</p>	<p>convenio con una entidad que se llama Facilita, la cual nos ayuda a descentralizar y descongestionar lo que son las recaudaciones del servicio de impuestos y agua potable.</p>	<p>Se confirma el acuerdo con la entidad "Facilita" para descentralizar las recaudaciones de impuestos y agua potable.</p>
<p>6. ¿Qué estrategias ha implementado el GADM de Montúfar para mejorar el acceso a servicios en línea entre los diferentes sectores poblacionales del cantón?</p>	<p>En el año 2024 intervenimos y destinamos más o menos un presupuesto de 120 mil dólares para lo que es la renovación, igual con la finalidad de incrementar tanto el espacio físico en la nube como los espacios de banda ancha con la finalidad de asegurar y proteger el acceso de acuerdo con nuestra competencia. también nosotros tenemos convenios o con instituciones para lo que es la contratación del servicio de internet. se hizo tendido de nueva de nueva fibra y también hay respaldo en la nube.</p>	<p>Se habla de la inversión en infraestructura (renovación, espacio en nube, banda ancha) así como la firma de convenios para contratación de internet. Además, de acciones de mejora de acceso, aunque no indica estrategias dirigidas a sectores poblacionales específicos.</p>
<p>7. ¿Cuáles son los marcos normativos y regulaciones que ha adoptado el GADM de Montúfar para respaldar y regular la implementación del gobierno electrónico?</p>	<p>A raíz del plan nacional de desarrollo, hay ciertos procedimientos, ciertos servicios que se ha venido trabajando y estructurando como es los diagramas de flujo de la información con la finalidad de optimizar y ver su posible portabilidad, luego de eso, para su ejecución e implementación a través de los procesos técnicos y tecnológicos.</p>	<p>La referencia dada al Plan Nacional de Desarrollo es la base para los procedimientos, haciendo mención sobre la estructuración de diagramas de flujo de la información para optimizar y así facilitar la "portabilidad" de los servicios</p>

<p>7.1. ¿El GAD de Montúfar ha creado algún plan de gobierno electrónico que se ajuste a las necesidades de la población del cantón?</p>	<p>Como plan, plan, le digo que estamos en desarrollo. ¿Por qué? Nosotros como entidad, como ente de gobierno, tenemos la obligación primeramente de cumplir las estrategias nacionales. Luego de eso tenemos que alinearnos a los planes de gobiernos locales y dentro de eso recaemos lo que es la alineación a los planes nacionales.</p>	<p>Se reconoce que, para el cantón, no existe un plan de gobierno electrónico, ya que se encuentran "en desarrollo", destacando la ausencia deduciendo la necesidad de cumplir con las estrategias nacionales por la naturaleza misma de la adaptación de los planes de gobierno locales en los cuales deben estar ajustados.</p>
<p>8. ¿Los servicios en línea del GADM de Montúfar disponen de un buzón de quejas o un portal de ayuda al ciudadano y cuánto tiempo tarda la institución en resolver estas inquietudes de los ciudadanos?</p>	<p>nosotros dentro de este portal web, nosotros disponemos de un buzón de un casillero electrónico, el cual a nosotros nos permite detectar y recibir quejas de los usuarios. El tiempo, dependiendo de la capacidad o de la competencia, porque muchas veces existen quejas que no son netamente competentes al cliente municipal. Eso sí hay que marcar y delimitar, porque hay quejas que a nosotros sí nos competen.</p>	<p>Se afirma la existencia de un "buzón", o "casillero electrónico" para el ingreso de reclamaciones. El plazo de respuesta depende de la "capacidad" y la "competencia" del GAD, diferenciando las que les toca y las que no.</p>
<p>9. ¿Cuáles han sido las estrategias adoptadas por el GADM de Montúfar para fomentar la participación de la ciudadanía en los medios de información, páginas digitales, redes sociales, entre otros?</p>	<p>Nosotros estamos siempre haciendo, lo utilizamos como un medio de comunicación directa a la comunidad y realmente nos ha dado buenos resultados porque hemos hecho algunos mensajes, algunas relaciones en función de prestaciones de servicio. las redes sociales para nosotros si son un apoyo aquí es decir que hoy en día tenemos creo que más de 15 mil seguidores en nuestra red, que es bastante bueno.</p>	<p>Se destaca como una estrategia la utilización de las redes sociales como "medio de comunicación directa" con la comunidad. Mencionando resultados positivos y un número significativo de seguidores (15 mil), lo cual indica una presencia activa en redes.</p>
<p>10. ¿Cuáles son los mecanismos establecidos por GADM de Montúfar para la simplificación de trámites a través de servicios electrónicos; considera que estos mecanismos contribuyen en la mejora de la gestión del GAD?</p>	<p>la gente aquí hace tremendas filas, pero sin saber o tener conocimiento de que está descentralizado y el pago se lo pueda hacer en cualquiera de los puntos. Existe el problema de que todavía la gente tiene su concepción en su mente que tiene que venir acá a hacer su trámite. Entonces realmente por ahí tenemos que también trabajar.</p>	<p>Se reconoce que hay filas, a pesar de la ya descentralización de los pagos y de que hay red Facilito. Reconocen la necesidad de cambiar la "concepción" de la gente donde le gustaría realizar los trámites.</p>

<p>11. ¿Cuál es el procedimiento establecido para la capacitación de los funcionarios del GADM en relación con el gobierno electrónico?</p>	<p>Nosotros hemos comenzado con un plan, primeramente, de organización del flujo de los trámites, con la finalidad de que exista tanto la forma interna como externa, lo que es la organización y el flujo que debe seguir un determinado trámite, porque recordemos que cada trámite tiene un reglamento, tiene una resolución, tiene un apartado y como nos indica la constitución entonces son procedimientos que nosotros tenemos que seguir para lograr la aplicación.</p>	<p>Se expone una estrategia de regulación del flujo de los trámites como base para la capacitación de los participantes. Haciendo hincapié en la importancia de cumplir las normas que rigen para cada trámite, y que ello lleva implícito el haberse enfocado en la legalidad del trámite, en la formalidad del impulso</p>
---	---	--

**Fuente:** (Sandoval, 2025)

**Tabla 45.** Entrevista al director de tecnologías de información y comunicación del GAD de Montúfar

<b>Entrevista funcionario 5</b>		
<b>Nombre:</b> León Ernesto		
<b>Cargo:</b> Director de tecnologías de información y comunicación		
<b>Entidad:</b> GAD Municipal de Montúfar		
<b>Pregunta</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Análisis</b>
<p>1. ¿Cuáles son los servicios públicos físicos y en línea que el GADM de Montúfar ofrece a la ciudadanía?</p>	<p>Generación de Patentes, cobro de Impuestos Prediales, cobro de Servicio de Agua Potable, cobro de Bóvedas, aprobación de Planos, permisos de funcionamiento.</p>	<p>El GAD Municipal de Montúfar proporciona una variedad de servicios. Sin embargo, no se especifica cuales los servicios físicos o en línea. Además, los servicios mencionados son pocos a comparación con otros funcionarios.</p>
<p>2. ¿Qué acciones ha implementado el GADM de Montúfar en base a los lineamientos establecido en el Plan Nacional de Gobierno Electrónico del Ecuador (2018-2021)?</p>	<p>Por el momento proyectos de participación ciudadana están en estambay por cuanto se está mejorando los sistemas que cada una de las unidades del GAD de Montúfar posee, se está implementando un sistema Integrado en el cual abarque el mayor número de dependencias. Con el objetivo de manejar e integrar toda la información que posee la institución en una sola base de datos.</p>	<p>Aunque hay un reconocimiento de la importancia del gobierno electrónico, los proyectos están estancados debido a la necesidad de mejorar los sistemas existentes. Además, la implementación de un sistema integrado es un paso positivo hacia la consolidación de datos, pero el estancamiento en la participación ciudadana puede limitar el impacto de estas mejoras.</p>
<p>3. ¿Los servicios públicos en línea proporcionados por la plataforma electrónica del GADM de Montúfar son rápidos y sencillos?, ¿facilita al</p>	<p>Los servicios en línea que ofrece la institución son muy amigables y de fácil acceso como también el manejo de la interfaz que ofrece la plataforma. Facilita al usuario</p>	<p>La afirmación sobre la amigabilidad y accesibilidad de los servicios en línea es crucial para fomentar la adopción por parte de las</p>

<p>ciudadano obtener lo que requiere?</p>	<p>consultar los valores que adeudan, la información se encuentra a un solo clic.</p>	<p>personas. Asimismo, la facilidad para consultar valores pendientes con un solo clic es un aspecto positivo que puede mejorar la satisfacción del usuario y aumentar la eficiencia en el acceso a información.</p>
<p>4. ¿Qué medidas específicas ha tomado el GAD de Montúfar para proteger los datos personales en su plataforma electrónica?</p>	<p>El Gad de Montúfar cuenta con protección de datos, información que se encuentra protegida con un equipo firewall que impide que se puedan ingresar a los servidores donde se almacena la información, bloqueando a usuarios que no tienen permiso.</p>	<p>La implementación de un firewall para proteger los datos personales es un indicativo de que el GAD toma en serio la seguridad y proyección de datos de los ciudadanos. Sin embargo, sería beneficioso conocer más sobre otras medidas complementarias que se podrían estar implementando para garantizar una protección más robusta.</p>
<p>5. ¿El GADM de Montúfar tiene acuerdos con otras instituciones públicas o privadas para facilitar el acceso a trámites en línea de estas entidades?</p>	<p>Por el momento el Gad no cuenta con ningún acuerdo o convenio con ninguna institución pública o privada para facilitar el acceso a tramites en línea. Se está trabajando para tener una plataforma propia de tramites en línea.</p>	<p>La falta de acuerdos con otras instituciones limita las oportunidades para mejorar el acceso a trámites en línea. Aunque se está trabajando en una plataforma propia, la colaboración con otras entidades podría enriquecer los servicios ofrecidos y facilitar procesos interinstitucionales e incluso desde los lugares de residencia de las personas.</p>
<p>6. ¿Qué estrategias ha implementado el GADM de Montúfar para mejorar el acceso a servicios en línea entre los diferentes sectores poblacionales del cantón?</p>	<p>Se está trabajando en proyectos de servicios en línea que ayuden a mejorar los servicios y la atención al usuario bajo una plataforma en línea.</p>	<p>El enfoque en proyectos fundamental, ya que se crea una línea base de trabajo. Sin embargo, se necesita más información sobre qué tipo de proyectos específicos se están desarrollando y cómo se planea medir su efectividad.</p>
<p>7. ¿Cuáles son los marcos normativos y regulaciones que ha adoptado el GADM de Montúfar para respaldar y regular la implementación del gobierno electrónico?</p>	<p>Por el momento el Gad de Montúfar no cuenta con una normativa para regular la implementación del Gobierno Electrónico que debe sestar bajo las normas de Plan de Gobierno Electrónico.</p>	<p>La ausencia de normativas específicas para regular el gobierno electrónico resulta en una implementación inconsistente y falta de claridad en los procedimientos. Por tanto, es esencial establecer un marco normativo robusto que se alineen las acciones del GAD con las directrices del Plan Nacional.</p>
<p>8. ¿Los servicios en línea del GADM de Montúfar disponen de un buzón de quejas o un portal de ayuda al ciudadano y cuánto tiempo tarda la institución en resolver estas inquietudes de los ciudadanos?</p>	<p>Igualmente debo indicar que se encuentra trabajando en estos aspectos que son de mucha importancia y de mucha utilidad a la hora de resolver problemas o inquietudes de los ciudadanos.</p>	<p>Aunque se reconoce la importancia de estos aspectos, la falta actual indica que aún hay áreas críticas por desarrollar debido a que un buzón efectivo podría mejorar significativamente la</p>

		comunicación entre el GAD y los ciudadanos, así como fomentar una cultura de retroalimentación.
9. ¿Cuáles han sido las estrategias adoptadas por el GADM de Montúfar para fomentar la participación de la ciudadanía en los medios de información, páginas digitales, redes sociales, entre otros?	<p>Promover la comunicación abierta</p> <p>Establecer metas claras</p> <p>Utilizar tecnología</p> <p>Crear espacios de opinión</p> <p>Evaluar la participación</p> <p>Construir redes</p> <p>Crear un ambiente motivador</p> <p>Implementar sistemas de retroalimentación</p>	Las estrategias mencionadas son variadas y abordan diferentes aspectos necesarios para promover una participación.
10. ¿Cuáles son los mecanismos establecidos por GADM de Montúfar para la simplificación de trámites a través de servicios electrónicos; considera que estos mecanismos contribuyen en la mejora de la gestión del GAD?	<p>Revisar los requisitos</p> <p>Mejorar la calidad de los formularios</p> <p>Reingeniería de procesos</p> <p>Automatizar y digitalizar los trámites</p> <p>Eliminar trámites innecesarios</p> <p>Fusionar procedimientos conexos</p> <p>Suprimir procedimientos que ya no tienen su finalidad original</p> <p>Ampliar la vigencia de los productos otorgados</p> <p>Establecer ventanillas únicas</p>	Las medidas propuestas son exhaustivas y apuntan a una modernización significativa del proceso administrativo. Ya que, la reingeniería y digitalización son pasos críticos hacia una gestión más eficiente, pero su implementación debe ser monitoreada para asegurar resultados más positivos.
11. ¿Cuál es el procedimiento establecido para la capacitación de los funcionarios del GADM en relación con el gobierno electrónico?	No existe un procedimiento para la capacitación de los funcionarios sobre gobierno electrónico.	La falta de un procedimiento formal para capacitar a los funcionarios en cuanto a gobierno electrónico es alarmante, ya que limita la capacidad del personal para adaptarse a nuevas tecnologías y procesos digitales.

