

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: **“El gobierno electrónico y su incidencia en la prestación de servicios públicos digitales del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán”**

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

AUTORES: Hernández Martínez Gabriela Estefanía
Martínez Fúel Erik David

TUTOR: Villarreal Chiriboga Brayan Alexis MSc.

Tulcán, 2025.

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que los estudiantes Hernández Martínez Gabriela Estefanía y Martínez Fuel Erik David con el número de cédula 0402132682 y 0401933114 respectivamente han desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "El gobierno electrónico y su incidencia en la prestación de servicios públicos digitales del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán"

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

**BRAYAN
ALEXIS
VILLARREAL
CHIRIBOGA**

Firmado digitalmente
por BRAYAN ALEXIS
VILLARREAL
CHIRIBOGA

Fecha: 2025.06.16

Villarreal Chiriboga Brayan Alexis MSc.

TUTOR

Tulcán, junio de 2025

AUTORÍA DE TRABAJO

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

Nosotros, Hernández Martínez Gabriela Estefanía y Martínez Fuel Erik David con cédula de identidad número 0402132682 y 0401933114 respectivamente declaramos que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que hemos llegado son de nuestra absoluta responsabilidad.



Hernández Martínez Gabriela Estefanía

AUTORA



Martínez Fuel Erik David

AUTOR

Tulcán, junio de 2025

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Nosotros Hernández Martínez Gabriela Estefanía y Martínez Fuel Erik David declaramos ser autor de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: “El gobierno electrónico y su incidencia en la prestación de servicios públicos digitales del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán” y se exime expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



Hernández Martínez Gabriela Estefanía

AUTORA



Martínez Fuel Erik David

AUTOR

Tulcán, junio de 2025

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme el conocimiento y la sabiduría necesaria en todo el transcurso de mi carrera. Sin lugar a duda, el esfuerzo de mis padres y mi hermana han sido el fruto de grandes logros en mi vida, agradezco infinitamente a mi madre Elisa Martínez, mi padre Filimón Hernández y mi hermana Lcda. Karolina Hernández, por ser los que día a día me motivan a ser una mejor persona y alcanzar lo que me propongo. A Erick Terán por su amor, cariño y ser una base fundamental en mi carrera. A las bonitas amistades forjadas en la universidad, Erik, Karen y Andrea, por su amistad sincera y por hacer más bonita esta etapa que hoy finaliza. A mis amigos por sus palabras de aliento, Karla, Emily, Priscila, Ximena, Rosi, Lenin, Diego y aquel amigo que desde el cielo nos cuida José Rosero. A mi tutor MSc. Brayan Villarreal, por su paciencia y responsabilidad en el desarrollo de este trabajo, finalmente agradezco al alma mater que me permitió demostrar mis habilidades académicas la UPEC.

Gabriela Estefanía Hernández Martínez

En primer lugar, agradecer a los dilemas morales de mi cabeza, agradecer a Dios, por colmarme del conocimiento y bendiciones, principalmente por darme una vida buena y nulas razones de peso para ser infeliz, gracias. De igual manera agradezco a mis padres Alicia y David por su sacrificio y por confiar en mí, por ser un gran ejemplo a seguir y por ser la influencia de mi influencia, los amo infinitamente, de igual manera agradezco a mi hermana Sofia Janina, por su paciencia y amor, siendo ella mi razón para lograr cosas grandes. Agradezco a mi amiga y compañera de trabajo a lo largo de la carrera Gabriela, por hacer que el trabajar juntos sea fácil. Agradezco a los amigos de La Media Inglesa, gracias por su compañía y contribución a mi vida.

Por último, me agradezco a mí mismo, sabemos que tenemos la estrella y que con paciencia y confianza podemos lograr lo humanamente posible, nuestro objetivo es ser intachables, si algún día lo dudas regresa aquí y toma fuerza, lo mejor siempre está por venir. ¡Tenemos la estrella!

Erik David Martínez Fuel

DEDICATORIA

Me permito dedicar esta investigación a Dios, porque en el transcurso de la carrera guio mis pasos, permitiéndome alcanzar grandes logros y superar mis expectativas tanto académicas como personales. De manera distinguida dedico este trabajo a mi madre por ser una mujer valiente, que día a día me enseñó lo que ahora soy, a mi padre por sus consejos y su apoyo en el lapso de mi formación, a mi hermana por su confianza en mí y sus consejos cuando más los necesitaba, por ser mi ejemplo a seguir tanto en una futura vida laboral como personal; a toda mi familia por estar pendiente de mi desarrollo académico. A Erick Terán, por su amor y ser mi compañero de vida durante toda mi etapa universitaria.

Gabriela Estefanía Hernández Martínez

En primer lugar, quiero dedicar mi trabajo a mis padres, David y Alicia, este logro siempre será suyo. A mi hermana Sofia Janina por estar ahí para mí. Por otra parte, me gustaría dedicar este trabajo a mis primos, Francis, Jostin, Mateo y Sebas, su apoyo y amistad incondicional me hace valorar cada día más este vínculo que guardamos. De igual manera me encantaría mencionar a mi mejor amiga Dani, el haber tenido el placer de coincidir contigo en este mundo me hace sentir afortunado y hace que tu memoria este siempre presente, también es importante mencionar a Allison Anahi, pues su influencia en mi vida y en mi personalidad ayudo a forjar una mejor persona, le guardo un gran aprecio y respeto, además le deseo mucha felicidad y éxito en su vida. De igual manera dedico este trabajo a Sarah Elizabeth y a David, tomen esto como una prueba de que siempre los quise, son el sueño. Y, por último, agradecer a mis amigos de la Universidad, principalmente a Gaby, Karen y Andrea, mujeres inteligentes, capaces y de buen corazón, todo mi cariño y lealtad para ellas.

Erik David Martínez Fuel

ÍNDICE

RESUMEN.....	15
ABSTRACT	16
INTRODUCCIÓN	17
I. EL PROBLEMA.....	19
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	19
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	23
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	23
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
1.4.1. Objetivo General	27
1.4.2. Objetivos Específicos	27
1.4.3. Preguntas de Investigación	27
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	29
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	29
2.2. MARCO TEÓRICO	45
2.2.1. Teoría de la Gobernanza	45
2.2.1.1. Gobernanza electrónica.....	47
2.2.2. Gobierno Abierto	48
2.2.3. Gobierno electrónico	49
2.2.3.1. ¿Qué es el gobierno electrónico?.....	49
2.2.3.2. Elementos del gobierno electrónico	51
2.2.3.3. Principios del Gobierno electrónico	53
2.2.3.4. Beneficios del gobierno electrónico.....	54
2.2.3.5. Gobierno Electrónico en Ecuador.....	54
2.2.3.6. Estrategias de gobierno electrónico	55
2.2.4. Procesos administrativos.....	58
2.2.5. Servicios públicos digitales	61
2.2.5.1. Origen del servicio público.....	61
2.2.5.2. Definición de servicio público	62
2.2.5.3. Definición de servicios públicos digitales	62
2.2.5.4. Clasificación de los servicios públicos	63
2.2.5.5. Características de los servicios públicos	63
2.2.5.6. Principios del servicio público.....	65

2.2.5.7.	Tipos de servicios públicos	66
2.2.5.8.	Puntos de interacción	68
2.2.6.	Fundamentación Legal	70
III.	METODOLOGÍA	76
3.1.	ENFOQUE METODOLÓGICO	76
3.1.1.	Enfoque Mixto	76
3.1.2.	Tipo de Investigación.....	77
3.1.2.1.	Investigación de campo.....	77
3.1.2.2.	Investigación documental.....	77
3.1.3.	Niveles de investigación.....	78
3.1.3.1.	Investigación Descriptivo	78
3.1.3.2.	Investigación Explicativo	78
3.2.	HIPÓTESIS	79
3.3.	DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	79
3.4.	MÉTODOS UTILIZADOS	81
3.4.1.	Métodos.....	81
3.4.1.1.	Método deductivo	81
3.4.1.2.	Método inductivo	81
3.4.1.3.	Método analítico	82
3.4.1.4.	Método sintético	82
3.4.2.	Técnica.....	82
3.4.3.	Instrumentos	83
3.4.3.1.	Cuestionario	83
3.4.2.1.	Guía de Entrevista.....	84
3.5.	ANÁLISIS ESTADÍSTICO	84
3.5.1.	Población y Muestra.....	84
3.5.1.1.	Población	84
3.5.1.2.	Muestra	84
IV.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	86
4.1.	RESULTADOS	86
4.1.1.	Encuesta dirigida a la población de Tulcán	86
IV.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	106
4.1.	RESULTADOS	106
4.1.2.	Análisis de las entrevistas dirigidas a funcionarios GADMT y un funcionario del CCPDT	106
4.2.	DISCUSIÓN	127

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	133
5.1. CONCLUSIONES	133
5.2. RECOMENDACIONES.....	134
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	136
VII. ANEXOS.....	143

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Principios del Gobierno electrónico	53
Tabla 2. Objetivos y estrategias de los tres programas.....	55
Tabla 3. Características de los servicios públicos tradicionales vs servicios públicos digitales.....	65
Tabla 4. Principios del servicio público y su definición	65
Tabla 5. Constitución de la República del Ecuador	71
Tabla 6. Ley Orgánica del Servicio Público	72
Tabla 7 . Ley Orgánica de Telecomunicaciones.....	72
Tabla 8. Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública .	72
Tabla 9. Código orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización.....	74
Tabla 10. Código orgánico administrativo	74
Tabla 11. Plan de desarrollo para el nuevo Ecuador	75
Tabla 12. Operacionalización de variables	79
Tabla 13. Funcionarios públicos del GADMT con relación al gobierno electrónico y prestación de servicios públicos digitales	83
Tabla 14. Datos Generales- Rangos de edad.....	86
Tabla 15. Frecuencias encuesta, pregunta número 1.....	87
Tabla 16. Frecuencias encuesta, pregunta número 2.....	88
Tabla 17. Frecuencias de encuesta, pregunta 2.....	88
Tabla 18. Frecuencias de encuestas, pregunta 2.....	89
Tabla 19. Frecuencias de encuesta, pregunta 2.....	91
Tabla 20. Frecuencias de encuesta, pregunta 3.....	91
Tabla 21. Frecuencias de encuesta, pregunta 4.....	92
Tabla 22. Frecuencias de encuestas, pregunta 5.....	93
Tabla 23. Frecuencias de encuesta, pregunta 6.....	94
Tabla 24. Frecuencias de encuestas, pregunta 7.....	95
Tabla 25. Frecuencias de encuesta, pregunta 8.....	96
Tabla 26. Frecuencias de encuesta, pregunta 9.....	97

Tabla 27. Frecuencias de encuesta, pregunta 11.	98
Tabla 28. Frecuencias de encuesta, pregunta 12.	99
Tabla 29. Frecuencias de encuesta, pregunta 13.	100
Tabla 30. Frecuencias de encuesta, pregunta 14.	101
Tabla 31. Frecuencias de encuestas, pregunta 15.....	102
Tabla 32. Frecuencias de encuestas, pregunta 16.....	103
Tabla 33. Frecuencias de encuestas, pregunta 17.....	104
Tabla 34. Entrevista 1	106
Tabla 35. Entrevista 2.....	110
Tabla 36. Entrevista 3.....	114
Tabla 37. Entrevista 4.....	117
Tabla 38. Entrevista 5.....	121

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Planificación y gestión estratégica sostenible del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán.	60
Figura 2. Dirección Administrativa del Gobierno Autonomo Descentralizado Municipal de Tulcán.....	60
Figura 3. Dirección Financiera del Gobierno Autonomo Descentralizado Municipal de Tulcán.....	61
Figura 4. Servicios públicos tradicionales vs servicios públicos digitales.	68
Figura 5. Rangos de edad.....	86
Figura 6. Conocimiento sobre canales de entrega que maneja el GAD de Tulcán.....	87
Figura 7. Calificación de los canales de entrega según la experiencia de uso.....	88
Figura 8. Calificación de los canales de entrega según la experiencia de uso.....	89
Figura 9. Calificación de los canales de entrega según la experiencia de uso.....	90
Figura 10. Calificación de los canales de entrega según la experiencia de uso.....	91
Figura 11. Conocimiento de canales electrónicos de recursos y servicios.....	92
Figura 12. Frecuencia de ingreso al portal web u otro canal de información	93
Figura 13. Uso de servicios públicos digitales ofrecidos por el GAD.....	94
Figura 14. Satisfacción de la calidad de servicios públicos digitales ofertados por el GAD.....	95
Figura 15. Los servicios públicos digitales son de fácil uso y acceso para la ciudadanía.....	96
Figura 16. Número de dispositivos móviles con acceso a internet.....	97
Figura 17. Tipo de dispositivo móvil utilizado para el pago de servicios.....	98
Figura 18. Nivel de alfabetización digital en el hogar.....	99
Figura 19. Rol de la conectividad en la digitalización de los servicios públicos.....	100
Figura 20. Digitalización de todos los servicios públicos.....	101

Figura 21. Confianza en la protección de datos personales durante el uso de servicios públicos digitales.....	102
Figura 22. Transparencia dentro del GAD de Tulcán.....	103
Figura 23. Transparencia en la información publicada en canales digitales.	104
Figura 24. Obstáculos para acceder a los servicios públicos en línea	105
Figura 25. Entrevista 1	108
Figura 26. Entrevista 2.....	112
Figura 27. Entrevista 3.....	115
Figura 28. Entrevista 4.....	119
Figura 29. Entrevista 5.....	123
Figura 30. Análisis general de las entrevistas obtenidas	125

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Pre-defensa del TIC.....	143
Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas.....	145
Anexo 3. Formato encuesta aplicada en Tulcán	146
Anexo 4. Solicitud para la realización de entrevistas a los funcionarios GADMT	150
Anexo 5. Formato entrevista aplicada a los funcionarios del GADMT	152
Anexo 6. Solicitud para la realización de entrevista en el Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Tulcán	156
Anexo 7. Formato entrevista aplicada al funcionario del CCPDT	157
Anexo 8. Resumen de las afirmaciones obtenidas en las entrevistas.....	159
Anexo 9. Evidencia del desarrollo de entrevistas.....	171
Anexo 10. Evidencia del desarrollo de encuestas	172

RESUMEN

En la actualidad el gobierno electrónico es una tendencia que ha ido tomando fuerza dentro del sector público, por tanto, dentro del estudio se propuso analizar la incidencia del gobierno electrónico en la prestación de los servicios públicos digitales en el GAD de Tulcán, basado en la experiencia de los usuarios y declaraciones oficiales de funcionarios públicos relacionados directamente con el municipio de Tulcán. Se empleó una metodología mixta, tanto cualitativa como cuantitativa, debido a que se recolectó información utilizando tanto la encuesta como la entrevista, además se utilizó herramientas tecnológicas como Atlas Ti y Excel para interpretar datos y analizar los resultados. Los resultados obtenidos evidenciaron que dentro de la municipalidad el manejo de las tecnologías de la información es escaso, como se refleja en el poco manejo del Sistema Quipux y la desactualización de la página web en algunos apartados. Además, la recolección de información mostró que la ciudadanía está abierta a la digitalización en la mayoría de los servicios públicos tradicionales. Se concluyó que la digitalización dentro del GAD está en un proceso inicial, con lo antes mencionado se identificó estrategias para mejorar la adaptabilidad y uso de los servicios públicos digitales por parte de la ciudadanía con campañas de alfabetización digital y actualización constante de parte de los funcionarios del municipio.

Palabras Claves: Gobierno Electrónico, servicios públicos digitales, digitalización.

ABSTRACT

Currently, e-government is a growing trend within the public sector. Therefore, this study aimed to analyze the impact of e-government on the provision of digital public services in the GAD (Decentralized Autonomous Government) of Tulcán, based on user experiences and official statements from public officials directly related to the municipality of Tulcán. A mixed methodology was employed, both qualitative and quantitative, as data was collected through surveys and interviews. Additionally, technological tools such as Atlas ti and Excel were used to interpret the data and analyze the results. The findings showed that within the municipality, the use of information technologies is limited, as reflected in the poor management of the Quipux System and the outdated content on certain sections of the institutional website. Moreover, the data collection revealed that citizens are generally open to the digitalization of most traditional public services. It was concluded that digitalization within the GAD is still in an early stage. Based on these findings, strategies were identified to improve the adaptability and use of digital public services by citizens, such as digital literacy campaigns and continuous updates and training for municipal staff.

Keywords: E-Government, Digital Public Services, Digitalization.

INTRODUCCIÓN

El gobierno electrónico puede transformar significativamente la gestión del municipio y con ello la prestación de servicios públicos tanto tradicionales como digitales, al ofrecer ventajas como aprovechar las tecnologías de la información de manera oportuna; accesibilidad y comodidad al ciudadano, agilidad y eficiencia; transparencia y rendición de cuentas, por lo que la presente investigación se direcciona en analizar el gobierno electrónico y su incidencia de la prestación de servicios públicos digitales en el Gobierno Autónomo de Tulcán, es así como el trabajo se constituye por diferentes capítulos como se expone a continuación:

El primer capítulo de la investigación se centra en el planteamiento del problema, posteriormente presenta la justificación de la misma y se formulan los objetivos a alcanzar después de su desarrollo, dichos objetivos son cuatro, uno general y tres específicos, elaborados en base a las dos variables escogidas, gobierno electrónico y servicios públicos digitales.

En el capítulo dos se presenta la fundamentación teórica, dentro del mismo se hace énfasis en los antecedentes investigativos relacionados a la investigación, para su desarrollo se tomaron, tanto trabajos de otros autores como artículos científicos, por otro lado, dentro del capítulo se ve inmerso el marco teórico, el cual se centra principalmente en la gobernanza, el gobierno electrónico y los servicios públicos digitales, dichas bases teóricas se desarrollan de manera detallada en los apartados correspondientes, de igual manera, se presenta el marco legal, en dónde se toma a toda la normativa del Ecuador que guarda relación con el tema en cuestión.

Por consiguiente, el capítulo tres hace referencia a la metodología utilizada para el desarrollo de la investigación, de aquí se resalta que el trabajo maneja una metodología mixta, utilizando métodos deductivos, inductivos, analíticos y sintéticos. De igual manera se determinan los instrumentos investigativos que se utilizara para la presente investigación, los mismos son la encuesta y la entrevista. Además, en el capítulo tres se identifica la población y muestra respectiva, el trabajo en cuestión se llevó a cabo con una población de 383 ciudadanos de la ciudad de Tulcán que hayan utilizado los servicios públicos del GAD.

