

# UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,  
ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**Tema:** "El Gobierno Electrónico en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Shushufindi y su incidencia en la prestación de servicios"

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

AUTOR: Vargas Linares Elyan Enrique

TUTOR: MSc. Almeida Burbano Diego Guillermo

Tulcán, 2025.

## **CERTIFICADO DEL TUTOR**

Certifico que el estudiante Elyan Enrique Vargas Linares con el número de cédula 2100936430 respectivamente ha desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "El Gobierno Electrónico en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Shushufindi y su incidencia en la prestación de servicios"

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

---

MSc. Almeida Burbano Diego Guillermo

**TUTOR**

Tulcán, diciembre 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, Vargas Linares Elyan Enrique con cédula de identidad número 2100936430 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.



---

Vargas Linares Elyan Enrique

**AUTOR**

Tulcán, diciembre de 2025

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

Yo Vargas Linares Elyan Enrique declaro ser autor de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "El Gobierno Electrónico en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Shushufindi y su incidencia en la prestación de servicios" y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



---

Vargas Linares Elyan Enrique

**AUTOR**

Tulcán, diciembre de 2025

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios en primer lugar por tenerme con vida a pesar de las adversidades, a todos los docentes de la carrera por habernos impartido sus conocimientos de la mejor manera. De manera especial estoy agradecido con mi tutor el MSc. Diego Almeida, por su guía, a lo largo de este trabajo de investigación. Agradezco a la ING Lorena Cajas alcaldesa de Shushufindi por haberme permitido realizar las entrevistas dentro del GAD y a todas las personas que me ayudaron en esta investigación.

**Elyan Enrique Vargas Linares**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo va dedicado a mis padres Dora Linares y Miguel Vargas, por confiar en mí, y ser un pilar fundamental en mi vida y haberme brindado su confianza para venir a estudiar tan lejos de casa, a mis hermanos Miguel Vargas, Cristian Vargas, Katherine Vargas, por apoyarme en el transcurso de la carrera. A mis tíos Wilmer Camacho, Cielo Linares, Juan Vargas, María Vargas, por brindarme mucho cariño y confiar en mis capacidades, agradezco a mi primo Kevin Camacho y su pareja por acompañarme en los momentos difíciles, también agradezco a mi pareja por brindarme apoyo en todo momento al momento de realizar mi tesis. A todos los amigos que hice dentro de la carrera a mi amiga Karen, Galo, Joel, Jami, Maicol y Diego, aunque no siga en la carrera, por los buenos y malos momentos que he vivido con mis compañeros.

**Elyan Enrique Vargas Linares**

## ÍNDICE

<b>RESUMEN</b> .....	<b>12</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>13</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>14</b>
<b>I. EL PROBLEMA</b> .....	<b>16</b>
<b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	<b>16</b>
<b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	<b>17</b>
<b>1.3. JUSTIFICACIÓN</b> .....	<b>17</b>
<b>1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>19</b>
1.4.1. Objetivo General.....	19
1.4.2. Objetivos Específicos .....	19
1.4.3. Preguntas de Investigación .....	19
<b>II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA</b> .....	<b>20</b>
<b>2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>20</b>
<b>2.2. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>24</b>
2.2.1 Gobernanza.....	24
2.2.2 Gobernanza electrónica. ....	27
2.2.3 Teoría de los Servicios Públicos.....	28
2.2.4 Teoría Burocrática .....	30
<b>2.3. BASES CONCEPTUALES</b> .....	<b>32</b>
2.3.1 Gobierno Electrónico. ....	32
2.3.2 Transparencia en el Gobierno Electrónico. ....	32
2.3.3 Participación Ciudadana en Entornos Digitales .....	33
2.3.4 Gobierno Abierto .....	33
2.3.5 Datos Abiertos y Transparencia Proactiva .....	34

2.3.6 Inclusión Digital .....	34
2.3.7 Interoperabilidad .....	35
2.3.8 Servicios Públicos Digitales .....	35
2.3.9 Calidad de los Servicios Públicos.....	36
<b>2.4 MARCO LEGAL .....</b>	<b>36</b>
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>42</b>
<b>3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO .....</b>	<b>42</b>
3.1.1. Enfoque .....	42
3.1.1.1. Enfoque Cuantitativo .....	42
3.1.1.2. Enfoque Cualitativo .....	43
3.1.1.3. Enfoque Mixto.....	43
<b>3.1.2. Tipo de Investigación .....</b>	<b>44</b>
3.1.2.1. Investigación descriptiva .....	44
3.1.2.2. Investigación correlacional .....	44
3.1.2.3. Investigación explicativa .....	44
<b>3.2. IDEA A DEFENDER .....</b>	<b>45</b>
<b>3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....</b>	<b>45</b>
3.3.1 Definición de las variables .....	45
<b>3.3.2 Operacionalización de Variables .....</b>	<b>47</b>
<b>3.4. MÉTODOS UTILIZADOS .....</b>	<b>49</b>
3.4.1 Método deductivo.....	49
3.4.2 Método analítico.....	49
3.4.3 Método comparativo .....	49
<b>3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO .....</b>	<b>50</b>
3.5.1. Población .....	50
3.5.2. Muestra .....	50
<b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....</b>	<b>51</b>
<b>4.1. RESULTADOS.....</b>	<b>51</b>

4.1.1 Resultados de las encuestas aplicadas.....	51
4.1.2 Resultados de la entrevista.....	76
<b>4.2. DISCUSIÓN.....</b>	<b>82</b>
<b>V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>87</b>
<b>5.1. CONCLUSIONES.....</b>	<b>87</b>
<b>5.2. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>88</b>
<b>VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>90</b>
<b>VII. ANEXOS.....</b>	<b>94</b>
<b>Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC.....</b>	<b>94</b>
<b>Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas.....</b>	<b>95</b>
<b>Anexo 3 Entrevista y Encuesta aplicada en la investigación.....</b>	<b>97</b>
<b>Anexo 4. Registro fotográfico de las encuestas y entrevistas aplicadas ...</b>	<b>102</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Constitución de la República del Ecuador, 2008.....	36
<b>Tabla 2.</b> Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la información Pública.37	
<b>Tabla 3.</b> Código Orgánico Administrativo (COA). .....	38
<b>Tabla 4.</b> Decreto Ejecutivo N.º 1014 del 10 de abril de 2008. ....	40
<b>Tabla 5.</b> Operacionalización de Variable.....	47
<b>Tabla 6.</b> Tabulación pregunta 1 .....	51
<b>Tabla 7.</b> Tabulación pregunta 2 .....	53
<b>Tabla 8.</b> Tabulación pregunta 3 .....	54
<b>Tabla 9.</b> Tabulación pregunta 4 .....	55
<b>Tabla 10.</b> Tabulación pregunta 5 .....	57
<b>Tabla 11.</b> Tabulación pregunta 6 .....	58
<b>Tabla 12.</b> Tabulación pregunta 7 .....	60
<b>Tabla 13.</b> Tabulación pregunta 8 .....	61
<b>Tabla 14.</b> Tabulación pregunta 9 .....	63
<b>Tabla 15.</b> Tabulación pregunta 10.....	64

<b>Tabla 16.</b> Tabulación pregunta 11 .....	66
<b>Tabla 17.</b> Tabulación pregunta 12 .....	67
<b>Tabla 18.</b> Tabulación pregunta 13 .....	69
<b>Tabla 19.</b> Tabulación pregunta 14 .....	70
<b>Tabla 20.</b> Tabulación pregunta 15 .....	71
<b>Tabla 21.</b> Tabulación pregunta 16 .....	73
<b>Tabla 22.</b> Tabulación pregunta 17 .....	74
<b>Tabla 23.</b> Entrevista 1, 2 y 3.....	76

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Pregunta 1 .....	52
<b>Figura 2</b> Pregunta 2.....	53
<b>Figura 3</b> Pregunta 3.....	54
<b>Figura 4</b> Pregunta 4.....	56
<b>Figura 5</b> Pregunta 5.....	57
<b>Figura 6</b> Pregunta 6.....	59
<b>Figura 7</b> Pregunta 7.....	60
<b>Figura 8</b> Pregunta 8.....	62
<b>Figura 9</b> Pregunta 9.....	63
<b>Figura 10</b> Pregunta 10.....	65
<b>Figura 11</b> Pregunta 11.....	66
<b>Figura 12</b> Pregunta 12.....	68
<b>Figura 13</b> Pregunta 13.....	69
<b>Figura 14</b> Pregunta 14.....	71
<b>Figura 15</b> Pregunta 15.....	72
<b>Figura 16</b> Pregunta 16.....	73
<b>Figura 17</b> Pregunta 17.....	74

## INDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1.</b> Acta de la sustentación de Predefensa del TIC.....	95
<b>Anexo 2.</b> Certificado del abstract por parte de idiomas.....	96
<b>Anexo 3</b> Entrevista y Encuesta aplicada en la investigación.....	98
<b>Anexo 4.</b> Registro fotográfico de las encuestas y entrevistas aplicadas.....	103

## RESUMEN

La presente investigación analiza la incidencia del Gobierno Electrónico en la prestación de los servicios públicos del GAD Municipal de Shushufindi, evaluando cómo la digitalización, la modernización administrativa y la gestión tecnológica influyen en la calidad, eficiencia y accesibilidad de los trámites municipales. A través de un enfoque mixto, que integra técnicas cuantitativas y cualitativas, se examina la percepción ciudadana respecto al uso de plataformas digitales y se contrasta esta información con las valoraciones obtenidas mediante entrevistas a autoridades y directores de área. El estudio incluyó la aplicación de encuestas a la población y entrevistas al equipo técnico institucional, lo que permitió identificar avances significativos en la automatización de procesos, la reducción de tiempos y la disponibilidad de información. Sin embargo, también se evidencian desafíos vinculados a la brecha digital, la necesidad de mayor capacitación del personal, la insuficiente interoperabilidad de los sistemas y la variabilidad en la atención técnica durante el uso de los servicios digitales. A partir de los resultados, la investigación plantea la necesidad de fortalecer la infraestructura tecnológica, mejorar la experiencia del usuario y consolidar estrategias de acompañamiento ciudadano que garanticen un acceso equitativo y confiable a los servicios en línea.

Palabras claves: Gobierno Electrónico, servicios públicos, digitalización, participación ciudadana, gestión municipal.

## **ABSTRACT**

This research analyzes the impact of e-government on the provision of public services by the Municipal GAD of Shushufindi, evaluating how digitization, administrative modernization, and technological management influence the quality, efficiency, and accessibility of municipal procedures. Using a mixed approach that integrates quantitative and qualitative techniques, it examines citizens' perceptions of the use of digital platforms and contrasts this information with the assessments obtained through interviews with authorities and area directors. The study included surveys of the population and interviews with the institutional technical team, which identified significant advances in process automation, time reduction, and information availability. However, challenges related to the digital divide, the need for greater staff training, insufficient system interoperability, and variability in technical support during the use of digital services were also evident. Based on the results, the research highlights the need to strengthen technological infrastructure, improve user experience, and consolidate citizen support strategies that guarantee equitable and reliable access to online services.

Keywords: E-government, public services, digitization, citizen participation, municipal manag

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la transformación digital se ha convertido en un eje imprescindible para modernizar la gestión pública y fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía. En este contexto, la presente investigación tiene como propósito analizar la incidencia del Gobierno Electrónico en la prestación de los servicios públicos del GAD Municipal de Shushufindi. La implementación de plataformas digitales, trámites en línea y sistemas integrados no solo representa un cambio tecnológico, sino un replanteamiento profundo de cómo se administra la información, cómo se atiende al ciudadano y cómo se garantiza la transparencia institucional. Por ello, este estudio adquiere especial relevancia, al evaluar si la digitalización realmente mejora la eficiencia, accesibilidad y calidad de los servicios municipales, o si aún persisten brechas que limitan su alcance y efectividad.

El análisis se fundamenta en la percepción ciudadana y en la valoración técnica de las autoridades y responsables institucionales, lo cual permite comprender el fenómeno desde una visión integral. La investigación aborda elementos clave como la confianza digital, la disponibilidad de información, la capacidad operativa del personal, la reducción de la burocracia presencial y el nivel de participación ciudadana mediada por herramientas tecnológicas. Dado que los gobiernos locales son el primer punto de contacto del ciudadano con la administración pública, el éxito o fracaso del Gobierno Electrónico impacta de manera directa en la satisfacción y en la legitimidad institucional.

El estudio se estructura en cinco capítulos que abordan las diferentes dimensiones del problema. El capítulo I presenta la contextualización del Gobierno Electrónico desde perspectivas globales, nacionales y locales, así como el planteamiento del problema, los objetivos y las preguntas de investigación que guían todo el proceso analítico. En el capítulo II se desarrolla la fundamentación teórica, incorporando conceptos esenciales de gobernanza, gobernanza electrónica, servicio público y burocracia, junto con antecedentes investigativos y el marco jurídico ecuatoriano que regula la digitalización estatal.

El capítulo III expone la metodología empleada, basada en un enfoque mixto que articula técnicas cuantitativas (encuestas aplicadas a la ciudadanía) y cualitativas (entrevistas a autoridades y directores de área del GAD de Shushufindi). Este enfoque

permitió obtener información precisa sobre la percepción ciudadana y la visión institucional respecto al funcionamiento del Gobierno Electrónico. Posteriormente, el capítulo IV presenta los resultados, acompañados de un análisis crítico y una triangulación que contrasta teoría, normativa, datos empíricos y testimonios institucionales, permitiendo evaluar la efectividad real del sistema digital municipal.

Finalmente, el capítulo V recoge las conclusiones derivadas de la investigación y propone recomendaciones prácticas y viables orientadas a fortalecer la digitalización municipal, mejorar la calidad del servicio y garantizar que el Gobierno Electrónico se consolide como una herramienta de modernización, transparencia y equidad para todos los habitantes de Shushufindi.

## I. EL PROBLEMA

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En América Latina, la gestión pública se ve confrontada con diversos retos que impactan negativamente en su eficacia y eficiencia. La desigualdad emerge como uno de los problemas más significativos, presentando obstáculos significativos para la ejecución efectiva de políticas nacionales orientadas a fomentar la equidad en la región. Las crecientes necesidades de los gobiernos de la región por hacer más eficientes, optimizar, flexibilizar, transparentar y reducir costos en los procesos del sector público han acelerado el uso estratégico de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), creando aplicaciones cada vez más complejas que, para funcionar, necesitan arquitecturas especializadas que integren sistemas, mejoren la gestión y se adaptan a las necesidades actuales del sector público, resolviendo problemas como interoperabilidad, compatibilidad, acceso y seguridad, entre otros (Naser, 2011).

La administración pública en América Latina se ve confrontada con significativos desafíos que inciden en la eficacia y eficiencia de la prestación de servicios públicos en la región. Entre estos desafíos, se destaca la insuficiencia de herramientas virtuales como un factor clave. La falta de una cultura arraigada de evaluación de políticas nacionales complica la formulación, planificación e implementación presupuestaria efectiva, y la crisis financiera en los países desarrollados subraya la importancia de optimizar el uso de los recursos públicos, acentuando así las dificultades en la sostenibilidad de los sistemas de seguridad social.

La administración pública en Ecuador se encuentra ante desafíos significativos que afectan su eficiencia y eficacia. La aplicación de incentivos y mayores fuentes de información, para que así la población pueda ver todo lo que tiene para ofrecerle. Con la mejora de estas se puede visualizar una mayor participación de las personas dentro de las instituciones, y así poder palpar una mejora considerable y fortalecer desde este campo a la administración pública y mayor agilidad en los procesos y requerimientos.

El interés de las personas por las herramientas virtuales en Ecuador afecta a la efectividad de estas. El gobierno electrónico es el uso de las TIC en la gestión pública de los gobiernos, lo que genera cambios estructurales en la forma en que los

gobiernos operan y se relacionan con los ciudadanos, las empresas y otras entidades públicas en todos los niveles, y que es lo que se quiere demostrar cómo la administración pública ecuatoriana se ha transformado en estos últimos ocho años a través de las herramientas de Gobierno Electrónico (Zamora, 2017).

El GAD de la ciudad de Shushufindi tiene varios inconvenientes y la falta de eficiencia en el uso de su interfaz web para acercar los servicios que ofrece hacia su propia ciudadanía. El correcto uso de estas podría brindar una mejor atención y calidad en general en cuestión de información, porque todo lo que el ciudadano necesite estará al alcance de su mano.

La calidad de los servicios que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado de Shushufindi tiene varias ineficiencias que no permiten una mejor relación entre el GAD y la población. El objetivo de satisfacer las diferentes necesidades la comunidad, el Gobierno Autónomo Descentralizado del municipio del cantón Shushufindi ha planeado llevar a cabo obras, comprar bienes o brindar servicios que beneficien a los ciudadanos de nuestro cantón (Zhanay, 2016). Esto se realiza de acuerdo con el Presupuesto Municipal del presente ejercicio fiscal y el Plan Anual de Contrataciones, que se elaboran principalmente basándose en el Plan de Desarrollo Participativo Cantonal.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo incide la implementación del Gobierno Electrónico en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Shushufindi en la prestación de servicios públicos brindados a la ciudadanía?

## **1.3. JUSTIFICACIÓN**

La gestión pública necesita una transformación digital urgente debido a la rapidez de los avances tecnológicos y a una ciudadanía que exige servicios más accesibles, eficaces y transparentes. En este contexto, el gobierno electrónico se presenta como una estrategia clave para modernizar el Estado y mejorar la relación entre los ciudadanos y la administración pública mediante las tecnologías informáticas. Según la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2018), el gobierno electrónico no solo optimiza la gestión del gobierno, sino que también potencia la participación ciudadana y amplía el acceso a información, lo cual mejora notablemente la calidad de los servicios públicos brindados a las personas.

En este contexto, el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de cantón Shushufindi, ubicado en la provincia de Sucumbíos, enfrenta importantes retos que impiden la incorporación de herramientas digitales en la gestión administrativa y operativa. Las condiciones socioeconómicas y geográficas particulares del cantón, así como la fragmentación demográfica y la limitada conectividad en algunas zonas rurales. Por ello es relevante analizar cómo se está desarrollando el proceso de implementación del gobierno electrónico a nivel local.

La siguiente tesis se justifica, en primer instancia, por la necesidad de analizar el impacto real de las tecnologías digitales en la prestación de los servicios públicos que brinda el GAD Municipal de Shushufindi. No se trata únicamente de verificar la existencia de plataformas tecnológicas, sino de investigar y analizar su usabilidad, efectividad y alcance entre los habitantes del territorio. Desde una perspectiva social, el gobierno electrónico puede reducir barreras de acceso, permitiendo que trámites y consultas se realicen de manera virtual, lo cual beneficia especialmente a comunidades alejadas de la periferia urbano del cantón.

En relación con los beneficiarios directos de esta investigación serán los funcionarios y autoridades del GAD Municipal de Shushufindi, quienes contarán con un diagnóstico detallado que facilitará la identificación de debilidades, oportunidades de mejora y propuestas estratégicas ajustadas a la realidad del territorio. Otro de los beneficiarios directos será ciudadanos del cantón tanto rurales y urbanos, al generarse insumos que podrían traducirse en una gestión pública más eficiente, transparente e inclusiva.

Los beneficiarios indirectos incluyen a otras instituciones públicas de la provincia de Sucumbíos que podrían replicar las estrategias identificadas, así como a investigadores y académicos interesados en la transformación digital de la administración pública a nivel local. Además, los resultados del estudio aportarán a las políticas nacionales sobre gobierno abierto y modernización del Estado, fortaleciendo la coherencia entre la política pública nacional y su aplicación en el territorio.

Desde el ámbito académico, esta investigación contribuirá al análisis del gobierno electrónico en contextos descentralizados y poco documentados, como el cantón Shushufindi. A través de un enfoque territorial, permitirá identificar barreras y

facilitadores en la implementación de las TIC en zonas con características diversas y con limitaciones de infraestructura. Asimismo, generará conocimientos claves para futuras investigaciones sobre esta misma temática.

Finalmente, esta investigación no solo responde a una necesidad local del GAD de Shushufindi, sino que también contribuye al debate académico y técnico sobre el papel del gobierno electrónico en la mejora de los servicios públicos. Su desarrollo permitirá generar conocimiento, proponer soluciones y fortalecer la gestión pública a nivel local, en línea con los principios de eficiencia, transparencia, participación e inclusión que sustentan la transformación digital.

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

### 1.4.1. Objetivo General

Analizar la incidencia de la implementación del Gobierno Electrónico en la prestación de servicios públicos por el Gobierno Autónomo Descentralizado de Shushufindi. periodo

### 1.4.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar el estado actual del Gobierno Electrónico en el GAD de Shushufindi y su uso en beneficio de los derechos ciudadanos.
- Identificar los principales avances, oportunidades y limitaciones del uso del Gobierno Electrónico en la prestación de servicios públicos del GAD municipal de Shushufindi.
- Determinar la percepción de los ciudadanos de Shushufindi sobre la prestación de servicios públicos brindados mediante el Gobierno Electrónico.