---

**Fuente:** (León, 2025)

#### 4.1.4. Red: Gobierno electrónico y prestación de servicios en el GAD de Montúfar

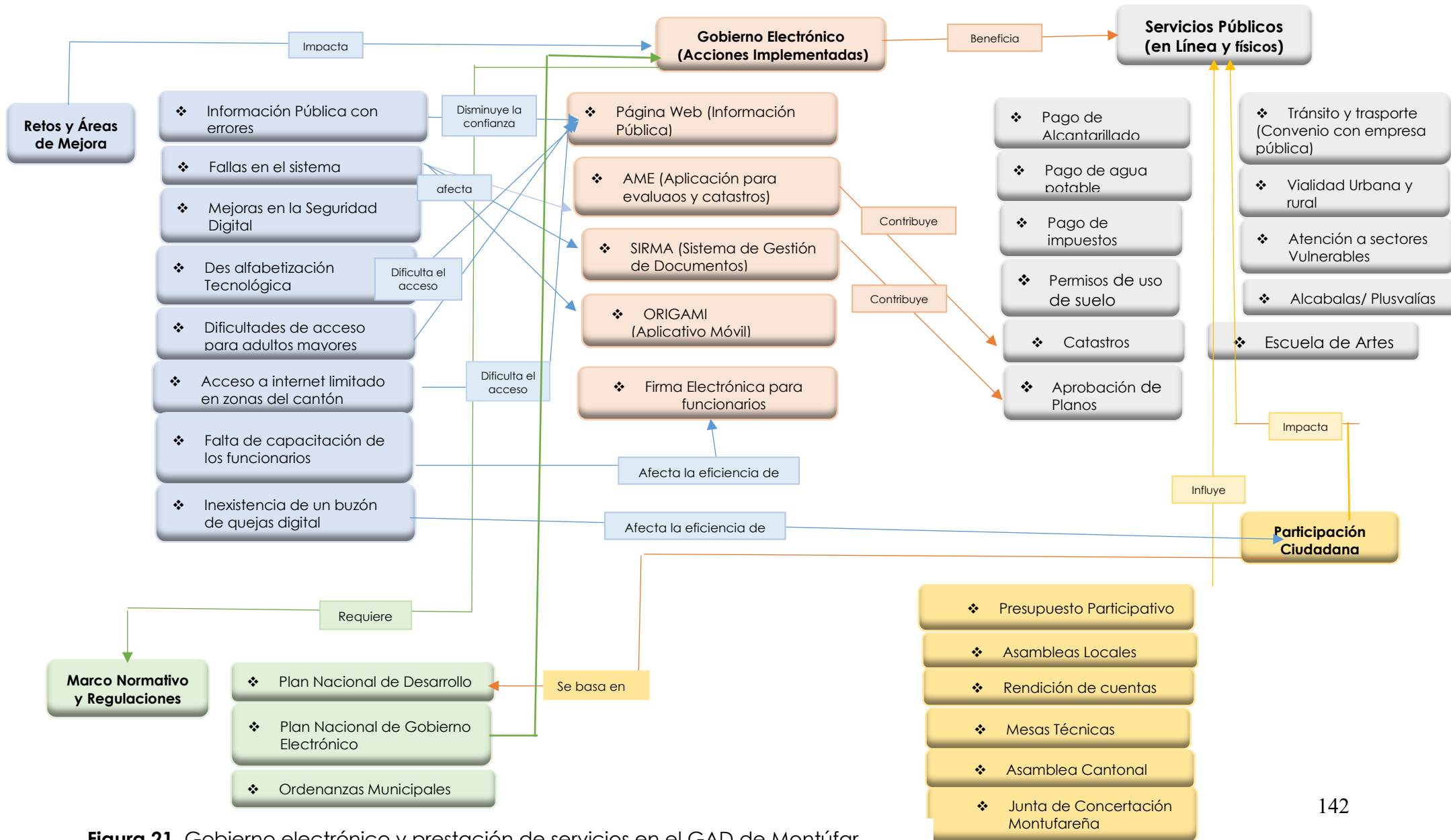


Figura 21. Gobierno electrónico y prestación de servicios en el GAD de Montúfar

#### 4.1.5. Conexiones de Nodos: Gobierno Electrónico y Servicios Públicos

Las conexiones, derivadas directamente de las entrevistas realizadas a figuras clave como el alcalde, concejales y directores, resaltan un cuadro completo de los logros, desafíos y oportunidades de mejora existentes en el sistema digital municipal. Comprender estas conexiones es crucial para optimizar la gestión, mejorar la participación ciudadana y, en última instancia, elevar la calidad de vida de los residentes.

El primer conjunto de conexiones establece la base de la estructura organizativa: los Servicios Públicos. Aquí, el nodo central "**Servicios Públicos**" actúa como un paraguas que abarca una amplia gama de servicios esenciales, desde el suministro de agua potable y el saneamiento hasta la gestión vial y el pago de impuestos. Cada uno de estos servicios se conecta al nodo principal lo que subraya su papel como componentes integrales de la oferta de servicios públicos del municipio. Esta estructura jerárquica proporciona una visión clara de la amplitud de las responsabilidades municipales y la necesidad de eficiencia en cada área.

Además, el "**Gobierno Electrónico**", por su parte, emerge como un facilitador clave para la modernización y mejora de los Servicios Públicos. Al igual que con los Servicios Públicos, el nodo "Gobierno Electrónico" se ramifica en una serie de sub-nodos que representan las herramientas y sistemas implementados para digitalizar procesos y mejorar la eficiencia. Estos sub-nodos incluyen el Sistema SIMRA (Gestión de Documentos), la Firma Electrónica para funcionarios, la Aplicación AME para avalúos y catastros, y la Página Web como portal de información pública.

Por tanto, la implementación del Gobierno Electrónico en la prestación de servicios públicos tiene varios beneficios, entre ellos: mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, reducir la brecha digital y aumentar la eficiencia administrativa. Sin embargo, también enfrenta desafíos como la resistencia al cambio y la necesidad de inversión en infraestructura tecnológica. Para superar estos desafíos, es crucial promover la alfabetización digital y desarrollar marcos normativos sólidos que garanticen la sostenibilidad de los servicios digitales.

Del mismo modo, el Gobierno Electrónico surge como un facilitador clave para la modernización y mejora de los Servicios Públicos. Ya que, al igual que los Servicios Públicos, el nodo "Gobierno Electrónico" se ramifica en sub-nodos que representan

herramientas y sistemas para digitalizar procesos y mejorar la eficiencia. Estos incluyen el Sistema SIMRA, la Firma Electrónica, la Aplicación AME y la Página Web. Donde, estas herramientas no solo simplifican trámites para los ciudadanos, sino que también aumentan la transparencia y la participación ciudadana en la gestión pública.

Es importante subrayar la importancia de invertir en tecnología y capacidades digitales para mejorar la calidad de los servicios públicos y fortalecer la confianza ciudadana. La integración efectiva de estas tecnologías puede transformar la gestión pública, haciéndola más eficiente, transparente y orientada al servicio. Además, es fundamental que los gobiernos locales continúen innovando y adaptándose a las nuevas tecnologías para mantenerse relevantes y responder a las necesidades cambiantes de la ciudadanía.

#### **a) Conexión de Sub-nodos: Relación de los Servicios Públicos con el Gobierno Electrónico**

Una conexión fundamental es la relación de "se beneficia" que conecta los "Servicios Públicos" con el "Gobierno Electrónico". Esta conexión pone en énfasis la idea central de que la tecnología se implementa con el objetivo de mejorar la prestación de servicios a los ciudadanos. Las entrevistas resaltan cómo el Sistema SIMRA agiliza los procesos de aprobación de planos, la Firma Electrónica acelera la gestión de documentos y la Página Web proporciona acceso rápido a información importante. En este sentido, el Gobierno Electrónico se convierte en un motor de eficiencia y transparencia para los Servicios Públicos.

La conexión entre Servicios Públicos y Gobierno Electrónico es fundamental para mejorar la prestación de servicios de la ciudadanía del cantón Montúfar. Esta relación de "se beneficia" subraya cómo la tecnología se implementa para agilizar procesos y aumentar la eficiencia en la gestión pública. Y las herramientas como el Sistema SIMRA, la Firma Electrónica y la Página Web son ejemplos claros de cómo el Gobierno Electrónico optimiza los servicios públicos, facilitando el acceso a información y trámites en línea. Asimismo, el Gobierno Electrónico actúa como un motor de eficiencia y transparencia para los Servicios Públicos. Ya que, al digitalizar procesos, se reduce la burocracia y se mejora la accesibilidad a los servicios, lo que aumenta la satisfacción ciudadana y la participación en la toma de decisiones.

Además, la automatización de documentos y la gestión electrónica de trámites permiten una mayor rapidez y comodidad para los usuarios, lo que refuerza la confianza en la administración pública. Por otro lado, la implementación del Gobierno Electrónico en los Servicios Públicos también tiene un impacto significativo en la transparencia y la rendición de cuentas. Ya que, al proporcionar acceso a información pública a través de portales web y plataformas digitales, se facilita la supervisión ciudadana y se promueve una gestión más abierta y responsable. Esto no solo mejora la calidad de los servicios, sino que también fortalece la relación entre el gobierno y la ciudadanía.

A pesar de los beneficios, existen desafíos como la brecha digital y la resistencia al cambio que deben ser abordados dentro del GAD de Montúfar. Para superarlos, es crucial invertir en infraestructura tecnológica adecuada y promover la alfabetización digital entre los funcionarios y la ciudadanía. Además, la capacitación continua en nuevas tecnologías es esencial para asegurar que los servicios públicos sigan siendo eficientes y accesibles.

#### **b) Relación de la Participación ciudadana y los Servicios públicos**

La Participación Ciudadana se presenta como un elemento crucial para la gobernanza responsable y la priorización de las necesidades de la comunidad. Los mecanismos de participación, como las Asambleas Cantonales, las Juntas de Concertación, las Asambleas Locales y el Presupuesto Participativo, se conectan al nodo "Participación Ciudadana". A su vez, el nodo "Participación Ciudadana" se conecta a los "Servicios Públicos" mediante la relación "impacta", lo que reconoce que la voz de los ciudadanos influye directamente en la forma en que se ofrecen y priorizan los servicios. Esta conexión subraya el compromiso del municipio con la inclusión y la rendición de cuentas.

Sin embargo, el análisis de las conexiones también revela una serie de Retos y Áreas de Mejora que dificultan el pleno potencial del Gobierno Electrónico y los Servicios Públicos. Estos retos, que incluyen la dificultad de acceso para los adultos mayores, las fallas en el Sistema SIMRA, la información pública con errores, la falta de internet en todo el cantón y la necesidad de capacitación para los funcionarios, se conectan directamente a los nodos afectados mediante relaciones de "causa". Estas

conexiones ponen de manifiesto las áreas específicas que requieren atención y recursos para superar las barreras existentes.

Los desafíos existentes limitan el impacto de la participación ciudadana en los servicios públicos. Debido a que, la falta de acceso a la tecnología, especialmente en áreas rurales o para adultos mayores, puede dificultar la participación efectiva. Además, fallas en sistemas como el SIMRA y la falta de capacitación para los funcionarios públicos pueden obstaculizar la implementación de políticas participativas. Es crucial abordar estos retos para asegurar que la participación ciudadana sea inclusiva y efectiva. La conexión entre Participación Ciudadana y Servicios Públicos también destaca la importancia del control social en la gestión pública. Donde, los ciudadanos no solo participan en la planificación y ejecución de servicios, sino que también ejercen un control sobre la gestión de estos servicios, lo que promueve la transparencia y la rendición de cuentas. Esto no solo mejora la calidad de los servicios, sino que también fortalece la confianza en la administración pública.

Por tanto, la participación ciudadana es muy importante para que los servicios públicos sean más eficientes y respondan a las necesidades de la comunidad. Aunque existen desafíos, como la falta de acceso a la tecnología y la necesidad de capacitación, es necesario abordar estos retos para incrementar el impacto positivo de la participación ciudadana en la gestión pública del GAD de Montúfar. Donde, la inclusión y la rendición de cuentas deben ser fundamentales para asegurar que los servicios públicos sean de alta calidad y satisfagan las necesidades de los ciudadanos.

### **c) Relación del Gobierno electrónico y los marcos normativos**

El nodo "Gobierno Electrónico" se conecta al nodo "Marcos Normativos y Regulaciones" mediante la relación "requiere". Esta conexión crucial subraya la importancia de un marco legal sólido para garantizar la implementación efectiva, la estandarización y la legalidad de los servicios electrónicos. La falta de ordenanzas específicas y la necesidad de cumplir con el Plan Nacional de Gobierno Electrónico resaltan la necesidad de un marco regulatorio claro que respalde la transformación digital del municipio.

La conexión entre Gobierno Electrónico y Marcos Normativos y Regulaciones es fundamental para la implementación efectiva de servicios electrónicos. Ya que, un marco legal sólido es fundamental para garantizar la estandarización, legalidad y sostenibilidad de los servicios en línea. Sin un marco regulatorio claro, la transformación digital del municipio puede enfrentar obstáculos legales y técnicos que limiten su eficacia. Por ende, es necesario los marcos normativos que refleje la importancia de cumplir con el Plan Nacional de Gobierno Electrónico, que establece directrices para la implementación de tecnologías de la información y la comunicación en la administración pública. Donde, se busque asegurar que los servicios electrónicos sean eficientes, seguros y accesibles para todos los ciudadanos. Sin embargo, la falta de ordenanzas específicas a nivel municipio al genera vacíos legales que dificultan la adopción de tecnologías digitales.