El cuarto capítulo se centra en los resultados y discusión, dicho capítulo concentra su contenido en analizar las respuestas obtenidas como resultado de la aplicación de los instrumentos para su análisis y comparación respectiva. Aquí se presentan los

resultados obtenidos de las encuestas por medio de gráficos de barras y gráficos de pastel, además se presentan los hallazgos más significativos de las entrevistas en matrices.

Finalmente, el quinto capítulo presenta una serie de conclusiones que detallan los hallazgos en base a la investigación y así poder dar cumplimiento a los objetivos planteadas, seguido de las recomendaciones en las cuáles se obtuvo posibles soluciones frente a las dificultades de la adaptabilidad y uso de los servicios públicos digitales el Gobierno Autónomo de Tulcán.

I. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel internacional el gobierno electrónico ha buscado ser implementado de manera correcta en la mayoría de los países que pertenecen a la Unión Europea y aledaños. El Informe sobre Gobierno Electrónico 2022 de la Comisión Europea permitió determinar que Malta es uno de los países con más desarrollo en administración electrónica, el mismo informe, detalla, que si bien, el nivel de desarrollo del gobierno electrónico para brindar servicios públicos ha mejorado, aún existen problemas, que afectan o se relacionan directamente a la ciudadanía. En España, el (Portal Administración Electrónica, 2022) afirma que, en dicho país uno de los principales problemas existentes a la hora de brindar servicios digitales, es que no se prioriza al usuario al momento de diseñar las páginas web o ventanas electrónicas, puesto que no son inclusivas para todos, incluyendo a las personas que no poseen tantas habilidades digitales.

El oriente medio, los países que lo constituyen, por lo general, son países en los cuales la pobreza abunda. Yemen, es un país de oriente próximo, el cual se encuentra sumido en una fuerte guerra civil entre varios grupos radicales (Padinger, 2024). Estos hechos, han trascendido y tenido una fuerte influencia en la prestación de servicios públicos, puesto que muchos han sido paralizados, la (UNOPS, 2020) afirma que el suministro eléctrico se ha visto paralizado, lo cual ha afectado a la prestación de otros servicios esenciales, haciendo prácticamente imposible la implementación de modelos enfocados al gobierno electrónico.

El gobierno electrónico, ha tenido un crecimiento en las últimas décadas, una de las razones de impulso, fue la pandemia, la cual forzó a los gobiernos a encontrar nuevas maneras de acercar sus servicios a la ciudadanía. Países como Nueva Zelanda, Finlandia, Islandia, la República de Corea y Dinamarca, son los países que mejor han implementado el gobierno electrónico. Si bien es cierto, muchos países han adoptado los postulados del gobierno electrónico y se encuentran a la vanguardia de ellos, muchos otros se encuentran rezagados, esto se puede evidenciar de

manera clara, entre regiones o incluso dentro. El caso de desigualdad más evidente es la región de África subsahariana, en donde, existen países que conforman los puestos más bajos, más exactamente entre los puestos 106 y 193. Para (Mokammel, 2023) el principal motivo de estancamiento en estas naciones, obviando los conflictos políticos existentes, son: los desafíos en materia de asequibilidad, acceso y alfabetización digital.

A nivel regional, en América Latina y el Caribe existen falencias al implementar el gobierno electrónico en ciertos países, autores como, (Galvis & Rodríguez, 2022) lograron concluir que en Venezuela, en los últimos años y hasta la actualidad, ha existido un retroceso en lo relacionado a Gobierno Eléctrico, evidenciándose en las páginas de alcaldías como la de San Cristóbal que lleva fuera de servicio desde el año 2018 por temas de impago del dominio web. Por otro lado, el principal desafío para la mayoría de los países de la región es la inmediatez de servicios y la modificación de enfoques de políticas e inversiones estratégicas para lograr el impulso suficiente (Enríquez & Sáenz, 2022).

La transformación digital en la región presenta desafíos como la infraestructura tecnológica, de hecho el PNUD (2022) presenta que aproximadamente un 60% de los ciudadanos utilizan de manera activa el internet, a la vez, indica que dos tercios de los hogares en Latinoamérica tienen una conexión fija a internet utilizada para llevar a cabo transacciones de datos y otras necesidades; a esto se le debe sumar la brecha existente en las zonas rurales, en donde se especifica que el 42% de la ruralidad tiene acceso a internet fijo, en países como Perú y Bolivia se puede evidenciar de manera significativa la brecha entre las zonas urbanas y las rurales.

En la actualidad, la modernización y la digitalización es parte de nuestro día a día y más aún en la administración pública, donde el gobierno electrónico supone la inclusión y la transformación tecnológica en los distintos niveles de gobierno. Es así como, los gobiernos se enfrentan a grandes dificultades y desafíos especialmente con los usuarios y los recursos públicos que son limitados, además que presentan grados de deficiencia en la prestación como también la corrupción, de acuerdo con (Villalobos & Linarez, 2023) "los elementos clave de una organización son la eficiencia, la transparencia y la rendición de cuentas y la tecnología juega un papel importante en la mejora de estos elementos." (pág. 11).

De tal manera, el ajustar el gobierno electrónico daría como resultado el mejorar la infraestructura tecnológica, misma que ha sido deficiente por falta de experiencia y conocimientos en el sector tecnológico para el desarrollo de políticas públicas. Los servicios públicos por su parte necesitan de llevar una buena gobernanza de alta calidad donde se integren en el triángulo, Estado- Sociedad Civil y Mercado; para reducir los costos burocráticos y transaccionales (Villalobos & Linarez, 2023).

En el contexto ecuatoriano el gobierno electrónico, ha tenido una creciente según los datos de la ONU, en el ranking mundial sobre el desarrollo del gobierno electrónico el país se encuentra sobre la media mundial, todo esto gracias a la centralización de tramites en línea del gobierno central junto con los equipos tecnológicos que lo hacen mucho más llevadero, es necesario comprender que, para que se desarrolle de manera correcta el gobierno electrónico se contemple al Gobierno Abierto, Gobierno Cercano y Gobierno Eficaz y Eficiente (Dávalos, 2019).

La calidad de los servicios públicos ha tenido un gran retroceso en cuanto a lo que menciona el Índice de Percepción de Calidad de los Servicios Públicos, datado de agosto de 2022 en base a información presentada por el INEC, donde la calificación es de 5,6 puntos sobre 10 de los servicios públicos que fueron evaluados, entre los que se puede mencionar el manejo de las cárceles, el IESS, SRI, MSP y ANT, Por tanto, este resultado se encuentra alejado de la meta que supone el 8 sobre 10 hasta 2025. (Castillo & Orozco, 2022)

Además, otros problemas son la deficiente gestión por parte de las autoridades, esto debido a las condiciones de post- COVID aumentando así la demanda y el tiempo de espera, por ejemplo, un turno para renovar la licencia de conducir dura aproximadamente 3 meses, incluso la ANT menciona que no debería de durar tanto tiempo en responder a esta solicitud. (Castillo & Orozco, 2022)

Tanto gobierno electrónico como la prestación de servicios en materia de estructura tecnológica ha sido un reto durante los últimos años, con el fin de garantizar la gobernabilidad de las sociedades. Zamora y otros, están de acuerdo en que "crear una red articulada con una visión integradora del Gobierno Electrónico" (pág. 15), debería suponer que, todos se encuentren involucrados con la capacidad de poder acceder a todas las instituciones gubernamentales sin tener que acudir de manera presencial y poder reducir de cierta manera los procesos burocráticos. (Zamora y otros, 2018)

Otro de los problemas es la educación vacía proporcionada desde el gobierno, es fundamental integrar la enseñanza de los portales electrónicos en la educación formal para que los estudiantes participen activamente en las nuevas tecnologías de la información y se conviertan en promotores de su uso.

El éxito del gobierno electrónico depende de la transparencia y la confianza que se establezca entre la administración pública y la ciudadanía. La transparencia implica que la información pública sea accesible para todos. La confianza se genera cuando la población siente que el gobierno está utilizando las tecnologías de manera responsable y en beneficio de todos. (Zamora y otros, 2018)

A nivel local el GAD de Tulcán no presenta un consumo de interoperabilidad, lo que supone que la capacidad de los sistemas de información y de los procedimientos a los que éstos dan soporte, no están inmersos en las instituciones del sector público lo cual imposibilita la función de: compartir datos y llevar a cabo el intercambio de información entre instituciones, figurando en un problema para la ciudad ya que según (Moreira-Mera & Hidalgo-Avila, 2020) solamente 8 GAD a nivel nacional hacen uso del servicio mencionado y el GAD en cuestión no se encuentra dentro de este grupo.

La implementación de los servicios digitales en la ciudad de Tulcán ha enfrentado dificultades, como la baja disponibilidad de internet en la población rural. El PDOT del GAD, señala que para el año 2020, el 30,17% de la población del cantón Tulcán vivía en zonas rurales, donde la internet llega de menor intensidad. (GAD MUNICIPAL DE TULCÁN, 2020)

En la ciudad de Tulcán el aprovechamiento de las TIC se ha evidenciado con la firma de un convenio para la construcción de ciudades inteligentes en 2020, lo que supone el desarrollo del cantón, puesto que para ese momento la digitalización de los trámites representaba el 65%, lo cual permitió ahorrar recursos y dinero es decir que cada proceso se volvía más eficiente, y si bien es un avance significativo pero aún no se ha podido llegar a cumplir con el objetivo planteado, donde suponía la implementación de puntos WIFI , infraestructura, innovación y aprovechamiento de las TIC en cuanto al funcionamiento de los servicios urbanos y la competitividad (MINTEL, 2020).

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo influye el gobierno electrónico en la presentación de servicios públicos digitales en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán?

1.3. JUSTIFICACIÓN

La investigación tiene sus bases en el efecto que ha tenido el gobierno electrónico puesto que, es una herramienta primordial para conseguir la optimización de recursos y de tiempo, en beneficio del ciudadano y las instituciones públicas, esto se lo logra, a través de la mejora constante de canales de portales web, los mismos que buscan generar una elevada satisfacción a la hora de ofrecer servicios y llevarlos a cabo, además de la buena gestión por parte de los representantes de las entidades, mismos que permitan conseguir el objetivo general, de mejorar los servicios y procesos, tecnologías de la información y comunicación.

El estudio del gobierno electrónico pretende impulsar los valores de: transparencia, participación ciudadana y colaboración, los mismos pueden consolidarse gracias a la correcta implementación de las Tics, las cuales tienen un rol clave a futuro. El gobierno electrónico, busca acercar el Estado a la ciudadanía, por medio de los servicios públicos digitales permitiendo el acceso a la información pública, reforzando así el sentimiento y percepción de transparencia por su parte, mejorando los procesos y trámites para tener un correcto desempeño de las entidades públicas.

El estudio de los servicios públicos digitales pretende expandir su conocimiento y uso, buscando que la ciudadanía, se familiarice con ellos para así poder lograr la inmediatez de prestación de servicios, facilitando y temporizando tramites que antes conllevaban mucho tiempo, promoviendo su utilización en cualquier ubicación consiguiendo una significativa optimización de servicios. Esto con el fin de erradicar la burocracia y lograr la eficiencia al momento de manejar los recursos, así como también impulsar la transparencia.

Teniendo en cuenta que el término de servicios públicos es vista como parte de toda la administración pública, el satisfacer las necesidades mediante la actividad del manejo de recursos es una labor importante mismo que requiera el control de la autoridad, es importante enfatizar la estimulación de la investigación tecnológica

conforme a la modernización que se vive actualmente, los ciudadanos deben de sentir a los servicios como propios y esto se logra a través de la calidad de los mismos de carácter general, bajo un régimen especial de la actividad que desempeña aquellas personas que se encargan de su ejecución.

El presente estudio, que relaciona al gobierno electrónico y los servicios públicos digitales, busca determinar la relación existente entre los dos, puesto el gobierno electrónico, al facilitar el acceso equitativo a la información y a los servicios públicos para todos los ciudadanos, se convierte en un instrumento crucial para fomentar la inclusión social y la igualdad, para llevar a cabo la digitalización de los servicios públicos, debido a que ambos comparten el objetivo general de eliminar procesos innecesarios y promover la transparencia frente a la ciudadanía.

Por otro lado, el bajo nivel de digitalización que existe en la provincia se debe a que los postulados del gobierno electrónico han sido poco aplicados, afectando a la prestación de servicios electrónicos, los cuales, de existir, no son ni ágiles, ni útiles, generando una poca cultura en este ámbito para la ciudadanía. El estudio resulta clave, debido a que no solo pretende mejorar lo antes mencionado, sino que también reforzará los valores democráticos que consoliden un estado saludable dentro del GAD.

El estudio del gobierno electrónico pretende aportar al conocimiento generado sobre este mismo, buscando expandir el conocimiento de los valores que trae consigo. Así mismo resalta su importancia como parte fundamental de la administración pública del futuro, que tiene como objetivo el resolver los problemas que le hacían perder legitimidad frente a su población, en el ámbito público buscando que esta evolucione y crezca, generando un bienestar para todos.

El estudio pretende promover el crecimiento de interoperabilidad en la provincia, que es posible por medio del gobierno electrónico y con esto la adaptación de las TIC, puesto que por medio de ellas se pueden digitalizar tramites o procesos, que no necesariamente incluyan a la población, sino que pueden ser procesos de intercambio de información entre instituciones del sector público, fortaleciéndose entre ellas en par de mejorar la eficiencia dentro de las mismas a fin de elevar la calidad de los servicios prestados.

En cuanto a los servicios públicos digitales el desarrollo de las TIC trae beneficios a la ciudadanía, para que se instruya en cuanto a las nuevas tendencias de la era actual, además de la aplicación de nuevos modelos dentro del ámbito público donde tanto la entidad como las personas se sientan bien, hablando de los servicios algunos de estos se han logrado digitalizar como también la adaptación de la gobernanza, donde tanto la ciudadanía, Estado y el mercado juegan un rol importante para el desarrollo.

El trabajo procura aumentar la cultura informática dentro de la provincia, por medio de los servicios públicos digitales, buscando generar conocimiento y conciencia sobre la implicación de las nuevas tecnologías en el día a día de las personas, mostrándoles los beneficios que trae consigo la digitalización de los procesos. A la vez, instruir a los ciudadanos para conseguir una alfabetización digital, la cual es fundamental a la hora utilizar los servicios públicos digitales, de manera correcta y eficiente, generando un estado saludable, en donde también se refuerza la participación ciudadana.

Mediante la presente investigación se pretende conocer la incidencia del gobierno electrónico en cuanto a la prestación de servicios públicos digitales otorgados por el GAD de Tulcán a toda la ciudadanía, por tanto, el saber cuál es el nivel de digitalización de cada uno y como se pretende alcanzar un correcto desarrollo tecnológico, que permita atacar problemas muy básicos del sector público, a la vez que se ayudará a reducir la burocracia en el sector público y fortalecer la inmediatez de los servicios.

El estudio busca contribuir al GAD de Tulcán por medio de la implementación del gobierno electrónico, la mejora de prestación de servicios públicos digitales a la ciudadanía, buscando que se adopten medidas que permitan una elevada calidad en prestación y recepción de servicios, y a la vez promover la transparencia y sintetizar tramites que sin el gobierno electrónico suelen ser tediosos y complicados. Además, la mejora dentro del sector público en los niveles de desarrollo tecnológico y los sistemas desarrollados mejorando la interoperabilidad para reformar la gestión pública.

El estudio del gobierno electrónico comprende una serie de recomendaciones, las cuales van dirigidas a las entidades públicas, pues ellas son quienes deben tener en cuenta todos los lineamientos que presenta el e-government, es por esto el estudio va

dirigido a las entidades, ya que en una actualidad en donde la administración pública ha ido perdiendo credibilidad y confianza, resulta clave la aplicación del gobierno electrónico, que está aquí para erradicar problemas y mejorar la imagen de las instituciones públicas por medio de la transparencia y acceso a la información. Por otro lado, la ciudadanía se ve beneficiada, puesto que el gobierno electrónico trae consigo valores, que ayudaran a acrecentar la confianza en el estado, por medio de la simplificación de trámites innecesarios y el ahorro de tiempo, sumando a esto el factor transparencia que pueden recibir por parte del Estado. A su vez, la ciudadanía podrá hacer efectiva la participación ciudadana, mejorando su percepción sobre las entidades públicas y permitiéndole ser parte activa del Estado.

Los gobiernos para la mejora de la calidad de los servicios públicos deberían invertir en proyectos aumentando el presupuesto que se le es designado, cabe mencionar que para que esto suceda, se debe llevar una correcta planificación dónde se especifique el alcance y las metas que se obtendrán, los mismos se centran en la obtención de investigaciones tecnológicas, donde se puedan ver inmersos estos teniendo en cuenta la importancia de priorizar las inversiones en servicios digitales, pudiendo así generar un valor agregado a la calidad y transparencia de los servicios públicos que serán digitalizados.

En el ámbito público la calidad de servicios se ha visto reflejada de acuerdo con la gestión de cada gobierno de turno, pues esto ha hecho que algunos sean de mayor o menor calidad dependiendo de la necesidad de la ciudadanía. Si la digitalización se toma como un método de ayuda para los servicios públicos, podría ser una mejora en cuanto al aumento de la confianza de la ciudadanía hacia el gobierno, que ha sido uno de los principales objetivos del gobierno. Los servicios públicos digitales están para todos y es deber de cada ciudadano, funcionario y dirigentes hacer lo posible para que se desarrollen de manera correcta.

Por otro lado, la digitalización de los servicios públicos resulta muy importante, para la población en general, la adopción de tecnologías digitales no se presenta como una alternativa, sino como una necesidad imperante. Su uso estratégico facilita el acceso a mejores condiciones de vida para la ciudadanía, mientras que su omisión profundiza las brechas sociales. La digitalización de servicios públicos representa un avance significativo para cada gobierno descentralizado.

También todas las instituciones que brindan servicios públicos dentro del GAD Municipal de Tulcán reciben una gran ayuda por la digitalización, ya que se reduce el uso de papel, el desplazamiento incensario hacia las instituciones públicas o más conocido como ventanillas por parte de la ciudadanía y la recuperación de confianza con ayuda de transparencia y rendición de cuentas. La gobernanza ofrece una gran oportunidad para crear valor social mediante el desarrollo y la implementación de servicios públicos digitales que resuelvan problemas clave de los ciudadanos.