### 1.4.3. Preguntas de Investigación

1. ¿Cuál es el estado actual del Gobierno Electrónico en el GAD de Shushufindi y de qué forma contribuye al conocimiento y ejercicio de los derechos ciudadanos?

2. ¿Cuáles son los principales avances, oportunidades y limitaciones en la implementación del Gobierno Electrónico en el GAD de Shushufindi para mejorar la prestación de servicios públicos?

3. ¿Qué tan funcionales y accesibles consideran los ciudadanos los servicios públicos ofrecidos por el GAD de Shushufindi a través del Gobierno Electrónico?

## II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

### 2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

**Variable dependiente:** Gobierno electrónico

Agurto (2020), en su tesis sobre Gobierno Electrónico como una herramienta para la mejora de los servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quijos realizado en el año 2020 en Ecuador, tuvo por objetivo describir características, actores, estructura organizacional, factores, normativa y servicios públicos del GAD de Quijos, posterior a eso relacionarlo con el Gobierno Electrónico. En cuanto a la metodología partió desde una investigación aplicada, con enfoque mixto, como técnicas utilizó la entrevista, encuesta y el análisis documental. Los resultados reflejaron que, pese a los avances en la digitalización de procesos, aún existen barreras como la capacitación del personal y la infraestructura tecnológica. En conclusión, la implementación efectiva del Gobierno Electrónico radica no solo en inversiones en tecnologías, si no del compromiso de la institución para incentivar una cultura organizacional enfocada en la innovación y el servicio de la ciudadanía

En el ámbito del gobierno electrónico, no existen estudios previos o investigaciones específicas documentadas en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Quijos. Debido a esta ausencia, el presente estudio integra y analiza información vinculada con componentes esenciales del gobierno electrónico. Por ejemplo, se incorpora la investigación realizada por la Fundación Ciudadanía y Desarrollo, la cual ofrece un diagnóstico clave sobre la situación del GAD en materia de transparencia, acceso a la información pública y datos abiertos. Este enfoque permite establecer una base de conocimiento sólida y pertinente para el desarrollo del tema central (Fundación Ciudadanía y Desarrollo, 2023).

Este estudio, al ser una evaluación de estos factores anteriormente mencionados arroja una calificación de 1 y 2 respectivamente en el 2018 y 2019, siendo una calificación muy baja puesto que la máxima puntuación es de 20 puntos. La situación actual es consecuencia de diversos factores. Por un lado, hay una infraestructura tecnológica escasa, una organización débil y herramientas normativas y técnicas obsoletas, lo cual obstaculiza el desarrollo efectivo de las acciones administrativas. A esto se añaden un liderazgo político poco enfocado en la digitalización y una comunicación organizacional inflexible. Además, los sistemas de información a nivel

municipal están en una fase temprana; incluso, aunque estén incluidos en el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, muchos no funcionan realmente. Aún existe una gran cantidad de información que está desorganizada y dispersa en archivos físicos, lo cual causa demoras y reduce la transparencia. Asimismo, el análisis de la situación presente de la página web institucional, a partir del modelo evolutivo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), muestra que la página está anticuada, no es intuitiva para los ciudadanos, tiene espacios vacíos en términos de información y no logra con eficacia las metas para las cuales fue diseñada (BID, 2018; CEPAL, 2020; OCDE, 2019).

Este antecedente contribuye al estudio al proporcionar un marco de referencia para la implementación de gobierno electrónico, además la descripción de las barreras que existen es significativa ya que permite reconocer los desafíos similares en el GAD de Shushufindi.

Por otro lado, citamos como antecedente de la investigación el artículo de Moreira y Hidalgo (2020), sobre el gobierno electrónico en el Ecuador, como finalidad fue analizar la situación actual de la utilización del gobierno electrónico a nivel nacional, como metodología partido desde un estudio descriptivo y bibliográfico de fuentes académicas como: Scielo, Google académico y Latindex. Los resultados arrojaron que el gobierno electrónico a nivel nacional ha presentado un crecimiento significativo, destacando la infraestructura, el servicio en línea y capital humano. En conclusión, pese a los avances en la implementación de esta herramienta en Ecuador, los GAD, limitan la efectividad de los servicios públicos. Esta barrera impacta negativamente en la calidad de atención a la población y su participación.

En los años recientes, la implementación del gobierno electrónico en Ecuador ha tenido progresos significativos. El Ecuador está por encima del promedio regional en el Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (EGDI) de la ONU, que mide la infraestructura de telecomunicaciones, los servicios en línea y el capital humano. Además, el Índice de Desarrollo de Banda Ancha (IDBA) muestra resultados positivos, lo que indica avances, sobre todo en el pilar de regulación estratégica en la región andina (Banco Interamericano de Desarrollo, 2020).

La implementación de varios servicios digitales basados en software libre a nivel estatal ha facilitado el avance del Bus de Servicios Gubernamentales (BSG). Esta plataforma, que conecta las entidades de la Administración Pública Central (APC),

posibilita optimizar los recursos públicos a través de la interoperabilidad de datos. Este proceso es regulado por el Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos (SINARDAP) y forma parte de la política pública del gobierno electrónico (SINARDAP, 2020).

El fortalecimiento del intercambio de información dentro de la APC ha hecho posible que se simplifiquen los procesos administrativos, en particular aquellos vinculados al manejo de datos personales de los ciudadanos, y que se mejore el control cruzado de datos. No obstante, estos avances no han tenido el mismo impacto en los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD). El Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021 señala que solo se culminaron tres proyectos estratégicos relacionados con los GAD, lo cual constituye únicamente un 6% del total previsto. Esto muestra la escasa coordinación entre la gestión territorial y la política nacional (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2021).

La aplicación de servicios que SINARDAP ofrece en los GAD de las 24 capitales provinciales muestra que instrumentos como la Ficha Simplificada de Datos Ciudadanos y Infodigital son los más comunes, lo que ayuda a mejorar la seguridad jurídica y resguardar la información. Sin embargo, la integración de los servicios públicos y la consolidación del gobierno electrónico a nivel local se ven obstaculizados debido a que la mayoría de los GAD todavía no han implementado los servicios de interoperabilidad. Esta situación afecta la calidad de la atención ciudadana, la participación en actividades de control social y la ejecución eficiente de políticas públicas locales, aspectos fundamentales para avanzar hacia los principios del gobierno abierto (CEPAL, 2020).

Esta investigación ofrece una visión general sobre la implementación del gobierno eléctrico, los resultados permiten comparar el contexto del GAD de Shushufindi con la situación nacional, identificando desafíos y proporcionando un marco conceptual crítico sobre las barreras que enfrentan el GAD en la implementación.

### **Variable dependiente: Prestación de servicios**

Chong (2022), en su tesis titulada Gestión de la prestación de servicios y su incidencia en la calidad de la atención ciudadana del GAD Provincial de Los Ríos, año 2021, realizada en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, se propuso analizar cómo la gestión institucional influye en la calidad del servicio brindado por el GAD. A través

de un enfoque mixto, la investigación utilizó encuestas aplicadas a los ciudadanos y entrevistas a los funcionarios públicos. Los resultados indicaron que existen deficiencias en la atención al usuario, tiempos prolongados en los trámites, ausencia de indicadores de gestión y una débil implementación de procesos tecnológicos.

En sus conclusiones, Chong afirma que la calidad de atención ciudadana es baja debido a la falta de planificación estratégica, escaso personal capacitado y limitada infraestructura tecnológica. La tesis destaca que el GAD requiere implementar sistemas de información adecuados, mejorar la formación del talento humano y optimizar los procesos administrativos mediante herramientas digitales. Esto permitiría ofrecer servicios más ágiles, accesibles y centrados en el ciudadano.

Este antecedente es relevante para la presente investigación sobre el GAD de Shushufindi, ya que muestra cómo la deficiente gestión institucional y la falta de herramientas digitales impactan negativamente en la prestación de servicios públicos. Permite establecer paralelismos con la situación en Shushufindi, donde también se identifican desafíos en la modernización de la atención ciudadana. Además, refuerza la importancia del gobierno electrónico como solución estratégica para superar las barreras administrativas, mejorar la eficiencia operativa y aumentar la satisfacción de los usuarios mediante servicios digitales de calidad.

El artículo de Cabanilla et al. (2022), sobre prestación de servicios a la ciudadanía proporcionado por el GAD municipal realizado en Echeandía- Ecuador, este estudio evalúa la situación del proceso de atención a la ciudadanía, para ello partió desde un enfoque mixto y descriptivo, trabajo con una muestra de 348 y utilizó la encuesta, observación y entrevista como instrumentos y un análisis FODA, los resultados del FODA reflejaron que las debilidades internas del GAD superan a las fortalezas, principalmente a lo que se refiere a la atención ciudadana. Por otro lado las oportunidades externas también supera las amenazas. Por otro lado, los instrumentos arrojaron que existe lentitud en los trámites, lo que provoca insatisfacción y molestia en el ciudadano. Finalmente concluye que el GAD, enfrenta problemas de acumulación de usuarios por la lentitud en la prestación de servicios, esto se atribuye a la falta de infraestructura adecuada.

Los problemas identificados, como la lentitud en los trámites y la falta de infraestructura adecuada, proporcionan una base para analizar cómo el gobierno electrónico podría ser una solución para agilizar los servicios, mejorar la satisfacción

ciudadana y abordar la falta de infraestructura digital. También se puede considerar el análisis FODA como una herramienta útil para evaluar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que enfrentaría el GAD de Shushufindi en la implementación de plataformas electrónicas.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1 Gobernanza**

Desde una perspectiva histórica, los orígenes del pensamiento sobre la gobernanza pueden rastrearse en la obra de Christine de Pizan, una de las primeras autoras en reflexionar sobre la conducción del poder político desde un enfoque ético y orientado al bien común. En "Le livre du corps de pólíce (1407)", De Pizan plantea que la *gouvernance* debe estar guiada por la razón, la virtud y la responsabilidad hacia los gobernados, proponiendo una visión del gobierno fundamentada en la justicia y la prudencia. Según la autora, "asi como el cuerpo necesita de una cabeza para ser guiado, el pueblo necesita de un buen príncipe cuya gobernanza está basada en la razón y el bien común" (Pizan, 1994). Aunque distante del concepto contemporáneo de gobernanza esta perspectiva temprana contribuyo a sentar las bases filosóficas sobre la legitimidad del poder, anticipando debates actuales sobre la relación entre ética pública, autoridad pública y responsabilidad social.

La noción de gobernanza comienza a ser trasladada al ámbito público a partir de la crisis del petróleo en Estados Unidos de 1975, momento que dio origen al discurso sobre la "crisis de la gobernabilidad". Fue la Comisión Trilateral, conformada por Estados Unidos, Japón y los países de Europa Occidental la que puso por primera vez este concepto como respuesta a los desafíos del orden mundial emergente. En este marco, se promovió una reconfiguración de las relaciones entre Estado y mercado, con énfasis en la reducción de la intervención estatal, el fortalecimiento de los organismos internacionales y la liberación de los mercados. Esta perspectiva defendía la necesidad de restringir el papel del Estado, promoviendo un modelo económico que favoreciera la competencia y la inversión extranjera y el control tecnocrático sobre las decisiones nacionales. La gobernabilidad, entonces, paso a ser entendida como la capacidad de los gobiernos para mantener el orden social y político bajo las nuevas condiciones de la economía global. (Roitman, 2002)

Desde esta perspectiva, la gobernabilidad se constituyó como un mecanismo funcional al proyecto neoliberal, promovido por instituciones multilaterales y elites globales. Marcos Roitman (2002) señala que este modelo se tradujo en políticas de ajuste estructural, privatizaciones masivas y reducción del gasto público, con consecuencias significativas sobre los derechos sociales. Bajo el argumento de mejorar la eficiencia del Estado, muchas de estas reformas provocaron retrocesos en el bienestar colectivo, debilitando la cohesión social. Así, la gobernabilidad dejó de representar un ideal democrático para convertirse en una estrategia técnica de control social. El discurso que sostenía estas transformaciones apelaba a valores como la estabilidad, el crecimiento económico y la responsabilidad fiscal, sin considerar los efectos negativos sobre la equidad y la participación. La gobernanza, en este sentido, pasó a desempeñar un papel legitimador de políticas impopulares, pero funcionales al capital transnacional.

A partir de la caída del Muro de Berlín y el fin de la Guerra Fría, en 1989, se profundiza este giro político y económico, ampliando la influencia de las instituciones internacionales sobre los Estados del Sur. En este contexto, se promueve la noción de "buena gobernanza" como criterio central para la asignación de créditos y cooperación internacional. Esta idea fue impulsada especialmente por el Fondo Monetario Internacional y el Banco Mundial, que empezaron a exigir reformas institucionales a cambio de apoyo financiero. Se consideraba que los Estados debían cumplir con ciertos estándares de eficiencia, transparencia y rendición de cuentas, evaluados según indicadores técnicos. Este nuevo enfoque se enmarca en la llamada "tercera ola de democratización" (Huntington, 1991), que impulsó elecciones formales sin necesariamente garantizar procesos participativos o justicia social. La gobernanza, por tanto, se institucionalizó como una herramienta de regulación global, condicionando la autonomía de los países receptores de ayuda. (Moncayo, 2004)

Autores como Vidal (2002) advierten que el uso del término "gobernanza" sustituyó al de "gobernabilidad" en el discurso académico y político, no solo como un cambio terminológico, sino como una estrategia para legitimar nuevos mecanismos de control social. Este reemplazo respondió a la necesidad de reconstruir la legitimidad del poder político, especialmente tras el desgaste de las políticas autoritarias o tecnocráticas implementadas en décadas anteriores. La "gobernanza" empezó a representar un modelo de gestión neutral, orientado por la técnica y los resultados,

dejando de lado los conflictos sociales y las demandas populares. Esta resignificación del término permitió que las instituciones multilaterales justificaran sus intervenciones en nombre de la eficiencia y la modernización, ocultando los intereses económicos que las impulsaban. El lenguaje del poder, entonces, fue adaptado para proyectar una imagen de neutralidad, aunque sus efectos eran profundamente ideológicos.

Desde esta perspectiva crítica, Pierre Calame (2003) señala que la noción de "buena gobernanza" fue apropiada desde el ámbito empresarial y luego impuesta al sector público, con el aval de organismos como el Banco Mundial. Esta operación buscó trasladar al Estado los principios del mercado, promoviendo reformas centradas en la competitividad, la racionalización del gasto y la subordinación de lo público al interés privado. Calame argumenta que esta estrategia responde a una lógica de dominación global que pretende condicionar las decisiones nacionales a las exigencias de los mercados financieros. Además, advierte que estas prácticas suprimen el debate democrático y consolidan un modelo tecnocrático de toma de decisiones. La "buena gobernanza", lejos de representar un paradigma de progreso, puede entenderse como un mecanismo que desplaza la política y la participación en favor de criterios de eficiencia y control gerencial. Este tipo de transformaciones ha sido especialmente visible en los países del Sur global, donde la dependencia financiera condiciona el margen de acción estatal.

Finalmente, es posible afirmar que el concepto de gobernanza ha recorrido un largo camino de transformaciones, desde sus raíces clásicas hasta su consolidación como eje central del análisis político contemporáneo. Su evolución ha estado marcada por tensiones entre enfoques normativos, técnicos y críticos, lo que ha generado un campo de discusión amplio y en constante revisión. Hoy en día, la gobernanza se ha convertido en una noción transversal en disciplinas como la ciencia política, la administración pública, la sociología de las organizaciones y el estudio del desarrollo. Sin embargo, este recorrido no ha sido lineal ni exento de conflictos, ya que el término ha sido utilizado tanto para impulsar procesos de democratización como para justificar medidas de ajuste estructural. En ese sentido, es fundamental comprender sus distintas fases y resignificaciones para evitar un uso simplista o instrumental del concepto. Con esto, se da paso al análisis de las principales definiciones actuales que intentan capturar su complejidad. (Moncayo, 2004)

## 2.2.2 Gobernanza electrónica.

De acuerdo con Backus (2001), la gobernanza en el contexto del gobierno electrónico puede entenderse desde dos grandes dimensiones. Por un lado, se encuentra la democracia electrónica, orientada al fortalecimiento de los procesos democráticos a través del uso de tecnologías, y por otro lado, la gobernanza electrónica, que se concibe desde una visión más estructural sobre la interacción entre el Estado y la ciudadanía. Esta última no solo implica un enfoque paradigmático que redefine la relación entre gobernantes y gobernados, sino que también incorpora una dimensión funcional y operativa que se expresa concretamente en las iniciativas de gobierno electrónico.

La gobernanza electrónica, según Torres (2012), se estructura en diversas fases progresivas que definen su desarrollo e implementación. La primera etapa corresponde al nivel informativo, donde el gobierno establece una presencia digital básica a través de sitios web que ofrecen datos y contenidos dirigidos tanto a ciudadanos como a funcionarios públicos. A continuación, se ubica la fase de interacción, en la cual se habilitan canales de comunicación mediante herramientas digitales como el correo electrónico, los chats institucionales y buscadores especializados, permitiendo un contacto más fluido entre las instituciones y los usuarios.

Posteriormente, se llega a la fase transaccional, donde el vínculo entre el ciudadano y el Estado se fortalece mediante la posibilidad de realizar trámites y gestiones en línea, tales como el pago de impuestos u otros servicios administrativos a través de portales digitales. Finalmente, la fase más avanzada corresponde al nivel de transformación, donde todos los servicios y procesos son integrados en una única plataforma digital. Esta ventanilla única representa la consolidación del gobierno electrónico como instrumento de la gobernanza electrónica, al centralizar y optimizar la relación entre la administración pública y la sociedad (Torres, 2012).

Torres (2012) también destaca que el uso de las tecnologías de la información y la comunicación ha potenciado las oportunidades de participación ciudadana en la vida pública, especialmente en lo que respecta a la toma de decisiones políticas. Gracias a estas herramientas, se fortalece la posibilidad de intervención directa en la gestión estatal, lo cual genera una administración más abierta e inclusiva. Además,

la gobernanza electrónica promueve una estructura institucional basada en redes digitales que facilitan la interacción entre diferentes actores sociales, con el objetivo principal de transparentar los procesos administrativos y transformar la forma tradicional de gestionar lo público.

### 2.2.3 Teoría de los Servicios Públicos.

La teoría del servicio público tiene sus raíces más profundas en Europa continental, especialmente en Francia, donde el Estado comenzó a tomar un rol protagónico en la organización y provisión de servicios esenciales. Aunque su formalización se dio en el ámbito del derecho administrativo durante el siglo XIX, su germen se remonta a las ideas del bien común y el interés general ya presentes desde la Revolución Francesa de 1789. Esta transformación sociopolítica no solo redefinió la relación entre el Estado y los ciudadanos, sino que sentó las bases filosóficas para una administración pública orientada a la equidad y la fraternidad social. A partir de ese momento, se empezó a concebir que ciertos servicios como el agua, la educación o el transporte no podían quedar bajo las reglas exclusivas del mercado, sino que debían ser gestionados por el Estado en favor del interés colectivo.

Durante el siglo XIX, el avance de la industrialización y la creciente complejidad de las sociedades europeas acentuaron la necesidad de consolidar un aparato estatal que pudiera atender las nuevas demandas sociales surgidas de la urbanización, el trabajo asalariado y la concentración poblacional. Esto impulsó la construcción doctrinal de una teoría del servicio público centrada en el principio de que existen actividades que, por su importancia y su carácter esencial, deben ser provistas de manera continua, universal y bajo principios de igualdad. Según Santofimio (2011), esta noción se asienta en la convicción de que el Estado no solo administra recursos, sino que tiene una función social orientada a garantizar derechos colectivos mediante servicios que aseguren el bienestar común.

En este contexto surge el derecho administrativo como una rama específica del derecho público destinada a normar la actuación del Estado en sus funciones de administración y prestación de servicios. Philippe Jestaz (2008) sostiene que esta disciplina fue desarrollada para asegurar que la actividad del Estado esté sujeta a legalidad, control y racionalidad, permitiendo que su acción en el ámbito del servicio público no derive en arbitrariedad. Así, el derecho administrativo no solo define las

competencias y límites de la administración pública, sino que incorpora los principios de continuidad, generalidad, adaptabilidad y mutabilidad como ejes que rigen el accionar estatal en la prestación de servicios. Estos principios han sido determinantes para justificar que el Estado pueda intervenir, modificar o reorganizar la forma en que se prestan estos servicios, siempre que se garantice el interés general.