Es por ello por lo que, la conexión entre Gobierno Electrónico y Marcos Normativos destaca la importancia de la coordinación institucional. Para que los servicios electrónicos sean efectivos. Buscando que diferentes entidades del gobierno trabajen juntas para desarrollar políticas y regulaciones coherentes. Esto incluye la articulación con organismos internacionales y la alineación con leyes y tratados internacionales que regulan el uso de tecnologías de la información.

#### **d) Relación de la Información Pública y la Página Web**

La primera conexión de los sub-nodos se destaca la Información Pública con errores " Disminuye la confianza "de Página Web (Información Pública). Esta conexión permite destacar a la "Página Web que sirve como interfaz principal entre el GADM de Montúfar y sus ciudadanos. La exactitud y accesibilidad de la información presentada en esta plataforma influyen directamente en la percepción y confianza del público. Si la información del sitio web está plagada de errores, el contenido desactualizado o existe dificultades al momento de navegar erosiona significativamente la confianza de los ciudadanos en la capacidad del GADM para proporcionar servicios confiables y efectivos.

En concreto, la presencia de "Información Pública con errores" en el sitio web provoca una pérdida tangible de confianza entre los ciudadanos. Esta pérdida de confianza se manifiesta en una menor interacción con los servicios en línea, una menor

participación en foros o encuestas en línea y una percepción general de que el GADM no es transparente ni responsable. Destacando la importancia de una gestión meticulosa de los datos y de medidas rigurosas de control de calidad para toda la información difundida a través del sitio web.

Destacando las preguntas de la entrevista se resalta la necesidad de servicios en línea eficientes e información accesible. La pregunta 3 indaga sobre la velocidad y simplicidad de los servicios en línea, mientras que la pregunta 6 indaga sobre estrategias para mejorar el acceso a los servicios en línea en diferentes sectores de la población. Un sitio web mal mantenido con información inexacta contradice directamente estos objetivos, creando barreras al acceso y reduciendo la eficacia de las iniciativas de gobierno electrónico.

Esta interconexión de estos sub-nodos pone de relieve el papel fundamental de la "Página Web (Información Pública)" como eje central para la difusión de información y la participación ciudadana. Abordar el problema de la "Información Pública con errores" es esencial no sólo para mantener la integridad de los datos, sino también para fomentar la confianza, alentar la participación y garantizar el éxito general de las iniciativas de gobierno electrónico del GADM de Montúfar.

#### **e) Relación de Fallas en el sistema y los sistemas AME, SIRMA, ORIGAMI**

Por consiguiente, la conexión de los subnodos: fallas en el sistema "afecta" a "AME (Aplicación para avalúos y catastros)", "SIRMA (Sistema de Gestión de Documentos)" y "ORIGAMI (Aplicativo Móvil)". Estos sistemas representan componentes clave de la infraestructura de gobierno electrónico del GADM de Montúfar. Si alguno de estos sistemas experimenta "Fallas en el sistema", presenta un impacto negativo directo y significativo en las operaciones del GADM y los servicios que brinda a los ciudadanos.

Es decir, las "Fallas en el sistema" de la AME (aplicación de tasación y catastro) afecta a la valoración de las propiedades, al cálculo de los impuestos y a la actualización del catastro, lo que genera retrasos en las transacciones inmobiliarias, errores en la facturación de los impuestos y confusión general entre los ciudadanos respecto de sus derechos y obligaciones en materia de propiedad. En definitiva, afecta a la eficiencia y transparencia de las operaciones financieras del GADM.

De manera similar, las fallas del sistema SIRMA (el sistema de gestión de documentos) dificulta el procesamiento de documentos oficiales, impedir los flujos de trabajo internos y ralentizar los tiempos de respuesta a las consultas de los ciudadanos. Esto es particularmente perjudicial dado el posible impacto en la eficiencia de la resolución de quejas de los ciudadanos afectando la capacidad del GADM para gestionar eficazmente la información y cumplir con los requisitos regulatorios. Además, las fallas en ORIGAMI (la aplicación móvil) afecta el acceso de los ciudadanos a la información y los servicios a través de dispositivos móviles. Por tanto, cualquier problema con la aplicación móvil probablemente afectará desproporcionadamente a quienes dependen de dispositivos móviles para sus interacciones con el GADM, lo que podría ampliar la brecha digital.

La interconexión de estos sub-nodos destaca la importancia de un mantenimiento sólido del sistema, medidas de redundancia y planificación de recuperación ante desastres. Abordar las "fallas en el sistema" en AME, SIRMA y ORIGAMI es crucial para garantizar la prestación confiable de servicios esenciales, mantener la integridad de los datos y preservar la confianza de los ciudadanos en las iniciativas de gobierno electrónico del GADM de Montúfar. Abordar rápidamente estas fallas e implementar medidas preventivas es vital para el éxito general y la sostenibilidad de la estrategia de gobierno electrónico.

#### **f) Relación de la des alfabetización Tecnológica y dificultades de acceso para adultos mayores con la Página Web.**

En esta interconexión se puede resaltar el tema de la accesibilidad y la inclusión. La Página Web está destinada a ser un punto de contacto principal para que los ciudadanos interactúen con el GADM. Sin embargo, estos dos factores obstaculizan significativamente la eficacia de este canal. Estos dos problemas crean una barrera que "Dificulta el acceso" a información y servicios esenciales. En concreto, la "desalfabetización tecnológica" hace referencia principalmente a la falta de competencias digitales básicas en un segmento de la población destacando aquellas personas con edades más avanzadas y con incapacidad para navegar por sitios web, utilizar formularios en línea o comprender las medidas de seguridad digital. Si una parte importante de la ciudadanía carece de estas competencias, tendrá

dificultades para utilizar la "Página Web (Información Pública)", por muy bien diseñada que esté.

Las "dificultades de acceso para adultos mayores" representan un subconjunto específico del desafío más amplio de la alfabetización tecnológica. Los adultos mayores enfrentan desafíos físicos que dificultan el uso de computadoras, teléfonos inteligentes o Internet en general. Estos desafíos incluyen problemas de visión, habilidades motoras reducidas y falta de familiaridad con las interfaces digitales. Por tanto, la Página Web no está optimizada para usuarios con estas limitaciones, lo que agrava aún más sus dificultades. Por tanto, abordar la "Desalfabetización Tecnológica" y las "Dificultades de acceso para adultos mayores" es crucial para garantizar que la "Página Web para que realmente sirva a todos los ciudadanos del GADM de Montúfar. Esto requiere un enfoque multifacético que incluya programas de capacitación específicos, un diseño de sitios web de fácil uso y canales alternativos para acceder a la información y los servicios.

**g) Relación del Acceso a internet limitado en zonas del cantón y los servicios en línea.**

En general, la existencia de zonas dentro del cantón con acceso limitado o nulo a Internet implica que un segmento de la población se ve excluido de la utilización de los servicios en línea del GADM, lo que contradice directamente el objetivo declarado de mejorar el acceso a los servicios en línea para los diferentes sectores de la población donde las personas más afectadas por el "Acceso a Internet limitado" son también posiblemente las más vulnerables.

La Red Facilito representa un intento de superar esta brecha digital a través de acuerdos interinstitucionales. El objetivo de estos acuerdos es crear puntos de acceso para que los ciudadanos puedan realizar transacciones en línea y acceder a información, incluso si no tienen conexión a Internet en sus hogares. Pero, el éxito de la Red Facilito depende de varios factores: el número y la ubicación de los puntos de acceso, los servicios disponibles a través de estos puntos y el conocimiento y la utilización de estos servicios por parte de la población destinataria. Sin embargo, el éxito de la Red Facilito con la solución del problema del acceso a internet limitado en zonas del cantón también depende de su integración con otras iniciativas de

gobierno electrónico. Por ejemplo, si la Página Web no está optimizada para su uso a través de estos puntos de acceso, o si los servicios ofrecidos no están alineados con las necesidades de la población, la iniciativa puede no lograr plenamente sus objetivos.

Además, los acuerdos interinstitucionales que sustentan la "Red Facilito" deben revisarse y actualizarse periódicamente para garantizar que sigan siendo eficaces y pertinentes. La retroalimentación de los usuarios es crucial en este proceso, ya que puede identificar áreas de mejora y ayudar a adaptar los servicios para satisfacer mejor las necesidades de la comunidad. Al fomentar un entorno colaborativo donde las instituciones trabajen juntas para abordar los problemas de conectividad, el GADM de Montúfar puede crear un ecosistema digital más inclusivo y accesible.

En última instancia, el objetivo a largo plazo debe ser ampliar el acceso a Internet en todo el cantón, convirtiendo la "Red Facilito" en una solución transitoria en lugar de una solución permanente. Si bien la "Red Facilito" proporciona un puente necesario, los esfuerzos también deben centrarse en el desarrollo de infraestructura para mejorar la conectividad a Internet en todas las áreas. Esto podría implicar asociaciones con proveedores de telecomunicaciones, inversiones en redes comunitarias u otras soluciones innovadoras para garantizar que todos los ciudadanos tengan un acceso confiable a Internet. Ya que, al combinar estas estrategias, el GADM de Montúfar puede trabajar hacia un futuro en el que todos los residentes puedan beneficiarse plenamente de sus iniciativas de gobierno electrónico sin enfrentar barreras debido a la conectividad limitada.

#### **h) Relación de la limitada capacitación de funcionarios y la Firma Electrónica**

En esta conexión se puede resaltar la implementación efectiva de la firma electrónica para los funcionarios del GADM de Montúfar depende en gran medida de una capacitación adecuada. Ya que, la falta de capacitación de los funcionarios afecta directamente la eficiencia de la adopción y utilización de la Firma Electrónica. Sin la capacitación adecuada, los funcionarios dudan en utilizar la firma electrónica obstaculizando la agilización de los procesos y socavando los objetivos de la iniciativa de gobierno electrónico.

Además, la falta de capacitación genera resistencia al cambio entre los funcionarios acostumbrados a los procesos tradicionales basados en papel y considerando las firmas electrónicas como complicadas o innecesarias y preferir seguir con los métodos que les resultan familiares. Para superar esta resistencia es necesario no sólo brindar capacitación técnica, sino también demostrar los beneficios de las firmas electrónicas en términos de eficiencia, ahorro de costos y mejor prestación de servicios. El GADM de Montúfar debe priorizar programas de capacitación integrales que cubran todos los aspectos del uso de la firma electrónica, desde la generación y gestión de certificados electrónicos hasta la validación de documentos electrónicos y el cumplimiento de las regulaciones pertinentes. Estos programas deben adaptarse a las necesidades específicas de los diferentes departamentos y funcionarios, y deben actualizarse periódicamente para reflejar los cambios en la tecnología y las regulaciones.

#### **i) Relación de la Inexistencia de un buzón de quejas digital y la Participación Ciudadana.**

Esta conexión es alarmante puesto que limita los canales a través de los cuales los ciudadanos pueden expresar sus preocupaciones, proporcionar retroalimentación y contribuir a la mejora de los servicios públicos. Un buzón de quejas digital sirve como una herramienta vital de comunicación bidireccional entre el gobierno y sus ciudadanos, y su ausencia obstaculiza una participación significativa. Si no existe un buzón de quejas digital, el GADM está perdiendo una oportunidad crucial de recabar información valiosa de sus ciudadanos y abordar sus necesidades de manera eficaz.

Sin un buzón de quejas digital, los ciudadanos se ven obligados a recurrir a canales menos eficientes y accesibles para expresar sus inquietudes, como llamadas telefónicas, correos electrónicos o visitas en persona lo cual genera muchos retrasos debido a la tardanza en la resolución de un problema. Ya que, estos canales conllevan mucho tiempo generando inconvenientes al no ofrecer el mismo nivel de transparencia y rendición de cuentas que una plataforma digital dedicada. Esto puede desalentar la participación ciudadana y limitar la capacidad del GADM para recabar comentarios exhaustivos.

La falta del buzón de quejas digital socava la confianza entre el gobierno y sus ciudadanos. Cuando los ciudadanos sienten que sus preocupaciones no son escuchadas ni atendidas, perdiendo la confianza en la capacidad del GADM para proporcionar servicios eficaces y receptivos. Reduciendo la desconexión y a una disminución de la participación ciudadana. Por lo tanto, la existencia de un buzón de quejas digital es una señal del compromiso del GADM con la transparencia, la rendición de cuentas y la gobernanza centrada en los ciudadanos. Demuestra la voluntad de escuchar las preocupaciones de los ciudadanos y tomar medidas para abordarlas fomentando la confianza y alentar a los ciudadanos a participar activamente en el sistema de gobierno electrónico. Además, que proporcionar datos e información valiosos para mejorar la eficiencia y la eficacia de los servicios públicos. Al analizar las quejas y los comentarios enviados a través de la plataforma, el GADM puede identificar problemas recurrentes, priorizar áreas de mejora y hacer un seguimiento de los avances a lo largo del tiempo.

#### **j) Relación de la Red Facilito y el Pago de servicios básicos**

Esta interconexión busca establecer acuerdos interinstitucionales donde la Red Facilito debería agilizar estos procesos de pago, haciéndolos más convenientes y eficientes para los ciudadanos, especialmente aquellos con acceso limitado a Internet o habilidades tecnológicas. La Red Facilito funciona como un puente que conecta a los ciudadanos que enfrentan barreras digitales con los servicios de pago esenciales. Por ejemplo, el "Acceso a internet limitado en zonas del cantón" es un obstáculo real que la Red Facilito pretende abordar. Al establecer lugares físicos donde los ciudadanos puedan realizar estos pagos, la iniciativa evita la necesidad de una conectividad a internet confiable en el hogar. La eficacia de la "Red Facilito" para facilitar estos pagos depende de varios factores, entre ellos la accesibilidad y la comodidad de los puntos de pago, la disponibilidad de personal capacitado para ayudar a los ciudadanos y la integración fluida de estas opciones de pago en el marco general.