El desarrollo de esta investigación contribuirá al conocimiento de los investigadores, por otra parte, fortalecerá los conocimientos de la academia y ayudará a las instituciones públicas para adoptar una correcta digitalización de servicios públicos, de forma transparente para satisfacer la necesidad de la ciudadanía en cuanto al acceso de la información.

.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Analizar el gobierno electrónico y su incidencia en la prestación de servicios públicos digitales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán, año 2023.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar el gobierno electrónico en el ámbito de los procesos administrativos que lleva a cabo el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán.
- Identificar la aplicación de los servicios públicos digitales en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán, para una mejor atención a los usuarios.
- Describir la incidencia del gobierno electrónico en la prestación de servicios públicos digitales en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán.

1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cómo se desarrolla el gobierno electrónico en el ámbito de los procesos administrativos que lleva a cabo el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán?
- ¿Cómo es la aplicación de los servicios públicos digitales en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán, para una mejor atención a los usuarios?

- ¿Cuál es la incidencia del gobierno electrónico en la prestación de servicios públicos digitales en Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

El primer trabajo corresponde al MSc. Diego Almeida con el libro denominado "Administración Pública Electrónica. Un modelo para las parroquias rurales del Carchi" publicado por la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, realizado en septiembre del 2021, el mismo hace énfasis en la modernización de la Administración Pública y el uso de las TIC, para la prestación de servicios de calidad (Almeida, 2021, pág. 27).

La investigación persigue objetivos de mejora para las diferentes parroquias con este nuevo modelo, para la organización de las once parroquias y su mejora en el ámbito administrativo, sin embargo, los resultados demuestran que queda mucho por trabajar e implementar desde el ámbito administrativo hasta la ciudadanía, si no se trabaja en conjunto no se puede mirar un correcto desarrollo (Almeida, 2021, pág. 16).

Asimismo, el estudio se enfoca en motivar a las administraciones públicas de cada parroquia a volverse a la era actual de modernización y digitalización, no se puede esquivar lo que trae consigo las nuevas tecnologías, se puede utilizar a favor de mejorar los diferentes mecanismos de participación o rendiciones de cuentas, como también en la calidad de los servicios que son de la ciudadanía y para la ella.

El estudio al tratarse de Administración Pública Electrónica presenta varias teorías que dan sustento a lo planteado para poder adaptar este modelo en las parroquias rurales de la provincia del Carchi. El autor afirma que la modernización de la administración pública se trata de transformar las normas y los procedimientos administrativos, sino que también involucrar a la tecnología donde permita una mayor eficiencia en la actividad administrativa. La "Nueva Gestión Pública" por su parte toma como prioridad a las necesidades de los ciudadanos, por medios de procesos que intenten transformar la actividad administrativa. Las TIC en la administración pública son el resultado de la modernización, misma que contribuye

a la reducción de cargas administrativas, generar ganancias, productividad y generar servicios hacia el ciudadano- usuario (Almeida, 2021, pág. 22).

Con el avance de la tecnología los portales web; las redes sociales en la Administración Pública; y las redes sociales y herramientas 2.0, son parte de la innovación de lo público enfocándose en el uso de la tecnología y la utilización de estas, mismas que son indispensables y presentan características específicas, con el único fin de empoderar tanto a funcionarios como a la ciudadanía de estas herramientas (Almeida, 2021, pág. 30).

Por consiguiente, la metodología que usa el autor es cualitativo y cuantitativo. Las mismas estuvieron presentes en las entrevistas realizadas a las autoridades del GAD, de cada parroquia en la que se realizó la investigación para saber cuál era la verdadera problemática en cuanto a participación y Administración Pública Electrónica, además la utilización de encuestas resulta importante ya que, la recolección de datos estadísticos desde la ciudadanía es verídico respecto a los temas antes mencionados, además datos disponibles en las Juntas Parroquiales, en el INEC, SENPLADES y COOTAD.

La población de la investigación se centra en 11 parroquias de la provincia del Carchi: García Moreno, Los Andes, La Libertad, San Isidro, La Concepción, Juan Montalvo, Cristóbal Colón, Fernández Salvador, Mariscal Sucre, Julio Andrade y Tufiño, donde para determinar el universo se utilizó los datos del INEN Censo Población y Vivienda 2010, estratificándose en base a la población objetivo de edades entre 20 a 59 años. Donde previo a la obtención de datos del total de población de las parroquias mencionadas fue de 14382,00 y se pudieron aplicar en un total de 877 (Almeida, 2021, pág. 43).

Luego de la utilización de encuestas a las diferentes parroquias rurales de la provincia del Carchi, se pudo determinar los siguientes resultados: en la parroquia de Julio Andrade los encuestados manifestaron que no se ven involucrados en la participación ciudadana, pero si consideran como buena la gestión de los funcionarios del GAD, sugieren que todos los procesos sean transparentes, en beneficio de la comunidad, el uso de internet para algunas personas si se palpa, más sin embargo otro grupo de personas no saben hacer uso del mismo y con esto los trámites en línea no son de su saber, por tato podría considerarse a esta parroquia en su fase inicial de Administración Pública Electrónica (Almeida, 2021, pág. 46).

En las parroquias de García Moreno, Los Andes, La Libertad, San Isidro, La Concepción, Juan Montalvo, Cristóbal Colón, Fernández Salvador, Mariscal Sucre y Tufiño, los resultados son similares, tanto desde el campo administrativo o desde la ciudadanía misma que, no participa de las reuniones o convocatorias realizadas por las juntas parroquiales, sin embargo, piden que sus peticiones sean tomadas en cuanto, a inversión en producción de las diferentes comunidades, además de fortalecer los sitios turísticos y de mantener actualizadas las diferentes páginas web, ya que algunas personas si utilizan este medio para obtener alguna información, aunque otro porcentaje de ciudadanos no ha tenido la necesidad de hacer algún trámite (Almeida, 2021, págs. 46-120).

La utilización de internet en varias parroquias se dificulta, ya que la zona geográfica no lo permite o no tienen los aparatos móviles o computadores para poder informarse. La consolidación de una Administración pública electrónica en la mayoría de las parroquias rurales se encuentra en una fase inicial, debido a las diferentes dificultades que estas presentan desde el aparato gubernamental hasta la gestión que se realiza desde los gobiernos parroquiales, sin embargo, se necesita del apoyo de la ciudadanía para que se pueda desarrollar de manera correcta (Almeida, 2021, pág. 85).

Para las once parroquias es fundamental el implementar un sector público electrónico, donde se fortalezca los mecanismos de participación ciudadana, además de la rendición de cuentas que según los resultados de las encuestas a este tipo de reuniones las personas asisten, pero no siempre se toma en cuenta su opinión por tanto, motivan a los diferentes dirigentes a que se genere un acto de transparencia en cuanto a las acciones que toman, pues el establecer espacios donde las personas puedan acceder a internet o hacer uso de computadores, supone un desarrollo para que sepan de la labor que se realiza dentro de las parroquias y motivan a tener confianza en los mandatarios (Almeida, 2021, pág. 129).

En cuanto a las conclusiones el autor detalla que, para que se aplique este modelo las once parroquias deben seguir una línea marcada por los siguientes elementos: participación ciudadana donde las personas puedan tener voz y voto de las acciones que se hace en cada gobierno parroquial, como su nombre lo indica el involucrar al ciudadano; transparencia es un factor clave para el desarrollo, es por

ellos que se debe informar el accionar de la administración y todos los recursos que se usaron o se harán uso (Almeida, 2021, pág. 131).

Además, si se habla de una administración inteligente es necesario que se implemente una "sección de trámites y servicios", que combinado con las TIC los ciudadanos podrían utilizar de mejor manera los sitios web y todo lo que brindan las plataformas digitales, para la consulta y pago de servicios, por último una sección de "estructura organizacional" donde las personas de cada gobierno parroquial puedan conocer la identidad de las personas que laboran y cada función por la que trabajan, con esto también se puede reconocer la participación ciudadana y transparencia. Cabe mencionar que esta deducción es fruto de las normas jurídicas establecidas por el COOTAD, para los gobiernos parroquiales (Almeida, 2021, pág. 131).

La importancia de esta investigación para la presente resulta de gran significancia puesto que, la Administración Pública Electrónica como tal está evolucionando los diferentes aparatos administrativos, tanto del nivel central como los niveles de desconcentración y tal como lo menciona el autor la modernización y el uso de las TIC deben de estar relacionados con la oferta de servicios públicos, pues el ciudadano se centra en que sean de calidad y saber cuan transparentes son. Además, la composición de lo digital con servicios públicos representa desarrollo para el ciudadano como para la institución, por ende, se acerca el ciudadano hacia la administración.

Como segundo antecedente, se presenta el artículo "El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública" de la Revista Espacios que fue publicado en el año 2018, sus autores son Clarisa Zamora, Narcisca Arrobo y Gino Cornejo, dicho artículo habla de la importancia y protagonismo que ha ido ganando el gobierno electrónico en los últimos años, gracias a una serie de medidas que se ha buscado implantar en el estado.

La investigación presenta como objetivo principal mostrar cómo la administración pública ecuatoriana se ha transformado, durante los últimos años, a través de las herramientas de Gobierno Electrónico. Dicho objetivo es precedido por la posición del país en el Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (IDGE), el cual permite delimitar los retos que aún tiene el país en este ámbito (Zamora y otros, 2018, pág. 15).

Los autores tienen como una de las teorías clave al gobierno electrónico, el cual emerge en los años 90, dicho concepto, no solo se relaciona a la utilización del internet en el gobierno, sino que va más allá, puesto que es un concepto revolucionario, el cual pretende cambiar los viejos valores de la administración pública de raíz, siempre buscando mejorar los actores sociales (Zamora y otros, 2018, pág. 15).

El gobierno electrónico, es vital para alcanzar la modernización del Estado y se basa en la automatización de servicios y la reestructuración tecnológica, todo en par de acercar el Estado al ciudadano y promover la participación de este mismo. Ahora bien, un factor determinante para el desarrollo del gobierno electrónico son las TIC's, las cuales tienen un papel protagónico dentro del e-government (Zamora y otros, 2018, pág. 15).

El uso de las TIC's es vital, puesto que permite la automatización de los procesos gubernamentales, simplificándolos y ahorrando recursos, tanto humanos como materiales, aplicado a la administración pública, trayendo consigo, valores como la transparencia. A la vez es vital para el intercambio de información de cualquier tipo entre distintos organismos, permitiendo su sincronización, la de sus competencias, instrumentos y objetivos.

La investigación utilizó una metodología de análisis exploratorio descriptivo, utilizados, para profundizar los conocimientos, sobre gobierno electrónico y la inmersión de las TIC's dentro de él. También es importante resaltar el método descriptivo, el cual permite la introducción al gobierno electrónico en el Ecuador, considerando todos los cambios institucionales que trae consigo.

La investigación arrojó resultados muy interesantes, que permiten destacar, los procesos tecnológicos, en los que se ha visto implementada la administración pública, en donde se han efectuado más de 106 herramientas tecnológicas, las cuales han facilitado la interacción con los ciudadanos, ayudando a la modernización del estado, buscando dejar de lado la imagen de obsoleta que podía haberse ganado en el pasado (Zamora y otros, 2018, pág. 15).

Otro resultado importante, es conocer que el Ecuador se encontró en el puesto 74 entre a nivel mundial en base al IDGE, el mismo es un indicador de los avances existentes dentro del país con respecto a otros países, mostrando así, como el

ecuador a utilizado a las tecnologías de la información y comunicación como instrumentos estratégicos para las entidades que buscan ser transparentes, eficientes y responsables (Zamora y otros, 2018, pág. 15).

Si bien, los avances en materia, han sido significativos, aún existen retos que el gobierno electrónico debe afrontar, entre los más destacables se puede mencionar, la no existencia de una red articulada, la cual facilite la comunicación entre instituciones del sector público del Ecuador, a la vez que el ciudadano debería tener más facilidades para poder manejar los medio electrónicos que el estado le dispone, siendo un punto importante que exista un cambio cultural con respecto a las nuevas tecnologías. A la vez, se debería educar de manera formal, sobre la utilización de medios electrónicos gubernamentales, puesto que esto es y sigue siendo nulo (Zamora y otros, 2018, pág. 15).

El artículo concluye con la importancia que tiene para un estado la utilización de inmersión del gobierno electrónico como herramienta innovadora, que puede tener gran influencia dentro de un estado y puede llevar a cambios estructurales muy importantes, los cuales no solo llevaran a cambios, sino que mejoraran la percepción de las personas frente a sus administraciones públicas, impulsando la transparencia y participación ciudadana.

El artículo en cuestión nutre a la presente investigación dando a conocer los beneficios que trae consigo el gobierno electrónico, mostrando como ha sido su implementación en otras zonas de la región y evidenciando las mejoras que le genera a la Administración Pública. El artículo científico brinda una serie de pautas y datos que permiten identificar cuáles son los desafíos que enfrenta el GAD de Tulcán al momento de impulsar una hipotética digitalización y como podría lograr una transición más fácil.

La tercera investigación pertenece a Julián Cristia y Razvan Vlaicu con la indagación denominada "Digitalizar los servicios públicos: oportunidades para América Latina y el Caribe" proporcionada por la Biblioteca Felipe Herrera del Banco Interamericano de Desarrollo, en el año 2022. Destacando lo siguiente los gobiernos deben invertir en proyectos que impulsen la digitalización que generen valor institucional (Cristia & Vlaicu, 2022, pág. 5).

Los objetivos del presente informe son claros, el primero es analizar cómo puede implementarse la tecnología digital, la región, todo esto para poder aumentar la eficiencia del Estado, con respecto a la calidad de los servicios públicos y así poder promover un mayor bienestar de la ciudadanía, con un impulso en el desarrollo inclusivo, a pesar del duro golpe de la pandemia de la COVID-19 que afectó a varios sectores como el económico y social. Marcando así también una transformación digital acelerada, de igual manera se enfoca en identificar oportunidades de desarrollo para los cambios de la digitalización, que deben de ser implementados para avanzar hacia la construcción de sociedades más inclusivas y desarrolladas de la región, asimismo servir de guía o fuente de inspiración y un llamado de acción para los dirigentes que buscan el bienestar de las personas, con las posibilidades claras y sin límites teniendo la capacidad de gestión para poder implementar estos cambios (Cristia & Vlaicu, 2022, pág. 5).

Sustentan este informe en varias teorías, de entre las que se pueden mencionar, al "Gobierno digital" que se centra en mejorar la eficiencia, rendición de cuentas y transparencia con el uso de las TIC, si bien dentro de la investigación puede contribuir a que el gobierno sea democrático y participativo; la "brecha digital" es una de las teorías se centra en las desigualdades en cuanto al acceso de las tecnologías de la información y comunicación, sobre aquellos que si pueden aprovechar todos los beneficios que este brinda, en el informe se plantea que la digitalización podría ayudar a reducir esta brecha, pues todas o gran parte de los ciudadanos tendrían que hacer uso y ya no estarían excluidas. También se encuentran el "capital humano" y el "desarrollo económico" van de la mano pues hablando de la primera teoría la educación y las habilidades son esenciales para el desarrollo y pues en el informe la digitalización puede mejorar los sectores de educación potenciando así el capital humano y también económico, mientras que la segunda teoría planteada habla sobre la mejora de la productividad y la competitividad aumentando el bienestar de la población, con inversión en la tecnología (Cristia & Vlaicu, 2022, pág. 2).

Por último, se encuentra la teoría de la "inclusión social" que se encarga de promover la igualdad y con los servicios públicos digitales puede resultar factible el acceso a los mismos, pudiendo así también reducir en medida la pobreza y sobre todo la desigualdad, ofreciendo una visión integral de la transformación digital, con experiencias de otros países que ya han comenzado a digitalizar sus servicios públicos (Cristia & Vlaicu, 2022, pág. 2)..

Se puede reconocer que la metodología utilizada es de carácter cualitativo, ya que se analizaron 11 opciones de políticas de servicios públicos digitales en toda América Latina, donde se puede resaltar el proyecto innovador de El Salvador durante la pandemia de COVID 19, que consistía en enviar mensajes de texto a todos los padres para mejorar la adopción de buenas prácticas de crianza a fin y el desarrollo infantil (Cristia & Vlaicu, 2022, págs. 3-4), también el análisis costo-beneficio realizado como parte de esta informe muestra que en el Perú, estos programas podrían generar un valor actual neto total de 97 millones de dólares, la implementación cuesta sólo \$4 millones por año.

Además, de la aplicación de entrevistas semiestructuradas que se enfocaban en temas como formulación de políticas públicas, desafíos y oportunidades de la digitalización de los servicios públicos en la región, el éxito y fracaso de estas, para un mejor análisis fueron dirigidas a 20 expertos en digitalización de la administración pública, de los cuales se encuentran divididos en 10 del sector público y 10 del sector privado. También para el análisis de datos se utilizaron diferentes fuentes como encuestas de hogares y empresas sobre el nivel de uso y beneficio de las TIC.

De la presente investigación los autores, hacen un recuento de las experiencias de los países que comenzaron a volver digital sus servicios públicos, los desafíos que estos presentaron y como los demás podrían hacerlo. Por tanto, la llegada de la digitalización y del uso de aparatos electrónicos, se puede potenciar los conocimientos de los estudiantes, aunque el tener estos medios también se convierte en un reto, pues los niveles de analfabetismo tecnológico disminuyen (Cristia & Vlaicu, 2022, pág. 34).

Como también, los resultados se centran en las experiencias de los demás países, donde los servicios públicos digitales han funcionado pues no se debe tener la idea de que todos los servicios deben ser digitalizados, esa es una de las ideas erróneas, pues los gobiernos deben priorizar su inversión, hablando por tanto del costo-beneficio para cada una de las políticas. El invertir en la expansión de banda ancha, el desarrollo de las capacidades institucionales y promover la colaboración público-privada, son las recomendaciones que se han logrado sintetizar de la investigación (Cristia & Vlaicu, 2022, pág. 10)

Los autores Cristia & Vlaicu (2022) presentan las siguientes conclusiones, en base al arduo análisis que se ha realizado, con la llegada de la digitalización y el potencial

que esta puede dar en América Latina y el Caribe, los diferentes gobiernos pueden dar el inicio a esta nueva era, con el aprovechamiento de las diferentes oportunidades que se enfocan en mejorar la calidad y elevar el valor de todos los servicios públicos que los gobiernos pueden llegar a alcanzar, pero esto se puede dar con la ayuda o colaboración de otros actores como son las empresas privadas, gobierno, entre otros.