Entre los pilares intelectuales de esta teoría, destaca la figura de Léon Duguit, jurista francés que formuló uno de los planteamientos más influyentes sobre el papel del Estado en la provisión de servicios. Duguit (1911) afirma que el servicio público no es un privilegio del poder estatal, sino una obligación derivada del deber de solidaridad social. Según su visión, el Estado debe intervenir activamente para asegurar el acceso equitativo a bienes y servicios esenciales, asumiendo una función reguladora, organizadora y prestadora directa en determinadas circunstancias. Su concepto despoja al Estado de su carácter soberano absoluto y lo redefine como una entidad funcional que existe para garantizar el cumplimiento de tareas colectivas, en especial cuando el mercado no puede hacerlo de forma justa o eficiente.

Otro aporte clave es el de Maurice Hauriou, quien introduce la noción institucional del derecho administrativo, reconociendo que la gestión de los servicios públicos debe descansar sobre estructuras organizativas sólidas, estables y profesionalizadas. Para Hauriou (1892), el servicio público es una actividad institucionalizada, que requiere de entidades especializadas capaces de garantizar su continuidad, legitimidad y eficiencia. Su pensamiento da pie a la creación de entes públicos autónomos, descentralizados o desconcentrados, que permiten una administración más técnica, menos politizada y más cercana a los ciudadanos. Este enfoque organizacional ha sido especialmente influyente en los modelos modernos de gestión pública, donde se busca balancear el control estatal con la eficiencia operativa.

Actualmente, la teoría del servicio público sigue siendo una referencia clave para entender el papel del Estado en la provisión de servicios, especialmente en contextos donde se debate la conveniencia de privatizar ciertas funciones públicas. Aunque el neoliberalismo ha promovido una lógica de mercado en la gestión de lo público, muchos Estados han reafirmado la importancia de mantener bajo su control directo o al menos regulado aquellos servicios que afectan derechos fundamentales, como la salud, la educación o el acceso a tecnologías. Jestaz (2008), destaca esta teoría sigue vigente porque aporta una base ética y legal para sostener que el acceso a

ciertos servicios no debe depender de la capacidad de pago, sino del reconocimiento de la dignidad humana y la igualdad ante la ley. En este sentido, el servicio público no solo es un componente funcional del Estado, sino un instrumento concreto para hacer efectiva la justicia social en una democracia.

#### 2.2.4 Teoría Burocrática

La teoría burocrática surge a finales del siglo XIX e inicios del XX como una respuesta al crecimiento del Estado moderno y la necesidad de ordenar sus funciones administrativas. En un contexto donde la Revolución Industrial había generado una complejidad sin precedentes en la organización social y económica, los gobiernos comenzaron a enfrentar el reto de gestionar estructuras cada vez más grandes, con millones de ciudadanos y procesos administrativos diversificados. En este escenario, el sociólogo alemán Max Weber elaboró los fundamentos de la burocracia como un modelo racional-legal que buscaba establecer reglas claras, jerarquías estables y procedimientos formales para garantizar eficiencia y previsibilidad en la gestión pública (Weber, 1922).

El núcleo de la teoría burocrática se centra en la idea de que las organizaciones deben regirse por normas impersonales y estructuras jerárquicas que aseguren la objetividad en la toma de decisiones. Weber propuso que la burocracia constituye el medio más racional de ejercer autoridad, puesto que se basa en competencias técnicas definidas, división clara del trabajo y mecanismos de control que reducen la arbitrariedad personal. En este modelo, los cargos se ocupan no por privilegios de cuna o favoritismos políticos, sino en función de méritos, calificaciones y profesionalización (Weber, 1947). De esta manera, se pretendía consolidar una administración pública capaz de responder a los retos de sociedades complejas con reglas uniformes y predecibles.

El desarrollo de la teoría burocrática también se explica como reacción frente a los sistemas patrimonialistas o clientelares que caracterizaron al Estado premoderno. En dichos sistemas, los cargos públicos eran entendidos como propiedad personal del gobernante o como recompensas políticas, lo que generaba ineficiencia, corrupción y desigualdad en la provisión de servicios. Para superar esas prácticas, Weber defendió que el aparato estatal debía estructurarse en torno a funcionarios profesionales, seleccionados por su capacidad técnica, con carreras administrativas

estables y protegidas de las presiones externas. Esto no solo fortalecía la eficiencia administrativa, sino que garantizaba continuidad institucional más allá de los cambios de gobierno (Crozier, 1964).

Con el tiempo, la teoría burocrática se consolidó como un referente en la organización administrativa de los Estados europeos y posteriormente se expandió hacia América Latina. En este último contexto, se convirtió en un marco de modernización institucional frente a estructuras marcadas por el personalismo político y la debilidad organizacional. Según Osborne (2006), la burocracia fue percibida como una herramienta necesaria para asegurar orden, disciplina y estandarización en sociedades que buscaban fortalecer su aparato estatal y reducir los márgenes de discrecionalidad. De esta manera, se convirtió en el modelo dominante para la gestión pública durante gran parte del siglo XX.

No obstante, la teoría burocrática no estuvo exenta de críticas. Autores como Michel Crozier (1964) advirtieron que las rigideces propias de este modelo podían conducir a excesiva formalización, lentitud en la toma de decisiones y resistencia al cambio. La excesiva dependencia de normas y procedimientos podía, en ocasiones, sofocar la innovación y alejar a la administración de las necesidades reales de la ciudadanía. Estas críticas dieron paso a nuevas corrientes de pensamiento, como la teoría de la administración científica o el enfoque de la nueva gestión pública, que intentaron complementar o flexibilizar los postulados burocráticos sin renunciar a su aporte de orden y estabilidad.

En la actualidad, la teoría burocrática mantiene vigencia como uno de los cimientos de la organización estatal y de las instituciones públicas modernas. Si bien muchos países han adoptado reformas orientadas hacia la eficiencia y la innovación, la burocracia sigue siendo la base sobre la cual se construyen marcos normativos y estructuras jerárquicas indispensables para garantizar transparencia, continuidad y responsabilidad en la gestión. Como señalan Albrow (1970) y Osborne (2006), no se trata de abandonar la burocracia, sino de adaptarla a un entorno cambiante donde la tecnología, la participación ciudadana y la globalización exigen administraciones más flexibles, pero igualmente sólidas en sus fundamentos. En este sentido, la teoría burocrática no es solo un legado histórico, sino una plataforma que se actualiza constantemente en el debate sobre cómo debe organizarse el Estado para servir mejor a la sociedad.

## **2.3. BASES CONCEPTUALES**

### **2.3.1 Gobierno Electrónico.**

La utilización estratégica de las TIC con el fin de modificar la gestión pública, aumentar el acceso a los servicios del gobierno y consolidar los ámbitos de participación ciudadana se conoce como gobierno electrónico. La implementación tiene como objetivo la modernización y simplificación de los procesos administrativos, utilizando plataformas digitales (por ejemplo, portales institucionales, sistemas en línea y aplicaciones para teléfonos móviles) que acercan los servicios a la ciudadanía (Naciones Unidas, 2022). En términos generales, el gobierno electrónico busca aumentar la eficiencia de las instituciones, disminuir los tiempos de respuesta, fomentar prácticas de gestión más transparentes y abiertas. Además, propicia una comunicación más directa entre la gente y las autoridades, lo que favorece el reforzamiento de la confianza en las instituciones públicas y una rendición de cuentas más amplia (OCDE, 2019; CEPAL, 2020).

Sin embargo, su éxito depende de la infraestructura tecnológica disponible, así como de la capacitación tanto de los funcionarios públicos como de la población para utilizar estas herramientas. La adopción del gobierno electrónico en zonas rurales puede enfrentar desafíos adicionales, como la falta de conectividad o de recursos tecnológicos, lo que requiere estrategias específicas para asegurar su implementación efectiva (Luna, 2020).

### **2.3.2 Transparencia en el Gobierno Electrónico.**

Una de las bases esenciales del gobierno electrónico es la transparencia, pues los instrumentos digitales permiten acceder a la información pública de manera directa y a tiempo. Las instituciones, mediante portales especializados, tienen la posibilidad de diseminar información sobre presupuestos, ejecuciones del gasto, contrataciones y otras actividades estatales. Esto ayuda a que se reduzca la falta de transparencia en el proceso decisional. El ecosistema digital también refuerza la rendición de cuentas al ofrecer a los ciudadanos herramientas para fiscalizar las acciones del gobierno y analizar cómo se gestionan los recursos públicos. Esto crea un ambiente más seguro y promueve la relación entre el Estado y la ciudadanía. Asimismo, el hecho de que la información esté disponible de manera abierta y rápida posibilita que los medios de comunicación y las organizaciones civiles accedan a datos

fundamentales para llevar a cabo indagaciones sobre eventuales irregularidades o situaciones de corrupción. Para que la transparencia digital sea realmente efectiva, es esencial que la información se presente de forma clara, comprensible y accesible para toda la población, evitando barreras técnicas o de interpretación (Rodríguez, 2021, p. 42; OCDE, 2019).

### 2.3.3 Participación Ciudadana en Entornos Digitales

La participación de la ciudadanía en espacios digitales tiene que ver con el empleo de las TIC (tecnologías de la información y comunicación) para comprometer a los ciudadanos en procesos de deliberación, consulta, toma de decisiones y control social durante la gestión pública. La relación entre el Estado y la sociedad se transforma con esta clase de participación, pues se establecen vías virtuales que hacen más fácil la corresponsabilidad democrática y el ejercicio de los derechos políticos. Asimismo, la participación digital favorece el fortalecimiento del gobierno y la ampliación de los espacios de interacción entre las instituciones públicas y la ciudadanía (CEPAL, 2020).

Según Font y Subirats (2020), la participación digital permite que los ciudadanos interactúen con sus gobiernos "más allá del voto", aportando ideas, observaciones y demandas a través de mecanismos como foros virtuales, encuestas en línea, presupuestos participativos electrónicos o plataformas colaborativas.

En el contexto del gobierno electrónico, esta modalidad participativa no solo amplía el acceso, sino que también exige un rediseño institucional que garantice la inclusión, la transparencia del proceso, la retroalimentación efectiva y la toma de decisiones basada en evidencia ciudadana. Es decir, la participación digital no debe reducirse a un simple buzón electrónico, sino convertirse en una herramienta genuina de cocreación de lo público.

### 2.3.4 Gobierno Abierto

Se entiende el gobierno abierto como un modelo de gestión pública basado en los preceptos de transparencia, participación ciudadana y cooperación, cuyo objetivo es desarrollar una administración más cercana, inclusiva y accesible. En esta dirección, la OCDE (2016) sostiene que el gobierno abierto tiene como objetivo consolidar la confianza en las instituciones a través de la rendición de cuentas, de la

apertura de datos públicos y del compromiso participativo de los ciudadanos en los procesos decisionales.

Este enfoque plantea una ruptura con la administración tradicional, ya que fomenta la cocreación de políticas públicas junto a la sociedad civil, incorporando mecanismos tecnológicos que faciliten la interacción entre el Estado y los ciudadanos. Tapia y Herrera (2021) afirman que el gobierno abierto no se limita a publicar información, sino que busca "transformar la cultura institucional hacia una lógica de corresponsabilidad social".

### 2.3.5 Datos Abiertos y Transparencia Proactiva

Consisten en la publicación sistemática y accesible de información pública en formatos digitales reutilizables, sin restricciones de uso. Esta práctica permite el análisis, la fiscalización y la participación ciudadana sobre la base de evidencia. De acuerdo con la CEPAL (2020), los datos abiertos constituyen una herramienta estratégica del gobierno abierto y del gobierno electrónico para fortalecer la confianza ciudadana y la legitimidad institucional.

La transparencia proactiva, por su parte, supone que el Estado tiene el deber de difundir información de interés público anticipadamente, sin necesidad de que exista antes una petición. En esta dirección, Rodríguez y Burbano (2022) afirman que "la transparencia en los contextos digitales no solamente evita la corrupción, sino también asegura el uso completo del derecho a la información". Esto subraya su rol fundamental para consolidar una administración pública responsable y abierta.

Ambos conceptos son fundamentales en la era digital, ya que permiten un control ciudadano más efectivo, promueven el uso social de los datos y consolidan una administración pública más abierta, eficiente y responsable.

### 2.3.6 Inclusión Digital

Este es un proceso mediante el cual se garantiza que todas las personas, sin importar su edad, nivel educativo, condición económica o ubicación geográfica, tengan acceso, habilidades y oportunidades para participar plenamente en la sociedad de la información. Según la UNESCO (2021), este concepto implica superar brechas tecnológicas, sociales y culturales que afectan especialmente a poblaciones rurales y vulnerables.

Para que el gobierno electrónico sea verdaderamente efectivo, debe sustentarse en políticas de inclusión digital que promuevan la conectividad, la alfabetización tecnológica y el diseño de servicios accesibles para todos. Luna (2020) afirma que “sin inclusión digital, cualquier avance en plataformas electrónicas públicas puede convertirse en un mecanismo más de exclusión”.

### 2.3.7 Interoperabilidad

La interoperabilidad en la gestión pública destaca en la capacidad de los sistemas, procesos y organismos estatales para intercambiar información de forma fluida, segura y efectiva, permitiendo la integración de servicios y la simplificación administrativa. De acuerdo con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2019), la interoperabilidad es uno de los pilares fundamentales del gobierno digital, ya que evita la duplicación de trámites, reduce costos y mejora la experiencia del usuario.

SINARDAP (2021) menciona que la interoperabilidad en Ecuador ha permitido el desarrollo del Bus de Servicios Gubernamentales, que enlaza a múltiples entidades públicas bajo un mismo sistema. Esta práctica técnica requiere no solo infraestructura tecnológica adecuada, sino también marcos normativos y acuerdos institucionales que garanticen la compatibilidad entre plataformas.

### 2.3.8 Servicios Públicos Digitales

Los servicios públicos digitales son aquellos ofrecidos por las instituciones estatales a través de plataformas tecnológicas, permitiendo a los ciudadanos acceder a trámites, información o prestaciones de manera remota, ágil y segura. Según Maravall (2018), la calidad de estos servicios no solo se mide por su disponibilidad técnica, sino también por su accesibilidad, usabilidad, cobertura y capacidad de respuesta.

El verdadero reto de la digitalización estatal no es solo tecnológico, sino cultural y organizacional: debe reorientarse el servicio público hacia el ciudadano (Longo, 2016). En la práctica, estos servicios abarcan desde certificados en línea y pagos digitales hasta asistencia virtual y notificaciones electrónicas

### 2.3.9 Calidad de los Servicios Públicos.

La calidad de los servicios públicos es un indicador clave del desempeño gubernamental y tiene un impacto directo en la satisfacción de los ciudadanos. Esta se evalúa en función de varios criterios, como la accesibilidad, la eficacia, la equidad y la rapidez en la prestación de los servicios. Con la introducción del gobierno electrónico, se espera que la calidad de los servicios mejore sustancialmente, al reducirse las barreras burocráticas y aumentar la disponibilidad de los servicios a través de medios digitales. Sin embargo, la calidad no solo depende de la tecnología implementada, sino también de la capacidad de los gobiernos para adaptarse a las nuevas demandas ciudadanas y mejorar continuamente los procesos de prestación. La calidad en los servicios públicos está estrechamente relacionada con la percepción ciudadana sobre la legitimidad y eficiencia del gobierno, por lo que una mala prestación puede debilitar la confianza pública. Es crucial que los gobiernos adopten un enfoque centrado en el ciudadano, donde se prioricen sus necesidades y se promueva una comunicación fluida entre ambos actores (Gutiérrez, 2018, pág. 112).

## 2.4 MARCO LEGAL

*Tabla 1. Constitución de la República del Ecuador, 2008*

Normativa	Artículo
	<b>Sección Tercera</b> <b>Comunicación e Información.</b> <b>Art. 18.-</b> El acceso a la información pública es un derecho fundamental para todos los ciudadanos, y los entes del Estado están obligados a proveer la información disponible sin restricciones indebidas.

Constitución de la República del Ecuador

- Este artículo asegura el derecho de los ciudadanos a acceder a la información pública, lo que es fundamental en el contexto del gobierno electrónico. A través del uso de plataformas digitales, las instituciones públicas pueden garantizar este derecho, facilitando la transparencia y participación ciudadana.

**Sector Público.**

**Art. 226.-** Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras y servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley, con apego estricto a sus responsabilidades, y actuarán coordinadamente para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.

- Este artículo respalda el principio de interoperabilidad institucional, esencial en un ecosistema de Gobierno Electrónico. Obliga a las entidades del Estado a actuar de forma coordinada, facilitando la integración de plataformas y servicios en línea que beneficien a los ciudadanos.

**Administración Pública.**

**Art. 227.-** La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación

- Este artículo es clave porque establece los principios rectores de la gestión pública, varios de los cuales se potencian con la implementación del Gobierno Electrónico: eficacia, eficiencia, calidad y transparencia. Sirve como sustento constitucional para modernizar la administración pública con el uso de TIC.

---

Fuente: Elaboración propia en base a la Constitución de la República del Ecuador (2008).

**Tabla 2.** Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la información Pública.

---

Normativa	Artículo
-----------	----------

---

Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la información Pública.

---

**Título segundo.**

**De la información pública y difusión.**

**Art. 5.-** Se considera información pública, todo documento en cualquier formato, que se encuentre en poder de las instituciones públicas y de las personas jurídicas a las que se refiere esta Ley, contenidos, creados u obtenidos por ellas, que se encuentren bajo su responsabilidad o se hayan producido con recursos del Estado.

- Este artículo refuerza la idea de que documentos como presupuestos, contratos, actas de sesión o informes de gestión deben estar disponibles digitalmente, sin restricciones ni solicitudes previas. El gobierno electrónico es, por tanto, una herramienta directa para garantizar este derecho.

**Art. 7.-** Las instituciones públicas están obligadas a divulgar información relevante sobre sus funciones, decisiones y presupuesto a través de medios accesibles al público.

- Este artículo establece que las entidades públicas deben hacer disponible toda la información relevante al público, lo que puede lograrse a través del uso de portales electrónicos, promoviendo la transparencia y el acceso a la información.

**Art. 14.-** La información pública debe ser actualizada periódicamente y los ciudadanos tienen el derecho de solicitarla en cualquier momento.

- Este artículo recalca la importancia de la actualización constante de la información en línea, garantizando que el acceso a la información sea en tiempo real y relevante, un aspecto esencial del gobierno electrónico.

---

Fuente: Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la información Pública.

**Tabla 3. Código Orgánico Administrativo (COA).**

---

<b>Normativa</b>	<b>Artículo</b>
	<b>Capítulo Primero</b> <b>Principios Generales.</b> <b>Art. 3.-</b> Las actuaciones administrativas se realizan en función del cumplimiento de los fines previstos para cada órgano o entidad pública, en el ámbito de sus competencias. <ul style="list-style-type: none"><li>- Si el GAD de Shushufindi puede ofrecer un trámite en línea que evite filas y reduzca tiempos, está obligado</li></ul>

---

a hacerlo. El gobierno electrónico no es un lujo tecnológico, es una forma legal de cumplir con la eficacia administrativa.

Excusa y Recusación

**Art. 90.-** 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.

- Este artículo legitima el uso de las TIC en la gestión pública. sirve para mostrar que el GAD no solo puede, sino que debe implementar plataformas digitales para atender a la ciudadanía.

**Art. 91.-** Sede Electrónica- La publicación en la sede electrónica de información, servicios y transacciones respetará los principios de accesibilidad y usabilidad de acuerdo con las normas previstas al respecto, estándares abiertos y, en su caso aquellos otros que sean de uso generalizado por los ciudadanos. Dispondrán de sistemas que permitan el establecimiento de comunicaciones seguras.

- Define el espacio oficial en línea. Para tu caso, implica analizar una página web o portal institucional que realmente funcione como "sede electrónica": actualizada, confiable y con servicios accesibles. Si el GAD solo usa redes sociales o una web básica, se evidencia la brecha entre lo que manda la ley y la práctica.

**Art. 93.-** Servicios electrónicos. Las administraciones habilitarán canales o medios para la prestación de servicios electrónicos. Garantizarán su acceso, con independencia de sus circunstancias personales, medios o conocimiento.

- Establece que la administración debe habilitar canales digitales. ej. pagos digitales, consultas de impuestos, solicitudes electrónicas o si solo se limita a ventanilla física. El artículo respalda la idea de que el verdadero impacto del gobierno electrónico se mide en la prestación de servicios reales al ciudadano.

**Art. 96.-** Acceso al archivo público. Las personas que hayan agregado un documento a un archivo público tienen

derecho, a través de los sistemas tecnológicos que se empleen, a:

**1.** Acceder al archivo y al ejemplar digital de los documentos que haya agregado con su respectiva identificación.

**2.** Solicitar la exclusión de uno o varios documentos del archivo y la restitución del original o copia de la que se trate.

**3.** Conocer la identidad de los servidores públicos o personas naturales que hayan accedido a cada documento que la persona haya agregado al archivo y el uso que se le ha dado a través de la identificación del procedimiento administrativo o del que se trate.