Sin embargo, posibles inconvenientes, como horarios de atención limitados, largos tiempos de espera o falta de personal capacitado, reduce la eficacia. Estos problemas deberían abordarse para aprovechar al máximo el potencial de la iniciativa. Además, las tarifas involucradas en estos acuerdos interinstitucionales

deben ser mínimas para no representar una carga financiera adicional. Por lo tanto, la Red Facilito tiene el potencial de contribuir significativamente a facilitar pagos esenciales como el Pago de Alcantarillado, el Pago de Agua Potable y el Pago de Impuestos, pero su impacto real depende de su implementación efectiva, accesibilidad, facilidad de uso y monitoreo y mejora continua. Si se implementa correctamente, mejora la vida de los ciudadanos y está alineada con los objetivos de mejorar la eficiencia y la transparencia en la recaudación de pagos.

### **k) Relación de la Aplicación AME y los catastros.**

El sistema AME, desempeña un papel fundamental en la gestión eficiente y precisa de los datos catastrales dentro del GADM de Montúfar. Ya que, su eficacia contribuye directamente a la fiabilidad y accesibilidad de la información catastral, que es esencial para diversas funciones, entre ellas la valoración de impuestos sobre la propiedad, la ordenación del territorio y el desarrollo de infraestructuras. La contribución del AME a la gestión catastral se puede evaluar examinando su impacto en la precisión e integridad de los registros catastrales.

Un sistema AME que funcione bien garantiza que los límites de la propiedad, los detalles de propiedad y otra información relevante se registren con precisión y se actualicen periódicamente. Del mismo modo, influye directamente en la velocidad y eficiencia de los procesos catastrales. Con una aplicación eficaz, tareas como el registro de propiedades, las aprobaciones de subdivisiones y las disputas de límites se pueden gestionar de forma más rápida y eficiente. Esto reduce las cargas administrativas y mejora la experiencia general del ciudadano.

Su interfaz fácil de usar y el acceso en línea a los datos contribuye a la transparencia y accesibilidad de la información catastral permitiendo a los ciudadanos acceder a información sobre sus propiedades y las áreas circundantes. Esto promueve la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión de la tierra. Para maximizar la contribución de la AME a la gestión catastral, el GADM debe garantizar que la aplicación se actualice y mantenga periódicamente. Esto incluye abordar problemas técnicos, incorporar nuevas características y adaptarse a las regulaciones cambiantes. La mejora continua es esencial para mantener la relevancia y la eficacia de la aplicación.

## **I) Relación del Sistema SIRMA y la Aprobación de Planos.**

De igual forma, El SIRMA (Sistema de Gestión de Documentos) desempeña un papel fundamental en la agilización del proceso de Aprobación de Planos dentro del GADM de Montúfar. Su eficacia influye directamente en la rapidez, transparencia y eficiencia de la aprobación de planos, lo cual es esencial para apoyar las iniciativas de construcción, desarrollo y planificación urbana. La principal contribución de SIRMA a la aprobación de los planes radica en su capacidad de centralizar y organizar todos los documentos relevantes, incluidos los planos de construcción, los permisos, los informes de inspección y la correspondencia. Este repositorio centralizado garantiza que todas las partes interesadas tengan acceso a la información más actualizada, lo que reduce el riesgo de errores, demoras y falta de comunicación.

Este sistema agiliza el proceso de aprobación de planes al automatizar los flujos de trabajo, hacer un seguimiento del progreso de los documentos y facilitar la colaboración entre diferentes departamentos y agencias reduciendo la necesidad de manipulación manual de documentos, minimiza el papeleo y acelera el cronograma de aprobación. Su implementación mejora la transparencia de la aprobación de planes al proporcionar un registro de auditoría claro de todas las acciones tomadas en un proyecto en particular permitiendo a los ciudadanos, desarrolladores y funcionarios gubernamentales seguir el progreso de una solicitud de plan y comprender las razones detrás de las decisiones tomadas. Esta transparencia promueve la rendición de cuentas y reduce el potencial de corrupción.

El compromiso del GADM de proteger los datos personales dentro de SIRMA, también es crucial para la aprobación del plan. Ya que, los documentos del plan a menudo contienen información confidencial sobre propietarios de propiedades, desarrolladores y arquitectos. Se necesitan medidas de seguridad sólidas y protocolos de protección de datos para evitar el acceso no autorizado, el uso indebido o la divulgación de esta información. Para maximizar la contribución del SIRMA a la aprobación de los planes, el GADM debe garantizar que el sistema sea fácil de usar y accesible para todas las partes interesadas incluyendo brindar capacitación y apoyo a los funcionarios, desarrolladores y ciudadanos sobre cómo usar el sistema de manera eficaz. Una interfaz fácil de usar e instrucciones claras son

esenciales para promover la adopción generalizada. La undécima pregunta sobre la capacitación de los funcionarios es aplicable en este caso.

#### **j) Relación del presupuesto participativo y los servicios públicos.**

Por otra parte, el presupuesto participativo permite a los ciudadanos tener voz y voto en la determinación de cómo se gastan los fondos públicos, lo que garantiza que los servicios se alineen con las necesidades y prioridades de la comunidad. La medida en que el "Presupuesto Participativo" influye en los servicios públicos depende del grado de participación ciudadana y de la capacidad de respuesta del GADM a las aportaciones de los ciudadanos. Si el proceso de presupuesto participativo está bien diseñado y es accesible a todos los ciudadanos, puede conducir a una asignación de recursos más informada y equitativa. Sin embargo, si la participación es limitada o se ignora la aportación de los ciudadanos, la influencia del presupuesto participativo en los servicios públicos será mínima.

En concreto, el "Presupuesto Participativo" influye en los tipos de servicios públicos ofrecidos, su calidad y su accesibilidad. Por ejemplo, los ciudadanos pueden priorizar las inversiones en servicios en línea que mejoren el acceso a la información y faciliten la participación ciudadana, o pueden abogar por mejoras en la infraestructura física, como carreteras, parques o centros comunitarios. Estas decisiones influyen directamente en la asignación de recursos del GADM.

El diseño de los "Servicios Públicos (en Línea y físicos)" también puede verse influido por las opiniones de los ciudadanos recogidas a través del proceso de presupuesto participativo. Al solicitar la opinión de los ciudadanos sobre el diseño y la prestación de los servicios públicos, el GADM puede garantizar que estos servicios sean fáciles de usar, culturalmente apropiados y respondan a las diversas necesidades de la comunidad. Esto vincula directamente la opinión presupuestaria con la calidad de los servicios prestados. La eficacia del proceso de elaboración participativa del presupuesto depende del compromiso del GADM con la transparencia y la rendición de cuentas. Ya que, los ciudadanos deben tener acceso a información precisa y oportuna sobre el presupuesto, el proceso de elaboración participativa del presupuesto y los resultados de las aportaciones de los ciudadanos. Esta

transparencia genera confianza y fomenta una mayor participación ciudadana. Las cuestiones relativas a la transparencia del gobierno son pertinentes en este caso.

Además, el éxito del "Presupuesto Participativo" depende de la capacidad del GADM para implementar eficazmente las decisiones tomadas a través del proceso. Requiriendo sólidas habilidades de gestión de proyectos, procedimientos de adquisición eficientes y un compromiso con la entrega de resultados. Los esfuerzos del GADM de Montúfar para mejorar el acceso a los servicios en línea para los diferentes sectores de la población se vincula directamente con el presupuesto participativo. Si los ciudadanos priorizan las inversiones en servicios en línea, el GADM debe responder asignando recursos para mejorar el acceso, la asequibilidad y la facilidad de uso.

## **4.2. DISCUSIÓN**

### **4.2.1. Desafíos y Oportunidades en la Implementación del Gobierno Electrónico en el GADM de Montúfar y su territorio.**

El gobierno electrónico en la gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar mediante los resultados obtenidos revela una realidad compleja que invita a una reflexión profunda. Si bien una mayoría de los encuestados percibe de manera favorable los servicios públicos ofrecidos por el Gobierno Autónomo Descentralizado, un porcentaje significativo (41.5%) los considera "regulares", lo que denota la existencia de áreas de mejora sustanciales. Este hallazgo se alinea con la teoría de la gobernanza electrónica, la cual subraya la importancia de la optimización continua de los servicios públicos a través de las TIC para satisfacer las necesidades cambiantes de la ciudadanía (Rodríguez et al., 2023). La existencia de una percepción "regular" sugiere que el GAD de Montúfar aún no ha logrado explotar plenamente el potencial de la digitalización para transformar la experiencia del ciudadano.

Además, la implementación del gobierno electrónico en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GADM) de Montúfar se presenta como un proceso complejo, influenciado por factores que van desde la percepción ciudadana hasta la capacidad técnica y la voluntad política de los funcionarios. Los hallazgos de las encuestas revelan una realidad preocupante: más de la mitad de los encuestados

desconoce la existencia de trámites digitales ofrecidos por la entidad, lo que sugiere una falla significativa en la comunicación y promoción de estas herramientas. Este desconocimiento contrasta con la creciente importancia de la gobernanza electrónica, una teoría que, según Rodríguez et al. (2023), busca mejorar la relación entre el gobierno y los ciudadanos a través de las TIC. Sin embargo, en Montúfar, esta relación parece estar lejos de ser óptima, ya que solo una minoría de los encuestados ha accedido al portal institucional del GADM.

Asimismo, la falta de acceso y conocimiento sobre los trámites digitales no solo limita la participación ciudadana, sino que también impide que los ciudadanos se beneficien de la eficiencia y transparencia que el gobierno electrónico promete. Álvarez et al. (2020) señalan que la gobernanza electrónica permite un mayor acceso a la información y transparencia, eliminando barreras geográficas y temporales. No obstante, en la institución de Montúfar, estas barreras persisten, lo que sugiere que la implementación del gobierno electrónico no está cumpliendo su potencial.

Un tema muy importante es la brecha digital, identificada por Stoiciu (2020), emerge como un factor crítico en este contexto. La falta de acceso a Internet y habilidades digitales puede estar excluyendo a una parte significativa de la población de los beneficios del gobierno electrónico, perpetuando desigualdades y limitando la participación ciudadana a aquellos con los recursos y conocimientos necesarios. Por otro lado, las entrevistas con funcionarios del GADM revelan una imagen mixta de la situación. Si bien se han implementado algunas iniciativas, como el sistema SIMRA y la firma electrónica, su efectividad se ve comprometida por fallas técnicas y la falta de una implementación completa. Además, la percepción sobre la facilidad de uso de los servicios en línea varía, con algunos funcionarios reconociendo que las personas mayores de 50 años enfrentan dificultades y prefieren los trámites presenciales.

Es por ello, que la falta de capacitación adecuada para los funcionarios también emerge como un obstáculo importante. Si bien algunos funcionarios mencionan la existencia de capacitaciones, no existe un procedimiento establecido y se reconoce la necesidad de capacitar a todos los funcionarios, incluyendo en atención al cliente y compras públicas. Además, la protección de datos personales es otro aspecto

crítico que requiere atención. Si bien el alcalde menciona la adquisición de un sistema de seguridad digital, la concejal Paucar (2025), recomienda respaldos físicos y digitales, incluyendo en la nube, debido a problemas de sustracción de documentos. Esto sugiere que la seguridad de la información no está garantizada y que se necesitan medidas adicionales para proteger los datos personales de los ciudadanos.

La falta de un buzón de quejas, rechazada por el alcalde por temor a críticas y denigraciones, es una señal preocupante de la falta de apertura y transparencia en la gestión del GADM. La implementación de un buzón de quejas, tanto físico como digital, permitiría a los ciudadanos expresar sus inquietudes y proporcionar retroalimentación valiosa para mejorar los servicios. Asimismo, la simplificación de trámites, mencionada por el alcalde, es un objetivo importante, pero la concejal Paucar (2025), considera que el sistema actual es caduco y necesita mejoras. Esto sugiere que se necesitan esfuerzos adicionales para simplificar los trámites y hacerlos más accesibles para todos los ciudadanos.

En comparación con los estudios de Barragán (2019) y Silva (2021), la situación en Montúfar presenta similitudes y diferencias. Al igual que en el estudio de Barragán, se observa un conocimiento generalizado sobre el gobierno electrónico y políticas que impulsen su adopción. Sin embargo, en base al estudio de Silva, no se encuentra una correlación positiva entre el gobierno electrónico y la transparencia en Montúfar, lo que sugiere que se necesitan medidas adicionales para garantizar la transparencia en la gestión del Gobierno Autónomo. De igual forma, la investigación de Gaviria y Delgado (2020) resalta la importancia de realizar revisiones sistemáticas de investigaciones científicas para identificar áreas de mejora en los servicios públicos y la gestión municipal. En este sentido, la presente investigación contribuye a identificar las brechas y desafíos que enfrenta el municipio de Montúfar en la implementación del gobierno electrónico.

La teoría de la gobernanza electrónica, con su énfasis en la participación ciudadana y la transparencia, ofrece un marco útil para analizar la situación en Montúfar. Sin embargo, la realidad muestra que la implementación de esta teoría se enfrenta a obstáculos significativos, como la brecha digital, la falta de capacitación y la

resistencia al cambio. Para superar estos obstáculos, se necesita un enfoque integral que involucre a todos los actores relevantes, desde los funcionarios de la institución hasta los ciudadanos. Donde, se necesitan políticas y estrategias que promuevan el acceso a Internet, la alfabetización digital y la participación ciudadana. Además, se necesita una mayor inversión en infraestructura tecnológica y capacitación para los funcionarios. De igual forma, es fundamental garantizar la seguridad de la información y proteger los datos personales de los ciudadanos. La implementación de un buzón de quejas y la simplificación de trámites son medidas esenciales para mejorar la transparencia y la eficiencia de la gestión del GADM.