Igualmente, estos servicios públicos digitales pueden generar un valor importante para la sociedad, pues la necesidad del desarrollo no solo es responsabilidad del gobierno, sino que con ayuda de la ciudadanía se puede generar ideas de proyectos encaminados a hacer eficientes y eficaces a los servicios, por ende, la inversión de capital no debería verse como un gasto, por el contrario, como aquella necesidad de adopción a los servicios públicos, como se mencionó enfocado en añadir un valor para la sociedad en general de la región.

La presente investigación, muestra lo difícil que podría llegar a digitalizar los servicios públicos, más sin embargo no es imposible pues según lo mencionan los autores depende de la utilización de mecanismos que están inmersos en el sector privado. Igualmente, los gobiernos deben de aprovechar la era de la digitalización e invertir en nuevos mecanismos para el desarrollo y técnicas que supongan que el ciudadano pueda tener estos servicios de calidad.

El cuarto antecedente cuyo título es "La ineficiencia de los servicios públicos: posibles soluciones para optimizarlos" del autor Cristian Zhirzhan Juera, fue publicada en el año 2022, y su foco de atención radica en los servicios públicos, su ineficiencia y que medidas deberán tomarse para mejorarlos. El estudio sugiere soluciones que puedan aminorar los inconvenientes existentes en las distintas entidades del país (Zhirzhan , 2022).

El autor indica que el principal problema en la actualidad referente a los servicios públicos es su falta de inmediatez, aunado a los actos de corrupción y los malos actos dirigidos a la ciudadanía. Por todos estos problemas, es importante conocer, que uno de los medios más importantes para solucionar esta problemática es la utilización de las tecnologías, las cuales fortalecerán a la administración pública y contribuirán directamente a la modernización de esta (Zhirzhan , 2022, pág. 10).

Los objetivos que presenta la investigación consisten en investigar, cual es el espíritu y naturaleza de los servicios públicos dentro de la sociedad, identificar su problema de inmediatez y buscar soluciones sencillas, las cuales permitan contribuir al estado, proponiendo una mejora estructural que beneficie a la ciudadanía quienes son los principales benefactores de los servicios y las entidades públicas que son quienes los brindan (Zhirzhan , 2022, pág. 2).

Para el fundamento teórico de esta investigación, se tomó el concepto servicios públicos, pues son el centro de la investigación, el autor considera muchas definiciones que permiten entender de mejor manera, que son los servicios públicos y su finalidad. Por ende, los servicios públicos son toda acción que lleve a cabo la administración pública, en par de satisfacer las necesidades o intereses colectivos que se encuentran garantizados en el marco constitucional (Zhirzhan , 2022, pág. 5).

Otro concepto clave es el "Buen Vivir" o conocido como "Sumak Kawsay", para el autor, este concepto es importante puesto que se refiere al bienestar colectivo, he ahí la relación, el bienestar colectivo es responsabilidad de la administración pública, que por medio de los servicios públicos debe brindarlos y ponerlos a disposición del ciudadano, todo en par de mejorar su nivel de vida y brindarle las facilidades necesarias para alcanzar el buen vivir (Zhirzhan , 2022, pág. 9).

El autor, resalta la importancia de los servicios públicos, ya que ellos son quienes hacen posible el funcionamiento de la administración pública. Dentro de la investigación es importante analizar a quienes "manejan" la administración pública, pues son elementos subjetivos que integran a la administración pública, conocer su motivación personal y moral, pues muchas veces son el canal de conexión entre los servicios públicos y las personas.

Sumado esto, el autor hace énfasis en la importancia de un e-goverment, dicho concepto y su importancia se deben a que el objetivo del gobierno electrónico es mejorar las interacciones entre el Estado y los ciudadanos mediante la implementación de las TIC. Es así como su relación con los servicios públicos es obvia ya que, si se utiliza a la herramienta del gobierno electrónico, esta podrá facilitar mucho la prestación de estos servicios y eliminar las falencias existentes, logrando la inmediatez y transparencia.

El autor concluye que los servicios públicos son muy importantes y que, desde su concepción, han sido el soporte para los ciudadanos, mucho más en un estado garantista como el ecuatoriano, el cual tiene como objetivo, brindar servicios de calidad a sus ciudadanos, para que ellos se sientan satisfechos y puedan confiar en un estado soberano que vea por ellos (Zhirzhan , 2022, pág. 20).

Si bien en el párrafo anterior, se menciona la importancia de que un estado garantista de derechos brinde servicios de calidad, esto es lo más alejado a la realidad. La investigación arrojó como resultado que la población se encuentra insatisfecha con los servicios que le brinda la administración pública, a razón de esto, la confianza de los ciudadanos ha decrecido, tal y como lo indica un boletín emitido por el INEC, en donde se plasma lo mencionado. la confianza se ha visto mermada debido a los servicios públicos deficientes (Zhirzhan , 2022, pág. 18).

Es aquí donde el papel de una herramienta relevante, como el gobierno electrónico gana protagonismo, a razón de que, si se aplica a la prestación de servicios públicos puede resolver parte de estos problemas estructurales, puesto que uno de los valores más importantes que pregona es la transparencia, si se logran brindar servicios públicos en línea, que faciliten su recibimiento y que logren inmediatez, la imagen institucional cambiara y los ciudadanos querrán formar parte, haciendo efectiva la participación ciudadana.

Por esto, el autor recomienda una estructura de gobierno electrónico a nivel nacional, cuyo objeto sea optimizar el tiempo en relación con los tramites que se lleva a cabo en entidades públicas, así como generar transparencia y publicidad de la información generada. Esto llevara a una digitalización de la información y esta es un medio casi inexpugnable para la corrupción, lo que llevara a disminuirla y a construir un Estado responsable y de confianza para sus ciudadanos (Zhirzhan , 2022, pág. 21).

Para la presente investigación, el trabajo de Zhirzhan genera un aporte, gracias a los resultados que la misma arroja, dichas derivaciones permiten comprender cual es el principal problema que tienen los servicios públicos tradicionales, siendo el mal manejo y la corrupción de quienes se encargan de brindarlos. Las afirmaciones en cuestión dan un punto de partida antes de aplicar los instrumentos de investigación, debido a que se puede esperar que la ciudadanía no tenga una perspectiva positiva sobre los servicios que brinda el GAD y a su vez una pauta de lo difícil y a la vez beneficioso que puede ser su implementación de manera digital.

La quinta investigación de Chicaiza Castillo Dennis y Morales Alexandra que fue extraída del repositorio de la Universidad Técnica de Ambato y cuyo tema es "Análisis del acceso de la ciudadanía a los servicios públicos según el Plan Nacional de Gobierno Electrónico en el Gobierno Provincial de Tungurahua" fue publicada en el año 2017 y es una investigación guiada a analizar la plataforma electrónica del GAD de Tungurahua, cuál es su funcionamiento y como es la utilización por parte de la ciudadanía.

La investigación se planteó el objetivo de analizar la plataforma del portal de gobierno electrónico del honorable consejo provincial de Tungurahua, buscando contribuir a la mejora de falencias que podía tener el sitio web del consejo provincial y pretendiendo fortalecer el rendimiento, velocidad y atención al cliente, a la par de fomentar el manejo de los medios electrónicos en la provincia (Chicaiza Castillo & Morales Miranda, 2017).

Por otro lado, presenta otros objetivos relacionados al análisis de la situación del GAD frente al Gobierno electrónico para hacerlos más efectivos, siendo clave conocer, como ha mejorado esto de manera interna en el GAD. A la vez, el estudio pretende investigar el comportamiento de los ciudadanos frente al acceso a la información pública y la participación ciudadana que brinda el manejo del gobierno electrónico.

Los fundamentos teóricos de la investigación giran alrededor de las TIC y su irrupción a nivel mundial, que han generado cambios de raíz, no solo en la vida cotidiana de las personas, sino también en factores clave para su desarrollo como: política, social, laboral, económico, entre otro. En Ecuador, las TIC's no han tenido el impacto esperado, esto a razón de la brecha digital existente, la cual impide el desarrollo de las tecnologías (Chicaiza Castillo & Morales Miranda, 2017, pág. 19).

Otro concepto fundamental, es el gobierno electrónico que pretende desarrollar un buen gobierno, en el cual los valores de transparencia y participación ciudadana prevalezca, permitiendo, mejorar la imagen de las Administración Pública y generar un intercambio de información entre las instituciones, mejorando la interoperabilidad y promoviendo la cercanía del estado con la ciudadanía (Chicaiza Castillo & Morales Miranda, 2017, pág. 38).

La metodología que los autores manejaron radica en el método de investigación de campo, el cual les permitió a los investigadores, tener un acercamiento directo con

el GAD, se centró en la recolección de información, referente a la utilización e implantación del gobierno electrónico, y cuál es su influencia a nivel estructural, dentro de la institución, todo esto en con el fin de desarrollar la investigación y resolver el problema planteado. Por otro lado, el estudio también se realizó, por medio del método documental, el cual tuvo su utilidad puesto que los autores necesitaron indagara todo tipo de documentos gubernamentales, los cuales tengan algún tipo de relación con el tema en cuestión, más concretamente, sobre el desarrollo y manejo del gobierno electrónico en el GAD. A la vez también se analizarán, tesis de grado, las cuales logren profundizar el tema de estudio (Chicaiza Castillo & Morales Miranda, 2017, pág. 41).

Dentro de la investigación, los autores lograron diagnosticar y confirmar problemas ligados al gobierno electrónico y su implicación en las plataformas del Gobierno provincial. Dentro de ellos, se menciona la limitada capacidad tecnológica que existe y al desconocimiento de la ciudadanía sobre la existencia de portales web. A esto hay que sumarle una causa relevante como es que el portal del Gobierno Provincial de Tungurahua tiene niveles bajos de accesibilidad, por varias causas como son un diseño poco interactivo, factor de cultural, entre otras (Chicaiza Castillo & Morales Miranda, 2017, pág. 128).

Por ende y tomando en cuenta lo mencionado, se asevera que el gobierno de Tungurahua no cumple con un adecuado nivel electrónico y esto no permite la simplificación de trámites ni el correcto acceso a la información. Como se menciona anteriormente, existen falencias de importancia, no solo por parte del GAD, sino también por parte de la ciudadanía y su recepción a los medios electrónicos. Es importante para el GAD, brindar un canal de comunicación optimo, que permita al ciudadano sentirse parte del Estado (Chicaiza Castillo & Morales Miranda, 2017, pág. 128).

Los investigadores, recomiendan de manera acertada la correcta utilización de una herramienta muy importante como es el gobierno electrónico. Dicha herramienta no solo permitirá fortalecer la transparencia dentro de la institución, sino también permitirá ampliar las perspectivas por parte del GAD, lo que genera que se brinde mejores servicios a sus ciudadanos, recomendando así prestar servicios en línea, mantener la página web, crenado una interfaz llamativa, y de fácil utilización (Chicaiza Castillo & Morales Miranda, 2017, pág. 129).

Para nuestra investigación, los fundamentos, bases y resultados que arroja la investigación de Chicaiza y Morales, son útiles, puesto que nos llevan a tener una idea y entrar en comparativa sobre los niveles de implicación del Gobierno Electrónico en otras partes del país y como afecta a la percepción de la ciudadanía y como ciertas ideas implantadas en otro contexto, puedan implantarse en nuestro contexto para mejorar.

La sexta investigación es por parte de Jaqueline Carlosama y Leonela Roldán, la cual se denomina, "El Gobierno Electrónico y su incidencia en la prestación de servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Huaca" proporcionada por la Universidad Politécnica Estatal del Carchi en el año 2024. El estudio se enfoca en accionar del gobierno electrónico e implementación dentro del cantón, pues el desarrollo es limitado junto con el portal web (Carlosama & Roldán, 2024).

Las autoras, Carlosama & Roldán (2024), con su investigación plantean el siguiente objetivo, "Analizar el gobierno electrónico y su incidencia en la prestación de servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Huaca" (pág. 19), siendo este el objetivo general que pretende saber si de verdad existe una correcta incidencia del gobierno electrónico para la prestación de servicios públicos, además de las estrategias que este puede tener para poder adoptar a Huaca este nuevo modelo.

También para poder establecer un nivel de eficiencia de los servicios públicos, mencionan que es necesario conocer cuáles son estos y así medir el nivel de incidencia que tendría para mejorar la calidad y poder mostrar a la ciudadanía que, con este modelo de gobierno electrónico, se puede elevar la disposición de cada servicio prestado. Con este análisis para la presente investigación se asimila, pues tanto los servicios públicos como el gobierno electrónico pueden o deben ir de la mano para mejorar la vida de los ciudadanos que son parte de un Estado.

Para el desarrollo de esta importante investigación, las autoras han tomado como referencia a varias teorías que dan sustento a su búsqueda. La "Teoría de la Gobernanza"; donde la mezcla de organismos tanto públicos, privados y la sociedad son necesarios para resolver problemas. "Gobernanza electrónica"; misma que toma como referencia dos dimensiones importantes las cuales son: la democracia y la gobernanza electrónica, es parte esencial para incorporar los portales web, o

cualquier medio de uso digital. "Teoría Nuevo Servicio Público"; se enfoca en las necesidades del ciudadano no desde el servicio, con el propósito de generar interés confianza al ciudadano. "Administración Pública"; esta ciencia como su nombre lo indica se encarga de velar del bienestar de la población, que se genere espacios de participación. "Gobierno abierto"; se enfoca en crear un ambiente de colaboración, transparencia y participación, en todos los asuntos públicos. "Participación ciudadana"; como su nombre lo indica, aquí todas las personas tienen valor en su participación social, con el fin de generar un vínculo de interacción, entre ciudadano- estado; entre otros que se encuentran dentro de los antes mencionados (Carlosama & Roldán, 2024, págs. 27-38).

Adicional a estos, se habla de los "Portales web"; donde todos los contenidos deben de estar actualizados, y de fácil y segura poder navegar en este tipo de plataformas, estas son creadas con la necesidad de volver ágil a los trámites burocráticos. "Servicios Públicos"; estos tienen o se basan en una clasificación que es: esenciales como agua y luz, los no esenciales, por ejemplo, el desarrollo cultural, servicios propios, que son otorgados por el gobierno y los servicios públicos impropios, son ejecutados por empresas privadas; y "Modelo SERVQUAL" el cual permite medir la calidad de los servicios, con esta herramienta se puede evaluar, comparar y mejorar con otras instituciones, los servicios que se están prestando (Carlosama & Roldán, 2024, pág. 50).

La metodología que usan las investigadoras, mediante el método: explicativo, analítico, inductivo y deductivo. Además de técnicas e instrumentos de investigación como: entrevistas, dirigidas a los funcionarios del GAD de Huaca, estas preguntas fueron abiertas, para poder saber a fondo la veracidad de los hechos en cuanto a la implantación del gobierno electrónico y como este puede ayudar a mejorar la calidad de servicios y trámites.

Ahora bien, la utilización de 330 encuestas a la población huaqueña, con el fin de conocer acerca de las dos variables de estudio, y analizar la situación. Para esto se tomó como referencia de la población de 7.937, como referencia a edades de entre 18 y 65 años, que da como resultado 4.632, que mediante la fórmula estadística se logró llegar a ese número de encuestas, las mismas constan de 17 preguntas, con referencia a las dos variables de estudios (independiente y dependiente), la misma constó de preguntas abiertas y cerradas (Carlosama & Roldán, 2024, pág. 64).

Los resultados que arrojan de la investigación, se puede observar el alto interés desde la ciudadanía, estando así de acuerdo con que las TIC, si mejoraran la calidad de prestación de servicios públicos; pero asimismo la ciudadanía dice no hacer uso de portales web o cualquier otro canal que sea referente de información; y las pocas personas que hacen uso de estos canales o en específico, el portal web dicen que se sienten insatisfechos porque la información que debería estar actualizada no está, creando inconvenientes; el resto de la ciudadanía opina que la información se pueda evidenciar en páginas como Facebook, facilitando al ciudadano su búsqueda; todo esto con ayuda de puntos WIFI gratuitos para que puedan navegar (Carlosama & Roldán, 2024, pág. 67).

Las autoras, presentan una serie de conclusiones y recomendaciones que arrojo de la investigación. Dentro de las conclusiones, se puede mencionar que el GAD de San Pedro de Huaca está en una fase inicial, pues mediante las encuestas se puede evidenciar que los portales web están desactualizados y de igual manera la información es escasa, reduciendo los índices de participación ciudadana. Además, que no cuenta con una planificación adecuada para el desarrollo de nuevas estrategias, sin embargo, el GAD también ha presentado estrategias para dar paso a la implementación, como por ejemplo la inclusión de la página GOB.EC y las causas son la poca inversión en infraestructura tecnológica debido a limitaciones presupuestarias y la capacitación que mejore la cultura tecnológica para usuarios como para funcionarios (Carlosama & Roldán, 2024, pág. 100).

Por tanto, la no presencia de servicios en línea limita que la población se relacione de manera activa con la institución y dando un resultado no deseado ante el cumplimiento de los estándares de calidad dentro del GAD. Es así como las autoras afirman que el gobierno electrónico no incide en cuanto a la prestación de servicios públicos, asimismo no se cumple con la estructura basada en el cumplimiento de normativa, y si esto no se encuentra bien no se puede evidenciar un desarrollo local esto debido a la poca colaboración institucional.

En cuanto a las recomendaciones que se llegaron de la investigación, las autoras, mencionan lo siguiente: el GAD de San Pedro de Huaca debería seguir en esa línea de implementar al gobierno electrónico como se propone en el PNGE 2018-2021, para obtener una adecuada organización de forma física y digital, para mejorar los niveles de seguridad institucional, la capacitación constante de los funcionarios

públicos en cualquier área, para así cumplir con los requerimientos de una administración eficaz y eficiente, con la mejora de la estructura administrativa y la planificación interna (Carlosama & Roldán, 2024, pág. 101).