- Regulan la digitalización de documentos y acceso ciudadano. Este artículo permite analizar si Shushufindi cuenta con archivos electrónicos que faciliten al ciudadano consultar documentos (ej. catastros, registros municipales) o si todo sigue en físico. Esto se relaciona con la transparencia y la reducción de trámites.

Fuente: Código Orgánico Administrativo (COA)

**Tabla 4.** Decreto Ejecutivo N.º 1014 del 10 de abril de 2008.

Normativa	Artículo
Decreto Ejecutivo N.º 1014 del 10 de abril de 2008	<p><b>Gobierno Electrónico como Política Pública Prioritaria.</b> Mediante este decreto, el Ejecutivo declara al gobierno electrónico como una política prioritaria del Estado, a través de la implementación de la Agenda Nacional de Conectividad, con el objetivo de garantizar eficiencia, transparencia y participación ciudadana.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Este decreto da sustento legal a todas las acciones de transformación digital en los GADs. En el caso de Shushufindi, no adoptar herramientas TIC contradice una política pública vigente desde 2008.</li> </ul> <p><b>Art. 1.-</b> Establece que todas las instituciones del sector público deben usar tecnologías de la información y comunicación (TIC) para modernizar su gestión administrativa, operativa y de servicios al ciudadano.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Este artículo obliga al GAD de Shushufindi a incorporar TIC en todos sus procesos, especialmente en la atención a la ciudadanía. No es una recomendación, es un mandato nacional.</li> </ul>

---

**Art. 3.-** Crea el Comité Interinstitucional de Gobierno Electrónico, encargado de diseñar políticas, normativas y estrategias. Aunque este comité opera a nivel nacional, sus directrices deben ser observadas por los GADs.

- El GAD de Shushufindi debe alinearse con las políticas y estándares técnicos definidos por este comité.

**Ejes Estratégicos del Gobierno Electrónico:**

El decreto establece los siguientes ejes: eficiencia administrativa, participación ciudadana, transparencia, acceso universal a los servicios públicos y uso racional de los recursos.

---

Fuente: Decreto Ejecutivo N.º 1014 del 10 de abril de 2008

### **III. METODOLOGÍA**

El Marco Metodológico constituye el eje técnico que orienta el desarrollo de la investigación, ya que define con precisión el enfoque, los métodos, técnicas e instrumentos empleados para recolectar, procesar y analizar la información. A través de este apartado se establece el camino lógico y estructurado que permitirá contrastar los objetivos propuestos, identificar relaciones entre las variables, y sustentar empíricamente los hallazgos. La elección de la metodología responde tanto a la naturaleza del problema de estudio como a las condiciones del contexto investigativo, garantizando así la validez y pertinencia de los resultados obtenidos.

#### **3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO**

##### **3.1.1. Enfoque**

La presente investigación tiene un enfoque mixto, dada la complejidad del fenómeno estudiado y la naturaleza de los objetivos planteados, que exigen integrar tanto información cuantitativa como cualitativa para obtener resultados representativos y comprensivos. Esta combinación metodológica permite analizar con mayor profundidad la incidencia del Gobierno Electrónico en la prestación de servicios públicos por parte del GAD Municipal de Shushufindi.

Según Chaves (2018), "Es importante utilizar una metodología mixta en una investigación mediante la integración sistemática de los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio con el fin de tener una visión más completa del fenómeno" (p. 164). Bajo esta lógica, el enfoque mixto no solo enriquece el análisis, sino que también amplía la capacidad interpretativa, ya que permite conectar los datos numéricos con los significados sociales y los contextos en los que surgen, ofreciendo así una comprensión más integral del objeto de estudio.

##### **3.1.1.1. Enfoque Cuantitativo**

El enfoque cuantitativo permite recopilar datos empíricos, identificar relaciones entre variables y aplicar análisis estadísticos que facilitan la generación de conclusiones generalizables. En esta línea, Vega (2014), señala que este enfoque "proponía que el estudio sobre los fenómenos sociales requería ser científico; sostenían que todos los

fenómenos se podían medir" (p. 2), destacando así su énfasis en la objetividad y la medición rigurosa.

El enfoque de este estudio se implementó mediante la recopilación de datos a través de encuestas estructuradas, las cuales estarán destinadas a los ciudadanos y funcionarios del GAD Shushufindi. Estas herramientas posibilitaron la medición de las impresiones acerca de qué tan accesibles, funcionales y eficaces son los servicios digitales que se ofrecen, además de detectar patrones en el uso del portal institucional. Se utilizará un enfoque descriptivo y correlacional para el análisis de estos datos, con el objetivo de investigar posibles vínculos entre la calidad del servicio público y la aplicación de herramientas digitales.

#### 3.1.1.2. Enfoque Cualitativo

Complementariamente, el enfoque cualitativo permite comprender la perspectiva de los actores sociales involucrados, así como los significados que atribuyen al fenómeno estudiado. En palabras de Vega (2014), este enfoque "reconocía que además de la descripción y medición de las variables sociales, deberían considerarse los significados subjetivos y el entendimiento del contexto" (p. 2).

En esta investigación, se aplicará mediante entrevistas semiestructuradas a autoridades y técnicos del GAD de Shushufindi, con el objetivo de conocer sus valoraciones, limitaciones percibidas y experiencias en la implementación del Gobierno Electrónico. Asimismo, se incluirá un análisis documental de normativas, informes institucionales y registros administrativos, con el fin de contrastar la información empírica con el marco legal y operativo vigente.

#### 3.1.1.3. Enfoque Mixto

El enfoque mixto articula de manera complementaria los datos cuantitativos y cualitativos, favoreciendo la triangulación metodológica que incrementa la validez y riqueza del análisis. En palabras de Creswell (2014), este enfoque "integra datos numéricos y narrativos en un solo estudio, permitiendo una triangulación que mejora la validez de los resultados" (p. 20).

En este caso, su aplicación resulta particularmente pertinente, pues facilita la identificación tanto de logros medibles como de barreras estructurales que afectan la

efectividad del Gobierno Electrónico en la gestión de los servicios públicos. La combinación de ambas fuentes de información posibilita una visión integral del problema, permitiendo elaborar conclusiones sólidas y recomendaciones pertinentes para el fortalecimiento de la administración digital en el ámbito municipal.

### 3.1.2. Tipo de Investigación

#### 3.1.2.1. Investigación descriptiva

La investigación descriptiva tiene como fin observar y describir con exactitud las propiedades de un fenómeno tal cual se da en su entorno natural. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2018), "esta clase de estudio posibilita la especificación de rasgos relevantes de cualquier fenómeno que se examine, además de describir las tendencias de una población o un grupo" (p. 94).

La investigación descriptiva, en esta investigación, posibilita el reconocimiento y la sistematización de factores como la percepción de los ciudadanos sobre los servicios públicos digitales, el empleo institucional de plataformas electrónicas y el grado de acceso a herramientas digitales. Esta caracterización será fundamental para elaborar un diagnóstico preciso acerca de la situación del Gobierno Electrónico en el área de estudio.

#### 3.1.2.2. Investigación correlacional

El objetivo de la investigación correlacional es estudiar la relación entre dos o más variables en un mismo fenómeno, sin tener que alterarlas o intervenirlas. Según Hernández, Fernández y Baptista (2018) en Metodología de la investigación, este tipo de estudio posibilita determinar hasta qué punto las variables se asocian entre sí para entender su comportamiento y la magnitud de su influencia recíproca. Como resultado, es factible identificar patrones que contribuyen a comprender la realidad de un modo más extenso y fundamentado.

#### 3.1.2.3. Investigación explicativa

Según Arias (2011), la investigación explicativa se enfoca en identificar y analizar las causas que originan un fenómeno, así como sus consecuencias, a través del establecimiento de relaciones de causalidad sustentadas en hipótesis susceptibles de verificación empírica. Este tipo de estudio resulta esencial para responder al "por qué" y al "cómo" de las dinámicas observadas, ofreciendo interpretaciones profundas y fundamentadas sobre hechos complejos.

En el contexto de esta investigación, centrada en el Gobierno Electrónico del GAD de Shushufindi, el enfoque explicativo permitirá determinar de qué manera la implementación de estrategias digitales incide en la calidad, eficiencia y accesibilidad de los servicios públicos. Así, se analizará si el uso de plataformas electrónicas favorece la interacción gobierno-ciudadanía, optimiza procesos administrativos y fortalece el ejercicio de derechos. Asimismo, este enfoque contribuirá a identificar los factores estructurales, técnicos o institucionales que podrían limitar la efectividad de dichas iniciativas, generando insumos relevantes para la toma de decisiones y mejora de la gestión pública digital.

### **3.2. IDEA A DEFENDER**

**H0:** El Gobierno Electrónico no incide en la prestación de servicios

**H1:** El Gobierno Electrónico incide en la prestación de servicios

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

De acuerdo con Kerlinger y Lee (2002), la operacionalización de variables implica transformar conceptos abstractos en términos concretos, especificando las técnicas y herramientas que permitirán medir cada variable en un estudio. Esto asegura que las mediciones sean claras, válidas y confiables, facilitando una evaluación objetiva de los fenómenos investigados.

En el marco de este estudio acerca del efecto del gobierno electrónico en la entrega de servicios en el GAD de Shushufindi, se reconocen dos variables fundamentales: el gobierno electrónico es la variable independiente y la prestación de servicios se considera como variable dependiente. Estas variables se describen a continuación:

#### 3.3.1 Definición de las variables

##### 3.3.1.1 Variable independiente: Gobierno electrónico

Se considera Gobierno Electrónico al uso estratégico de las TIC (tecnologías de la información y la comunicación) en el sector público, con el objetivo de actualizar la administración institucional, aumentar el acceso a la información pública y reforzar la relación entre el Estado y los ciudadanos. García y Reyes (2016) apuntan, en esta dirección, que este modelo supone "el empleo estratégico de las TIC en el sector público para fomentar la transparencia, la eficiencia y la participación ciudadana",

destacando su función a la hora de crear instituciones más accesibles y enfocadas al servicio.

En el contexto del GAD Municipal de Shushufindi, esta variable se materializa en la implementación de plataformas digitales orientadas a la gestión de trámites, la difusión de información pública y la provisión de servicios en línea. Sin embargo, la realidad evidencia una adopción parcial, con limitaciones técnicas, escasa interoperabilidad y baja capacitación institucional, lo que restringe el alcance del Gobierno Electrónico y genera brechas de acceso. Aunque existen herramientas digitales en funcionamiento, su aprovechamiento efectivo por parte de la ciudadanía y del propio personal del GAD es aún limitado, afectando directamente la calidad de la atención y el ejercicio de derechos.

### 3.3.1.2 Variable dependiente: Prestación de servicios

La provisión de servicios públicos incluye las actividades y los procedimientos a través de los cuales el Estado asegura que la población tenga acceso justo y eficaz a bienes y servicios fundamentales. En esta visión, Parrado (2008) describe esta función como la "conjunción de procedimientos y actividades organizados para brindar bienes y servicios de calidad a la comunidad, con el objetivo de cumplir las expectativas de los usuarios de forma justa y eficaz", subrayando el papel del sector público en garantizar condiciones para el desarrollo y bienestar general.

En el caso del GAD de Shushufindi, esta variable se refleja en la efectividad, oportunidad y percepción ciudadana sobre los servicios ofrecidos a través de canales digitales. Aspectos como el tiempo de respuesta, la facilidad para realizar trámites, la disponibilidad de información clara y la atención al usuario son determinantes para evaluar la calidad del servicio. No obstante, se evidencian problemáticas como falta de conectividad en zonas rurales, escasa alfabetización digital y limitada capacidad institucional, que inciden negativamente en la experiencia del usuario y reducen el impacto del Gobierno Electrónico en la mejora de los servicios públicos.

### 3.3.2 Operacionalización de Variables

**Tabla 5.** Operacionalización de Variable.

Variable	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento
<b>V. Independiente:</b> Gobierno Electrónico	Simplificación de trámites	Porcentaje de trámites en línea con menos requisitos Tiempo promedio para completar trámites digitales.	Encuesta / Entrevista	Cuestionario / Guía de entrevista
	Participación ciudadana digital	N.º de consultas o foros digitales realizados por el GAD. Porcentaje de ciudadanos que han participado en procesos en línea.		
	Identidad digital	Porcentaje de trámites que usan autenticación digital. N.º de ciudadanos registrados con identidad digital.		
	Servicios de interoperabilidad	Porcentaje de trámites con intercambio automático de datos entre instituciones. N.º de sistemas del GAD conectados a redes de interoperabilidad.		
	Fiabilidad	Porcentaje de trámites completados en línea dentro del tiempo estipulado		

		Nivel de cumplimiento de compromisos de servicio electrónico
<b>V. dependiente:</b> Prestación de Servicios Públicos	Intangibilidad	Nivel de satisfacción general con el servicio público digital Percepción de accesibilidad y disponibilidad del servicio digital
	Capacidad operativa	Cooperación del personal en trámites digitales
	Accesibilidad	Porcentaje de población con acceso efectivo a los servicios digitales

### **3.4. MÉTODOS UTILIZADOS**

Los métodos aplicados en este estudio fueron escogidos con la finalidad de asegurar una recolección, análisis y exposición de datos exactos y válidos que posibiliten valorar el efecto del gobierno electrónico en la oferta de servicios en el GAD de Shushufindi. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), los métodos son las tácticas utilizadas para tratar el problema de investigación, y la elección de uno depende del tipo de estudio y enfoque que se haya establecido con anterioridad.

#### **3.4.1 Método deductivo**

El método deductivo se empleó para partir de teorías generales sobre gobierno electrónico y su relación con la prestación de servicios, y luego contrastarlas con los datos obtenidos en el caso específico del GAD de Shushufindi. Según Bunge (2006), el método deductivo permite "derivar conclusiones específicas a partir de principios o premisas generales". Este método resultó útil para analizar cómo los conceptos teóricos relacionados con la administración pública digital se aplican en contextos locales.

#### **3.4.2 Método analítico**

El método analítico posibilitó dividir el problema de investigación en componentes más manejables, lo que favoreció un análisis minucioso de las variables, dimensiones e indicadores establecidos en la investigación. Este método contribuye a entender la manera en que los componentes del fenómeno investigado se articulan y cómo cada uno de ellos influye en el resultado total. Según lo que explican Baptista, Fernández y Hernández (2014), el método analítico es fundamental "para identificar patrones, conexiones y comportamientos en los datos recopilados, con el propósito de responder a los fines propuestos". En esta investigación, fue fundamental analizar específicamente cómo cada elemento del gobierno electrónico afecta la provisión de servicios públicos.

#### **3.4.3 Método comparativo**

Se recurrió al método comparativo para evaluar las similitudes y diferencias en la implementación de gobierno electrónico entre el GAD de Shushufindi y otros contextos similares en el país. Según Sartori (1994), el método comparativo es esencial

para identificar patrones recurrentes y casos excepcionales que enriquezcan el análisis. Este método ayudó a contextualizar los hallazgos y ofrecer recomendaciones basadas en experiencias exitosas.

#### Comentario

La combinación de estos métodos asegura un abordaje integral del problema de investigación. El método deductivo facilita el enlace entre teoría y práctica, el analítico permite profundizar en los datos específicos, y el comparativo aporta un marco referencial más amplio que valida los resultados obtenidos en el contexto local.

### **3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO**

#### 3.5.1. Población

En los estudios sociales, la población se define como "el grupo total de personas que comparten ciertas características y que integran el marco de estudio establecido por el investigador" (Hernández Sampieri et al., 2014, p. 174). La población de este estudio está conformada por los habitantes del cantón Shushufindi, que son usuarios directos o indirectos de las plataformas de gobierno electrónico que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD).

Para determinar lo que los residentes piensan, necesitan y esperan con respecto a la puesta en marcha del gobierno electrónico, es crucial examinar esta población. Esto hace posible evaluar el impacto de dicha implementación sobre la calidad de los servicios públicos. De acuerdo con el censo poblacional más reciente, que se llevó a cabo en 2020, hay aproximadamente 45,000 personas viviendo en el cantón Shushufindi (INEC). Esta población se encuentra repartida entre áreas rurales y urbanas, lo cual supone un reto para garantizar un acceso justo a las tecnologías digitales.

#### 3.5.2. Muestra

Se empleó una fórmula estadística que garantiza la representatividad y se tuvo en cuenta un margen de error del 5%, un grado de confianza del 95% y una heterogeneidad del 50% para calcular el tamaño de la muestra requerido. Con el fin

de asegurar resultados exactos y extrapolables a la población general del cantón Shushufindi, se eligieron estos parámetros.

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot (45,000)}{(0.05)^2 \cdot (45,000 - 1) + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}$$

$$n = \frac{3.8416 \cdot 0.25 \cdot 45,000}{0.0025 \cdot 44,999 + 3.8416 \cdot 0.25}$$

$$n = \frac{43,267.2}{112.4975 + 0.9604}$$

$$n = \frac{43,267.2}{113.4579}$$

$$n \approx 381$$

n = Tamaño de la muestra buscado

N = Tamaño de la población (45.000)

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

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (50%)

q = (1-p) = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado (50%)

e = Margen de error (5%)

#### IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

##### 4.1. RESULTADOS

4.1.1 Resultados de las encuestas aplicadas.

##### Pregunta 1.

¿Los trámites municipales realizados a través de plataformas digitales del GAD reducen los pasos y requisitos en comparación con el proceso presencial?

**Tabla 6.** Tabulación pregunta 1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	3,9	3,9	3,9
	Rara vez	49	12,9	12,9	16,8
	A veces	156	40,9	40,9	57,7
	Frecuentemente	122	32,0	32,0	89,8

Siempre	39	10,2	10,2	100,0
Total	381	100,0	100,0	



**Figura 1** Pregunta 1

### **Análisis**

Los resultados de esta pregunta muestran que los ciudadanos tienen una percepción diversa en cuanto a la efectividad de los servicios digitales del GAD de Shushufindi. Una proporción importante de los encuestados cree que las plataformas en línea "a menudo" facilitan los procedimientos, mientras que otra parte significativa siente que esto sucede "de vez en cuando". Sin embargo, una parte de la población dice que "raramente" ve una disminución real en los requisitos, lo que demuestra que la burocracia tradicional todavía no se ha erradicado completamente con la digitalización.

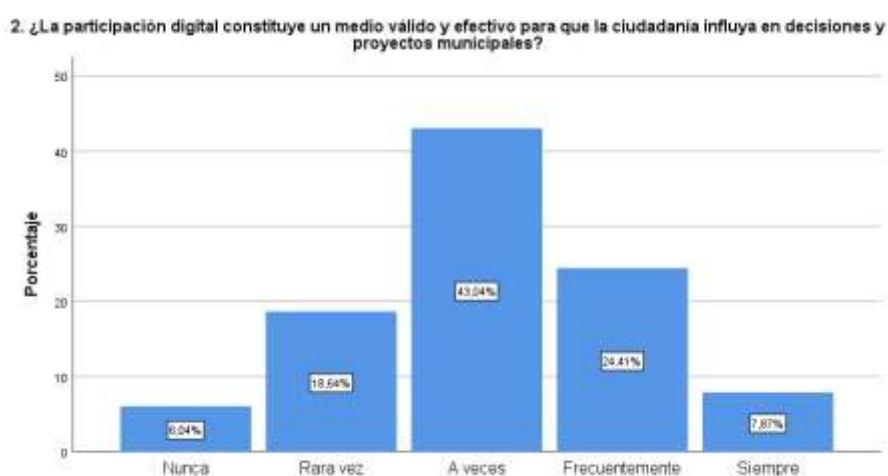
Esta variedad de puntos de vista puede tener que ver con que los procedimientos electrónicos no están estandarizados y que hay trámites híbridos, en los que aún es necesaria la interacción en persona. La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2022) afirma que la digitalización de la gestión pública logra su verdadero efecto solo si las entidades consiguen hacer más sencillos los trámites y garantizar que los sistemas sean interoperables.

### **Pregunta 2.**

¿La participación digital constituye un medio válido y efectivo para que la ciudadanía influya en decisiones y proyectos municipales?

**Tabla 7.** Tabulación pregunta 2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	23	6,0	6,0	6,0
	Rara vez	71	18,6	18,6	24,7
	A veces	164	43,0	43,0	67,7
	Frecuentemente	93	24,4	24,4	92,1
	Siempre	30	7,9	7,9	100,0
	Total	381	100,0	100,0	



**Figura 2** Pregunta 2.

### Análisis

Los hallazgos de esta pregunta demuestran que la participación ciudadana por medio de medios digitales todavía no llega a tener un impacto significativo en la administración pública. Una porción significativa de los encuestados cree que participar en línea "a veces" posibilita influir en las decisiones del GAD, mientras que otro grupo piensa que esto sucede "frecuentemente". No obstante, un sector significativo de la población sostiene que "raramente" ve resultados tangibles después de expresar sus sugerencias u opiniones. Este panorama indica que la ciudadanía aprecia los medios digitales como espacios de comunicación, pero no está segura acerca de su influencia real en las políticas locales.