#### **4.2.2. Oferta y la Percepción Ciudadana de los Servicios Públicos en el GADM de Montúfar.**

Por consiguiente, se destaca la Prestación de Servicios Públicos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar con un Análisis Integral. En la presente investigación se propuso determinar los servicios públicos ofrecidos por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GADM) de Montúfar a sus ciudadanos. Los hallazgos revelan una compleja interacción entre la percepción ciudadana, la oferta institucional y los desafíos tecnológicos, lo que exigió un análisis exhaustivo para identificar áreas de mejora.

En primer lugar, es crucial reconocer que la percepción general de los servicios públicos en Montúfar es mayoritariamente favorable, con un 55.1% de los encuestados que los califican como "buenos", "muy buenos" o "excelentes". No obstante, el 41,5% que los consideran "regulares" señala una brecha significativa entre las expectativas ciudadanas y la calidad percibida de los servicios. Esta discrepancia subraya la necesidad de una revisión exhaustiva de los procesos y la eficiencia en la prestación de servicios. La investigación de Barragán (2019) sobre los factores de incidencia del gobierno electrónico en la transparencia y la participación ciudadana cobra relevancia en este contexto. Barragán destaca que el gobierno electrónico puede ser una herramienta valiosa para mejorar la eficiencia y la accesibilidad de los servicios públicos, lo que a su vez fomenta la transparencia y la participación ciudadana. Sin embargo, también advierte sobre las limitaciones impuestas por la falta de madurez tecnológica en las administraciones municipales, lo que puede

obstaculizar el desarrollo del gobierno electrónico y, por ende, la mejora de los servicios públicos.

En consonancia con lo anterior, la investigación de Silva (2021) refuerza la idea de que el gobierno electrónico puede contribuir a la mejora de los servicios públicos al aumentar la transparencia y la eficiencia en la gestión municipal. El autor destaca la importancia de que los funcionarios públicos conozcan y apliquen la ley de transparencia para garantizar que los ciudadanos tengan acceso a la información sobre los servicios públicos que reciben. Además, enfatiza la necesidad de un buen soporte técnico y capacitación continua para potenciar el uso de las plataformas digitales y mejorar la prestación de servicios públicos.

Sin embargo, la investigación de Gaviria y Delgado (2020) subraya la importancia de realizar revisiones sistemáticas de investigaciones científicas para identificar áreas de mejora en los servicios públicos y la gestión municipal. Esta metodología permite evaluar críticamente diferentes estudios, identificar características comunes, puntos de discrepancia y áreas donde se requiere mayor investigación. Al aplicar esta metodología, los investigadores pueden obtener una visión más completa y precisa de los desafíos y oportunidades relacionadas con la prestación de servicios públicos en el ámbito municipal.

En cuanto a la teoría que respalda este análisis, la Teoría del Nuevo Servicio Público (NSP), propuesta por Denhardt y Denhardt (2015), ofrece un marco valioso para comprender y mejorar la prestación de servicios públicos en el GAD de Montúfar. El NSP se centra en cómo la administración pública debe prestar servicios a la sociedad, poniendo énfasis en los valores democráticos, la participación ciudadana y la interacción entre diversos sectores sociales. Denhardt y Denhardt (2015), enfatizan que los servidores públicos deben ver a los ciudadanos como participantes activos en la democracia, no solo como consumidores de servicios. Este cambio de paradigma es esencial para fortalecer la democracia al promover una ciudadanía activa y comprometida.

Un aspecto clave del NSP es su enfoque en la equidad y la justicia social. Jaramillo (2019) subraya que el NSP busca asegurar que todos los ciudadanos tengan acceso a

los servicios públicos, sin importar su situación socioeconómica. Esto contrasta con modelos que priorizan la eficiencia sobre la justicia social, lo que puede perpetuar desigualdades. Además, la transparencia en la gestión pública es fundamental para construir confianza entre los ciudadanos y las instituciones. López y Gulías (2015) señalan que la implementación de mecanismos de evaluación y retroalimentación por parte de la ciudadanía es esencial para asegurar que los servicios se ajusten a las necesidades y expectativas de la población.

A pesar de sus beneficios, la implementación del NSP enfrenta desafíos. Albuja (2021) menciona que la resistencia al cambio en las entidades gubernamentales y la falta de recursos pueden limitar la adopción de un modelo participativo y equitativo. Aquí, la cooperación internacional, como destaca la ONU (2021), también juega un papel importante en la mejora de la prestación de servicios públicos a nivel global. Es por ello, que la Teoría del Nuevo Servicio Público propone un cambio en la forma en que se entienden y se gestionan los servicios públicos, buscando mejorar la calidad de vida y fortalecer la democracia al asegurar que los servicios sean accesibles, justos y de alta calidad.

Asimismo, los resultados de las encuestas revelan que una proporción significativa de los encuestados (74,6%) considera que existen dificultades para realizar trámites en el GAD de Montúfar. Estas dificultades incluyen la lentitud en la solución de problemas (19,1%), la excesiva burocracia (17%), la falta de claridad en la comunicación (13,5%) y la percepción de falta de capacitación del personal (13,9%). Otros problemas mencionados son la falta de conocimiento de las oficinas competentes (11,8%) y las largas filas (10,2%). Además, existe una percepción generalizada de falta de equidad en la prestación de servicios públicos. El 44,3% de los encuestados no cree que la institución preste los servicios públicos en las mismas condiciones a todas las personas del cantón, frente al 38,3% que sí lo cree. Esto sugiere que existen percepciones de desigualdad basadas en factores como la ubicación geográfica, el nivel socioeconómico o la falta de información.

En cuanto a la información pública y la transparencia, un 43,7% de los encuestados considera que la información pública sobre los servicios de la Municipalidad de Montúfar es insuficiente para asegurar una mayor transparencia. Solo un 36,6%

considera que la información es suficiente. Casi la mitad de los encuestados (49,7%) sostiene que no ha tenido libre acceso a la información pública del GAD de Montúfar.

Por otro lado, los resultados de las entrevistas con funcionarios del GADM de Montúfar revelan una diversidad de perspectivas sobre los servicios públicos ofrecidos. El alcalde, Lucero (2025), indica que los servicios públicos que ofrece el Gobierno Municipal incluyen agua potable, alcantarillado y el pago de impuestos en línea. En físico, se realizan trámites como alcabalas, plusvalía y aprobación de planos. De igual forma, la concejal Paucar (2025), menciona una gama más amplia de servicios. Incluye a atención sectores vulnerables, defensa de derechos a través de la Junta Cantonal de Derechos, el Registro Civil, formación a través de la Escuela de Artes para diversos grupos etarios, el cobro de impuestos, el pago de servicios básicos, contratación pública y acceso a la Red Facilito para temas de transparencia.

Chávez (2025), director de planificación, detalla la dotación de agua potable y alcantarillado, permisos de uso de suelo (aprobación de construcciones y cerramientos), el servicio de catastro (adjudicaciones, compraventas), vialidad urbana y rural, y la administración de plazas y mercados. Agrega que, aunque la competencia de tránsito está en manos del GADM, los servicios de atención ciudadana se brindan a través de un convenio con la empresa pública de movilidad en la terminal terrestre. En cuanto al acceso a servicios en línea, el alcalde reconoce dificultades para personas mayores de 50 años en el uso de servicios en línea, quienes prefieren trámites presenciales por falta de seguridad con la tecnología. La concejal señala falencias en los cobros en línea y la necesidad de personal para revisar la información pública. El director de Planificación, Chávez (2025), menciona la página web para publicar información por ley de transparencia, pero reconoce que no tienen muchos servicios en línea aparte de los pagos en la Red Facilito.

En cuanto a los mecanismos para simplificar trámites, según el alcalde, se utiliza el sistema Origami y convenios con instituciones públicas (cooperativas, Western Union) para simplificar trámites. La concejal está de acuerdo en que los servicios en línea simplifican el tiempo, pero considera que el sistema actual es caduco y necesita mejoras. En cuanto a las estrategias para mejorar el acceso, el alcalde afirma que la plataforma está disponible para todos, pero reconoce que no pueden obligar a la

gente a acceder y que el sistema a veces falla. la concejal insiste en la necesidad de mejorar el acceso a internet en todo el cantón y reactivar los Infocentro. En cuanto a la mejora de la eficiencia de los servicios, la concejal también menciona la importancia de la capacitación del personal en atención al cliente y compras públicas.

#### **4.2.3. Incidencia del Gobierno Electrónico en la Calidad de los Servicios Públicos en el GADM de Montúfar**

La investigación se propuso examinar el nivel de incidencia del Gobierno Electrónico (GE) en la calidad de los servicios públicos prestados por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal (GADM) de Montúfar. Los resultados revelan una compleja interacción entre la implementación de tecnologías digitales, la percepción ciudadana y la infraestructura existente. El antecedente investigativo de Barragán (2019) revelan una percepción positiva del GE como herramienta para la interacción entre ciudadanos y gobierno. Sin embargo, señalan que las administraciones municipales aún carecen de la madurez tecnológica necesaria para aprovecharlo plenamente, limitando la capacidad de mejorar la calidad de los servicios. Esta limitación tecnológica se ve agravada por el desconocimiento generalizado sobre el concepto de "gobierno electrónico", lo que dificulta su adopción por parte de los ciudadanos.

Como señala Barragán (2019), superar estas barreras de tecnología y conocimiento es fundamental para que el GE pueda desplegar todo su potencial en la mejora de los servicios públicos. Por su parte, Silva (2021) destaca la evaluación positiva entre el GE y la transparencia en la gestión municipal. Mayor transparencia conduce a una mayor rendición de cuentas y, en última instancia, a una mejora en la calidad de los servicios públicos. No obstante, Silva también advierte que la tecnología por sí sola no es suficiente. Para que el GE tenga un impacto real en la calidad de los servicios, es necesario invertir en soporte técnico y capacitación continua para potenciar el uso de las plataformas digitales. Esta inversión en recursos humanos y técnicos es esencial para garantizar que la tecnología se utilice de manera efectiva y que los ciudadanos puedan beneficiarse de ella.

La Teoría de la Gobernanza Electrónica, como se mencionó ofrece un marco conceptual para comprender el papel del GE en la transformación de la relación entre el gobierno y los ciudadanos. Según Rodríguez et al. (2023), la gobernanza electrónica representa un cambio de paradigmas en la gestión gubernamental, buscando una mejora sustancial en la prestación de servicios públicos y en la información proporcionada a la ciudadanía. Esta teoría postula que la adopción de plataformas y herramientas digitales puede optimizar la eficiencia y fortalecer la transparencia en la administración pública, lo que a su vez impacta positivamente en la calidad de los servicios ofrecidos. Uno de los pilares fundamentales de la Gobernanza Electrónica es la promoción de la participación ciudadana.

Como señalan D. Rodríguez et al. (2024), las plataformas virtuales permiten que los ciudadanos se involucren en el proceso de toma de decisiones, fomentando una democracia más participativa. Al involucrar a la ciudadanía en la formulación de políticas y en la evaluación de servicios, se espera que las decisiones gubernamentales reflejen de manera más precisa las necesidades y prioridades de la población. Además, la transparencia es otro componente clave de esta teoría. Álvarez et al. (2020) destacan que la gobernanza electrónica, al facilitar el acceso a la información y digitalizar los procesos administrativos, elimina barreras geográficas y temporales, permitiendo a los ciudadanos acceder de manera rápida y sencilla a información relevante.

Este mayor acceso a la información empodera a los ciudadanos, manteniéndolos informados sobre las acciones del gobierno y promoviendo la rendición de cuentas. Asimismo, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2024) subraya que la gobernanza electrónica impulsa la comunicación bidireccional entre el gobierno y los ciudadanos, permitiendo la experimentación con nuevos modelos de participación, análisis de datos y gestión de recursos. Sin embargo, Stoiciu (2020) advierte sobre la brecha digital, señalando que la falta de acceso a Internet y de habilidades puede perpetuar desigualdades, limitando la participación ciudadana solo a aquellos con los recursos y conocimientos digitales necesarios. En este sentido, es importante considerar que la Gobernanza Electrónica no debe ser vista como un fin en sí misma, sino como una herramienta para alcanzar objetivos más amplios relacionados con el desarrollo sostenible y el bienestar de los ciudadanos. Los

resultados de las encuestas realizadas en Montúfar revelan una realidad preocupante: el 55,2% de los encuestados desconoce la existencia de trámites digitales ofrecidos por el GAD. Esta falta de conocimiento impacta directamente en la percepción de la calidad de los servicios, ya que limita la capacidad de los ciudadanos para acceder a opciones más eficientes y convenientes.

Además, solo el 22,7% de los encuestados ha ingresado al portal institucional del GAD de Montúfar ([gadmontufar.gob.ec](http://gadmontufar.gob.ec)), lo que indica una subutilización de esta herramienta que podría ser clave para mejorar la calidad de los servicios. En contraste, un alto porcentaje de encuestados (88%) está de acuerdo en que el GAD de Montúfar debe ofrecer más información sobre los trámites digitales. En cuanto a la participación ciudadana, más de la mitad de los encuestados (52,2%) desconoce las formas de participación ciudadana a través del portal web institucional, redes sociales u otras herramientas digitales. Esta falta de participación limita la capacidad de los ciudadanos para influir en la gestión municipal y mejorar la calidad de los servicios.