La presente investigación, es de utilidad para el desarrollo de la presente investigación en curso, pues responde a las dos variables que se han establecido, como es el gobierno electrónico y los servicios públicos, en un GAD determinado. Con los resultados de la investigación se puede evidenciar que el camino hacia la implementación del gobierno electrónico se debe realizar en base a estrategias y planificación, además que la ciudadanía dice tener acceso a internet en gran medida, sin embargo, no hacen uso de los portales web del GAD, debilitando la confianza tanto del ciudadano como de los funcionarios que son parte. Adicional en la investigación en curso se ha planteado que los servicios públicos sean digitales, así disminuyendo los procesos burocráticos de las administraciones públicas.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Teoría de la Gobernanza

Según (Rodríguez, 2020) "la gobernanza constituye un término emergente en el contexto de la Administración Pública actual. Se asocia con la generación de capacidades para una efectiva toma de decisiones desde la relación "gobierno"- "sociedad civil"- "mercado"" (pág. 7). En este sentido, la gobernanza representa un cambio de paradigma en el campo de la administración pública, pues reconoce la colaboración triangular del gobierno, la sociedad civil y el mercado, que a su vez busca generar soluciones a problemas públicos, mediante la toma de decisiones.

Mientras que Aguilar, puede nutrir el concepto anterior afirmando que:

La nueva gobernanza es la forma de gobernar del gobierno democrático, que desde su origen incluyó y valoró tanto el involucramiento de los ciudadanos en las decisiones de interés público mediante el diálogo como su compromiso con la realización de las decisiones públicas (Aguilar Villanueva, 2020, pág. 84).

En su obra presenta el problema de la ingobernabilidad y la gobernabilidad que de cierta manera son ordinales. Por un lado, los niveles de gobernabilidad podrían suponer, las soluciones a las diferentes situaciones sociales que se plantean dentro de la sociedad, los mismos pueden ser un nivel avanzado, cercano o uno muy limitado,

lo que se podría resumir en la crisis de gobernabilidad. Ahora bien, los niveles de la ingobernabilidad están marcados por las situaciones desfavorables de la sociedad, conflictos, en la que el gobierno no puede prácticamente hacer nada (Aguilar Villanueva, 2020, pág. 38).

Es necesario mencionar a Crespi, que habla sobre la gobernanza en diferentes ámbitos, donde se convierte en un mapa para las sociedades y los gobiernos en cuanto a la toma de decisiones y el cumplimiento de las normas que rigen a la sociedad, junto con el involucramiento de las ideas y las tecnologías (Crespi Vallbona, 2022, pág. 166).

Para que esto funcione son necesarios algunos aspectos como: liderazgo estratégico y gestión de redes para que se logre obtener productos y planes de gestión sostenibles y estrategias diseñadas. Además, reconoce tres estilos de gobernanza: jerárquica, de mercado y de redes; la primera trata sobre las normas y los procesos legales que son ejecutados por la autoridad competente; la siguiente habla sobre los precios y la competencia dentro del mercado, mientras que la última, promueve la interdependencia entre los actores, fomentando el diálogo constructivo, la confianza mutua y una actitud abierta a nuevas perspectivas (Crespi Vallbona, 2022, pág. 166).

Luego de haber estudiado a estos autores, que hablan sobre la teoría de la gobernanza es necesario hacer un recuento de lo mencionado. Tanto Rodríguez, Aguilar y Crespi, muestran a una gobernanza triangular donde los 3 actores cumplen un rol para beneficio de todos, más, sin embargo, es necesario saber que cada actor es fundamental en cada ámbito que cumple, esta teoría juega un rol importante dentro del proceso de prestación de servicios públicos, pues representa la forma en que se organizan y administran estos para asegurar que sean eficientes, equitativos como también que logren cubrir con las necesidades de la ciudadanía.

Para la presente investigación se tomará en cuenta a Aguilar y su postulado en su obra, donde no solo muestra el accionar de la gobernanza, sino que también ahonda en mostrar la gobernabilidad dentro de un estado, en cuanto a la demanda de bienes y servicios, menciona que se convierten en obligación del gobierno el disponer de recursos económicos para poder distribuirlos, con la entrada del mercado y las entidades o instituciones ya sean públicas o privadas que logren satisfacer la demanda.

2.2.1.1. Gobernanza electrónica

Los servicios electrónicos se deben a la vinculación con dos elementos importantes dentro de un Estado, el rol de los ciudadanos en cuanto a su participación y el sector privado en la prestación de los servicios públicos. Además, la gobernanza electrónica podría convertirse en una herramienta que reduzca las brechas y asegure el acceso a la conectividad, dicha reducción se verá facilitada por medios tecnológicos más fáciles de utilizar como computadoras y teléfonos móviles (Stoiciu, 2011).

Siguiendo con otro autor, se define a la gobernanza electrónica como el uso del tic para la mejora del servicio que se debe a tres pilares fundamentales interacción con la ciudadanía, interrelación de los actores sociales y los procesos gubernamentales. Se vincula con la gestión participativa, pues busca generar espacios para los funcionarios públicos como para los ciudadanos, pero no reemplaza a la democracia representativa (Vila De Prado, 2009, pág. 81).

En su trabajo Vila De Prado, el uso de las TIC en el marco de la e-gobernanza, está marcado por no querer adaptar los procedimientos administrativos existentes a los procesos de automatización, es decir que suponga :

Practicar una reingeniería de la administración pública y el logro de una cultura de la información integrada, desarrollando las interacciones con las autoridades y otras instancias con interés comunes, precisamente aquellas que ejercen presión para que las actividades estatales sean más eficientes en la gestión de los recursos y la prestación de servicios (Vila De Prado, pág. 88).

Mientras que Guerrero Salgado (2017), en su trabajo del análisis sobre tres experiencias de gobierno electrónico se destaca al segundo nivel, que hace alusión a lo siguiente: (Guerrero Salgado, 2017)

El gobierno electrónico no puede separarse de la gobernanza electrónica, y principalmente de la democracia. Solo así se pasa al segundo nivel: el de establecer un verdadero buen gobierno también en red, pero para ello es fundamental el tener un aparato democrático offline de alta calidad (pp. 145).

Esto significaría que la implementación de esta medida tendrá un impacto positivo en la productividad y el comportamiento del sector público, promoviendo una

participación ciudadana más activa y diversa en los procesos de gobierno. Al estar fundamentada en la transparencia y la rendición de cuentas, se convierte en un arma eficaz contra la corrupción.

Luego de haber seguido de cerca cada postulado de los autores, se logra identificar que, la gobernanza electrónica es lograr las TIC, por parte de las instituciones públicas con el fin de mejorar la prestación de servicios públicos, por ende, la modernización de la gestión se podría lograr mediante su implementación además de volverlos más eficientes, transparentes y accesibles. Para la investigación en curso, la definición más acertada es la de Stoiciu, pues se refiere a esa relación triangular entre, estado - mercado y sociedad civil, aquí el ciudadano será ubicado en el centro de proceso administrativo, abandonando la concepción tradicional según la burocracia pública.

2.2.2. Gobierno Abierto

El gobierno abierto es una definición que nace en los años 80, y que fue recuperada a posteriori en el presente siglo XXI debido a la creciente necesidad de un gobierno transparente y reactivo a las necesidades de la ciudadanía. Para entender lo que es, la OCDE lo entiende como un sistema que promueve la democracia y el crecimiento inclusivo, en base a la transparencia con todos sus mecanismos y la participación ciudadana se recalca (OCDE, 2007).

Otra definición interesante es la que se presenta en "Open Government: Gobierno Abierto" en donde se menciona que, en el actual contexto el gobierno abierto permite una comunicación bilateral entre el ciudadano y el ente público a fin de presentar sus necesidades y que en base a las mismas se puedan tomar las decisiones respectivas de manera abierta y transparente (Calderón & Lorenzo, 2010, pág. 11).

La definición anterior, resume en perfectas palabras la importancia del gobierno abierto, ya que dentro de ella se expresa de manera muy marcada como el gobierno abierto influye en la comunicación Gobierno-Ciudadanos, por otro lado y haciendo alusión a lo mencionado, Villoria Mendieta en "La Promesa del Gobierno Abierto" adiciona que la relación Gobierno-Ciudadano en la actualidad puede ser alcanzada gracias a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), que vienen tomando el papel protagónico dentro del Gobierno Abierto (Villoria Mendieta, 2021, pág. 73).

Ambas definiciones representan de manera perfecta lo que es el gobierno abierto y lo que este busca. Para la presente investigación se considera que la definición de Calderón y Lorenzo en conjunto con la acotación de Villoria Mendieta, son las que más se adaptan al proyecto, esto a razón de que la denominación en conjunto favorece la implicancia de las TIC en el gobierno abierto, pues en la actualidad se debe tomar en cuenta el papel de los medios electrónicos para la relación entre ciudadanía y entes públicos, en par de brindar un servicio de calidad.

2.2.3. Gobierno electrónico

2.2.3.1. ¿Qué es el gobierno electrónico?

El gobierno electrónico tiene una relación directa con la administración pública. Por esta razón Naser y Concha, en un artículo de la CEPAL, supieron explicar que el concepto de gobierno electrónico no fue exacto desde sus inicios, puesto que este desde su origen ha tenido un significado que no estaba exento de cambio y debates, de hecho, la OCDE lo llegó a definir como "el uso de las tecnologías del internet para las actividades económicas" para a posteriori cambiar de postura y definirlo como un mejor gobierno gracias a la aplicación de las TIC, estas definiciones y muchas otras fueron las que terminaron construyendo este concepto tan complejo como es el Gobierno Electrónico (Naser & Concha, 2011, pág. 11).

Varios investigadores conciben al gobierno electrónico como una herramienta la cual busca la mejora continua de los procesos que lleva a cabo la Administración Pública a través de las TIC. Autores como Castoldi, exponen que el gobierno electrónico es una herramienta informática, que comprende las actividades que lleva a cabo un gobierno, mediante el uso de las TIC, con el fin de encontrar una armonía que logre la comunicación activa y el intercambio de información entre varios actores de la sociedad, todo en par de brindar de manera efectiva servicios a la sociedad y fomentar los valores de la eficiencia y la transparencia en la gestión pública. (Castoldi, 2022). Por otro lado, el autor también hace énfasis en la influencia que ha tenido el internet al momento de facilitar procesos y permitir un acceso inmediato a la información.

Dentro de esto resulta oportuno rescatar que para Holmes (2003) citado por Torres Fragoso, el gobierno electrónico por medio del manejo de las TIC es una herramienta de uso efectivo, que busca el acercamiento de los servicios públicos a los clientes, de una manera más efectiva, conveniente, económica y por sobre todo de fácil acceso

y entendimiento. Esto se verá reflejado en el impacto que pueda tener por parte de las organizaciones gubernamentales hacia la ciudadanía y el fluido intercambio de información entre las instituciones públicas (Torres Fragoso, 2012, pág. 78).

Los autores citados anteriormente dejan claro que el gobierno electrónico desde sus inicios tuvo como objetivo que la utilización del internet debe ser clave para llevar a cabo la modernización del estado, de hecho Zamora y Cornejo abordan la importancia del gobierno electrónico en la modernización del Estado, pues ellos afirman que es una herramienta obligatoria a la hora de transformar los procesos internos dentro del sector público, debido a que este instrumento se basa en la utilización de manera activa de la tecnología para mejorar las interacciones entre instituciones gubernamentales, los ciudadanos y muchos otros actores de la sociedad (Zamora Boza y otros, 2017, pág. 15).

Para poder implementar el Gobierno electrónico, es necesario delimitar lo que se busca lograr dentro del Estado, y cuáles son los objetivos propuestos, los autores Encarnación, Diaz y Armijos (2021) precisan que el e-government pretende el acceso a la información de las Administraciones Públicas y de esa manera conocer lo que hacen las administraciones, hacerlas más transparentes, eliminar barreras de espacio y tiempo, promover la inclusión y la participación por medio de opiniones, sus sugerencias entre otras necesidades.

El gobierno electrónico dentro de la administración pública debe considerarse como un instrumento fundamental para su desarrollo. Desde el surgimiento del internet en los años 90, hasta la actualidad ha existido un gran cambio social, el cual ha influido en todos los ámbitos y la Administración Pública no está exenta de estos atenuantes, dichos cambios han hecho que se perciba a las entidades públicas como algo obsoleto, de ahí nace la necesidad del gobierno electrónico en el sector público, puesto que sus postulados y la inmersión de las TIC han ido ganando protagonismo conforme pasan los años. El gobierno electrónico surge de la necesidad de implementar medidas las cuales faciliten procesos y generen efectividad dentro de ellos. Sus objetivos principales son promover el desarrollo y el intercambio activo de información para lograr la inmediatez de información, todo en par de poder brindar un buen servicio a la ciudadanía, el cual no solo cambie la percepción sobre el sector público, sino que también que permita a la sociedad tener un acceso más rápido y

eficiente al servicio, promoviendo la efectividad y la transparencia, que muchas veces son los principales males por los que se demoniza a la administración pública.

2.2.3.2. Elementos del gobierno electrónico

a) Transparencia

Dentro del gobierno electrónico, la transparencia se considera uno de los pilares fundamentales, y al mismo tiempo un objetivo o meta a lograr, siendo una de sus principales razones de ser. Para Ross (2020) la inmersión de las tecnologías en los últimos años ha permitido la creación de bases de datos y mecanismos que tiene como objetivo la reducción de corrupción en ciertos ámbitos, puntualmente en el ámbito público. De aquí se rescata el sentido fundamental de la transparencia dentro del gobierno electrónico, pues su correcta implicación, puede contribuir al aumento de credibilidad dentro de los gobiernos, disminuyendo la percepción de administraciones corruptas.

Investigadores como Barragán explica que la transparencia y el acceso a la información pública son conceptos que van de la mano, pues se entiende que un gobierno deberá ser transparente por medio de procesos y mecanismos que le permitan a la ciudadanía acceder de manera fácil y sencilla a información de conocimiento pertinente, este mecanismo permite que el ciudadano pueda conocer cómo se manejan los fondos del estado, donde van dirigidos y a que, fortaleciendo así este ejercicio de transparencia y evitando corrupción (Barragán, 2019, pág. 91).

Por otro lado, el autor Darrel West, mira a las nuevas tecnologías y su inmersión en el gobierno, como una oportunidad para cambiar las cosas, una oportunidad para que exista un cambio estructural el cual no se limite a ocultar nada, sino que, por lo contrario, le permita a su ciudadanía conocer los que han hecho, dar razón a estas acciones e informar donde se ha invertido y cuáles han sido los resultados. Este cambio se podría percibir como un renacer de las entidades gubernamentales, creando así nuevos conceptos como lo son la e-transparencia y la e-rendición de cuentas, los cuales son un complemento a la transparencia y la redición de cuentas, puesto que les darán más protagonismo, acceso e importancia (West, 2004, pág. 15).

La transparencia es una meta que conseguir para el gobierno electrónico. En este proceso deben verse inmersas las TIC puesto que mediante su aplicación podrán hacerse públicos gran variedad de procesos de interés popular, los ciudadanos

podrán tener un acceso fácil y rápido a ellos y a la información que requieran, contribuyendo a otro elemento importante como es la participación ciudadana, aportando a la modernización del Estado que pretende acercar el estado a sus ciudadanos eliminando la burocracia.

b) Participación ciudadana

Resulta inevitable hablar sobre el gobierno electrónico sin la participación ciudadana, debido a que son dos conceptos que confluyen uno con el otro, esto a razón de que el primero busca conseguir una acercamiento entre el estado y la ciudadanía, buscando brindarle servicios de una manera más accesible, afortunadamente el uso de las tecnologías ha permitido que esto sea alcanzable puesto que en la actualidad es muy común el que se lleven a cabo procesos relacionados al servicio, de manera electrónica, cumpliendo de buena manera los supuestos del e-government. Deakins citado por Encarnación, Díaz y Armijos, mencionan que el gobierno electrónico es el que debe desarrollar esta relación gobierno-ciudadano, para que este último pueda tener acceso de manera fácil, en cualquier momento y lugar a cualquier información o proceso que necesite llevar a cabo, ya sea obtención de información, comunicación o transacciones (Encarnación y otros, 2021).

En el Ecuador la participación ciudadana juega un papel muy importante al momento de la toma de decisiones, de hecho, esta se puede encontrar en el artículo 95 de la Constitución del Ecuador y vinculada a la toma de decisiones públicas en los artículos 100, 101 y 102 de esta misma. Es allí donde se puede observar las obligaciones y la importancia que conlleva el hacer efectivo la participación ciudadana en el país, puesto que puede ser un factor muy importante en la toma de decisiones y la fiscalización de los actos de la administración pública. Por otro lado, las administraciones públicas en el artículo 227 de la Constitución de la República y desarrollado en el Código Orgánico Administrativo en su artículo 10 se ven obligadas a brindar condiciones adecuadas para brindar información de las actividades que llevan a cabo y pasa lo mismo con los gobiernos de turno. Es aquí donde se puede ver aplicado el gobierno electrónico puesto que la mayoría de los gobiernos de turno utilizan sus páginas web y plataformas digitales para llevar a cabo el deber de brindar canales de información y comunicación con sus ciudadanos.

c) Interoperabilidad

La interoperabilidad es una característica que debe existir de manera casi obligatoria al momento de hablar sobre el gobierno electrónico y su implicación en los servicios públicos digitales. La interoperabilidad es un concepto que hace referencia a la capacidad de los sistemas de la administración pública logren un intercambio de información, trabajando juntos de manera productiva sin importar el nivel o la infraestructura tecnológica que estas posean (Gómez, 2007, pág. 27).

Por otro lado, en el Libro Blanco de la Sociedad de la Información y del Conocimiento 2018 expedido por el MINTEL, menciona que la interoperabilidad gubernamental es un eje fundamental para el desarrollo del gobierno electrónico, pues su aplicación permite un fácil, estandarizado y regulado intercambio de datos electrónicos entre los diferentes niveles de gobierno y sus sistemas de automatización de tramites dirigidos al ciudadano y procesos institucionales (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2018).

Es evidente que en la actualidad la interoperabilidad se ha venido implementando de manera activa en el Ecuador, aun así, se presenta como uno de los retos a afrontar para conseguir que el Gobierno Electrónico logre un cambio dentro de la administración pública. El GAD de Tulcán no presenta un consumo de interoperabilidad, y, según Moreira-Mera & Hidalgo-Avila (2020) solamente 8 GAD a nivel nacional hacen uso del servicio mencionado. La implementación de los servicios digitales en la ciudad de Tulcán ha enfrentado dificultades, como la baja disponibilidad de internet en la población rural. El PDOT del GAD, señala que para el año 2020, el 30,17% de la población del cantón Tulcán vivía en zonas rurales, donde la internet llega de menor intensidad (GADMT, 2020).