La OCDE (2021), hace una advertencia: la participación digital no debe restringirse a la consulta, sino que tiene que avanzar hacia un modelo de "co-creación de políticas", en el cual las sugerencias de los ciudadanos sean medibles y obligatorias.

El reto más importante en Shushufindi consiste en cerrar la distancia entre la acción del gobierno y la expresión digital.

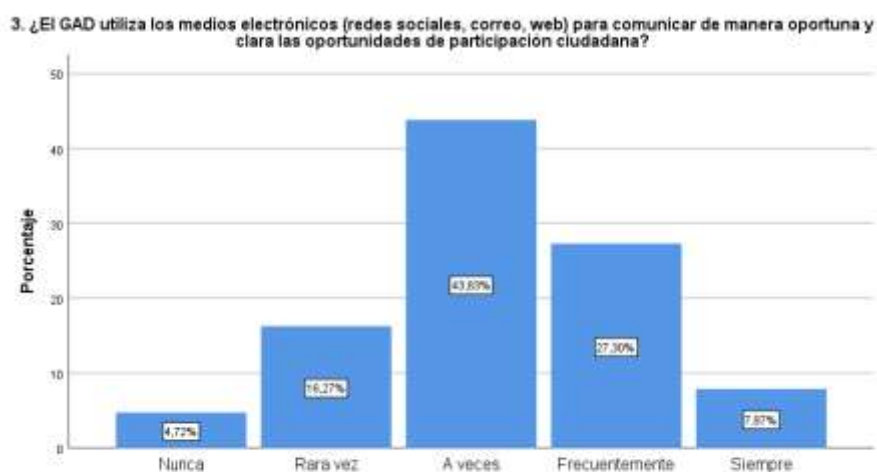
La ciudadanía admite que, a pesar de que las plataformas digitales son herramientas eficaces para expresar opiniones, todavía siente una falta de respuesta por parte de las instituciones. Es fundamental potenciar los mecanismos de retroalimentación y hacer visibles las maneras en que las aportaciones de la ciudadanía afectan las decisiones municipales para generar una participación legítima y eficaz.

### Pregunta 3.

¿El GAD utiliza los medios electrónicos (redes sociales, correo, web) para comunicar de manera oportuna y clara las oportunidades de participación ciudadana?

**Tabla 8.** Tabulación pregunta 3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	4,7	4,7	4,7
	Rara vez	62	16,3	16,3	21,0
	A veces	167	43,8	43,8	64,8
	Frecuentemente	104	27,3	27,3	92,1
	Siempre	30	7,9	7,9	100,0
	Total	381	100,0	100,0	



**Figura 3** Pregunta 3.

## Análisis

Los datos obtenidos indican que la percepción acerca de la capacidad comunicativa del GAD de Shushufindi es dividida. Un sector de los encuestados sostiene que "a veces" se da la publicación de oportunidades de participación a través de medios digitales, mientras que otro grupo dice que esto sucede "frecuentemente". No obstante, hay una cantidad significativa de ciudadanos que afirma que la información "rara vez" es suficiente o comprensible. Esta situación muestra que la comunicación institucional sigue siendo inconsistente y no llega de manera equitativa a todos los grupos poblacionales.

La comunicación digital de las instituciones gubernamentales no solamente consiste en informar, sino también en establecer una relación de confianza con la población que perdure con el tiempo. Según la UNESCO (2022), los mensajes deben ser claros, accesibles y actualizados con regularidad para que la transparencia informativa sea efectiva. Esto se debe a que el uso excesivo de tecnicismos o la falta de claridad limitan la comprensión pública y disminuyen las ganas de participar. A pesar de que en Shushufindi hay canales activos, como las redes sociales y los portales web, los resultados indican que no siempre se manejan con la regularidad o claridad necesarias para asegurar una participación efectiva de los ciudadanos.

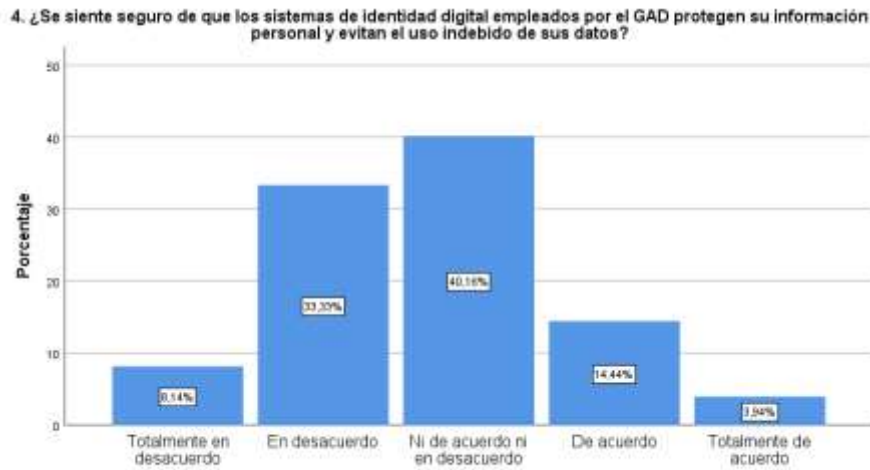
### Pregunta 4.

¿Se siente seguro de que los sistemas de identidad digital empleados por el GAD protegen su información personal y evitan el uso indebido de sus datos?

**Tabla 9.** Tabulación pregunta 4

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Totalmente en desacuerdo	31	8,1	8,1	8,1
	En desacuerdo	127	33,3	33,3	41,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	153	40,2	40,2	81,6
	De acuerdo	55	14,4	14,4	96,1

Totalmente de acuerdo	15	3,9	3,9	100,0
Total	381	100,0	100,0	



**Figura 4** Pregunta 4.

### Análisis

Los resultados muestran que los ciudadanos tienen una percepción de confianza moderada. Una parte de los encuestados expresó estar "de acuerdo" con que el GAD de Shushufindi resguarda correctamente los datos personales, mientras que otro grupo se mostró neutral y un sector más indicó "desacuerdo". Esta distribución revela que, a pesar del reconocimiento de los esfuerzos institucionales, todavía persisten dudas razonables con respecto a la seguridad y al manejo de la información.

La falta de transparencia en los procesos de protección y almacenamiento de datos suele ser la causa de que los ciudadanos desconfíen del entorno digital. De acuerdo con la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH, 2021), se establece la confianza digital a través de auditorías públicas, políticas transparentes sobre privacidad y comunicación continua acerca del manejo de datos sensibles. Para Shushufindi, el mayor reto es mostrar de manera verificable que los sistemas usados satisfacen estándares normativos y técnicos sólidos, que tienen la capacidad de asegurar una protección auténtica y continua de los datos personales.

### Pregunta 5.

¿Encuentra sencillo y confiable el proceso de autenticación o verificación de identidad que utiliza el GAD para acceder a trámites en línea?

**Tabla 10.** Tabulación pregunta 5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	27	7,1	7,1	7,1
	En desacuerdo	142	37,3	37,3	44,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	138	36,2	36,2	80,6
	De acuerdo	57	15,0	15,0	95,5
	Totalmente de acuerdo	17	4,5	4,5	100,0
	Total	381	100,0	100,0	



**Figura 5** Pregunta 5.

### Análisis

La autenticación digital es más que un detalle técnico; representa la entrada al gobierno electrónico. En esta cuestión, una sección de los encuestados mostró estar "de acuerdo" con la sencillez del proceso, mientras que otro grupo adoptó una posición neutral y un sector más expresó "desacuerdo". Esta distribución señala que, a pesar de que el sistema cumple su función principal, no todos los usuarios se sienten cómodos o completamente seguros al emplearlo.

El diseño de la tecnología y la experiencia del usuario son elementos de los que depende la eficacia del proceso de verificación. La UIT (Unión Internacional de Telecomunicaciones) indica que un sistema accesible tiene que simplificar procedimientos, ser entendible para individuos con diferentes grados de educación y disminuir la dependencia de ayuda externa. Los hallazgos en Shushufindi indican que los habitantes con un nivel más alto de alfabetización digital tienen menos obstáculos, mientras que las áreas rurales y las personas mayores enfrentan más barreras.

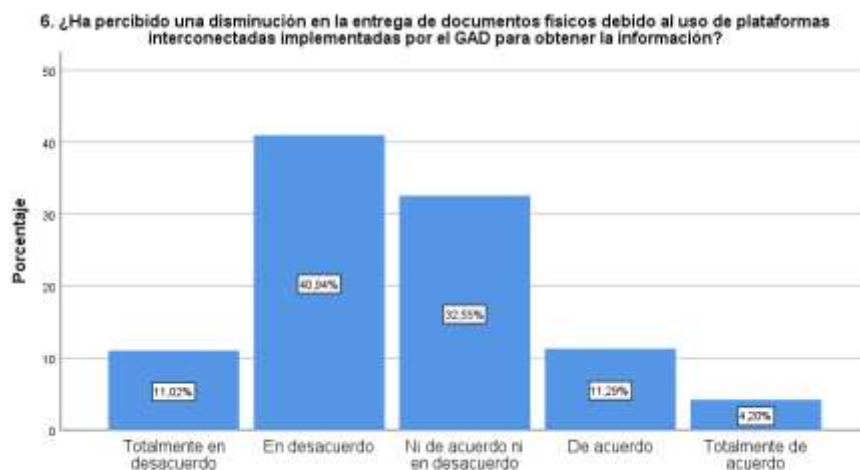
Para garantizar una autenticación realmente fácil, se necesita más que infraestructura: supone implementar un diseño enfocado en el ciudadano, brindar asistencia técnica accesible y fomentar campañas de orientación para aumentar la confianza digital de todos los grupos poblacionales.

#### **Pregunta 6.**

¿Ha percibido una disminución en la entrega de documentos físicos debido al uso de plataformas interconectadas implementadas por el GAD para obtener la información?

**Tabla 11.** Tabulación pregunta 6

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Totalmente en desacuerdo	42	11,0	11,0	11,0
	En desacuerdo	156	40,9	40,9	52,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	124	32,5	32,5	84,5
	De acuerdo	43	11,3	11,3	95,8
	Totalmente de acuerdo	16	4,2	4,2	100,0
	Total	381	100,0	100,0	



**Figura 6** Pregunta 6.

### **Análisis**

Los hallazgos muestran que, a pesar de estar en una etapa temprana, hay una inclinación positiva hacia la digitalización administrativa. Un segmento significativo de los encuestados piensa que la entrega de documentos físicos se ha disminuido "frecuentemente" debido al uso de plataformas digitales, mientras que otro grupo lo nota solamente "a veces" y un sector más pequeño sostiene que "raramente" ha observado esta reducción. Esta distribución muestra que la transición hacia una gestión sin papel está en marcha, aunque todavía no se ha implantado de manera uniforme en todos los servicios del GAD de Shushufindi.

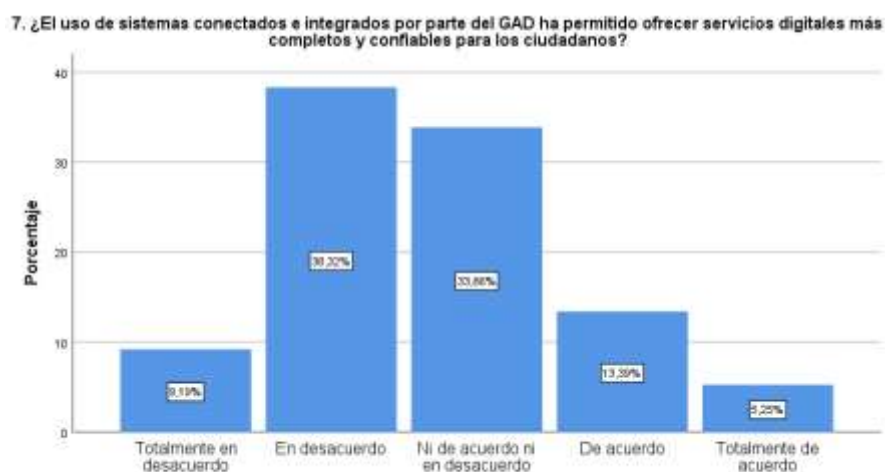
El gobierno electrónico ha logrado, entre otros progresos, disminuir el soporte físico, lo que supone una gestión más sostenible y eficiente y un ahorro de recursos. Según el Banco Mundial (2022), para acelerar los procedimientos y reducir la necesidad de procesos presenciales, son esenciales los sistemas interconectados y la interoperabilidad. En el ámbito local, la opinión de los ciudadanos indica que el GAD ha actualizado ciertos trámites —como la emisión de permisos y certificados— pero sigue empleando procedimientos manuales en otros casos, lo cual restringe la experiencia completamente digital.

### **Pregunta 7.**

¿El uso de sistemas conectados e integrados por parte del GAD ha permitido ofrecer servicios digitales más completos y confiables para los ciudadanos?

**Tabla 12.** Tabulación pregunta 7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	35	9,2	9,2	9,2
	En desacuerdo	146	38,3	38,3	47,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	129	33,9	33,9	81,4
	De acuerdo	51	13,4	13,4	94,8
	Totalmente de acuerdo	20	5,2	5,2	100,0
	Total	381	100,0	100,0	



**Figura 7** Pregunta 7.

### **Análisis**

La ciudadanía nota progresos concretos, aunque todavía con ciertas dudas. Una parte de los participantes del estudio sostiene que la calidad de los servicios digitales ha mejorado gracias a los sistemas integrados del GAD, mientras que una porción distinta cree que estos progresos son solo parciales y otra más sostiene que aún hay carencias. Este patrón muestra que, a pesar de que los usuarios reconocen los esfuerzos institucionales, la experiencia no es siempre igual ni totalmente satisfactoria. La integración de sistemas, más allá del aspecto técnico, muestra la habilidad institucional para funcionar de manera coordinada.

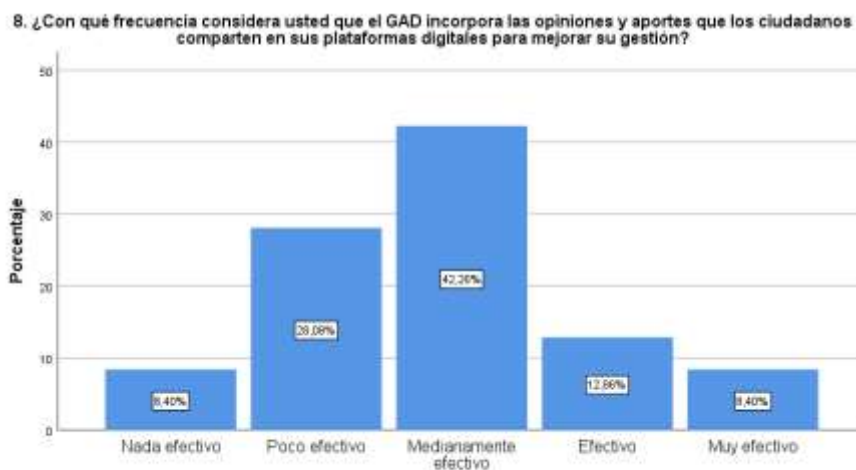
Según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD, 2021), la interoperabilidad entre áreas municipales es fundamental para una gestión pública que esté centrada en los ciudadanos y sea moderna. Los resultados en Shushufindi indican que la vinculación entre departamentos ha posibilitado avances en procedimientos como las solicitudes y los pagos por Internet, aunque todavía existen demoras y desconexiones internas que impactan la confianza de los ciudadanos. Por lo tanto, el reto no solo consiste en tener plataformas conectadas, sino también en asegurar que estas operen como un ecosistema congruente que pueda brindar eficiencia, transparencia y continuidad en la atención a las necesidades de los ciudadanos.

### **Pregunta 8.**

¿Con qué frecuencia considera usted que el GAD incorpora las opiniones y aportes que los ciudadanos comparten en sus plataformas digitales para mejorar su gestión?

**Tabla 13.** Tabulación pregunta 8

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Nada efectivo	32	8,4	8,4	8,4
	Poco efectivo	107	28,1	28,1	36,5
	Medianamente efectivo	161	42,3	42,3	78,7
	Efectivo	49	12,9	12,9	91,6
	Muy efectivo	32	8,4	8,4	100,0
	Total	381	100,0	100,0	



**Figura 8** Pregunta 8.

## **Análisis**

Uno de los aspectos más delicados del proceso de modernización institucional suele ser la interacción entre ciudadanos y gobierno digital. En esta situación, los participantes sienten que sus contribuciones no son tenidas en cuenta o incluidas en las decisiones del GAD. Una fracción de los encuestados piensa que su opinión afecta solamente a veces, otro sector indica que esto sucede con más regularidad y un tercer grupo sostiene que pocas veces nota impactos específicos. Estas impresiones no solo describen un aspecto técnico del servicio, sino también una sensación de lejanía entre la participación y su verdadero impacto.

La participación digital se afianza únicamente cuando los ciudadanos pueden comprobar que su aporte es seguido y útil para la creación de políticas públicas, según lo afirma la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI, 2020). En Shushufindi, la falta de retroalimentación y la carencia de métodos claros que aclaren las propuestas que son consideradas y cómo se integran en la gestión municipal pueden ser razones para que exista una disparidad entre el aporte ciudadano y la respuesta institucional.

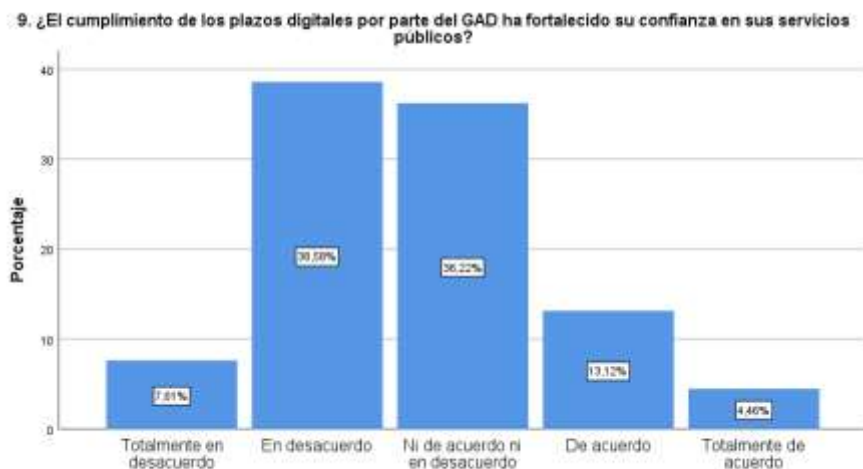
En términos generales, los ciudadanos están dispuestos a participar, pero exigen resultados tangibles. El desafío es avanzar desde la consulta digital hasta una incidencia real, en la que la voz de los ciudadanos no sea solo simbólica, sino fundamental para la planificación a nivel local.

### Pregunta 9.

¿El cumplimiento de los plazos digitales por parte del GAD ha fortalecido su confianza en sus servicios públicos?

**Tabla 14.** Tabulación pregunta 9

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	29	7,6	7,6	7,6
	En desacuerdo	147	38,6	38,6	46,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	138	36,2	36,2	82,4
	De acuerdo	50	13,1	13,1	95,5
	Totalmente de acuerdo	17	4,5	4,5	100,0
	Total	381	100,0	100,0	



**Figura 9** Pregunta 9.

### Análisis

Respetar los plazos fijados en los servicios digitales no es solo una cuestión de operaciones, sino que también demuestra directamente el compromiso de la institución con la eficiencia. Una parte de los encuestados expresó estar de acuerdo con que el GAD cumple los tiempos prometidos; otro grupo adoptó una posición neutral y un sector adicional mostró desacuerdo. Aunque existe un reconocimiento

a la puntualidad, estos resultados sugieren que la confianza total todavía no se ha establecido.

La Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública (CLAD, 2018) subraya que el cumplimiento de las obligaciones de servicio y tiempo tiene un gran impacto en la credibilidad institucional. Los ciudadanos de Shushufindi aprecian los intentos de digitalizar los procesos, pero aún encuentran retrasos o falta de seguimiento en algunos trámites.

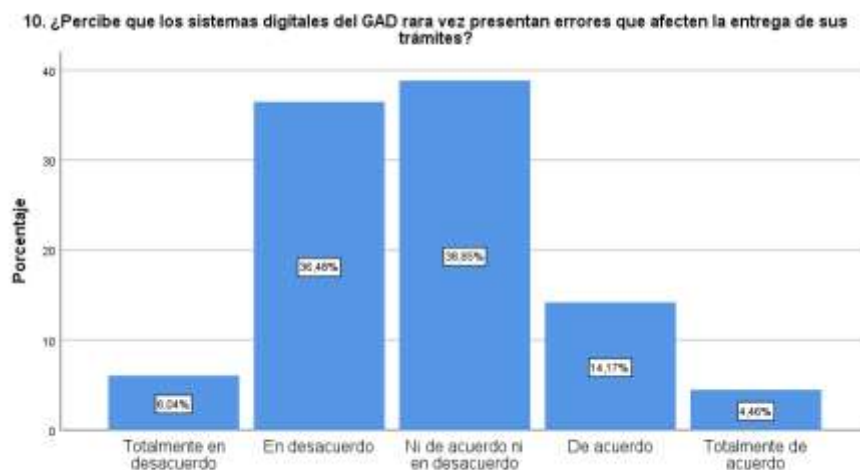
La ciudadanía, más que rapidez, desea previsibilidad y coherencia: la certeza de que el sistema digital funcione con la misma regularidad en todos los casos. Por lo tanto, para aumentar la confianza pública y consolidar una administración eficaz, es fundamental fortalecer los mecanismos de monitoreo interno y automatizar el flujo de trámites.