Un hallazgo alarmante es que el 74,6% de los encuestados considera que existen dificultades para realizar trámites en el GAD de Montúfar. Esta percepción generalizada de dificultades sugiere que el GE aún no está cumpliendo su promesa de simplificar los trámites y mejorar la eficiencia de la gestión municipal. Por otro lado, las entrevistas con funcionarios de la institución revelan una diversidad de perspectivas sobre los servicios en línea. Si bien el alcalde, Lucero (2025), reconoce que las personas mayores de 50 años encuentran dificultades en el uso de los servicios en línea, la concejala, Carmen Paucar, coincide en que los servicios en línea deben ser más rápidos y sencillos.

El director de Planificación, indica que, aparte de los pagos en la Red Facilito, no se ofrecen otros servicios significativos en línea, lo que sugiere que el impacto del GE en la rapidez y sencillez de los servicios es limitado y desigual. A pesar de que el alcalde menciona el sistema Origami y convenios con instituciones públicas como mecanismos para simplificar trámites, la concejala considera que el sistema actual es caduco y necesita mejoras.

## **V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. CONCLUSIONES**

La implementación del gobierno electrónico en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar enfrenta desafíos significativos que limitan su potencial para transformar la experiencia del ciudadano. Aunque una mayoría de los encuestados percibe favorablemente los servicios públicos, un porcentaje considerable los contempla como "regulares", lo que indica áreas de mejora sustanciales. Por un lado, el poco conocimiento sobre trámites y la brecha digital son obstáculos críticos que impiden una participación ciudadana efectiva y a su vez limitan el acceso a los beneficios del Gobierno Electrónico. Además, el bajo índice de capacitaciones para los funcionarios y la inadecuada protección de datos personales son problemas que requieren atención inmediata. Finalmente, la resistencia al cambio y la falta de un buzón de quejas también reflejan una necesidad de mayor transparencia y apertura en la gestión del GADM de Montúfar.

El análisis de los servicios públicos prestados por el GAD Municipal de Montúfar revela una variedad de ofertas de servicios que abarcan modalidades tanto físicas como en línea. Los servicios físicos incluyen el suministro de agua potable y sistemas de alcantarillado, permisos de uso de suelo, aprobaciones de construcción, servicios catastrales relacionados con transacciones de propiedad, Alcabalas/Plusvalía, mantenimiento de carreteras urbanas y rurales, y la administración de espacios públicos como mercados. Adicionalmente, se presta atención a poblaciones vulnerables y a la protección de derechos a través de la Junta Cantonal de Derechos y el Registro Civil, así como programas educativos en la Escuela de Artes. Los servicios primarios en línea consisten en el pago de impuestos y servicios básicos a través de la plataforma "Red Facilito". Sin embargo, la percepción ciudadana indica dificultades acceso, equidad y trámites. El GADMM ha implementado iniciativas para mejorar estos aspectos, pero la falta de madurez tecnológica y la resistencia al cambio limitan su efectividad.

El nivel de incidencia del gobierno electrónico en la calidad de los servicios públicos del GAD Municipal de Montúfar es limitado debido a una serie de factores. Por un lado, el gobierno electrónico tiene el potencial de mejorar la eficiencia, transparencia y participación ciudadana, pero su implementación enfrenta desafíos significativos, como la falta de conocimiento sobre trámites digitales entre los ciudadanos y la subutilización del portal institucional. Con ello, añadiendo la brecha digital y la resistencia al cambio tecnológico, limita la adopción de servicios en línea. Además, la falta de capacitación del personal en tecnologías digitales impide que los servicios se brinden de manera efectiva.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

Para mejorar la implementación del gobierno electrónico en el GAD Municipal de Montúfar, se recomienda desarrollar un plan de acción integral que priorice la capacitación del personal en tecnologías digitales y la promoción de la alfabetización digital entre los ciudadanos. Este esfuerzo será liderado por la Dirección de TICs y la Dirección Administrativa del GAD Municipal, con la colaboración de la Dirección Distrital del Ministerio de Educación Montúfar-Bolívar y centros comunitarios, con la finalidad de implementar cursos y talleres regulares para funcionarios públicos y programas educativos en escuelas y espacios públicos. El plan de capacitación se implementará de manera continua debido al bajo índice de acciones implementadas. Finalmente, la Dirección de TICs establecerá un sistema de evaluación para monitorear la eficacia de los servicios digitales, ajustando estrategias según sea necesario mediante encuestas periódicas y análisis de datos.

Para llevar a cabo la optimización de la prestación de servicios públicos en Montúfar, se sugiere implementar un sistema de gestión de servicios integrado que permita una mayor eficiencia y transparencia en los trámites. Esto podría incluir la creación de un portal web priorizado donde los ciudadanos puedan acceder a todos los servicios públicos disponibles, desde trámites administrativos hasta servicios básicos como agua y alcantarillado. Este portal debería ser fácil de usar y accesible desde cualquier dispositivo. Además, es importante establecer un sistema de retroalimentación ciudadana que permita a los usuarios evaluar y sugerir mejoras en los servicios públicos, lo que podría incluir encuestas en línea, foros de discusión y un buzón de

quejas digital. Hay que asegurar que la información sobre los servicios públicos sea clara, accesible y actualizada; también es fundamental incluir datos sobre los trámites, tiempos de respuesta y resultados de las evaluaciones ciudadanas. Esta iniciativa debe ser liderada por el alcalde, quien gestionará los recursos y establecerá las directrices necesarias para priorizar la transformación digital. El director de Tecnologías de la Información será responsable de diseñar, desarrollar y mantener un portal web accesible y funcional, donde los ciudadanos puedan realizar trámites, acceder a información actualizada y dar seguimiento a sus solicitudes. Además, el Departamento de Comunicación jugará un papel fundamental en la difusión del nuevo sistema, promoviendo su uso mediante campañas informativas y gestionando los canales de retroalimentación.

En cuanto al incremento del impacto del gobierno electrónico en la calidad de los servicios públicos, se recomienda desarrollar una estrategia de comunicación efectiva que promueva el uso de los trámites digitales entre los ciudadanos. Esto podría incluir campañas publicitarias en medios locales, redes sociales y espacios públicos para informar a los ciudadanos sobre los beneficios y disponibilidad de los trámites digitales, lo que ayudaría a aumentar la adopción de servicios en línea. Además, invertir en infraestructura tecnológica robusta para garantizar la disponibilidad continua de los servicios en línea. Esto implica actualizar servidores y sistemas informáticos para manejar un alto volumen de tráfico. Finalmente, garantizar la seguridad de la información para incrementar la confianza en los servicios en línea, implementando medidas como cifrado de datos, autenticación segura y respaldos regulares. Estas acciones deben ser lideradas por alcalde y el concejo Municipal de Montufar mediante la gestión de presupuesto, establecimiento de políticas aprobación de ordenanzas normativas y el que permitan financiar tanto la infraestructura tecnológica como las campañas de difusión, además de supervisar el correcto uso de los recursos. Por su parte, la Dirección de TICs debe encargarse de actualizar y mantener una infraestructura tecnológica robusta.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agurto, D. (2020). *Gobierno Electrónico: una herramienta para la mejora de los servicios públicos del Gobierno autónomo descentralizado de Quijos, año 2020*. [Tesis de Ingeniería, Universidad Central del Ecuador]. <https://es.scribd.com/document/681217412/Uce-Fca-Agurto-Daniel>
- Alarcón, F. (2024). Población y muestra. Scribd.
- Albuja, F. (2021, 15 julio). Servicios públicos en Ecuador: tensiones teóricas entre estatismo, liberalismo y supremacía constitucional. *Coyuntura*. [https://revistas.iaen.edu.ec/index.php/estado\\_comunes/article/view/227/416](https://revistas.iaen.edu.ec/index.php/estado_comunes/article/view/227/416)
- Álvarez, D. Bernal, A. & Álvarez, B. (2024). Gobierno electrónico en la prestación de servicios públicos: el caso del Departamento de Catastro del GAD (Puerto López). *INVECOM*, 4(2). <https://doi.org/10.5281/zenodo.10625823>
- Álvarez, I., Quirós, C., Marín, R., Medina, L., & Biurrun, A. (2020). Desigualdad digital en Iberoamérica retos en una sociedad conectada. *C Documentos de Trabajo*, 50(2). [https://www.fundacioncarolina.es/wp-content/uploads/2021/06/DT\\_FC\\_50.pdf](https://www.fundacioncarolina.es/wp-content/uploads/2021/06/DT_FC_50.pdf)
- Álvarez, N., Ortega, M., & Garrido, P. (2020). Las TIC en la gobernanza pública del Ecuador. *Yura: Relaciones Internacionales*, 21, 23-43. <https://yura.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2020/01/21.2-Las-TIC-en-la-Gobernanza-P%C3%BAblica-del-Ecuador.pdf>
- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (1.a ed.). <https://www.tesisconjosearias.com>
- Asamblea Nacional de Ecuador. (2002, 17 de abril). Ley de comercio electrónico, firmas y mensajes de datos. Registro Oficial Suplemento 557 (Ecuador). <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/Ley-de-Comercio-Electronico-Firmas-y-Mensajes-de-Datos.pdf>
- Asamblea Nacional de Ecuador. (2010, 06 de octubre). Ley orgánica de servicio público [LOSEP]. Registro Oficial Suplemento 294(Ecuador). [https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/12/ley\\_organica\\_servicio\\_publico2.pdf](https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/12/ley_organica_servicio_publico2.pdf)

- Asamblea Nacional de Ecuador. (2014, 06 de agosto). Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua [LORHUAA]. Registro Oficial Suplemento 305(Ecuador). <https://www.regulacionagua.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/03/Ley-Org%C3%A1nica-de-Recursos-H%C3%ADricos-Usos-y-Aprovechamiento-del-Agua.pdf>
- Asamblea Nacional de Ecuador. (2017, 7 de julio). Código orgánico administrativo [COA]. Registro Oficial Suplemento 31. (Ecuador). <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wpcontent/uploads/2020/11/COA.pdf>
- Asamblea Nacional de Ecuador. (2018, 23 de octubre). Ley orgánica para la optimización y eficiencia de trámites administrativos. Registro Oficial Suplemento 245 (Ecuador). <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/ley-de-optimizacio%CC%81n-de-tramites-administrativos.pdf>
- Asamblea Nacional de Ecuador. (2023, 03 de febrero). Ley orgánica para la transformación digital y audiovisual. Registro Oficial Suplemento 245 (Ecuador). <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2023/02/7e52b3d7-0ba5-4c58-a474-00e19fcbe127.pdf>
- Asamblea Nacional de Ecuador. (2023, 07 de febrero). Ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública. Registro Oficial Suplemento 245 (Ecuador). <https://www.bce.ec/images/transparencia2023/juridico/lotaip1.pdf>.
- Barragán, X. (2019). *Factores de incidencia del Gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador* [Tesis Doctoral, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador]. <http://hdl.handle.net/10644/7416>
- Barragán, X. (2019). *Factores de incidencia del Gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador* [Tesis Doctoral, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador]. <http://hdl.handle.net/10644/7416>
- Barragán, X. (2022). Posmodernidad, gestión pública y tecnologías de la información y comunicación en la Administración pública de Ecuador. *Estado & comunes, revista de políticas y problemas públicos*. [http://doi.org/10.37228/estado\\_comunes.v1.n14.2022.244](http://doi.org/10.37228/estado_comunes.v1.n14.2022.244)
- Barragán, X., & Guevara, F. (2016). *El gobierno electrónico en Ecuador*. <https://www.redalyc.org/journal/5826/582661268014/html/>
- BID. (2024). *Panorama de las Administraciones Públicas: América Latina y el Caribe 2024*. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Panorama-de-las-administraciones-publicas-America-Latina-y-el-Caribe-2024.pdf>
- Blanchar, T., & Martínez, N. (2024). ¿Entrevista o encuesta?: una diferencia necesaria (Vol. 83). <https://nuevaepoca.revistalatinacs.org/index.php/revista/article/view/2339>

- Bonilla, D. & Robles, E. (2021). Tecnologías de la Información y Comunicación exclusivas para el comportamiento del consumidor desde una perspectiva teórica. *Retos*. <http://doi.org/10.17163/RET.N21.2021.09>
- Carrillo, V. E. (2020). Desafíos y Lecciones: Gobierno Electrónico en la Administración Pública del Ecuador, periodo de 2018-2021. <https://reunir.unir.net/handle/123456789/15361>
- Celis, J. P., & Pereira, M. (2021). Digitalización en América Latina y el Caribe: Es hora de aumentar la inversión. *Banco Mundial Blogs*. <https://blogs.worldbank.org/es/ppps/digitalizacion-en-america-latina-y-el-caribe-es-hora-de-aumentar-la-inversion>
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo [CLAD]. (2007). *Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (1.a ed.)*. <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Gobierno-Electronico.pdf>
- Código orgánico de organización territorial [COOTAD]. (2019). Registro Oficial Suplemento 303 del 19 de octubre del 2010. <https://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/cootad.pdf>
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización [COOTAD]. (2010). Registro Oficial Suplemento 303 de 19 de octubre del 2010. Ecuador. <https://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/cootad.pdf>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL]. (2024). Estado Abierto en América Latina y el Caribe. <https://biblioguias.cepal.org/EstadoAbierto>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2023). Estado Abierto en América Latina y el Caribe. Principios, mecanismos y políticas para el fortalecimiento de la gestión pública. *Bibliogúas*. <https://biblioguias.cepal.org/gobierno-digital>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2024). Desde el gobierno digital hacia un gobierno inteligente. *Bibliogúas*. <https://biblioguias.cepal.org/gobierno-digital/defniciones>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2024). Desde el gobierno digital hacia un Gobierno inteligente. *Bibliogúas*. <https://biblioguias.cepal.org/gobierno-digital/concepto-gobernanza>
- Concha, G., & Naser, A. (2011). El gobierno electrónico en la gestión pública. <https://repositorio.cepal.org/entities/publication/7db05d2b-2d1d-46d9-b110-6a2ded3845b9>
- Constitución de la República de Ecuador [Const.]. Artículos 16, 17, 18, 52. [Título I]. Registro Oficial 449 de 20 de octubre de 2008 (Ecuador). <https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/co-stitucion-de-bolsillo.pdf>