2.2.3.3. Principios del Gobierno electrónico

Tabla 1. Principios del Gobierno electrónico

Principios del Gobierno electrónico	Definición
Igualdad	Busca garantizar que todos los ciudadanos sin excepción accedan a la información electrónica
Legalidad	Todo proceso de carácter electrónico llevado a cabo por una administración tendrá la misma legitimidad que otro llevado a cabo de manera física
Conservación	Todo documento electrónico generado por la administración debe ser conservado igual que un documento generado de manera tradicional.

Transparencia y accesibilidad	Garantiza que la información que se encuentre a disposición de manera electrónica deberá ser comprensible para todas las personas
Proporcionalidad	La información manejada de manera electrónica deberá cumplir con los requerimientos de seguridad adecuados
Responsabilidad	Los trámites electrónicos deben ser respondidos por la administración con una correcta inmediatez

2.2.3.4. Beneficios del gobierno electrónico

El gobierno electrónico al ser una herramienta que como lo mencionan varios autores “vino a cambiar el juego” tiene gran variedad de beneficios, pues busca el constante desarrollo del Estado por medio de la generación de conexión entre el estado, la ciudadanía y las demás entidades que forman parte de los actores sociales, contribuyendo a construir un estado sólido, efectivo, eficiente y transparente. Es por eso que resulta importante hacer énfasis en cuales son los beneficios que presenta el gobierno electrónico, este ejercicio se llevara a cabo tomando en cuenta algunos aspectos del artículo publicado por la CEPAL en dicho artículo los autores supieron reconocer que los beneficios del gobierno electrónico dentro de la administración pública son: el aumento de transparencia en la gestión de los recursos del estado, mejorar la eficiencia y eficacia en el ámbito de la atención al cliente y el ahorro del gasto público. Por otro lado, los mismos autores también reconocen que el GE es un instrumento que facilitara la realización de trámites, eliminando las barreras de espacio y tiempo, facilitando la comunicación directa, en contraste, pero siendo un beneficio claro, se debe hablar de la facilidad de lograr los intercambios de información entre el ente público y el ciudadano, sin olvidar el intercambio entre los distintos niveles e instituciones gubernamentales. Es importante mencionar que el GE fomenta la producción de bienes y servicios, contribuyendo a una mejora en la imagen del sector público (Naser & Concha, 2011).

2.2.3.5. Gobierno Electrónico en Ecuador

El gobierno de Ecuador debe conectarse directamente con los elementos presentes, que incluyen leyes, planes, lineamientos y regulaciones nacionales e internacionales, con el fin de alinear al gobierno con los diversos esfuerzos y la realidad normativa presente. Su visión es usar la tecnología como un medio para facilitar la comunicación entre los funcionarios públicos, el sector productivo y la ciudadanía.

Nuevos lugares para la colaboración y la participación surgirán como resultado de esta interacción. Ampliar la transparencia, la excelencia y la calidad en los servicios públicos. Es necesario asegurarse de que el modelo incluya la definición de estos elementos, así como su adecuada administración, disponibilidad y medición coordinada (Plataforma de Gobierno Electronico, 2024).

Su misión por otro lado radica en Desarrollar un modelo de Gobierno Electrónico sostenible e inclusivo que contribuya al Plan Nacional del Buen Vivir y a las Estrategias Nacionales, mejorando la calidad de vida, fomentando la participación ciudadana y utilizando tecnologías de la información. Mejorando la eficacia de los servicios públicos y facilitando el ejercicio de derechos y deberes de los ciudadanos a través de una gestión pública eficiente (Plataforma de Gobierno Electronico, 2024).

2.2.3.6. Estrategias de gobierno electrónico

a) Plan Nacional del Gobierno Electrónico

El plan nacional del gobierno electrónico fue implementado en el Ecuador en el año 2015, como un mecanismo que busca abordar las demandas de la sociedad a través de un enfoque participativo, inclusivo y sostenible del gobierno electrónico, con el objetivo de fortalecer una relación de confianza entre los ciudadanos y el Estado. El último PNGE del que se tiene constancia es el que abarca el periodo 2018 – 2021.

El Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021 se planteó como objetivo aumentar el índice de (IDGE) de un 0.613 siendo el que se tenía en el año 2018, a un 0.669, para el 2021, todo esto en par de buscar un aumento de los servicios en línea y las telecomunicaciones, manteniendo el mismo capital humano.

Para la consecución de estos objetivos, el plan cuenta con tres programas que lo sostienen, estos son: gobierno abierto, cercano y eficaz y eficiente. Dentro de estos también se abordan cinco elementos habilitadores que son importantes para el desarrollo del gobierno electrónico nacional: Inclusión y Habilidades Digitales, infraestructura y Conectividad, Interoperabilidad, Software público y Cultura Digital (Plan Nacional de Gobierno Electrónico, 2018).

El mismo plan, presenta la siguiente tabla, en donde se detallan cuáles son los objetivos y estrategias para implementar de los tres programas anteriormente mencionados.

Tabla 2. Objetivos y estrategias de los tres programas

Programas	Gobierno Abierto	Gobierno cercano	Gobierno eficaz y eficiente
Objetivos	Incremento de la participación ciudadana utilizando los medios electrónicos para promover la efectividad de las Políticas Públicas, mejorar la transparencia y los servicios brindados.	Aumentar el uso de servicios electrónicos por parte del gobierno central para mejorar la vida de los ciudadanos.	Incrementar el buen uso de los recursos del estado, buscando hacerlos más eficientes y brindando un mejor servicio a la ciudadanía.
Estrategias	<ul style="list-style-type: none"> • Participación electrónica • Uso de datos abiertos • Impulsar la protección de datos 	<ul style="list-style-type: none"> • Presencia de portales web gubernamentales • Presencia móvil gubernamental • Servicios de atención a grupo prioritarios • Fortalecer la ciberseguridad • Aumento de calidad en servicios electrónicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar el uso de datos en la nube o una red gubernamental • Aumentar el inventario tecnológico y de conocimiento • Fomentar la digitalización de oficinas públicas • Incrementar la interoperabilidad en los gobiernos autónomos

b) Gobierno Abierto en Ecuador

Se concibe como una manera de participación ciudadana en donde se involucran en los temas de interés público que lleva a cabo el Gobierno. Es una manera nueva de hacer gobierno que busca aumentar la confianza de las personas frente a su gobierno, mejorando la gestión pública. Así mismo es importante hacer énfasis en que el gobierno abierto busca la consecución de sus objetivos utilizando las TIC (Plan de Acción de Gobierno Abierto, 2020).

Los pilares fundamentales del gobierno abierto para su implementación y funcionamiento, estos son:

- ✓ Transparencia y acceso a la información pública.
- ✓ Integridad y rendición de cuentas.
- ✓ Participación ciudadana.
- ✓ Colaboración e innovación pública y ciudadana.

Por otro lado, la Secretaria General de Planificación, presenta al gobierno abierto como la búsqueda para garantizar la transparencia, la participación ciudadanía y la lucha contra la corrupción por medio del libre acceso a la información pública. Es muy importante al momento de querer implementar al gobierno electrónico, pues sus

pilares fundamentales son en su mayoría similares y se complementan mutuamente (Secretaría General de Planificación, 2021).

Información actualizada del Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021 indica que, de 13 iniciativas relacionadas con el programa de Gobierno Abierto, se han ejecutado 2 y cumplido 8, logrando así un 68.3% del total a cumplir.

c) Gobierno cercano

Es importante tener presente, la importancia que tiene el gobierno cercano al momento de hablar sobre el Gobierno electrónico, pues al igual que el Gobierno Abierto, su importancia se entiende como capital debido a lo que pretende conseguir. El Gobierno Cercano, se considera como aquel que busca mejorar el nivel de vida de su ciudadanía por medio del correcto y fácil acceso a los servicios públicos, todo en par de cumplir sus deberes y derechos (Maldonado Román y otros, 2021).

Información actualizada del Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021, muestra que, de 17 iniciativas relacionadas con el programa de Gobierno cercano, se han ejecutado 7 y cumplido 7, logrando así un 57.1% del total a cumplir.

d) Gobierno eficiente y eficaz

Este término según IMCO (2020) hace alusión a la capacidad de los gobiernos estatales para tener un impacto positivo en la competitividad de sus entidades, la que se mide por medio de gobiernos eficientes y eficaces. Este término es muy importante debido a su implicación en el gobierno electrónico, el gobierno eficiente y eficaz dentro de este rubro, pretende que las entidades públicas sean capaces de extender sus bienes y servicios a la ciudadanía de una manera efectiva, primando así su satisfacción y siempre en par de alcanzar la eficiencia y la eficacia, todo esto ayuda a mejorar la calidad de los servicios y la imagen del ente público.

En Ecuador según datos que brinda la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos (Dinardap) en su reporte de interoperabilidad Enero-Diciembre 2017, presenta que para el alcance del gobierno eficiente y eficaz la interoperabilidad ha jugado un papel fundamental, pues para ese entonces alrededor de 112 entidades del sector público llevaban a cabo un intercambio de información activo, lo que permitió que se reduzcan requisitos al momento de llevar a cabo la entrega de

servicios en línea y presenciales (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2018).

Por otro lado, datos que brinda el reporte de simplificación de trámites emitido por la secretaria nacional de la Administración Pública, en conjunto con el MINTEL. Presentan que para el año 2017 existían alrededor de 4600 trámites, los mencionados procesos formaron parte de grupo de priorización, en el cual participaron 57 o instituciones, este proceso logro la simplificación de 779 tramites, dentro de este grupo se logró automatizar 375, reduciendo tiempo e interacciones de manera significativa (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2018).

Los dos son ejemplos claros de que en el Estado ecuatoriano ha trabajado de manera activa en el aumento de la eficiencia y eficacia mediante el gobierno electrónico, su aplicación ha permitido la simplificación de trámites y reducción de tiempo. La utilización de un instrumento como el gobierno electrónico de manera efectiva contribuye de manera más efectiva al momento de brindar servicios públicos a la ciudadanía.

2.2.4. Procesos administrativos

Los procesos administrativos dentro del sector público son parte vital para garantizar la correcta y efectiva entrega de los servicios, Duque (2018), menciona que los procesos son una serie de eventos sucesivos los cuales conforman un todo, cada proceso tiene una función que requiere de actividades sucesivas, ordenadas y planeadas a fin de cumplir de la mejor manera con las expectativas existentes, en el caso del sector público, las expectativas de la ciudadanía. Un proceso administrativo se considera como el conjunto de fases sucesivas a través de los cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y dan lugar a un proceso integral (Münch & García, 2006, pág. 7).

Tomando en cuenta las afirmaciones anteriores, resulta necesario conocer cuáles son los procesos administrativos que maneja el Gobierno Autónomo Descentralizado del Tulcán, a razón de conocer cómo se clasifican dichos procesos, y estar al tanto de algunos ejemplos existentes. Antes de continuar es importante mencionar que dicha información fue obtenida del estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos gobierno autónomo descentralizado, en el cual se menciona la misión,

visión, valores y objetivos estratégicos que tiene el GAD, todo esto en el periodo 2019-2023, siendo hasta la fecha la última actualización de dicho estatuto.

Actualmente el Gobierno autónomo descentralizado de Tulcán, clasifica a sus procesos en tres tipos, dichos tipos son gobernantes, adjetivos y sustantivos. Los procesos gobernantes de manera general y citando a GADMT (2019) son los encargados del direccionamiento estratégico, por medio de los instrumentos que disponen, dentro de ellos se menciona a la formulación de políticas por medio de ordenanzas, reglamentos, normas, etc. Continuando con la temática del texto, hay que mencionar a los procesos adjetivos, encargados de generar productos o servicios ofertados a los interesados, en este caso a la ciudadanía, los procesos adjetivos se dividen en dos, los de asesoría y de apoyo, para finalizar, se encuentran los procesos sustantivos, dichos procesos son los que generan, administran y controlan los productos o servicios ofertados a la ciudadanía, ayudan a cumplir con la misión institucional (GADMT, 2019, pág. 1).

En concordancia con la clasificación de los procesos administrativos mencionados, es importante presentar a algunos de ellos. Según información extraída de GADMT (2019) se llevan a cabo los siguientes procesos:

- Planificación Estratégica
- Dirección Financiera
- Tesorería
- Presupuesto
- Contabilidad
- Rentas
- Dirección de Control de Obras y Fiscalización
- Dirección de Planificación Urbana y Rural
- Secretaría General
- Despacho y Agenda

Para facilidades de la investigación se pretende explicar dos procesos administrativos que lleva a cabo el GAD.

Direccionamiento estratégico: La dirección de planificación es la encargada de planificar de manera integral y tomando en cuenta todos los lineamientos establecidos, a fin de alcanzar los objetivos propuestos en los planes, programas y proyectos establecidos (GADMT, 2019, pág. 23).

A continuación se presenta una grafica que sintetiza las funciones de la dirección de planificación.



Figura 1. Planificación y gestión estratégica sostenible del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán.

Fuente: Gobierno Autonomo Descentralizado Municipal de Tulcán (2019).

Dirección administrativa: La dirección administrativa es la encargada administrar el talento humano y los bienes muebles, de igual manera, la dirección se encarga de los procesos de contratación pública. Al llevar a cabo todas sus funciones, contribuye a mejorar la calidad de los servicios brindados, dando cumplimiento a todos los planes, programas y proyectos que impulsa el GAD (GADMT, 2019, pág. 26).

De igual manera, a continuación, se presentan un cuadro conceptual que sintetiza las funciones de la dirección.



Figura 2. Dirección Administrativa del Gobierno Autonomo Descentralizado Municipal de Tulcán

Fuente: Gobierno Autonomo Descentralizado Municipal de Tulcán (2019).

Dirección financiera: La dirección financiera se encarga de administrar e implementar medidas de control, dichas funciones conducen a la obtención de recursos, los cuales administrará internamente tomando en cuenta todas las medidas que dicta la norma. (GADMT, 2019, pág. 34). A continuación, se presentan un cuadro conceptual que sintetiza las funciones de la dirección:



Figura 3. Dirección Financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán (2019)

2.2.5. Servicios públicos digitales

2.2.5.1. Origen del servicio público

Los principales datos que se pueden recopilar del origen de los servicios públicos en sentido estricto en Francia a inicios del siglo XX, en los cuales se destaca los aportes de autores de la Escuela de Burdeos, con Duguit y Jézé, a pesar de su iniciación es desde principios del siglo XIX que se comienza a desarrollar la construcción del servicio público. Sin lugar a duda el verdadero inicio ha tenido varias ideas, el análisis es importante e interesante para la noción clase del Derecho público (Sedín García, 2005).

El sentido del servicio ha tenido que adecuar o actualizar de acuerdo con el anclaje teórico, que parte desde la supervisión de los elementos, "Estado", "Mercado" y "Sociedad", lo que se conoce como gobernanza. Sin embargo, la unilateralidad del mercado hace que el Estado no pueda intervenir en las formas de la economía estableciendo tarifas o tasas para cumplir con el rol de garantizar la calidad de los servicios de los ciudadanos (Castillo Roldán, 2020).

Los contenidos y servicios digitales de fuente abierta han establecido un modelo innovador de intercambio y generación de información en la Red, la humanidad en general ha tenido que enfrentar la edad digital y a su vez cambios drásticos en diferentes ámbitos y ha hecho que se cambie profundamente hasta la manera de ser.

El impacto que ha tenido la tecnología se evidencia en dos fases: un cambio cuantitativo en cuanto al tiempo de respuesta del sistema; y un cambio cualitativo que refiere al cambio estructural. El objetivo de la adaptabilidad de los servicios públicos digitales se centra en corregir las externalidades y las negativas, de los servicios públicos tradicionales (Barrio, 2021).

2.2.5.2. Definición de servicio público

Para Frederick, la legislación de cada territorio es el encargado de determinar de manera obligatoria los servicios públicos obligatorios, con el fin de satisfacer las necesidades de la población, por ejemplo, agua potable, alcantarillo, alumbrado público, etc. Por tanto, representa el nivel de compromiso que tiene el Estado hacia la ciudadanía, además de mostrar un desarrollo social, entonces los servicios públicos son un conjunto de actividades ofertadas para satisfacer a la sociedad por parte de los entes estatales (Frederick, 2022).

Según Castillo, se debe entender o aceptar de cierta manera lo público, donde se reflejan dos principales características como son: la satisfacción de intereses generales y por otro la conexión con la autoridad, a su vez es el Estado quién debe de actuar como ente regulador de aquellos intereses públicos y el accionar de los servidores públicos (Castillo Roldán, 2020, pág. 461).

Para Tapia, los servicios públicos tienen una variedad de características entre las que se destacan: los servicios públicos domiciliarios (agua, luz, alcantarillado, etc.). la salud, por ende, cada institución debe tener una autoridad pública que tenga la capacidad para solventar las necesidades del ciudadano, los servicios públicos no se basan en argumentos de poder estatal, sino que se centra en generar utilidad para el ciudadano (Tapia, 2023).

2.2.5.3. Definición de servicios públicos digitales

Para la Unión Europea los servicios públicos digitales son considerados como servicios públicos inteligentes, o mantienen una denominación de administración electrónica, que mediante el uso de tecnología puede prestar servicios de calidad a los ciudadanos ya sea a nivel local, regional o nacional, a su vez un intercambio de información con los niveles de gobierno de manera más fácil, rápida y económica. En el caso de la Comisión Europea, la adopción de medidas como el financiamiento de proyectos de participación donde se involucre temas de desarrollo tecnológico a

gran escala, representa una colaboración para los diferentes Estados miembros, que a su vez podrán disfrutar de las ventajas que brinda la digitalización, por medio de una administración pública adecuada con la modernización (Unión Europea, 2022).

2.2.5.4. Clasificación de los servicios públicos

Los servicios públicos se clasifican de la siguiente manera:

- a) Servicios públicos esenciales: como su nombre lo indica son todos aquellos servicios que de no existir pueden presentar peligro o la existencia del mismo Estado, por ejemplo: educación, salud, seguridad; siendo estos importantes para el desarrollo de la sociedad, a su vez son considerados como obligatorios donde el Estado está obligado a garantizar su acceso de manera universal (Calafell, 2016).
- b) Servicios públicos no esenciales: a pesar de la prestación de los servicios o de satisfacción de los ciudadanos, la existencia no puede causar gran repercusión en el Estado, su característica principal es que no son imprescindibles para el funcionamiento diario de la sociedad, por ejemplo: servicio de educación privada (Calafell, 2016).