#### **Pregunta 10.**

¿Percibe que los sistemas digitales del GAD rara vez presentan errores que afecten la entrega de sus trámites?

**Tabla 15.** Tabulación pregunta 10

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Totalmente en desacuerdo	23	6,0	6,0	6,0
	En desacuerdo	139	36,5	36,5	42,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	148	38,8	38,8	81,4
	De acuerdo	54	14,2	14,2	95,5
	Totalmente de acuerdo	17	4,5	4,5	100,0
	Total	381	100,0	100,0	



**Figura 10** Pregunta 10.

### **Análisis**

Para los ciudadanos, la confiabilidad tecnológica no se mide en términos técnicos, sino por la experiencia del uso diario. En esta pregunta, una fracción de los encuestados sostuvo que los sistemas del GAD de Shushufindi operan sin fallos significativos; otro grupo se mostró neutral y un sector adicional manifestó desacuerdo. Esta distribución indica que, a pesar de que hay una percepción predominante de estabilidad operativa, aún persiste un grado de desconfianza que impide la adopción total de los servicios digitales.

La confiabilidad tecnológica es un elemento fundamental en la apreciación de calidad pública. De acuerdo con la OCDE (2022), los ciudadanos tienden a juzgar la eficacia institucional a partir de qué tan seguido ocurren fallos o interrupciones en los sistemas. En Shushufindi, los fallos intermitentes pueden estar relacionados con la falta de mantenimiento, problemas de conectividad o procedimientos de actualización tecnológica que no se han vuelto lo suficientemente constantes.

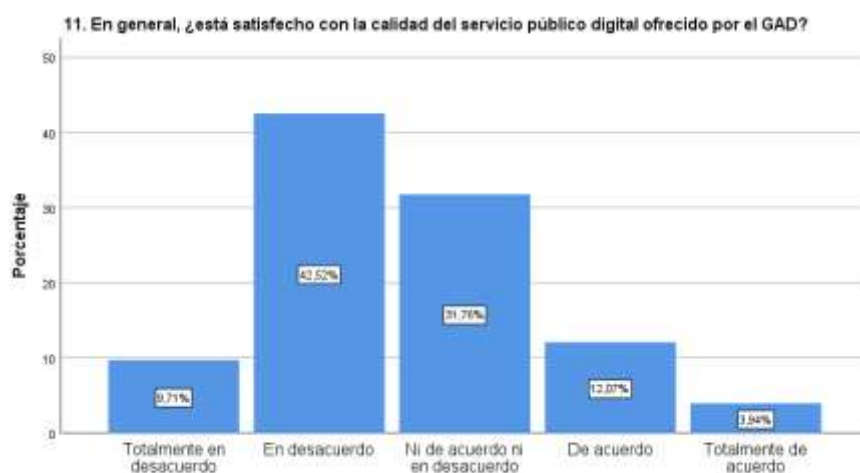
En resumen, no solo la presencia de plataformas digitales, sino también su operación constante, son claves para el triunfo del gobierno electrónico. Aumentar la inversión en infraestructura tecnológica y crear protocolos de supervisión continua reforzaría la confianza pública y consolidaría la imagen de un servicio moderno, fiable y estable.

### **Pregunta 11.**

En general, ¿está satisfecho con la calidad del servicio público digital ofrecido por el GAD?

**Tabla 16.** Tabulación pregunta 11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	37	9,7	9,7	9,7
	En desacuerdo	162	42,5	42,5	52,2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	121	31,8	31,8	84,0
	De acuerdo	46	12,1	12,1	96,1
	Totalmente de acuerdo	15	3,9	3,9	100,0
	Total	381	100,0	100,0	



**Figura 11** Pregunta 11.

### Análisis

La experiencia emocional del usuario también es parte de la percepción de calidad, además de la eficacia del sistema. Una parte de los encuestados estuvo de acuerdo con la calidad de los servicios digitales del GAD de Shushufindi, otra parte adoptó una posición neutral y un tercer segmento mostró desacuerdo. Este panorama muestra una satisfacción moderada, en la que los ciudadanos señalan progresos en la modernización digital, pero aún identifican restricciones que obstaculizan la comodidad y fluidez del usuario durante los trámites.

Según el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2022), la calidad que se percibe en los servicios públicos digitales se basa en tres aspectos fundamentales: la facilidad de uso, la capacidad de respuesta institucional y el establecimiento de confianza. En Shushufindi, estos componentes parecen cambiar dependiendo del tipo de trámite, la transparencia de la plataforma y el grado de asistencia proporcionado. Esto explica por qué algunos ciudadanos valoran positivamente la calidad, mientras que otros hallan obstáculos que disminuyen su percepción positiva.

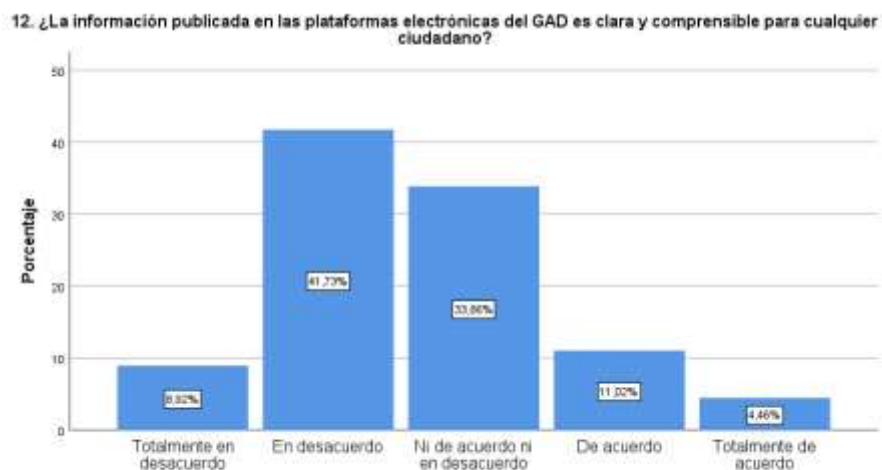
En general, los resultados indican que, a pesar de que el GAD ha progresado en la digitalización, la experiencia del usuario todavía no es completamente uniforme. Para afianzar una percepción más robusta de calidad en los servicios digitales, sería fundamental que se fortaleciera la usabilidad, se mejorara la orientación hacia el ciudadano y se asegurara un soporte oportuno.

**Pregunta 12.**

¿La información publicada en las plataformas electrónicas del GAD es clara y comprensible para cualquier ciudadano?

**Tabla 17.** Tabulación pregunta 12

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Totalmente en desacuerdo	34	8,9	8,9	8,9
	En desacuerdo	159	41,7	41,7	50,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	129	33,9	33,9	84,5
	De acuerdo	42	11,0	11,0	95,5
	Totalmente de acuerdo	17	4,5	4,5	100,0
	Total	381	100,0	100,0	



**Figura 12** Pregunta 12.

### **Análisis**

Uno de los fundamentos del gobierno abierto es la transparencia informativa, y al mismo tiempo representa uno de los desafíos más grandes en la gestión digital. Referente al GAD de Shushufindi, los hallazgos de la encuesta indican diferentes puntos de vista: un conjunto de personas encuestadas cree que la información divulgada es comprensible y clara, otro grupo tiene una postura neutral y un tercer sector siente que el contenido es confuso o poco accesible. Esta dispersión demuestra que, pese a que el municipio está haciendo la difusión de datos, no consigue que todos los ciudadanos comprendan estos correctamente en todo momento.

El Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI, 2021) indica que la claridad en las comunicaciones es tan importante como tener acceso a la información. Puede surgir una falta de claridad oculta cuando el lenguaje no se ajusta a los diversos grados educativos o no se ofrece de manera accesible; en este caso, la información está presente, pero no es comprendida. En Shushufindi, esto se manifiesta en la percepción de los ciudadanos: aunque los datos están disponibles en las plataformas, no siempre se presentan de forma sencilla, inclusiva o didáctica.

Por lo tanto, garantizar la transparencia digital no solo significa publicar contenido, sino también convertirlo en información útil para los ciudadanos. Empleando un lenguaje sencillo, gráficos informativos, formatos accesibles y recursos interactivos, la información pública podría cumplir su objetivo real: empoderar al ciudadano,

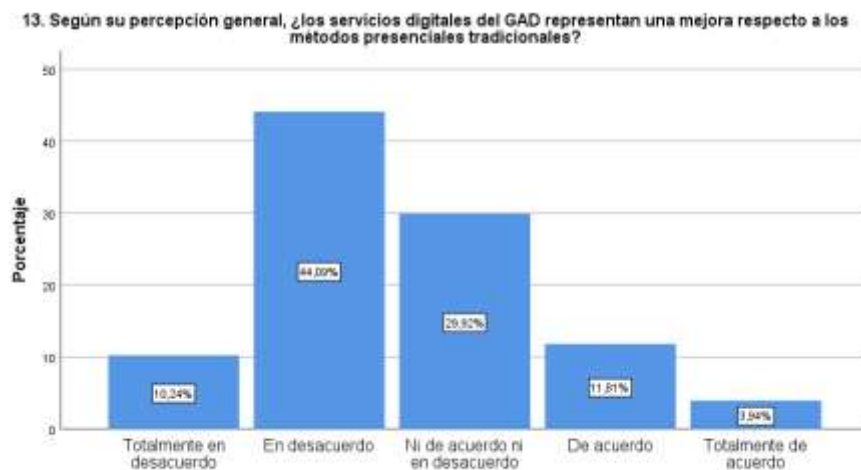
aumentar la confianza en las instituciones y promover una participación más informada.

**Pregunta 13.**

Según su percepción general, ¿los servicios digitales del GAD representan una mejora respecto a los métodos presenciales tradicionales?

**Tabla 18.** Tabulación pregunta 13

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	39	10,2	10,2	10,2
	En desacuerdo	168	44,1	44,1	54,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	114	29,9	29,9	84,3
	De acuerdo	45	11,8	11,8	96,1
	Totalmente de acuerdo	15	3,9	3,9	100,0
	Total	381	100,0	100,0	



**Figura 13** Pregunta 13.

**Análisis**

La relación entre el ciudadano y la administración pública ha cambiado radicalmente con la transición de lo presencial a lo digital. En este marco, una

sección significativa de los habitantes de Shushufindi considera que el gobierno electrónico ha producido ventajas reales en cuanto a comodidad y rapidez. Cerca de la mitad de los encuestados afirma que los servicios digitales son un avance importante en comparación con los métodos tradicionales, aunque otro grupo tiene dudas y un sector estima que no hay diferencias relevantes.

El cambio cultural que supone la transición de las filas presenciales a la autogestión en línea requiere adaptación y confianza, independientemente de los números. La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2022) enfatiza la importancia de que las autoridades locales implementen tácticas pedagógicas que ayuden a los ciudadanos a hacerse con las herramientas digitales. En Shushufindi, los resultados indican que los usuarios aprecian la disminución de desplazamientos y el ahorro de tiempo; sin embargo, también se topan con obstáculos tecnológicos o con la falta de conocimiento sobre los sistemas.

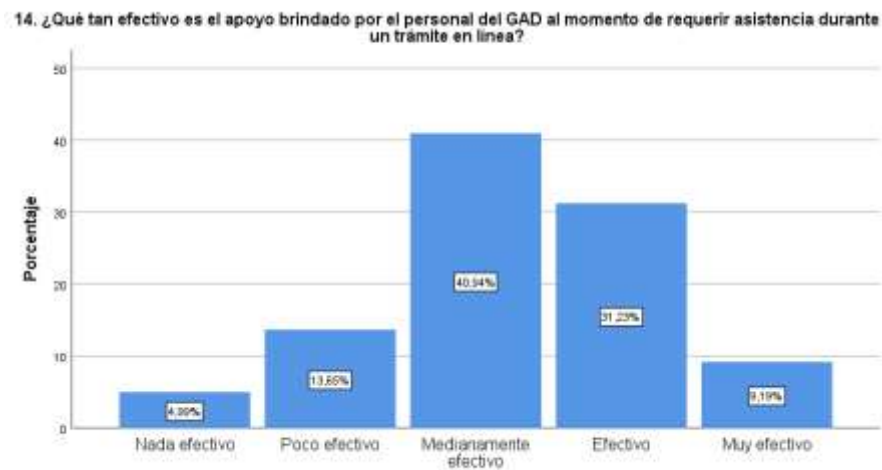
Por lo tanto, la mejora observada es real, aunque solo parcial. Para convertir la digitalización en una experiencia uniforme, será necesario reforzar la infraestructura tecnológica y, especialmente, humanizar el procedimiento, garantizando que la tecnología sea un servicio para los ciudadanos y no los margine.

#### **Pregunta 14.**

¿Qué tan efectivo es el apoyo brindado por el personal del GAD al momento de requerir asistencia durante un trámite en línea?

**Tabla 19.** Tabulación pregunta 14

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Válido	Nada efectivo	19	5,0	5,0	5,0
	Poco efectivo	52	13,6	13,6	18,6
	Medianamente efectivo	156	40,9	40,9	59,6
	Efectivo	119	31,2	31,2	90,8
	Muy efectivo	35	9,2	9,2	100,0
	Total	381	100,0	100,0	



**Figura 14** Pregunta 14.

### **Análisis**

El proceso de digitalización municipal no depende únicamente de la infraestructura tecnológica, sino también del apoyo humano para asegurar que sea accesible y entendible. En esta misma dirección, algunos ciudadanos valoran el apoyo proporcionado por el personal del GAD de Shushufindi como efectivo, y otros lo ven como medianamente efectivo. Estos resultados muestran un grado de satisfacción razonable, aunque todavía existen amplias posibilidades de mejora.

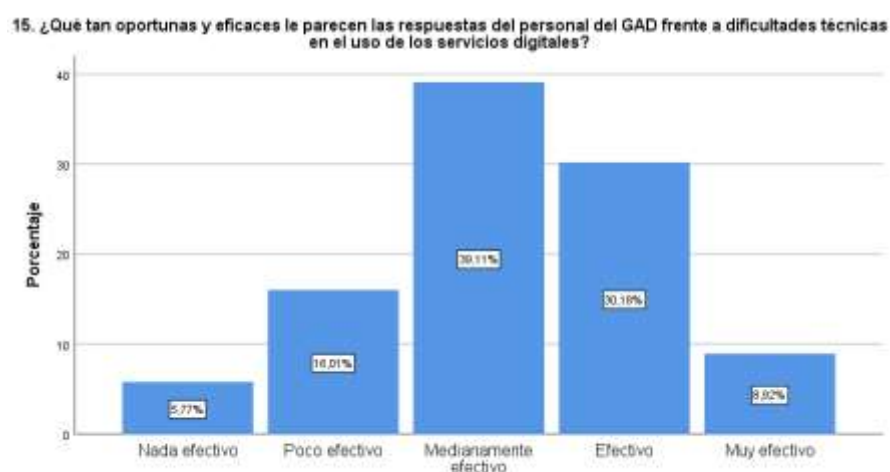
El BID (Banco Interamericano de Desarrollo, 2021) indica que la empatía y el enfoque en el usuario son cruciales para afianzar el gobierno electrónico, ya que aumentan la confianza y disminuyen la frustración digital. No obstante, una parte de los participantes en la encuesta consideró que la atención era poco o nada eficaz, lo cual indica incoherencias en los protocolos de atención virtual o en la capacitación. A pesar de que los servicios se han modernizado, la evidencia muestra que el usuario todavía busca una entidad institucional que le brinde orientación y apoyo. De esta manera, fortalecer la capacitación del personal en competencias digitales y atención a la ciudadanía se vuelve esencial para asegurar que la tecnología no reemplace la cercanía, sino que la mejore.

### **Pregunta 15.**

¿Qué tan oportunas y eficaces le parecen las respuestas del personal del GAD frente a dificultades técnicas en el uso de los servicios digitales?

**Tabla 20.** Tabulación pregunta 15

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada efectivo	22	5,8	5,8	5,8
	Poco efectivo	61	16,0	16,0	21,8
	Medianamente efectivo	149	39,1	39,1	60,9
	Efectivo	115	30,2	30,2	91,1
	Muy efectivo	34	8,9	8,9	100,0
	Total	381	100,0	100,0	



**Figura 15** Pregunta 15.

## Análisis

Los hallazgos muestran que la eficiencia en la asistencia técnica continúa siendo un factor crucial durante el proceso de digitalización pública. Algunos participantes de la encuesta calificaron como efectivas las respuestas del personal, pero otros las consideraron medianamente efectivas. Esta tendencia indica que, a pesar de que se están haciendo esfuerzos institucionales para resolver los problemas tecnológicos, todavía no se ha conseguido una atención completamente uniforme y ágil.

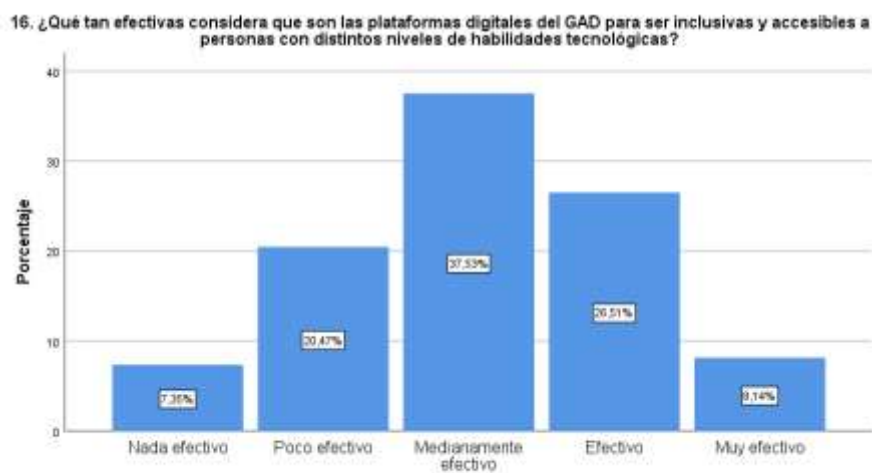
Según la OCDE (2020), el grado de respuesta frente a incidentes digitales es un parámetro directo de la madurez institucional del gobierno electrónico, dado que los retrasos o la falta de resolución disminuyen la confianza y limitan el uso de las plataformas. En esta situación, una fracción de la población considera que las respuestas son poco o nada efectivas.

### Pregunta 16.

¿Qué tan efectivas considera que son las plataformas digitales del GAD para ser inclusivas y accesibles a personas con distintos niveles de habilidades tecnológicas?

**Tabla 21.** Tabulación pregunta 16

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada efectivo	28	7,3	7,3	7,3
	Poco efectivo	78	20,5	20,5	27,8
	Medianamente efectivo	143	37,5	37,5	65,4
	Efectivo	101	26,5	26,5	91,9
	Muy efectivo	31	8,1	8,1	100,0
	Total	381	100,0	100,0	



**Figura 16** Pregunta 16.

### Análisis

Los resultados muestran una clara disparidad en el cantón Shushufindi con respecto a la inclusión digital. Si bien una fracción de los encuestados cree que las plataformas del GAD son eficaces para atender a varios perfiles tecnológicos, otro grupo las considera medianamente efectivas y un tercer sector, poco efectivas. Esta distribución muestra que, a pesar de los esfuerzos institucionales, las herramientas

digitales todavía no aseguran una experiencia justa para todos los grupos de población.

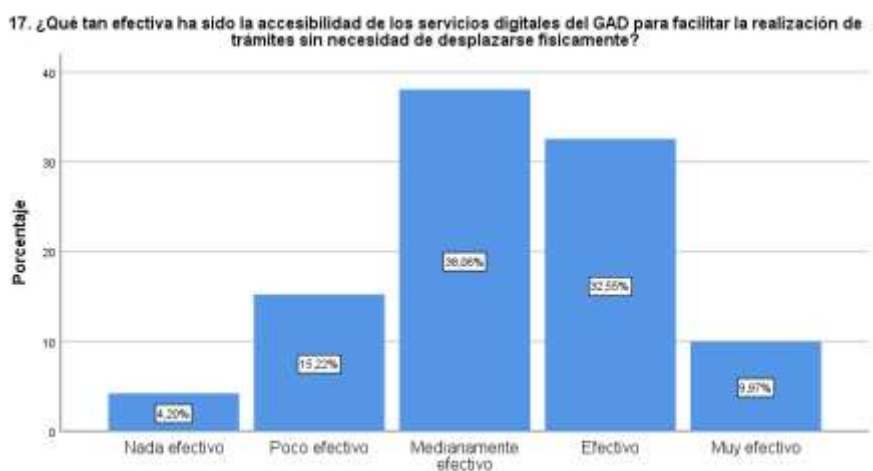
La CEPAL (2022) afirma que la inclusión digital es una parte fundamental del gobierno electrónico, ya que, si no está presente, se perpetúan las disparidades sociales al dejar a fuera a aquellos con menor nivel de alfabetización tecnológica. En este marco, la percepción de algunos ciudadanos indica que los portales y servicios del GAD podrían no estar adecuados para las necesidades de adultos mayores, residentes rurales o individuos con acceso restringido a internet.