- Contreras, J., Camacho, M., & Segura, L. (2019). Evaluación de la calidad en el servicio mediante el modelo ServQual a una microempresa chocolatera. *Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación RILCO*, 1(1). <https://www.eumed.net/rev/rilcoDS/01/modelo-servqual.pdf>
- Coronel, P. & Sotelo, C. (2022). Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*. <http://doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.594>
- Criado, J. I. (2021). Inteligencia artificial (y administración pública). *EUNOMÍA Revista En Cultura de la Legalidad*, 348-372. <https://doi.org/10.20318/eunomia.2021.6097>
- Ejtman, M. (2017). *Tratado de Derecho Administrativo y Obras selectas* (1.a ed., Vol. 1). [https://www.gordillo.com/pdf\\_tomo1/tomo1.pdf](https://www.gordillo.com/pdf_tomo1/tomo1.pdf)
- Elkins, M., Zambelli, R., Verhagen, A., Grygorowicz, M., Söderlund, A., & Guemannf, M. (2022). Inferencia estadística mediante estimación: recomendaciones de los editores de revistas de la Sociedad Internacional de Fisioterapia. *Revista de Terapia Manual y Manipulativa*, 30(3), 133-138. <https://doi.org/10.1080/10669817.2022.2071980>
- Espinoza, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *horizonte empresarial*. <http://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Fernández, M. Salas, F & Benjumea, M. (2022). Valor Probatorio del Documento Electrónico a la Luz de la Digitalización de la Justicia en Colombia. *Revista Jurídica Mario Alario D'Filippo* . <http://doi.org/10.32997/2256-2796-vol.14-num.28-2022-3976>
- García, V. C. (2020, 16 julio). 65% de los países de la ONU tienen un alto desarrollo del gobierno digital, pero la brecha digital aún es. *DPL News*. <https://dplnews.com/65-de-los-paises-de-la-onu-tienen-un-alto-desarrollo-del-gobierno-digital-pero-la-brecha-digital-aun-es-obstaculo/>
- Gaviria, R., & Delgado, M. (2020). Mejora de los servicios públicos en el fortalecimiento de la gestión municipal. *Ciencia Latina*, 4(2), 1241-1255. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.151](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.151)
- Gobierno Abierto Ecuador. (2022). Primer Plan de Acción de Gobierno Abierto Ecuador 2019-2022. <https://www.gobiernoabierto.ec/wp-content/uploads/2019/10/Plan-de-Accio%CC%81n-de-Gobierno-Abierto-Ecuador-2019-2022-VReprogrmado-F-espan%CC%83ol.pdf>
- Gobierno Autónomo Descentralizado de Montúfar. (2022). Servicios en línea. <https://gadmoutufar.gob.ec/serviciosonlinea/#/>
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar. (2015). *Estatuto Orgánico por procesos*. [https://www.gadmoutufar.gob.ec/documents/link/A3\(6\)EST-ORG-PRO.pdf](https://www.gadmoutufar.gob.ec/documents/link/A3(6)EST-ORG-PRO.pdf)

- Guerrero, A. (2019). Tecnologías para la integración: análisis sobre tres experiencias de gobierno electrónico. *Estado & Comunes*, 1(4). [https://doi.org/10.37228/estado\\_comunes.v1.n4.2017.44](https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v1.n4.2017.44)
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 4(3), 163-173. <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/download/860/1560?inline=1>
- Hernández, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21252021000300002](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252021000300002)
- Heredia, D., & Villarreal, F. (2022). El comercio electrónico y su perspectiva en el mercado ecuatoriano. *ComHumanita*, 13(1), 9-10. <https://doi.org/10.31207/rch.v13i1.333>  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2223-25162019000100008](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162019000100008)  
<https://es.scribd.com/presentation/671110638/9-Poblacion-y-Muestra-2023>
- Instituto nacional de estadísticas y censos. (2021). Calidad de los servicios públicos. *Ecuador En Cifras*. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/calidad-de-los-servicios-publicos/>
- Jaramillo, F. (2019). *Sobre el nuevo concepto de servicio público en Europa*. <https://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/8641>
- Jiménez, María Carlota Bernal., & Ibarra, Diego Libardo Rodríguez. (2019). Las tecnologías de la información y comunicación como factor de innovación y competitividad empresarial. *Ciencia y técnica*. <http://doi.org/10.22517/23447214.20401>
- Kodaka, J. & García, J. (2023). Gobierno electrónico y calidad de servicio a los usuarios: GAD's municipales, provincia de Santa Elena, Ecuador: Artículo Original. *cienciaecuador.com.ec*. <https://doi.org/10.69825/cienec.v5i24.207>
- López, A. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *Desafíos*, 11(1), 25-31. <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>
- López, M. P., & Gullás, E. J. (2015). El Nuevo Servicio Público (NSP), un paradigma para la construcción de nuevos modelos metodológicos para el análisis de la administración pública. *RIPS Revista de Investigaciones Políticas y Sociológicas*, 14(2). <https://doi.org/10.15304/rips.14.2.2727>
- Mencía, G., Rivera, R., Huaman, N., & Mencía, T. (2023). El E-Gobierno y la Transformación de la Administración Pública: Experiencias y Lecciones desde la Región Andina. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(5), 2264-2276. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i5.7876](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i5.7876)

- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2020, 13 de julio). Acuerdo Ministerial No. 017-2020 – Uso de la firma electrónica en la gestión de trámites administrativos. Registro Oficial 244. <https://www.firmadigital.gob.ec/wp-content/uploads/2020/07/RO244-20200713-ACUERDO-17.pdf>
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2019). Plan Nacional del Gobierno Electrónico 2018-2021. <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec>
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2023). Intel fortalece la participación ciudadana digital a través de la firma del compromiso del Segundo Plan de Acción de Gobierno Abierto. *El Nuevo Ecuador*; Sistema Nacional de Información. <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/mintel-fortalece-la-participacion-ciudadana-digital-a-traves-de-la-firma-del-compromiso-del-segundo-plan-de-accion-de-gobierno-abierto/>
- Moreira, M., & Hidalgo, A. (2020). Gobierno electrónico en el Ecuador. *Polo del Conocimiento*, Vol. 5(No 08). <https://doi.org/10.23857/pc.v5i8.1635>
- Naser, A., & Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Naciones Unidas. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/6b15060d-0f7d-48a0-8c69-2a6d6338a6ac/content>
- Novillo, V., Naranjo, P., & Barreno, M. (2024). De la Papelera a la Nube: Análisis del Desarrollo del Gobierno Electrónico en el Ecuador de 2018 a 2022. *Revista Multidisciplinaria Arbitrada de Investigación Científica*. <https://www.investigarmqr.com/ojs/index.php/mqr/article/view/1156>
- OECD (2024), Panorama de las Administraciones Públicas: América Latina y el Caribe 2024, OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/0f191dcb-es>.
- Organización de Estados Americanos. (s. f.). *Guía de mecanismos para la promoción de la transparencia y la integridad en las Américas*. OEA secretaria de Asuntos Públicos. [https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia\\_egov.asp](https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp)
- Orozco, D. y Castillo, M. (2022). La calificación de los servicios públicos cae en picada. *Primicias*. <https://www.primicias.ec/noticias/economia/servicios-publicos-calificacion-baja-ecuatorianos/>
- Oviedo, E., Ulloa, P., & Cortez, C. (2019). El gobierno electrónico ecuatoriano en el contexto latinoamericano. *Revista Espacios*, 39(No 37), 0798-1015. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n37/a18v39n37p18.pdf>
- Parcerisa, L. (2016). Modernización conservadora y privatización en la educación: el caso de la LOMCE y la nueva gestión pública. *ResearchGate*. [https://www.researchgate.net/publication/311627198\\_Modernizacion\\_conservadora\\_y\\_privatizacion\\_en\\_la\\_educacion\\_el\\_caso\\_de\\_la\\_LOMCE\\_y\\_la\\_Nueva\\_Gestion\\_Publica](https://www.researchgate.net/publication/311627198_Modernizacion_conservadora_y_privatizacion_en_la_educacion_el_caso_de_la_LOMCE_y_la_Nueva_Gestion_Publica)

- Pavanelli, R., & Edwards, D. (2020). El mundo depende de los servicios públicos y los servicios públicos requieren voluntad política. *Mundos de la Educación*. <https://www.ei-ie.org/es/item/23596:el-mundo-depende-de-los-servicios-publicos-y-los-servicios-publicos-requieren-voluntad-politica>
- Peralta, L., Gaona, P., Luna, L., & Bazán, V. (2023). Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en educación secundaria: *Una revisión sistemática*. *Revista Andina De Educación*, 7(1). DOI: <https://doi.org/10.32719/26312816.2023.7.1.1>
- Porras, A. (2017). *Tipos de muestreo*. CONACYT. <https://centrogeo.repositorioinstitucional.mx/jspui/bitstream/1012/163/1/19-Tipos%20de%20Muestreo%20%20%20Diplomado%20en%20An%C3%A1lisis%20de%20Informaci%C3%B3n%20Geoespacial.pdf>
- Ramírez, A. & Dassen, N. (2024). *Vientos de Cambio II. Avances y desafíos de las políticas de gobierno abierto en América Latina y el Caribe*. <https://publications.iadb.org/es/publicacion/17111/vientos-de-cambio-ii-avances-y-desafios-de-las-politicas-de-gobierno-abierto-en>
- Reyes, L., & Carmona, F. (2020). *La investigación documental para la comprensión ontológica del objeto de estudio*. Universidad Simón Bolívar. <https://www.scribbr.es/citar/generador/folders/3MvkrwZHtjDZCmVeSOBKNU/lists/5y7eBIGYlc0LBRH65AvUde/citar/pagina-web/>
- Rodríguez, C., Jiménez, J., Martínez, R., & Rodríguez, Y. (2023). Elementos teóricos para la relación entre gobernanza digital y estudios métricos de la información. *Scielo*, 12(31).
- Rodríguez, D., Páez, Á., Román, D., & Rodríguez, E. (2024). Participación ciudadana, gobernanza democrática y derecho al desarrollo: una revisión sistemática. *Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 26(1), 198-214. <http://www.doi.org/10.36390/telos261.13>
- Salas, D. (2018). El enfoque mixto de investigación: algunas características. *Investigalia*. <https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-mixto-de-investigacion/>
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: consensos y disensos. *Revista Digital de Investigación En Docencia Universitaria*, 13(1).
- Sánchez, G., Casavilca, R., Martínez, P., & Sánchez, T. (2023). El E-Gobierno y la Transformación de la Administración Pública: Experiencias y Lecciones desde la Región Andina. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(5), 2264-2276. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i5.7876](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i5.7876)
- Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación. (2024). Gobierno presenta programa de becas en tecnologías de la información y comunicación para la reducción de la brecha digital. *Senescyt*. <https://www.educacionsuperior.gob.ec/gobierno-presenta-programa-de-becas-en-tecnologias-de-la-informacion-y-comunicacion-para-la-reduccion-de-la-brecha-digital/>

- Secretaría Nacional de Planificación. (2024). El Plan de Desarrollo para el Nuevo Ecuador 2024-2025: un plan construido con los ciudadanos. *El Nuevo Ecuador*. <https://www.planificacion.gob.ec/el-plan-de-desarrollo-para-el-nuevo-ecuador-2024-2025-un-plan-construido-con-los-ciudadanos/>
- Secretaría Nacional de Planificación. (2024). Gustavo Cuesta: La participación ciudadana fortalece la democracia y mejora las políticas públicas. *El Nuevo Ecuador*. <https://www.planificacion.gob.ec/gustavo-cuesta-la-participacion-ciudadana-fortalece-la-democracia-y-mejora-las-politicas-publicas/>
- Silva, D. (2020). *Gobierno electrónico y transparencia en la Municipalidad Distrital de La Victoria* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53126/Silva\\_MD\\_O-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53126/Silva_MD_O-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Stoiciu, A. (2020). El papel de la gobernanza electrónica en la reducción de la brecha digital. Naciones Unidas. <https://www.un.org/es/chronicle/article/el-papel-de-la-gobernanza-electronica-en-la-reduccion-de-la-brecha-digital>
- Suárez, E. (2024, 25 septiembre). Método inductivo y deductivo: definición, características y ejemplos. *Experto Universitario*. <https://expertouniversitario.es/blog/metodo-inductivo-y-deductivo/>
- UNCTAD. (2023). El auge de los servicios prestados digitalmente corre el riesgo de dejar atrás a los países menos desarrollados. <https://unctad.org/es/news/el-auge-de-los-servicios-prestados-digitalmente-corre-el-riesgo-de-dejar-atras-los-paises#:~:text=Mientras%20tanto%2C%20las%20nuevas%20estimaciones,de%20la%20pandemia%20COVID%2D19>.
- UNICEF. (2019). 1 de cada 3 personas en el mundo no tiene acceso a agua potable. ONU. <https://www.unicef.org/es/comunicados-prensa/1-de-cada-3-personas-en-el-mundo-no-tiene-acceso-a-agua-potable>
- Villalobos, O. (2023). El gobierno electrónico y su eficacia en la mejora de los servicios públicos: revisión sistemática. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1), 1077-1087. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.319>
- Villavicencio, E. (2022). Digitalización de los servicios públicos en los gobiernos locales. *Crónica*. <https://cronica.com.ec/2022/12/15/digitalizacion-de-los-servicios-publicos-en-los-gobiernos-locales/>
- Zamora, C., Arrobo, N., & Cornejo, G. (2018). El gobierno electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. *Revista Espacios*, 39(6), 15. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p15.pdf>
- Zamora, C., Arrobo, N., & Cornejo, G. (2023). El gobierno electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. *Fundación Ayni*. <https://www.fundacionayni.org/2023/03/el-gobierno-electronico-en-ecuador-la.htm>