Además, se pueden clasificar, por la forma de prestación de servicios públicos, estos se clasifican en:

- Directos: los servicios públicos son responsabilidad del principal del Estado, mismo que tiene la facultad de actuar en los diferentes niveles de gobierno, sin delegar funciones en particular, por tanto, le corresponde planificar, diseñar, financiar el servicio, operar y controlar el servicio; por ejemplo: salud pública, encargado el MSP (Calafell, 2016).
- Concesionarios: el Estado se encarga de delegar a un concesionario la gestión y actuación de los servicios públicos que estarán bajo ciertas condiciones y por un determinado tiempo, mismo que estará contemplado en un contrato de ambas partes; por ejemplo: telecomunicaciones empresas como CNT, Claro, etc. (Calafell, 2016).

2.2.5.5. Características de los servicios públicos

Los servicios públicos son esenciales para los intereses tanto colectivos como individuales, basándose en los principios de universalidad, igualdad, calidad, eficacia y responsabilidad, es el Estado, la ciudadanía, sector público y privado los

encargados de garantizar que los servicios se cumplan con objetividad, además que se busque contribuir al desarrollo social y económico a su vez tienen algunas características que según (Rivera, 2024) los define de la siguiente manera:

- Generalidad: donde la posibilidad de que toda persona tenga el derecho de usarlo con los requisitos establecidos para el acceso del servicio, solo por el hecho de serlo.
- Igualdad: todos los servicios públicos son de igual trato y uniforme sin discriminación, para la ciudadanía.
- Regularidad: la prestación continua y uniforme de los servicios es fundamental para garantizar la calidad, eficiencia y transparencia.
- Continuidad: los servicios públicos no deben ser interrumpido, los usuarios deben tener acceso al mismo cuando lo necesiten.
- Obligatoriedad: es el Estado el encargado de asegurar la prestación de los servicios públicos, en beneficio de la ciudadanía.
- Adaptabilidad: la modificación de los servicios se hace de acuerdo con las condiciones del servicio y en este caso el avance tecnológico de la nueva era.
- Gratuidad: para que el Estado genere servicios de calidad es necesario que se trabaje en conjunto con la ciudadanía combinando mecanismos como, impuestos, tasa, subsidios, etc.

Por su parte los servicios públicos digitales, comparten similitud en sus características en donde el Estado o por medio de las entidades públicas se pueden ofertar servicios públicos, pero con ayuda de herramientas tecnológicas pueden mejorar los mecanismos de participación en la gestión pública (González Ríos, 2023, pág. 51) son:

- Accesibilidad: refiere a que los servicios públicos digitales sean accesibles para todos los ciudadanos, independientemente de cualquier dificultad como: zonas geográficas, capacidad tecnológica o nivel de conocimiento digital.
- Igualdad: el acceso y uso de servicios es garantía para todos los ciudadanos.
- Eficiencia: refiere a la simplificación y agilización de los trámites que se realizan.
- Innovación: se debe aprovechar las nuevas tecnologías para la mejora de los servicios, implementando soluciones innovadoras.
- Interoperabilidad: deben de ser compatibles entre sí, fortaleciendo el intercambio de información.

- Seguridad: es obligación de los entes públicos la protección de datos para proteger la confidencialidad y la integridad del ciudadano.
- Transparencia: mediante el uso de canales de información y accesibilidad a los servicios digitales, se logra potenciar la transparencia

La ejemplificación de las características se encuentra en la siguiente tabla:

Tabla 3. Características de los servicios públicos tradicionales vs servicios públicos digitales

Características Servicios públicos tradicionales vs servicios públicos digitales	
Servicios públicos tradicionales	Servicios públicos digitales
Generalidad	Accesibilidad
Igualdad	Igualdad
Regularidad	Seguridad
Continuidad	Transparencia
Obligatoriedad	Eficiencia
Adaptabilidad	Innovación
Gratuidad	Interoperabilidad

2.2.5.6. Principios del servicio público

De acuerdo con Ley Orgánica del Servicio Público (2010) en el Título 1, capítulo Único Principio, Ámbitos y Disposiciones Fundamentales, en el artículo 1, se enmarca cada principio se vincula con la mejora de la prestación de servicios públicos y a su vez el rol del Estado y de la ciudadanía, además de garantizar que los mismos sean accesibles, confiables, equitativos y de calidad, la implementación hace que contribuya al bienestar social y al fortalecimiento de la democracia. Con lo antes mencionado se ejemplificará de la siguiente forma:

Tabla 4. Principios del servicio público y su definición

Principios del servicio público	Definición
Calidad	Vinculada a la atención y directa del ciudadano en cuanto a amabilidad y cortesía.
Calidez	Se enfoca en mejorar la calidad de satisfacción de los ciudadanos.
Competitividad	Permite a las entidades que ofrecen bienes o servicios, generar un debate amplio acerca de lo que ofertan
Continuidad	Establecer la obligación de brindar servicios de manera ininterrumpida y de manera constante
Descentralización	Promueve la transferencia de responsabilidades como planificación, gestión y prestación de servicios desde el nivel central
Desconcentración	La distribución de funciones hacia los niveles centrales permite, la no concentración de poder

Eficacia	Exige que los servicios públicos sean efectivos y a su vez pueda satisfacer las necesidades de todos los ciudadanos
Eficiencia	Promueve la optimización de recursos públicos, para la prestación de servicios públicos
Equidad	Establece el acceso a servicios para todos los ciudadanos de manera justa y no discriminatoria.
Igualdad	Todos los ciudadanos tienen derecho a acceder a los servicios en las mismas condiciones.
Jerarquía	Permite llevar de manera correcta y organizada la toma de decisiones desde el nivel central
Lealtad	Se vincula con la ética y la responsabilidad de cada servidor público.
Oportunidad	Aprueba el ingreso de diferentes proveedores para cubrir con las demandas de servicios.
Participación	Involucra a la ciudadanía para la toma de decisiones convirtiéndose en actores claves, de mejora para los servicios.
Racionalidad	Se relaciona con el rol del Estado y las acciones que se deben tomar para el interés público.
Responsabilidad	Se relaciona tanto el Estado como los y las servidores públicos, para poder garantizar un ambiente de respeto para la ciudadanía.
Solidaridad	Promueve la responsabilidad compartida entre el Estado, los usuarios y la ciudadanía en general, para así cumplir con el principio de equidad
Transparencia	Brinda servicios de calidad, pues las entidades deben estar sujetas a rendir cuentas y hacer conocer a la ciudadanía como se está manejando los recursos públicos
Unicidad	Cada servicio público debe ser presentado por una única entidad, así evitando la duplicidad de esfuerzos por contrarrestar las necesidades.
Universalidad	Cada uno de los servicios debe de ser accesible para cada ciudadano, en todo el territorio sin discriminación, condición social, económica o ubicación

2.2.5.7. Tipos de servicios públicos

Los servicios públicos de prestación obligatoria contribuyen al desarrollo sustentable y económico. Según lo estipulado con la Constitución de la República del Ecuador (2008, pág. 98) en el capítulo quinto sectores estratégicos, servicios y empresas públicas en: art. 314.- El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos.

- Agua potable y agua de riego: 1) el agua potable es un servicio público y obligatorio que, mediante diversos métodos, tanto físicos y químicos, se vuelve apta para el consumo humano y asuntos domésticos; 2) agua de riego es obtenido mediante el recaudo de agua lluvia, puede proporcionarse para su utilización de cultivos. Se ofrece un servicio completo que abarca desde la

puesta en marcha hasta el mantenimiento y conservación de la totalidad de las redes de suministro de agua.

- Saneamiento: este servicio se asegura de mantener salubridad a través de la limpieza, desinfección, control de plagas, prácticas higiénicas y manejo adecuado de residuos.
- Energía eléctrica: provee iluminación a los espacios públicos, permitiendo crear espacios seguros para el tránsito de la ciudadanía.
- Telecomunicaciones: facilita la velocidad de navegación, servicios de: datos, voz, mensajería e incluso llamadas internacionales.
- Vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias: se encarga de la construcción, mantenimiento y operación de las redes de transporte, terrestres, marítimas y aéreas.

Gracias a los avances tecnológicos y el uso de las Tics desde la administración pública se han podido notar mejoras en la prestación de los servicios públicos, dando como resultado una mejorara en la calidad, además, beneficios para la ciudadanía en cuanto a traslados y reducción de tiempos. En el siguiente diagrama de Venn se ha logrado identificar la diversidad de servicios que desde el Estado son ofertados en bien de la ciudadanía.

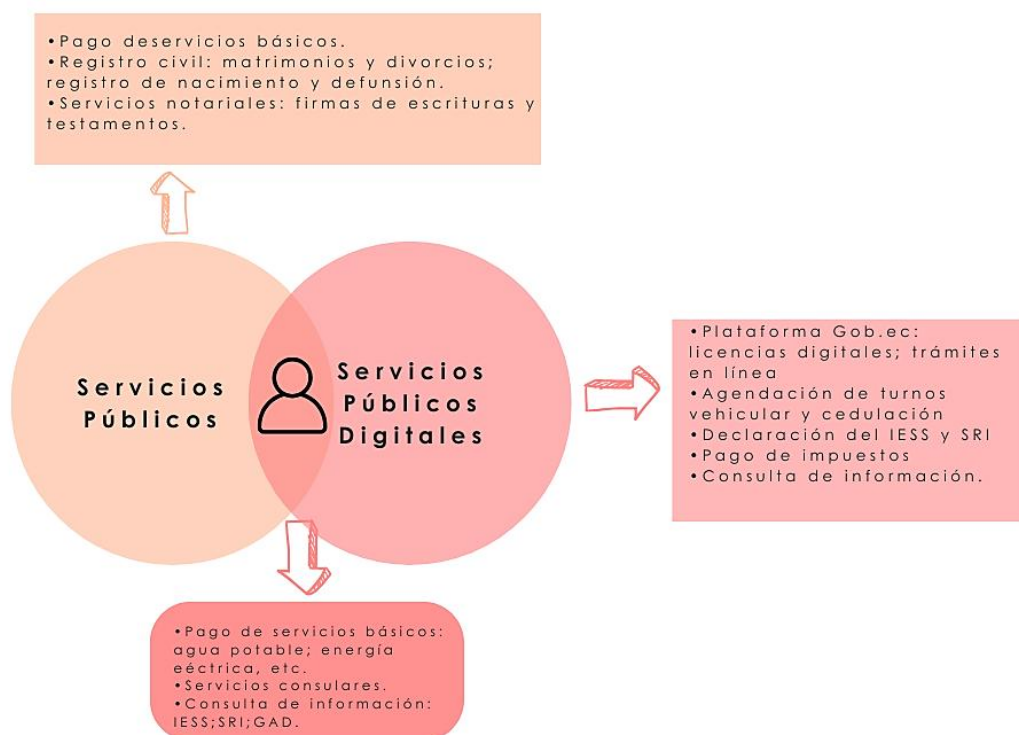


Figura 4. Servicios públicos tradicionales vs servicios públicos digitales.

Fuente: Elaboración propia basada en: Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad la Información (2025).

2.2.5.8. Puntos de interacción

Según la Norma Técnica Prestación de Servicios y Administración por Procesos, (2016), los puntos de interacción se convierten en canales de entrega, para las instituciones, se presentan como una alternativa más adecuada de acuerdo con necesidad de cada ciudadano y lo que desee realizar o saber de ese servicio (págs. 17-18). Por tanto, se podría considerar varias alternativas que se presentarán a continuación:

- a) Canales presenciales: el usuario/ ciudadano deberá acercarse hasta el punto de interacción como :
 - Oficinas: lugar o espacio de trabajo físico, donde se desarrollan actividades por servidores públicos o privados.
 - Ventanillas: un servidor se encargará de brindar información y soporte ante cualquier duda a los usuarios, además de regularizar algún tipo de reclamo y sugerencia.

- Islas web: espacios con computadoras e internet gratis, los afiliados y jubilados pueden hacer sus trámites en línea fácilmente y sin pagar nada.
- b) Canales digitales: uso de la tecnología que aprovecha el uso de internet.
- Mensajería instantánea: mediante la utilización de aparatos electrónicos, se pueden intercambiar mensajes de manera inmediata.
 - Sitios web: son las diferentes páginas web que necesitan de conexión a internet, pueden contener imágenes o texto.
 - Aplicaciones móviles: son programas diseñados netamente para uso de teléfonos móviles, ofreciendo una experiencia única al usuario.
 - Correo electrónico: permite al usuario enviar y recibir mensajes a través de redes informáticas con conexión a internet.
 - Foros: espacios virtuales de discusión en línea entre el usuario y la entidad que preste algún servicio.
 - Redes Sociales: son plataformas digitales que permiten a los usuarios/ ciudadanos, compartir información, ideas y contenidos de algún tema de interés.
- c) Líneas telefónicas: se hace uso de las generalidades y funcionalidades de dispositivos fijos o móviles, mediante mensajes o voz.
- Centro de atención telefónica (Call Center): permite a los servidores atender las llamadas a gran escala de los usuarios., brindando solución a dudas, quejas, etc.
 - Líneas telefónicas: permite la comunicación de voz.
 - Central Privada Automática (PBX): este sistema telefónico privado se usa dentro de las empresas u organizaciones.
 - Sistemas de respuestas de voz: sistema de respuesta y escucha a través de dispositivos electrónicos.
- d) Móvil: se considera al traslado de suplementos de equipo y personal para brindar el servicio, por consiguiente, se presenta 3 ejemplos:
- Hospitales móviles: diseñada para ser transportada de manera inmediata ante cualquier necesidad médica.
 - Unidad de Policía Comunitaria (UPC): instancias policiales diseñadas especialmente para estar cerca de la ciudadanía.

- Misiones de rescate: los equipos de rescate desempeñan una labor especial para salvar vidas, en situaciones peligrosas.

2.2.6. Fundamentación Legal

Tabla 5. Constitución de la República del Ecuador

Artículo	Interpretación
<p>Art. 16.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a: El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.</p>	<p>Los gobiernos deben generar alianzas tanto con el sector privado como con las ONG y la sociedad civil, para lograr un acceso universal de las nuevas tecnologías.</p>
<p>Art. 17.- El Estado fomentará la pluralidad y la diversidad en la comunicación, y al efecto: 2. Facilitará la creación y el fortalecimiento de medios de comunicación públicos, privados y comunitarios, así como el acceso universal a las tecnologías de información y comunicación en especial para las personas y colectividades que carezcan de dicho acceso o lo tengan de forma limitada.</p>	<p>El Estado se compromete a garantizar la diversidad de voces en la comunicación y asegurar la disponibilidad de las tecnologías de la información y la comunicación para todos. La implementación de este artículo requiere una inversión y coordinación continuas por parte de todas las partes.</p>
<p>Art. 91.- La acción de acceso a la información pública tendrá por objeto garantizar el acceso a ella cuando ha sido denegada expresa o tácitamente, o cuando la que se ha proporcionado no sea completa o fidedigna</p>	<p>Es decir, si una persona solicita información a una autoridad pública y la autoridad pública se niega a proporcionársela, o si la información proporcionada es incompleta o incorrecta, la persona puede iniciar un procedimiento legal para obtener la información.</p>
<p>Art. 262.- Los gobiernos regionales autónomos tendrán las siguientes competencias exclusivas, sin perjuicio de las otras que determine la ley que regule el sistema nacional de competencias: 6. Determinar las políticas de investigación e innovación del conocimiento, desarrollo y transferencia de tecnologías, necesarias para el desarrollo regional, en el marco de la planificación nacional.</p>	<p>Proporciona a los gobiernos regionales autónomos una herramienta importante para promover el desarrollo regional a través de la innovación tecnológica. Para aprovechar al máximo esta oportunidad, es necesario superar diversos desafíos y establecer mecanismos de coordinación y cooperación entre los diversos actores.</p>
<p>Art. 347.- Será responsabilidad del Estado: 8. Incorporar las tecnologías de la información y comunicación en el proceso educativo y propiciar el enlace de la enseñanza con las actividades productivas o sociales</p>	<p>Promueve un Estado con inclusión en cuanto a la comunicación y la información, anclando a los saberes que se pueden proporcionar en las diferentes enseñanzas.</p>

Tabla 6. Ley Orgánica del Servicio Público

Articulación	Interpretación
<p>Art. 2.- Objetivo. - El servicio público y la carrera administrativa tienen por objetivo propender al desarrollo profesional, técnico y personal de las y los servidores públicos, para lograr el permanente mejoramiento, eficiencia, eficacia, calidad, productividad del Estado y de sus instituciones, mediante la conformación, el funcionamiento y desarrollo de un sistema de gestión del talento humano sustentado en la igualdad de derechos, oportunidades y la no discriminación.</p>	<p>Es importante y esencial garantizar que los servicios públicos sean eficientes, transparentes y sirvan a los ciudadanos. Para promover el desarrollo de los funcionarios públicos y promover la igualdad de oportunidades puede ayudar a construir un país más fuerte y democrático.</p>

Tabla 7 . Ley Orgánica de Telecomunicaciones

Articulación	Interpretación
<p>Artículo 14.- Formas de Gestión. Con sujeción a lo dispuesto en la Constitución de la República, los servicios públicos de telecomunicaciones son provistos en forma directa por el Estado, a través de empresas públicas de telecomunicaciones o indirecta a través de delegación a empresas de economía mixta en las cuales el Estado tenga la mayoría accionaria o a la iniciativa privada y a la economía popular y solidaria.</p>	<p>El Estado ecuatoriano tienen una flexibilidad considerable para decidir cómo proporcionar servicios de telecomunicaciones. Puedes elegir entre un modelo estatal, un modelo híbrido o un modelo completamente privado, siempre y cuando respetes las disposiciones de la constitución.</p>
<p>Reglamento de la LOT art. Art. 14.1.- (Agregado por el Art. 141 del D.E. 1114, R.O. 260-2S, 4-VIII-2020).- El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información diseñará la política de reducción de brecha digital y formulará e implementará los proyectos y planes en apego a la misma y que promuevan la conectividad especialmente en zonas rurales, marginales y fronterizas. La política para reducción de la brecha digital deberá contener los criterios técnicos y procedimentales para lograr la consecución de la inversión y reinversión necesaria en el sector</p>	<p>El MINTEL será el encargado de explorar opciones para la eliminación de la brecha digital, formulando proyectos que fomenten la conectividad en las zonas rurales.</p>

Tabla 8. Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Art. 1.- Principio de Publicidad de la Información Pública. - El acceso a la información pública es un derecho de las personas que garantiza el Estado. Toda la información que emane o que esté en poder de las instituciones, organismos y entidades, personas jurídicas de derecho público o privado que, para el tema de materia de la información tengan participación del Estado o sean concesionarios de éste, en cualquiera de sus modalidades, conforme lo dispone la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado [...] por lo tanto, toda información que posean es pública, salvo las excepciones establecidas en esta Ley.