### Pregunta 17.

¿Qué tan efectiva ha sido la accesibilidad de los servicios digitales del GAD para facilitar la realización de trámites sin necesidad de desplazarse físicamente?

**Tabla 22.** Tabulación pregunta 17

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada efectivo	16	4,2	4,2	4,2
	Poco efectivo	58	15,2	15,2	19,4
	Medianamente efectivo	145	38,1	38,1	57,5
	Efectivo	124	32,5	32,5	90,0
	Muy efectivo	38	10,0	10,0	100,0
	Total	381	100,0	100,0	



**Figura 17** Pregunta 17.

## **Análisis**

Los hallazgos muestran una visión mayormente positiva del rol de la digitalización para disminuir la presencialidad. Un sector de la población cree que el acceso digital ha sido eficaz, mientras que otro lo considera muy eficaz. No obstante, un sector indica una efectividad media, mientras que otro todavía percibe obstáculos importantes. Esta distribución indica que, a pesar de que la digitalización ha optimizado la agilidad y el confort en los trámites, todavía subsisten restricciones relacionadas con la conectividad o con la facilidad de uso de las plataformas.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2021) sostiene que la accesibilidad digital se ha convertido en un estándar de justicia administrativa porque asegura que los servicios públicos estén al alcance sin necesidad de intermediarios ni desplazamientos. Los datos del GAD de Shushufindi muestran progresos hacia ese ideal, aunque también indican que es necesario mejorar la capacitación ciudadana y la cobertura tecnológica para que todos los ciudadanos puedan beneficiarse.

La accesibilidad se ha vuelto un vínculo entre el ciudadano y la administración, pero este vínculo no es todavía igual de sólido para todos. Al fortalecer una infraestructura digital que incluya a todos, los servicios electrónicos se convertirán realmente en instrumentos de eficacia y equidad pública.

4.1.2 Resultados de la entrevista

**Tabla 23.** Entrevista 1, 2 y 3

**Ficha Técnica Entrevista de funcionarios públicos, Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Shushufindi**

<b>Entrevistador(a):</b> <b>Tipo de entrevista:</b> <b>Fecha de entrevista:</b> <b>Entrevistado:</b> <b>Cargo:</b>	Elyan Vargas Entrevista estructurada 21/10/2025 Ing. Fabián Peñarreta Director de tics	25/10/2025 Ing. Marlon García Director de gestión administrativa	31/10/2025 Ing Lorena Cajas Alcaldesa	<b>Análisis</b>
<b>1. De acuerdo con el art. 90 del COA, que legitima el uso de TIC en la gestión pública, ¿cómo evalúa el nivel de implementación de plataformas electrónicas en el GAD de Shushufindi respecto a sus objetivos institucionales?</b>	La digitalización del GAD se encuentra en una fase intermedia, condicionada por la escasa inversión tecnológica. Refleja una brecha entre la intención institucional y la capacidad presupuestaria.	Refleja un avance parcial en la digitalización institucional; existe una base tecnológica funcional, pero aún falta integración y automatización completa.	Evidencia un proceso de modernización sostenido, aunque incompleto. El avance es tangible, pero la falta de interoperabilidad y recursos tecnológicos impide alcanzar una gestión 100% digital.	Las autoridades coinciden en que la implementación del Gobierno Electrónico en Shushufindi avanza, pero aún no alcanza su pleno desarrollo. Existe infraestructura básica y digitalización de procesos clave, aunque los recursos financieros y la falta de conectividad limitan su alcance integral, especialmente en sectores rurales del cantón.

**2. Según el art. 91 del COA, que regula la sede electrónica, ¿qué acciones ha tomado el GAD para garantizar portales web accesibles, seguros y en cumplimiento de estándares abiertos?**

Cumplimiento parcial del artículo 91. La accesibilidad existe, pero no se garantiza un entorno completamente seguro ni adaptable a todas las necesidades ciudadanas.

Cumplimiento progresivo del artículo 91; el GAD prioriza la seguridad y actualización del portal, aunque la accesibilidad plena todavía no está consolidada.

Se observa cumplimiento técnico del COA, con énfasis en seguridad y transparencia. Sin embargo, se mantiene el desafío de garantizar accesibilidad plena para todos los usuarios.

En cuanto a la sede electrónica, destacan esfuerzos por mejorar accesibilidad y seguridad. Peñarreta enfatiza la modernización del portal web, Cajas resalta la transparencia informativa, y García reconoce necesidad de mayor capacitación técnica. Se evidencia compromiso institucional, aunque la actualización tecnológica avanza con lentitud por limitaciones presupuestarias y falta de personal especializado.

**3. Considerando el Decreto Ejecutivo 1014 (2008) que declara el gobierno electrónico como política prioritaria, ¿qué estrategias se han implementado para asegurar que la infraestructura tecnológica del GAD sea confiable y sostenible?**

El modelo tecnológico es dependiente de proveedores privados, lo cual compromete la sostenibilidad y la soberanía tecnológica, contraviniendo el espíritu del Decreto 1014.

La estrategia se enfoca más en la gestión documental que en infraestructura tecnológica; se observa una comprensión limitada del gobierno electrónico como política integral.

El enfoque es integral y coherente con el Decreto 1014. El uso de software libre y las políticas de ciberseguridad reflejan una gestión alineada con la sostenibilidad tecnológica y la eficiencia pública.

Las estrategias para garantizar infraestructura confiable incluyen mantenimiento preventivo, respaldo de servidores y adquisición progresiva de equipos. Cajas enfatiza sostenibilidad financiera, mientras Peñarreta señala la importancia de soporte técnico continuo. Sin embargo, García advierte que la falta de inversión estable

				impide consolidar un sistema tecnológico moderno y eficiente a largo plazo.
<b>4. En el marco de la interoperabilidad señalada en el art. 226 de la Constitución, ¿qué convenios o colaboraciones interinstitucionales ha desarrollado el GAD para fortalecer el gobierno electrónico?</b>	Muestra un avance real en interoperabilidad funcional, aunque limitada a acuerdos técnicos; refleja apertura colaborativa pese a carencias locales.	El GAD depende de apoyos institucionales externos, sin mecanismos sostenibles de interoperabilidad. La cooperación es más formativa que operativa.	Denota apertura a la colaboración interinstitucional, un elemento clave de la gobernanza digital. El GAD apuesta por la cooperación para compensar limitaciones locales.	En interoperabilidad, las autoridades mencionan convenios con instituciones públicas y coordinación interdepartamental. Aunque existen avances en el intercambio de información, la integración plena no se ha alcanzado. Cajas y Peñarreta destacan la voluntad de cooperación, pero García subraya que la falta de un marco tecnológico común sigue siendo el principal obstáculo operativo.
<b>5. Desde su experiencia, ¿cuáles son los principales obstáculos normativos, financieros o culturales que han limitado el desarrollo del gobierno electrónico en Shushufindi, pese a su obligatoriedad legal?</b>	Los factores estructurales (financieros y culturales) son los principales inhibidores del gobierno electrónico. La falta de visión institucional y apoyo ciudadano frena la modernización digital.	La restricción presupuestaria sigue siendo el obstáculo dominante, lo que limita la continuidad y expansión del gobierno electrónico.	Se identifica una problemática estructural: la normativa desactualizada y la limitada capacidad financiera frenan la digitalización plena. Refleja las tensiones entre política pública y realidad operativa.	Los tres entrevistados coinciden en que los mayores obstáculos son presupuestarios, normativos y culturales. La alcaldesa Cajas recalca los recursos limitados, Peñarreta critica la brecha entre normativa y capacidad técnica, y García menciona resistencia al cambio digital. El

				avance del Gobierno Electrónico se frena más por factores estructurales que tecnológicos.
<b>6. Conforme al art. 227 de la Constitución, que establece eficiencia y calidad en la administración pública, ¿cómo evalúa el GAD la eficacia de los servicios digitales en la atención ciudadana?</b>	Denota que el uso de herramientas digitales se centra en comunicación, no en prestación de servicios públicos. Falta madurez en la oferta de trámites en línea.	Coincide con otras autoridades: el desafío no es solo técnico sino cultural. La adopción ciudadana del gobierno electrónico aún es incipiente.	El GAD aplica mecanismos internos de control y retroalimentación, lo que muestra una gestión orientada a resultados y mejora de la atención ciudadana.	Sobre la eficacia del servicio digital, las autoridades reconocen mejoras en rapidez y acceso, aunque la calidad percibida aún no es óptima. Cajas destaca reducción de tiempos, Peñarreta la simplificación de trámites, y García la necesidad de fortalecer atención al usuario. Existe progreso, pero sin consolidación de estándares de eficiencia.
<b>7. De acuerdo con el artículo 93 del COA, que dispone garantizar el acceso equitativo a los servicios electrónicos, ¿qué medidas ha implementado el GAD para fortalecer la fiabilidad y seguridad de los trámites en línea?</b>	El cumplimiento del artículo 93 es nulo. La digitalización actual carece de infraestructura confiable para la gestión segura de datos y servicios.	Indica un compromiso con fortalecer la infraestructura tecnológica, aunque las acciones se hallan en etapas iniciales.	Refleja cumplimiento formal del COA y un compromiso claro con la confianza digital, aunque no se detallan métricas de resultados.	En materia de seguridad y fiabilidad de los trámites digitales, Peñarreta enfatiza medidas de autenticación y cifrado, mientras Cajas resalta la capacitación del personal. García advierte que el cumplimiento normativo aún es parcial. El consenso general refleja conciencia institucional

				sobre ciberseguridad, aunque su aplicación práctica sigue siendo incipiente y desigual.
<b>8. De acuerdo con el art. 5 de la LOATIP, que reconoce como pública toda la información generada con recursos estatales, ¿qué mecanismos usa el GAD para asegurar claridad y actualización de la información digital?</b>	Cumple formalmente con la LOATIP, aunque el enfoque sigue siendo informativo más que participativo. La transparencia se asocia a publicidad, no a rendición de cuentas.	Cumplimiento formal del principio de transparencia activa; existe una estructura funcional, pero falta optimización en lenguaje ciudadano y actualización dinámica.	La autoridad enfatiza transparencia activa y gestión responsable de la información pública, en cumplimiento directo con la LOATIP y estándares de gobierno abierto.	Respecto a transparencia, las autoridades coinciden en que se ha fortalecido la publicación de información digital. Cajas menciona difusión presupuestaria, Peñarreta mejoras técnicas en el portal, y García la sistematización de archivos. Sin embargo, todos reconocen que la actualización constante y la comprensión ciudadana de los datos aún son desafíos significativos.
<b>9. En relación con la accesibilidad prevista en el art. 91 del COA, ¿qué iniciativas se han desarrollado para incluir a grupos vulnerables (zonas rurales, adultos mayores, personas con discapacidad) en el acceso a servicios digitales?</b>	Esfuerzo significativo hacia la accesibilidad digital, aunque aún limitado a aspectos visuales. Falta un enfoque inclusivo integral para zonas rurales y adultos mayores.	Aunque se menciona accesibilidad financiera, no se evidencia una estrategia integral de inclusión digital. La accesibilidad está vinculada al cobro, no al acceso informativo o participativo.	Se evidencia un esfuerzo institucional por la inclusión digital, aunque centrado más en la accesibilidad técnica que en la formación ciudadana o la alfabetización digital.	En inclusión digital, los tres coinciden en que los avances son limitados. Cajas impulsa capacitación para grupos vulnerables, Peñarreta mejora accesibilidad en plataformas, y García denuncia brecha rural. Aunque existen esfuerzos para

---

democratizar el acceso,  
la falta de conectividad  
y educación digital  
sigue restringiendo la  
participación  
ciudadana en línea.

---

## 4.2. DISCUSIÓN

El objetivo del procedimiento de triangulación que se llevó a cabo en esta investigación es combinar las teorías que respaldan el estudio con los hallazgos empíricos logrados al aplicar encuestas a 381 ciudadanos y al realizar entrevistas a las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Shushufindi. El objetivo de esta fase es conectar los puntos de vista teóricos, ciudadanos e institucionales para entender de manera holística el impacto del Gobierno Electrónico en la entrega de servicios públicos. El método mixto que se utilizó facilitó el análisis del fenómeno desde un ángulo cuantitativo (que evidencia las percepciones de los usuarios) y otro cualitativo (que muestra la gestión institucional y los retos operativos al implementar la tecnología). Por lo tanto, los resultados permiten describir de qué manera la modernización digital afecta a la eficiencia administrativa, la transparencia y el contenido de los ciudadanos, factores fundamentales en la administración pública actual.

En lo que respecta al primer objetivo específico, cuyo propósito es evaluar el grado de implementación del Gobierno Electrónico en el GAD de Shushufindi, la investigación se apoya en la Teoría de la Gobernanza formulada por Ostrom (1990) y expandida por Aguilar (2015). Esta teoría sostiene que la eficacia de la administración pública está determinada por la cooperación, la corresponsabilidad y el contacto continuo entre gobierno y sociedad. En este contexto, el gobierno electrónico es visto como una parte de la gobernanza moderna, ya que fomenta la participación ciudadana, la rendición de cuentas y la apertura institucional mediante las tecnologías de información. La percepción ciudadana intermedia sobre la digitalización municipal se muestra en los resultados de la encuesta. Mientras que un 34% de los encuestados afirmó que esto sucede ocasionalmente, el 38% considera que los procedimientos digitales han disminuido los pasos y requisitos del procedimiento tradicional. Esta percepción muestra que la transición hacia lo digital está comenzando y que la población todavía tiene dificultades debido a que los procesos no están estandarizados y a que en algunas áreas del cantón la cobertura tecnológica es escasa.

El 42% de los ciudadanos, por otro lado, indicó que el GAD usa a menudo medios digitales para transmitir información; esto evidencia un esfuerzo por mejorar la comunicación con la comunidad, aunque no sea suficiente en todas las ocasiones

para asegurar una interacción directa. En las entrevistas, la alcaldesa Lorena Cajas admitió que el municipio había progresado en la puesta en marcha de plataformas electrónicas; sin embargo, destacó que hay restricciones tanto de conectividad como presupuestarias que impactan sobre todo a las zonas rurales. El ingeniero Fabián Peñarreta, director de Tecnologías de la Información y Comunicación, subrayó que el GAD ha conseguido establecer una base tecnológica eficiente; sin embargo, aún existen carencias en cuanto a seguridad digital e interoperabilidad. A su vez, el director de Gestión Administrativa, Ing. Marlon García, señaló que se han realizado esfuerzos por optimizar la gestión documental y digitalizar trámites, aunque el personal todavía requiere fortalecimiento técnico para operar plenamente los sistemas.

De acuerdo con Aguilar (2015), estos testimonios están en línea con los fundamentos de la gobernanza, que se basa en redes de colaboración, las cuales necesitan tanto la participación activa de los ciudadanos como una coordinación entre instituciones. El GAD de Shushufindi tiene una estructura que está en proceso de consolidación: aunque hay voluntad política para digitalizar los servicios, no se ha establecido una articulación sistémica entre las zonas administrativas y la comunidad de usuarios. El análisis triangulado de este objetivo muestra que la digitalización municipal está en un nivel intermedio, con progresos concretos en comunicación y gestión, pero también con brechas operativas y sociales que obstaculizan una gobernanza totalmente digital.

En cuanto al segundo objetivo específico, cuyo propósito es examinar el proceso de gestión y funcionamiento del Gobierno Electrónico en la provisión de servicios, la triangulación se sitúa dentro de la Teoría de la Gobernanza Electrónica planteada por Gil García y Luna Reyes (2016). Estos autores afirman que la tecnología en el sector público no únicamente actualiza los procesos, sino que también cambia la relación entre el Estado y sus ciudadanos. Según la teoría, la confianza de los ciudadanos, la interoperabilidad y la transparencia son tres factores claves que marcan el éxito de la digitalización. Según los datos de la encuesta, el 40% de los encuestados nota un progreso en la eficiencia de los trámites en línea y un 32% sostiene una posición neutral; esto indica que, pese a que el GAD ha conseguido adelantos, la impresión de eficacia no es homogénea entre los usuarios. Asimismo, el 37% de los participantes en la encuesta manifestó confianza en la seguridad de su

información personal frente al 28% que evidenció desconfianza, lo que demuestra la necesidad de fortalecer la comunicación acerca de las garantías de privacidad y la protección digital.

En las entrevistas, los tres funcionarios coincidieron en que la infraestructura tecnológica actual es insuficiente para alcanzar una completa integración digital. El Ing. Peñarreta señaló que el municipio trabaja en implementar sistemas de firma electrónica y digitalización de expedientes, aunque enfrenta limitaciones financieras que restringen la continuidad de estos proyectos. El Ing. García agregó que la capacitación del personal ha sido intermitente y que los procesos de adaptación a las herramientas digitales son desiguales entre departamentos. La alcaldesa Cajas enfatizó que el Gobierno Electrónico debe asumirse como una política pública integral y no solo como una medida administrativa temporal, argumentando que la sostenibilidad tecnológica depende de la planificación y la cultura organizacional. Estos resultados coinciden con lo que la OCDE (2020) ha señalado: para que exista gobernanza digital, se necesita una infraestructura robusta, un liderazgo político y una estrategia institucional enfocada en el ciudadano. La transparencia ha mejorado y la burocracia se ha disminuido gracias a los adelantos tecnológicos en Shushufindi; sin embargo, todavía no existen procesos de seguimiento, evaluación o mantenimiento digital institucionalizados. La teoría de la gobernanza electrónica explica esta situación: aunque la tecnología se ha incorporado como una herramienta para modernizarse, su éxito está condicionado por el nivel de internalización de la cultura organizacional y por la habilidad de establecer confianza pública.

El 39% de los consultados calificó como efectivos los servicios digitales del GAD, mientras que el 31% los vio como medianamente efectivos; esto muestra una valoración positiva, aunque aún frágil. En este contexto, las afirmaciones de los líderes permiten detectar un acuerdo fundamental: el progreso tecnológico no siempre se refleja en una eficiencia percibida si no va acompañado de procesos de capacitación, comunicación y cuidado del ciudadano. La triangulación evidencia que el GAD ha comenzado un proceso de transformación digital sólido; sin embargo, para garantizar su sostenibilidad es necesario robustecer la interoperabilidad y la seguridad, además de asegurar que las plataformas sean confiables y accesibles para todos los ciudadanos. La gobernanza electrónica, en este contexto, se

consolida como una estrategia en evolución, donde el reto no radica solo en incorporar tecnología, sino en convertirla en un instrumento de confianza y equidad social.

El tercer objetivo particular, que tiene como propósito valorar la calidad y la accesibilidad de los servicios digitales desde el punto de vista de los ciudadanos, se fundamenta en la Teoría del Servicio Público (Hauriou, 1892) y en la Teoría de la Burocracia (Weber, 1947). Las dos afirman que la administración pública debe seguir principios de racionalidad, profesionalización y justicia, asegurando que los servicios sean eficaces, accesibles y enfocados en el bienestar común. Los datos de las encuestas indican que una parte significativa de la población cree que los servicios digitales del GAD son eficaces, mientras que otra porción muestra percepciones intermedias o cierto grado de descontento relacionado con la falta de apoyo durante el proceso o con la lentitud de las plataformas. Del mismo modo, una proporción considerable afirma que la información publicada en las plataformas es comprensible, aunque se mantiene un segmento que expresa dudas sobre su claridad y actualización.

Estas tendencias demuestran que, a pesar de que los ciudadanos reconocen mejoras en la modernización institucional, persisten problemas vinculados con el soporte técnico y la accesibilidad. El ingeniero García subrayó la importancia de fortalecer la formación del personal para garantizar una atención más eficiente y empática durante las entrevistas. La alcaldesa Cajas apuntó que no solamente la tecnología, sino también el compromiso profesional y ético de los servidores públicos determina la calidad del servicio. El ingeniero Peñarreta, por otro lado, enfatizó que la automatización y la disminución de los procedimientos manuales son cruciales para reducir errores e incrementar la experiencia del usuario. Estas opiniones demuestran que la interacción entre las capacidades humanas y la infraestructura tecnológica da lugar a una percepción de calidad en los servicios digitales.