## VII. ANEXOS

### Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
**ACTA**

DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR CON ENFOQUE EN INVESTIGACIÓN

ESTUDIANTE:	CHALCUALÁN FRAGA ANDY ARMANDO	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0401994884
PERIODO ACADÉMICO:	2025A		
PRESIDENTE TRIBUNAL	MSC. SOFÍA ZAPATA MUÑOZ	DOCENTE TUTOR:	MSC. BRAYAN ALEXIS VILLARREAL CHIRIBOGA
DOCENTE:	MSC. ADRIÁN ALEXANDER VALVERDE OBANDO		
TEMA DEL TIC:	"Gobierno electrónico en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúlvar y su incidencia en la prestación de servicios públicos"		
No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	9,00	establecer el nivel en el Objetivo No 3 (alto, medio o bajo). En la justificación, no presentar los resultados
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9,00	Ampliar y articular el marco legal
3	METODOLOGÍA	9,00	Colocar en la ppt la población para el levantamiento de la muestra
4	RESULTADOS	9,00	Analizar la pertinencia de colocar resultados relacionados con plataformas de pago privadas
5	DISCUSIÓN	9,00	
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	9,00	Indicar hacia cuál instancia están dirigidas las recomendaciones
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	9,00	Manejar los tiempos de exposición, mostrar más seguridad, expresarse en tiempo pasado
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	9,00	Mejorar redacción y ortografía

Obteniendo una nota de: **9,00** Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

Art. 66.- De la aprobación de la pre defensa del informe final de TIC.- El estudiante deberá obtener una nota mínima de 7/10; al finalizar el proceso de pre-defensa se procederá a levantar el acta correspondiente. En el caso de aprobar con observaciones el estudiante deberá adjuntar el informe final de cumplimiento de observaciones y recomendaciones emitido por el Tribunal previo a la defensa final en un término máximo de 10 días.

Para constancia del presente, firmo en la ciudad de Tulcán el **martes, 10 de junio de 2025**

MSC. SOFÍA ZAPATA MUÑOZ  
PRESIDENTE TRIBUNAL

MSC. BRAYAN ALEXIS VILLARREAL CHIRIBOGA  
DOCENTE TUTOR

MSC. ADRIÁN ALEXANDER VALVERDE OBANDO  
DOCENTE

Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN  
AND NATIVE LANGUAGES CENTER

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
<b>NAME:</b> Andy Armando Chalcualán Fraga				
<b>DATE:</b> Viernes, 13 de junio de 2025				
<b>Topic:</b> "Gobierno electrónico en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar y su incidencia en la prestación de servicios públicos"				
<b>MARKS AWARDED</b> <span style="float: right;"><b>QUANTITATIVE AND QUALITATIVE</b></span>				
<b>VOCABULARY AND WORD USE</b>	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>WRITING COHESION</b>	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>ARGUMENT</b>	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>CREATIVITY</b>	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>SCIENTIFIC SUSTAINABILITY</b>	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
<b>TOTAL/AVERAGE</b>	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED		<b>TOTAL 9</b>	



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

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

**Autor:** Andy Armando Chalcualán Fraga

**Fecha de recepción del abstract:** Jueves, 12 de junio de 2025

**Fecha de entrega del informe:** Viernes, 13 de junio de 2025

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



Firmado digitalmente por:  
MARTHA ARACELLY  
VIVEROS ALMEIDA

Validar firmamento con FirmadOC

MA. Martha Viveros  
Docente responsable del  
CIDEN

### Anexo 3. Formato de encuesta realizada a la población del cantón Montúfar



## UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA  
EMPRESARIAL

### CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Saludos cordiales, soy estudiante de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC). Actualmente, me encuentro realizando mi trabajo de integración curricular, cuyo objetivo del presente cuestionario es analizar el Gobierno electrónico en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar y su incidencia en la prestación de servicios públicos, para lo cual requiero de su aportación respondiendo las preguntas a continuación.

La información recolectada será utilizada bajo un estricto fin académico; garantizo absoluta confidencialidad

#### - Datos Generales

##### 1. Edad:

- 20-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60 o más

##### 2. Parroquia:

- San Gabriel
- La Paz
- Cristóbal Colón
- Fernández Salvador
- Piartal
- Chitan de Navarretes

##### 1. ¿Cómo percibe usted el accionar del GAD de Montúfar en cuanto a la prestación de servicios públicos? **(Seleccione una opción)**

- Excelente
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

##### 2. Al momento de realizar trámites en el GAD de Montúfar o en sus diferentes dependencias, ¿cree usted que existen dificultades para realizarlos?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

##### 3. ¿Cuáles son las dificultades que usted ha tenido al momento de realizar trámites en el GAD de Montúfar o en sus diferentes dependencias? **(Marque con una X varias opciones)**

Lentitud para resolver los tramites	<input type="checkbox"/>
Excesiva burocracia (demasiado papeleo o requisitos)	<input type="checkbox"/>
Largas filas	<input type="checkbox"/>
Lenguaje poco claro por parte de los funcionarios públicos	<input type="checkbox"/>
Personal no capacitado	<input type="checkbox"/>
Instalaciones incomodas	<input type="checkbox"/>
Desconocimiento de las oficinas responsables	<input type="checkbox"/>
Lejanía de las instalaciones	<input type="checkbox"/>
Horarios de atención	<input type="checkbox"/>
Otro:	<input type="checkbox"/>

4. ¿Cree usted que el GAD de Montúfar presta los servicios públicos en las mismas condiciones a todas las personas del cantón?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

5. ¿Conoce usted si el GAD de Montúfar permite realizar trámites digitales?

- Si
- No

6. ¿Usted ha ingresado al portal institucional del GAD de Montúfar (gadmontufar.gob.ec)?

- Si
- No

**Nota:** En caso de responder **NO**, continúe con la pregunta 6.

6.1. Especifique, ¿para qué realizó el ingreso al portal institucional? **(Marque con una X varias opciones)**

Información General	
Consultar tramites	
Certificados	
Permisos	
Noticias del portal	

7. ¿Cree usted que el GAD de Montúfar debe ofrecer más información sobre cómo realizar trámites digitales?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

8. ¿Conoce usted formas de participación ciudadana a través del portal web institucional (gadmontufar.gob.ec), redes sociales u otras herramientas digitales?

- Si
- No
- No sabe

9. ¿Considera usted que la información pública sobre los servicios del GAD es suficiente para asegurar una mayor transparencia? **(Seleccione una opción).**

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

9.1. ¿Usted ha tenido libre acceso a la información pública del GAD de Montúfar?

- Si
- No
- No sabe

10. ¿Considera usted que el uso de medios electrónicos mejora la prestación de servicios públicos y la transparencia en el GAD municipal de Montúfar? **(Seleccione una opción).**

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

11. ¿Considera que el GAD de Montúfar debería implementar medidas adicionales de seguridad para garantizar una mayor protección en sus plataformas digitales? **(Seleccione una opción).**

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

12. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la capacidad de respuesta del GAD de Montúfar en cuanto a la resolución de problemas o demandas de servicios públicos, ya sea presencial o virtual **¿(Seleccione una opción).**

- Totalmente insatisfecho
- Insatisfecho
- Algo satisfecho
- Satisfecho
- Totalmente satisfecho

13. ¿Considera usted que los servicios digitales del GAD de Montúfar satisfacen las necesidades de grupos vulnerables (adultos mayores y personas con discapacidad) en su parroquia?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

14. ¿Cómo calificaría usted la atención brindada por los funcionarios y trabajadores del GAD municipal de Montúfar **¿(Seleccione una opción).**

- Pésima
- Mala
- Regular
- Buena
- Excelente

15. ¿Cree usted que el GAD de Montúfar podría mejorar su atención al ciudadano a través de medios electrónicos?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

16. ¿Considera que deben realizarse cambios en los horarios y modalidades de atención (presenciales y virtuales) para mejorar la atención al ciudadano? **(Seleccione una opción).**

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

17. ¿Esperaría recibir un tipo específico de apoyo a través de la página oficial del GAD de Montúfar para resolver sus inquietudes de manera continua?

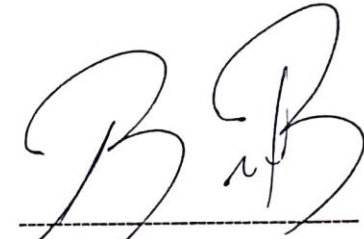
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**

**Validado por:**



Msc. Sofia Zapata



Msc. Brayan Villarreal



Msc. Mike Coral

**Fecha de validación:** 12/01/2025

#### Anexo 4. Formato de entrevista realizado a los funcionarios del GAD de Montúfar



### UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA  
EMPRESARIAL

### CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Saludos cordiales, soy estudiante de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC). Actualmente, me encuentro realizando mi trabajo de integración curricular cuyo objetivo del presente cuestionario es analizar el Gobierno electrónico en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar y su incidencia en la prestación de servicios públicos, para lo cual requiero de su aportación respondiendo las preguntas a continuación.

La información recolectada será utilizada bajo un estricto fin académico, garantizo absoluta confidencialidad.

Gracias por su colaboración y su tiempo

- **Datos Generales**

1. **Nombre:** \_\_\_\_\_
2. **Cargo:** \_\_\_\_\_

#### FORMATO DE ENTREVISTA


1. ¿Cuáles son los servicios públicos físicos y en línea que el GADM de Montúfar ofrece a la ciudadanía?
2. ¿Qué acciones ha implementado el GADM de Montúfar en base a los lineamientos establecido en el Plan Nacional de Gobierno Electrónico del Ecuador (2018-2021)?
3. ¿Los servicios públicos en línea proporcionados por la plataforma electrónica del GADM de Montúfar son rápidos y sencillos?, ¿facilita al ciudadano obtener lo que requiere?
4. ¿Qué medidas específicas ha tomado el GAD de Montúfar para proteger los datos personales en su plataforma electrónica?
5. ¿El GADM de Montúfar tiene acuerdos con otras instituciones públicas o privadas para facilitar el acceso a trámites en línea de estas entidades?
6. ¿Qué estrategias ha implementado el GADM de Montúfar para mejorar el acceso a servicios en línea entre los diferentes sectores poblacionales del cantón?

7. ¿Cuáles son los marcos normativos y regulaciones que ha adoptado el GADM de Montúfar para respaldar y regular la implementación del gobierno electrónico?
8. ¿Los servicios en línea del GADM de Montúfar disponen de un buzón de quejas o un portal de ayuda al ciudadano y cuánto tiempo tarda la institución en resolver estas inquietudes de los ciudadanos?
9. ¿Cuáles han sido las estrategias adoptadas por el GADM de Montúfar para fomentar la participación activa de la ciudadanía en los medios de información, páginas digitales, redes sociales, entre otros?
10. ¿Cuáles son los mecanismos establecidos por GADM de Montúfar para la simplificación de trámites a través de servicios electrónicos; considera que estos mecanismos contribuyen en la mejora de la gestión del GAD?
11. ¿Cuál es el procedimiento establecido para la capacitación de los funcionarios del GADM en relación con el gobierno electrónico?

Validado por:



Msc. Sofía Zapata



Msc. Brayan Villarreal



Msc. Mike Coral

Fecha de validación: 12/01/2025

**Anexo 5.** Solicitud para realizar las entrevistas a los funcionarios del GAD Municipal de Montúfar.



**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO  
MUNICIPAL DEL CANTÓN MONTÚFAR**

RUC.: 0460000640001  
SUCRE 03-61 Y BOLÍVAR  
SAN GABRIEL - ECUADOR  
Contribuyente Especial Resolución 214 del 26 de marzo del 2009

TESORERÍA



0040997.

San Gabriel, 28 de enero de 2025

MSc.  
Raúl Lucero.  
**ALCALDE DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DE  
MONTUFAR**  
Presente.

De mi consideración:

Reciba un cordial y caluroso saludo, a la vez desearle toda clase de éxitos en sus labores a usted encomendadas en beneficio de nuestro querido Cantón.

Yo, **CHALCUALÁN FRAGA ANDY ARMANDO**, con cedula de identidad **0401994884**, estudiante de la carrera de Administración Publica de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, por medio del presente solicito de la manera más comedida se autorice el permiso correspondiente para poder realizar entrevistas a funcionarios del GAD de Montúfar con el objetivo de receptor información para mi trabajo de integración curricular con el tema: Analizar el Gobierno Electrónico en el GAD Municipal de Montúfar y su incidencia en la prestación de servicios públicos.

Por la atención que se digne dar al presente anticipo mis sinceros agradecimientos.

Atentamente,

Andy Chalcualán  
C.I 0401994884  
Cel. 0992158831  
chalcualanandy@gmail.com  
**SOLICITANTE**

BASE LEGAL: Art. 1 lit. f) y 4 del Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos Complementarios, en Concordancia con el numeral 3 de la Ley de Régimen Tributario Interno.

**Anexo 6.** Aplicación de Encuestas







## Anexo 7. Aplicación de Entrevistas