Según Weber (1947), para asegurar la eficacia y la confianza en las instituciones, la burocracia moderna necesita basarse en jerarquías funcionales, reglas precisas y una formación constante. En Shushufindi, los resultados indican que la digitalización ha aumentado la transparencia y disminuido el margen de discrecionalidad; sin embargo, todavía hay problemas en cuanto a la asistencia al usuario. La teoría del servicio público sostiene que la legitimidad del Estado se fortalece cuando los

servicios están al alcance de todos y son inclusivos. Sin embargo, en las comunidades rurales, donde todavía no hay suficiente alfabetización tecnológica y conectividad, las disparidades digitales limitan el acceso universal.

El análisis de este objetivo concluye que la ciudadanía nota progresos en transparencia y eficiencia, aunque exige que se mejore la facilidad de uso de las plataformas y la atención directa. Según las teorías aplicadas, la confianza de los ciudadanos se edifica a partir de la concordancia entre lo que promete la institución y lo que el usuario vive en realidad. Si la administración pública consigue combinar la tecnología con la empatía, la eficacia con el acceso y el profesionalismo con la equidad, entonces el gobierno electrónico tendrá la posibilidad de establecerse como un servicio público genuino.

En conclusión, la triangulación general demuestra que el GAD Municipal de Shushufindi está en una fase intermedia en la implementación del Gobierno Electrónico. En esta etapa, la percepción ciudadana, el desarrollo tecnológico y la voluntad política se unen para lograr un gobierno más moderno, transparente y participativo. Los descubrimientos pueden ser interpretados de forma complementaria gracias a las teorías aplicadas: la gobernanza (Ostrom, 1990; Aguilar, 2015) pone de manifiesto que es necesario coordinar y participar; la gobernanza electrónica (Gil-García & Luna-Reyes, 2016) enfatiza que son importantes la confianza digital y la infraestructura; y la teoría del servicio público (Weber, 1947; Hauriou, 1892) señala que el profesionalismo y la justicia institucional determinan la calidad.

Los resultados cualitativos y cuantitativos convergen en mostrar que la digitalización ha optimizado los procesos de administración, aunque todavía es necesario invertir más, formar a la ciudadanía y sensibilizarla. La eficacia tecnológica debe acompañarse de una administración que sea abierta, inclusiva y humanizada. Si solo se articulan la tecnología, los valores institucionales y la participación social, el Gobierno Electrónico tendrá la oportunidad de convertirse en un elemento fundamental del progreso local y de que los ciudadanos confíen en el GAD Municipal de Shushufindi.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. CONCLUSIONES

- El Gobierno Electrónico de Shushufindi está en una fase intermedia de desarrollo, caracterizada por progresos tangibles en la digitalización de trámites, la automatización y la puesta a disposición de información en línea; sin embargo, todavía existen vacíos estructurales que obstaculizan su consolidación completa. La población nota un aumento de la velocidad, una disminución de documentos en papel y una mayor facilidad de uso, aunque no lo percibe de manera uniforme. Las autoridades, incluyendo a la alcaldesa y los directores, están de acuerdo en que la infraestructura tecnológica es funcional pero escasa, sobre todo en lo que respecta a la estabilidad de sistemas, a la interoperabilidad y a la cobertura digital en áreas rurales. En resumen, el GAD ha sobrepasado la etapa inicial de digitalización; sin embargo, todavía no ha llegado a un sistema totalmente accesible para todos los usuarios, fiable e integrado.
- La evidencia acumulada indica que los servicios digitales han optimizado la eficacia administrativa; sin embargo, todavía existen disparidades en cuanto a soporte, accesibilidad y calidad. Los progresos más evidentes se ven en los procesos automatizados, la disminución de tiempos y una mayor transparencia en la información. No obstante, aún existen limitaciones importantes: problemas técnicos esporádicos, procesos híbridos que requieren trámites presenciales, escaso feedback al usuario y respuestas técnicas irregulares. Las entrevistas corroboran que el servicio se ve afectado por la falta de personal especializado, la escasa articulación entre departamentos y la necesidad de formación interna. La situación actual ofrece una oportunidad evidente: consolidar la profesionalización técnica y la integración de sistemas para asegurar que los servicios digitales sean estables, predecibles y justos.
- La percepción de los ciudadanos es de una satisfacción moderada, en la cual se ven progresos, pero también se manifiestan interrogantes acerca de cuán eficaces son realmente los servicios digitales. Los

usuarios consideran valiosas la rapidez, la disminución de viajes y la facilidad de acceso; sin embargo, manifiestan dudas acerca de la seguridad de los datos, la transparencia de la información y el efecto real que tiene su participación en decisiones públicas. Asimismo, los colectivos con menos alfabetización digital o menor conectividad enfrentan más problemas, lo cual crea una desigualdad que impacta la equidad del servicio. La calidad percibida está determinada tanto por la operación técnica como por el acompañamiento humano, según lo confirma la triangulación; sin estos dos elementos, no se afianza la confianza digital.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

- Para avanzar del nivel intermedio a un Gobierno Electrónico consolidado, el GAD de Shushufindi debe priorizar una modernización estructural de su plataforma digital. Esto implica, primero, actualizar los servidores, aumentar la capacidad de almacenamiento y garantizar conexiones estables, especialmente en departamentos críticos como Rentas, Catastros y Secretaría General.

En paralelo, se requiere implementar sistemas interoperables, es decir, plataformas que compartan información en tiempo real para evitar duplicidad de trámites y reducir la dependencia de documentos físicos. Esto debe complementarse con la unificación de bases de datos, permitiendo que cada área consulte y actualice información sin procesos manuales.

Finalmente, es indispensable ampliar la cobertura tecnológica hacia sectores rurales, mediante puntos digitales comunitarios o convenios con operadoras, garantizando que todos los ciudadanos tengan acceso al mismo nivel de servicios.

- La percepción ciudadana sobre los servicios digitales del GAD de Shushufindi depende directamente de cómo esta Dirección acompaña, orienta y comunica los procesos municipales. Los resultados de tu investigación evidencian que muchos usuarios desconocen cómo funcionan los trámites en línea, presentan dificultades tecnológicas y requieren asistencia directa. Por ello, la Dirección de Atención al Ciudadano y Participación Social debe implementar puntos de apoyo

presencial y virtual, con personal capacitado en inclusión digital, atención ciudadana y asistencia tecnológica básica. Estos puntos deben estar disponibles en horarios ampliados, garantizando que usuarios con baja alfabetización digital, adultos mayores y habitantes de zonas rurales reciban acompañamiento oportuno.

Así mismo, la Dirección debe liderar un proceso de simplificación del lenguaje institucional utilizado en la página web, redes sociales y formularios. Deben desarrollarse instructivos accesibles, videos explicativos, infografías y guías rápidas que faciliten la comprensión de cada trámite digital, reduciendo así la frustración ciudadana y los errores recurrentes detectados en las encuestas.

- La calidad del Gobierno Electrónico del GAD de Shushufindi depende directamente de la infraestructura tecnológica, la interoperabilidad y la capacidad de respuesta técnica, factores que según tu investigación presentan limitaciones significativas. Por ello, la Dirección de Tecnologías de la Información debe priorizar el fortalecimiento de la infraestructura digital, asegurando servidores estables, sistemas actualizados y una plataforma web que cumpla con los estándares de una sede electrónica: accesibilidad, usabilidad, seguridad y disponibilidad permanente.

Así mismo, esta Dirección debe liderar la integración de sistemas internos y externos, promoviendo la interoperabilidad con otras entidades públicas. Esto permitirá reducir tiempos de trámites, eliminar duplicidad de requisitos y evitar que el ciudadano cargue documentos que otras instituciones ya poseen.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar, M., & Dávalos, P. (2020). Gobernanza local y participación ciudadana en Ecuador: avances y desafíos. Quito: Editorial UCE.

Aguilar Villanueva, L. F. (s. f.). Gobernanza y gestión. Recuperado de [https://campusvirtual.icap.ac.cr/pluginfile.php/237976/mod\\_resource/content/1/Aguilar\\_villanueva\\_gobernanza\\_y\\_gestionTC.pdf](https://campusvirtual.icap.ac.cr/pluginfile.php/237976/mod_resource/content/1/Aguilar_villanueva_gobernanza_y_gestionTC.pdf)

Agurto, D. A. (2020). Gobierno Electrónico: una herramienta para la mejora de los servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quijos, año 2020. Universidad Central del Ecuador. <https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/fdb24bc4-ac38-4522-b846-7096e227c045/content>

Albuja, F. J. (2024). Servicios públicos en Ecuador: Tensiones entre estatismo y liberalismo. Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/9885/1/TD209-DDE-Albuja-Servicios.pdf>

Bunge, M. (2006). La investigación científica: Su estrategia y filosofía. Siglo XXI Editores.

CHONG, J. A. (2022). Gestión de la prestación de servicios y su incidencia en la calidad de la atención ciudadana del GAD Provincial de Los Ríos, año 2021. Universidad Técnica Estatal de Quevedo. <https://repositorio.uteq.edu.ec/server/api/core/bitstreams/4fa3d9c6-6f88-46d1-8af1-edc5555f7f49/content>

Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. SAGE Publications.

Gutiérrez, R. M. (2022). *Gobierno electrónico e innovación en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jipijapa, periodo 2021*. Universidad Estatal del Sur de Manabí.  
<https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3959/1/PROYECTO%20DE%20TESIS%20ROSITA%20GUTIERREZ.pdf>

Gil-García, J. R., & Luna-Reyes, L. F. (2016). *Digital government and public management: The managerial implications of technology*. Routledge.

Guzmán, F. (2001). *Introducción a los estudios de población*. Editorial Universitaria.

Heeks, R. (2001). *Understanding e-Governance for development*. Institute for Development Policy and Management, University of Manchester.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw Hill.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw Hill.

Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC). (2020). *Censo de población y vivienda*. Quito, Ecuador.

Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2002). *Foundations of behavioral research*. Harcourt College Publishers.

Mercado, C. E., Godoy, J., Baylon, E., Sánchez, L., & Quispe, Y. (2024). *La descentralización: una mirada a la cartografía conceptual desde el enfoque*

socioformativo. Scielo, 4(2), 1–10.

<https://doi.org/https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S2739-00632024000200157&script=.com>

Montalvo, J., & Paredes, L. (2020). Gobierno abierto y participación ciudadana en los gobiernos locales del Ecuador. *Revista de Políticas Públicas*, 5(2), 35–45.

OECD. (2016). *Open government: The global context and the way forward*. Paris: OECD Publishing.

Parrado, S. (2008). *La calidad en la prestación de servicios públicos: Perspectivas internacionales*. Editorial Tecnos.

Rhodes, R. A. W. (1996). The new governance: Governing without government. *Political Studies*, 44(4), 652–667.

Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.

Sartori, G. (1994). *Comparative politics: Concepts and methods*. Palgrave Macmillan.

Tapia, A., & Herrera, C. (2021). Transformación digital en los GAD municipales del Ecuador: avances y retos. *Revista de Administración Pública*, 9(1), 41–52.

(s. f.). Buen gobierno en el departamento de Bolívar. Recuperado de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/37039726/Abitbol\\_2015\\_Buen\\_gobierno\\_en\\_el\\_departamento\\_de\\_Bolivar-libre.pdf](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/37039726/Abitbol_2015_Buen_gobierno_en_el_departamento_de_Bolivar-libre.pdf)

(s. f.). Gobernanza: una controversia. Recuperado de <https://biblioteca.clacso.edu.ar/Colombia/cinep/20100925104922/lagobernanzaControversia185.pdf>

(s. f.). Gobernanza y políticas públicas. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=59916901>

(s. f.). Gobernanza y sociedad. Recuperado de [https://books.google.com.ec/books?id=4Zqhsqbw424C&pg=PR5&hl=es&source=gs\\_selected\\_pages&cad=1#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=4Zqhsqbw424C&pg=PR5&hl=es&source=gs_selected_pages&cad=1#v=onepage&q&f=false)

(s. f.). Perfiles latinoamericanos. Recuperado de <https://www.scielo.org.mx/pdf/perlat/v25n50/0188-7653-perlat-25-50-00039.pdf>

Albrow, M. (1970). *Bureaucracy*. London: Macmillan.

Crozier, M. (1964). *The Bureaucratic Phenomenon*. Chicago: University of Chicago Press.

Osborne, D. (2006). *The New Public Service*. New York: Routledge.

Weber, M. (1922). *Wirtschaft und Gesellschaft*. Tübingen: Mohr.

Weber, M. (1947). *The Theory of Social and Economic Organization*. New York: Free Press.



**Anexo 5.** Certificado del abstract por parte de idiomas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN  
AND NATIVE LANGUAGES CENTER

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
<b>NAME:</b> Vargas Linares Elyan Enrique				
<b>DATE:</b> Lunes, 8 de diciembre de 2025				
<b>Topic:</b> "El Gobierno Electrónico en el Gobierno Autónomo Descentralizado de shushufindi y su incidencia en la prestación de servicios"				
<b>MARKS AWARDED</b>		<b>QUANTITATIVE AND QUALITATIVE</b>		
<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.
De	EXCELLENT: 2 <input checked="" 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 checked="" 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 checked="" 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 checked="" 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:** Vargas Linares Elyan Enrique

**Fecha de recepción del abstract:** Jueves, 4 de diciembre de 2025

**Fecha de entrega del informe:** Lunes, 8 de diciembre 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



MA. Martha Viveros  
Responsable del  
CIDEN

## Anexo 6 Entrevista y Encuesta aplicada en la investigación.



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTADAL DEL CARCHI  
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,  
ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



### ENTREVISTA DIRIGIDA A FUNCIONARIOS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN SHUSHUFINDI

**Objetivo:** Recopilar la percepción de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Shushufindi respecto a la implementación del Gobierno Electrónico y su incidencia en la prestación de los servicios públicos, en el marco del fortalecimiento de la gestión administrativa, la transparencia institucional y la participación ciudadana digital.

**Nombre:** .....

**Cargo:** .....

**Fecha:** .....

1. De acuerdo con el art. 90 del COA, que legitima el uso de TIC en la gestión pública, ¿cómo evalúa el nivel de implementación de plataformas electrónicas en el GAD de Shushufindi respecto a sus objetivos institucionales?
2. Según el art. 91 del COA, que regula la sede electrónica, ¿qué acciones ha tomado el GAD para garantizar portales web accesibles, seguros y en cumplimiento de estándares abiertos?
3. Considerando el Decreto Ejecutivo 1014 (2008) que declara el gobierno electrónico como política prioritaria, ¿qué estrategias se han implementado para asegurar que la infraestructura tecnológica del GAD sea confiable y sostenible?
4. En el marco de la interoperabilidad señalada en el art. 226 de la Constitución, ¿qué convenios o colaboraciones interinstitucionales ha desarrollado el GAD para fortalecer el gobierno electrónico?



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTADAL DEL CARCHI  
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,  
ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



5. Desde su experiencia, ¿cuáles son los principales obstáculos normativos, financieros o culturales que han limitado el desarrollo del gobierno electrónico en Shushufindi, pese a su obligatoriedad legal?
6. Conforme al art. 227 de la Constitución, que establece eficiencia y calidad en la administración pública, ¿cómo evalúa el GAD la eficacia de los servicios digitales en la atención ciudadana?
7. De acuerdo con el artículo 93 del COA, que dispone garantizar el acceso equitativo a los servicios electrónicos, ¿qué medidas ha implementado el GAD para fortalecer la fiabilidad y seguridad de los trámites en línea?
8. De acuerdo con el art. 5 de la LOATIP, que reconoce como pública toda la información generada con recursos estatales, ¿qué mecanismos usa el GAD para asegurar claridad y actualización de la información digital?
9. En relación con la accesibilidad prevista en el art. 91 del COA, ¿qué iniciativas se han desarrollado para incluir a grupos vulnerables (zonas rurales, adultos mayores, personas con discapacidad) en el acceso a servicios digitales?

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**



La presente encuesta está dirigida a la ciudadanía del cantón Shushufindi, con el propósito de recopilar información sobre "El Gobierno Electrónico y su incidencia en la prestación de servicios públicos en el GAD Municipal de Shushufindi". Los datos obtenidos serán utilizados únicamente con fines académicos, garantizando absoluta confidencialidad y el uso responsable de la información proporcionada por los encuestados.

### Objetivo General

Analizar la incidencia de la implementación del Gobierno Electrónico en la prestación de servicios públicos por el Gobierno Autónomo Descentralizado de Shushufindi.

### ENCUESTA

1. ¿Los trámites municipales realizados a través de plataformas digitales del GAD reducen los pasos y requisitos en comparación con el proceso presencial?

1. Nunca  
 2. Rara vez  
 3. A veces  
 4. Frecuentemente  
 5. Siempre

2. ¿La participación digital constituye un medio válido y efectivo para que la ciudadanía influya en decisiones y proyectos municipales?

1. Nunca  
 2. Rara vez  
 3. A veces  
 4. Frecuentemente  
 5. Siempre

3. ¿El GAD utiliza los medios electrónicos (redes sociales, correo, web) para comunicar de manera oportuna y clara las oportunidades de participación ciudadana?

1. Nunca  
 2. Rara vez  
 3. A veces  
 4. Frecuentemente  
 5. Siempre

4. ¿Se siente seguro de que los sistemas de identidad digital empleados por el GAD protegen su información personal y evitan el uso indebido de sus datos?

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

5. ¿Encuentra sencillo y confiable el proceso de autenticación o verificación de identidad que utiliza el GAD para acceder a trámites en línea?

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

6. ¿Ha percibido una disminución en la entrega de documentos físicos debido al uso de plataformas interconectadas implementadas por el GAD para obtener la información?

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



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI**  
**FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA**  
**EMPRESARIAL**  
**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**



- 7.** ¿El uso de sistemas conectados e integrados por parte del GAD ha permitido ofrecer servicios digitales más completos y confiables para los ciudadanos?
1. Totalmente de acuerdo  
 2. De acuerdo  
 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo  
 4. En desacuerdo  
 5. Totalmente en desacuerdo
- 8.** ¿Con qué frecuencia considera usted que el GAD incorpora las opiniones y aportes que los ciudadanos comparten en sus plataformas digitales para mejorar su gestión?
1. Nunca  
 2. Rara vez  
 3. A veces  
 4. Siempre  
 5. Desconozco
- 9.** ¿El cumplimiento de los plazos digitales por parte del GAD ha fortalecido su confianza en sus servicios públicos?
1. Totalmente de acuerdo  
 2. De acuerdo  
 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo  
 4. En desacuerdo  
 5. Totalmente en desacuerdo
- 10.** ¿Percibe que los sistemas digitales del GAD rara vez presentan errores que afecten la entrega de sus trámites?
1. Totalmente de acuerdo  
 2. De acuerdo  
 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo  
 4. En desacuerdo  
 5. Totalmente en desacuerdo
- 11.** En general, ¿está satisfecho con la calidad del servicio público digital ofrecido por el GAD?
1. Totalmente de acuerdo  
 2. De acuerdo  
 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo  
 4. En desacuerdo  
 5. Totalmente en desacuerdo
- 12.** ¿La información publicada en las plataformas electrónicas del GAD es clara y comprensible para cualquier ciudadano?
1. Totalmente de acuerdo  
 2. De acuerdo  
 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo  
 4. En desacuerdo  
 5. Totalmente en desacuerdo
- 13.** Según su percepción general, ¿los servicios digitales del GAD representan una mejora respecto a los métodos presenciales tradicionales?
1. Totalmente de acuerdo  
 2. De acuerdo  
 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo  
 4. En desacuerdo  
 5. Totalmente en desacuerdo
- 14.** ¿Qué tan efectivo es el apoyo brindado por el personal del GAD al momento de requerir asistencia durante un trámite en línea?
1. Nada efectivo  
 2. Poco efectivo  
 3. Medianamente efectivo  
 4. Efectivo  
 5. Muy efectivo



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI  
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA  
EMPRESARIAL  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



15. ¿Qué tan oportunas y eficaces le parecen las respuestas del personal del GAD frente a dificultades técnicas en el uso de los servicios digitales?

- 1. Nada efectivo
- 2. Poco efectivo
- 3. Medianamente efectivo
- 4. Efectivo
- 5. Muy efectivo

16. ¿Qué tan efectivas considera que son las plataformas digitales del GAD para ser inclusivas y accesibles a personas con distintos niveles de habilidades tecnológicas?

- 1. Nada efectivo
- 2. Poco efectivo
- 3. Medianamente efectivo
- 4. Efectivo
- 5. Muy efectivo

17. ¿Qué tan efectiva ha sido la accesibilidad de los servicios digitales del GAD para facilitar la realización de trámites sin necesidad de desplazarse físicamente?

- 1. Nada efectivo
- 2. Poco efectivo
- 3. Medianamente efectivo
- 4. Efectivo
- 5. Muy efectivo

**¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**

**Anexo 4.** Registro fotográfico de las encuestas y entrevistas aplicadas