En esta ley sus principios y componentes principales están enfocados a todo el proceso de obtención de información, por lo que el estado y todas sus instituciones públicas deben brindar información pública, independientemente de que sea pública o privada, teniendo en cuenta lo establecido en esta ley y la convención.

Art. 4.- Principios de Aplicación de la Ley. - En el desarrollo del derecho de acceso a la información pública se observarán los siguientes principios: a) La información pública pertenece a los ciudadanos y ciudadanas. El Estado y las instituciones privada depositarias de archivos públicos, son sus administradores y están obligados a garantizar el acceso a la información; b) El acceso a la información pública, será por regla general gratuito a excepción de los costos de reproducción y estará regulado por las normas de esta Ley; c) El ejercicio de la función pública, está sometido al principio de apertura y publicidad de sus actuaciones. Este principio se extiende a aquellas entidades de derecho privado que ejerzan la potestad estatal y manejen recursos públicos; d) Las autoridades y jueces competentes deberán aplicar las normas de esta Ley Orgánica de la manera que más favorezca al efectivo ejercicio de los derechos aquí garantizados; y, e) Garantizar el manejo transparente de la información pública, de manera que se posibilite la participación ciudadana en la toma de decisiones de interés general y la rendición de cuentas de las diferentes autoridades que ejerzan el poder público.

Se definen los principios fundamentales para el acceso a la información pública en relación con el suministro, difusión, distribución y almacenamiento para asegurar el cuidado y protección en los sistemas de acceso de la institución, considerando que la mayor parte de la información es crítica en su proceso de transferencia. afuera. Es importante articular esto en las instituciones, y es aún más importante fortalecer y promover la participación ciudadana, teniendo en cuenta la rendición de cuentas y transparentando las acciones públicas.

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

Establece la obligación de todas las instituciones públicas de difundir de manera proactiva y accesible cierta información clave a través de sus canales digitales y físicos.

Reglamento de la LOTAIP. Art. 4.- Enfoques.- De conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en el

Deja claro que el acceso a la información pública en Ecuador debe ser un derecho ejercido de manera activa y sin discriminación, adaptándose a las

ejercicio del derecho de acceso a la información pública, se observarán los siguientes enfoques: derechos humanos, género, intergeneracional, inclusivo	necesidades de cada persona y garantizando la protección de los datos personales.
---	---

Tabla 9. Código orgánico de organización territorial, autonomía y descentralización

Artículo	Interpretación
Art. 54.- Funciones. - Son funciones del gobierno autónomo descentralizado municipal las siguientes: f) Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley y en dicho marco, prestar los servicios públicos y construir la obra pública cantonal correspondiente con criterios de calidad, eficacia y eficiencia, observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, solidaridad, interculturalidad, subsidiariedad, participación y equidad.	Al dar cumplimiento con lo que menciona el COOTAD, los GAD están cumpliendo sus funciones, además se obligan a asumir la responsabilidad de brindar servicios básicos que cumplan con los estándares de calidad, eficiencia y eficacia, además construir infraestructura y promover el bienestar de los ciudadanos.
Art. 362.- Los gobiernos autónomos descentralizados propiciarán el uso masivo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) por parte de los titulares de derechos y los agentes productivos, de la educación, la cultura, la salud y las actividades de desarrollo social, incrementando la eficacia y la eficiencia individual y colectiva del quehacer humano	En este artículo, el COOTAD describe una hoja de ruta clara para la transformación digital de Ecuador. Al promover el uso generalizado de las tecnologías de la información y las comunicaciones, nos esforzamos por mejorar la calidad de vida de nuestros ciudadanos, fortalecer la democracia y contribuir al desarrollo económico del país. La implementación exitosa de este artículo requiere los esfuerzos conjuntos del gobierno, el sector privado y la sociedad civil.

Tabla 10. Código orgánico administrativo

Artículo	Interpretación
Artículo 90.- Gobierno electrónico. Las actividades a cargo de las administraciones pueden ser ejecutadas mediante el uso de nuevas	La utilización de los medios tecnológicos para el desarrollo de las labores de los trabajadores tiene el mismo valor que las presenciales, en el presente

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

artículo se menciona que su aplicación debe respetar a la norma y que deben tomar todas las precauciones necesarias.

Artículo 92.- Información electrónica. Las administraciones públicas proporcionarán, a través de medios electrónicos, la siguiente información:

1. Los procedimientos y trámites necesarios para acceder a las actividades de servicio y para su ejercicio.
2. Los medios y condiciones de acceso a los registros y bases de datos públicos relativos a prestadores de servicios.

Las instituciones públicas deben garantizar que la información electrónica sea tan válida como la física, se detalla que en los distintos medios de información digital deben encontrarse todos los procesos y trámites necesarios para acceder a un servicio, a la vez de las distintas bases de datos que contengan información de interés general.

Artículo 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. Los servicios electrónicos contarán, al menos, con los siguientes medios:

1. Oficinas de atención presencial.
2. Puntos de acceso electrónico.
3. Servicios de atención telefónica.

Las instituciones públicas deben garantizar que el ciudadano posea todos los medios y facilidades para el libre acceso y utilización de los servicios electrónicos.

Tabla 11. Plan de desarrollo para el nuevo Ecuador

Eje institucional	Interpretación
<p>Eje institucional: El Plan Nacional de Desarrollo para el Nuevo Ecuador menciona que: el Gobierno Electrónico busca usar las nuevas tecnologías de la información y la comunicación con la finalidad de facilitar la interacción entre los ciudadanos y el gobierno, lo que permite el acceso a los servicios públicos con calidad, transparencia y de manera oportuna. El Gobierno Abierto ofrece la prestación de servicios de manera innovadora, para que los ciudadanos ejerzan de manera efectiva el goce de garantías, el ejercicio de derechos, el cumplimiento de deberes sustentado en una gestión pública eficiente y eficaz.</p>	<p>El Gobierno Electrónico y el Gobierno Abierto son dos conceptos clave para modernizar la gestión pública y acercarla a los ciudadanos. Estos enfoques buscan construir un Estado más transparente, eficiente y participativo.</p>

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque Mixto

La presente investigación está direccionada con el planteamiento metodológico mixto, ya que se adaptan correctamente con las características y necesidades surgidas en el mismo. Para Hernández y otros (2014) “representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta” (pág. 534).

Por tanto, no pretende el reemplazar a los métodos tanto cuantitativo y cualitativo, se centra en utilizar sus fortalezas para combinarlos y potenciarlos de manera secuencial, este proceso implica una recolección, análisis e interpretación de los datos para tener una visión más objetiva de lo investigado y poder dar una respuesta a la problemática, por tal razón la subjetividad no podría completar la realidad de las situaciones presentadas dentro de la investigación.

Del enfoque mixto se tomó la técnica de la entrevista para conocer su perspectiva del gobierno electrónico y como sería su implicación con la ciudadanía, por lo que serán realizadas al alcalde del cantón, un concejal y el director administrativo del GAD de Tulcán, además al director de TIC, con preguntas a profundidad del uso de las herramientas tecnológicas y su implicación con los servicios públicos, por último, una entrevista a un informante importante de la ciudadanía, que tenga conocimiento de las acciones que toma el GAD con respecto a gobierno electrónico y servicios públicos.

Como también, la encuesta servirá para conocer la opinión de los usuarios de la ciudad que con frecuencia asisten a realizar pagos o consultas en las instituciones y conocen las diferentes realidades que presenta el GAD a la hora de ofrecer algún servicio, ya sea de manera presencial o virtual.

3.1.2. Tipo de Investigación

3.1.2.1. Investigación de campo

La investigación que se utilizó para el presente trabajo es una investigación de campo, la cual Arias & Covinos (2021) la define como una técnica de información que conduce a los investigadores al lugar específico donde ocurre el fenómeno, su razón de ser es el levantamiento de información de interés que se la podría realizar mediante el uso de entrevistas, encuestas o incluso la observación (pág. 67).

Esto implica que la investigación fue efectuada en un lugar y tiempo específico. La aplicación de herramientas para la recolección de información son objeto fundamental para la investigación de campo, a razón de esto, los investigadores llevaron a cabo una serie de encuestas y entrevistas previamente definidas.

El objetivo de la investigación fue analizar el gobierno electrónico y su incidencia en la prestación de servicios públicos digitales, por tanto, se ha decidió aplicar un tipo de investigación de campo in situ, buscando tener un acercamiento directo con el GAD de Tulcán, encargado de brindar servicios públicos a la ciudadanía, recolectar datos y diagnosticar cual es la incidencia del gobierno electrónico en estos procesos relacionados. Como se mencionó anteriormente, la investigación, tendrá como instrumento la entrevista, que será aplicada a una persona competente y que tenga conocimiento de causa dentro del GAD.

3.1.2.2. Investigación documental

Para, Arias & Covinos (2021) "La investigación documental es una investigación basada en la recopilación de información, realizada a través de documentos, manuales, actas, revistas, etc." (pág. 67). En el presente trabajo, se aplicó este tipo de investigación, debido a la necesidad de recopilar información física de documentos y otros medios, que permitan elevar la veracidad de la información acerca de la prestación de servicios públicos digitales al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán.

Para el desarrollo en su totalidad del trabajo, fue necesario la recopilación de documentos relacionados a las variables presentadas, así como, datos relevantes que han podido ser extraídos de revistas y artículos científicos, los cuales han permitido a los investigadores entender la problemática. Por otro lado, el presente trabajo, ha recopilado información de otros trabajos de investigación, a la vez que reconocer antecedentes posteriores relacionados con una o las dos variables

mostradas, demostrando la viabilidad del trabajo y su implicación en el campo de estudio.

3.1.3. Niveles de investigación

3.1.3.1. Investigación Descriptivo

La investigación descriptiva busca tener un acercamiento con las realidades, adentrarse en el objeto de estudio y describir sus características principales para un posterior análisis. La investigación descriptiva permite desglosar las características principales del objeto de estudio, tales como tiempo, espacio y realidad, sin modificar nada, ya que solo se remite solamente a observar y verificar (Tamayo, 2001).

El trabajo de investigación, presentado, utilizó el nivel descriptivo, debido a que por medio de su aplicación se pretende entender como el e-government influye en la prestación de servicios, su razón de ser es si se utiliza el gobierno electrónico dentro de la administración del GAD y su implicación en los servicios públicos digitales, sin buscar modificar la realidad actual, limitándose a observar y verificar, si se están tomando en cuenta los postulados del gobierno electrónico para brindar un servicio inmediato y mejor a la ciudadanía. Para lograr alcanzar este conocimiento, es necesario, entender claramente, que es el gobierno electrónico, sus elementos y como ha influido su aplicación dentro de otras zonas del país, tomándolos como antecedente y guía.

3.1.3.2. Investigación Explicativo

El estudio explicativo se ve inmerso en el desarrollo de la investigación, debido a su naturaleza, en el libro "Metodología de la investigación en Ciencias Sociales" se define como:

Un tipo de estudio que van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales, explicando el por qué y en qué condiciones ocurre un fenómeno, o por qué dos o más variables están relacionadas (Batthyány y otros, 2011, pág. 34).

Dentro de la investigación el nivel de investigación explicativo y su aplicación, traerán como resultado, el conocer las principales causales del problema, conocer los efectos de la efectividad o ineffectividad del gobierno electrónico en la ciudad de

Tulcán, y su consecuente influencia en la utilización de servicios públicos digitales, permitiendo generar una comparativa con otras partes del país.

3.2. HIPÓTESIS

Hipótesis de investigador: El gobierno electrónico incide en la prestación de servicios públicos digitales del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán.

Hipótesis nula: El gobierno electrónico no incide en la prestación de servicios públicos digitales del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.3.1. Definición de Variables

Variable dependiente: Servicios Públicos Digitales

Variable independiente: Gobierno Electrónico

3.3.2. Operacionalización de variables

Tabla 12. Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Técnica	Instrumento
Variable Independiente	Participación Electrónica	Servicios electrónicos	Encuestas y entrevistas	Cuestionario y Guía de preguntas abiertas
		Canales digitales		
		Espacios para comunicar las necesidades de datos abiertos		
	Datos Abiertos	Canales de publicación de datos abiertos		
		TICS		
	Gobierno electrónico	Interoperabilidad		
Acceso a conectividad				
Intercambio de información activo				
		Niveles de interoperabilidad		
		Cantidad de automatización de tramites interinstitucional		
		Canales presenciales		
		Canales digitales		

Variable Dependiente	Canales de entrega	Líneas telefónicas
Servicios Públicos digitales	Calidad	Móviles
		Satisfacción de los usuarios
		Gestión de calidad
		Rapidez para la administración pública
		Participación de la ciudadanía en el uso de los servicios públicos digitales
	Innovación	Tiempo promedio de respuesta de los servicios públicos electrónicos
		Servicios públicos digitalizados
		Usuarios que confían en la seguridad de sus datos personales
	Seguridad y confianza	Nivel de cumplimiento con las normas de protección de datos.
		Medidas de protección de datos
Porcentaje de hogares con acceso a internet		
Accesibilidad	Compatibilidad con diferentes navegadores y dispositivos	
	Prestación de servicios público por medio del uso de la tecnología.	

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

3.4.1. Métodos

En el presente trabajo se utilizará los siguientes métodos de investigación:

3.4.1.1. Método deductivo

Es un "método de aprendizaje que se desempeña de principios general generales y puede aplicarse a los particulares". Por tanto, usar deducciones se trata de comprender la relación entre las premisas y la conclusión que distingue principalmente a las conclusiones válidas (Prieto, 2017, pág. 11). Se convierte en una herramienta valiosa para las investigaciones, por la enseñanza en el aprendizaje, además combinando con otras estrategias puede lograrse un mayor entendimiento de los temas a tratar.

Resulta importante este método, debido a que se analizó la información basada en las instituciones que prestan servicios públicos del GAD de Tulcán y como con ayuda de la implementación del gobierno electrónico estos servicios pueden volverse más eficientes y eficaces a la hora de que la ciudadanía haga uso de estos, teniendo en cuenta la era de la digitalización y el uso de las diferentes plataformas web, que deberían de estar actualizadas para todos sin excepción alguna.

3.4.1.2. Método inductivo

Este método de pensamiento va de lo particular a lo general, construyendo ideas amplias a partir de detalles específicos (Gonzalez, 2020). Se recurrió a este método, debido a que en la presente investigación se muestra una idea a defender, es decir, que las premisas y resultados obtenidos garanticen las conclusiones del objeto de estudio, tomando en cuenta la realidad de los procesos de la investigación realizada. Permite dar una síntesis desde el uso de servicios públicos no digitalizados, hasta llegar a los que de alguna manera presentan o hacen uso de las TIC, esto por parte de las instituciones para la ciudadanía, con el fin de observar su calidad para lograr efectivizarlos con ayuda del gobierno electrónico.

3.4.1.3. Método analítico

Es el método de búsqueda que sujeta dividir sus factores en partes, lo cual facilita llevar un análisis para comprobar hechos (Suarez, 2009). Se utilizará este método para hacer una revisión del funcionamiento del gobierno electrónico y sus derivados, por ejemplo, los portales web de las instituciones gubernamentales, los canales de entrega de información y servicios con respecto a las instituciones que prestan servicios públicos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán.

3.4.1.4. Método sintético

Se busca separar la información esencial de los detalles secundarios, para centrarse en lo que realmente importa (Reyqui, 2019). En la investigación servirá de sustento, pues se hará contacto con personas que trabajen en el GAD de Tulcán, y que sepan acerca de los servicios públicos en la ciudad de Tulcán, además podrían manifestarán su posición frente al uso de servicios digitales dentro de la institución.

3.4.2. Técnica

Encuesta y entrevista

Para la recolección de datos de la presente investigación se aplicó una encuesta semi estructurada, dirigida a la población del cantón Tulcán, está constituida por 17 preguntas que se encuentran construidas de una pregunta dicotómica, una pregunta de calificación y el resto están establecidas con escala de Likert, las mismas responden a las dos variables, gobierno electrónico como variable independiente y los servicios públicos digitales como variable dependiente, este cuestionario está enfocado a un total de 383 personas en un rango de 18 a 65 años.

La entrevista se puede definir como un proceso de diálogo entre el sujeto entrevistado y los entrevistadores, se persiguen objetivos claros y concretos que surge del deseo del entrevistador para obtener información sobre alguna problemática, es así mediante la entrevista se logra conocer la perspectiva del sujeto estudiado. Cabe señalar que el sujeto entrevistado no es, habitualmente, sujeto ocasional, sino que se elige diligentemente a la persona adecuada y que cumpla con las características que se determinen (Lázaro Gutiérrez, 2021, págs. 65-69).

Para la investigación en curso se hizo uso de 7 preguntas estructuradas, dirigidas a los funcionarios del GAD de Tulcán: Alcalde, director administrativo, Jefe de TIC's, Concejal y a un ciudadano importante dentro de Tulcán, se ha mirado prudente el

poder realizar la entrevista en el Concejo Cantonal de Protección de Derechos de Tulcán. El diálogo establecido con los entrevistados sirvió de ayuda para alcanzar los objetivos planteados.

Tabla 13. Funcionarios públicos del GADMT con relación al gobierno electrónico y prestación de servicios públicos digitales

Funcionario	Cargo
Ing. Cyntia Catillo	Alcalde Subrogante GADMT
Mgs. Roberto Balseca	Director Administrativo del GADMT
Ing. Alexander Cevallos	Jefe de TIC's del GADMT
MSc. Orlando Martínez	Concejal del GADMT
Abg. Brayan Canacuan	Delegado del Concejo Cantonal de Protección de Derechos de Tulcán.

3.4.3. Instrumentos

3.4.3.1. Cuestionario

Para la presente investigación es fundamental la elaboración y aplicación del cuestionario como instrumento investigativo, el cual según Muñoz (2003) considera que es una herramienta versátil a la hora de recolectar información, pues se detalla preguntas claras para que el encuestado en cuestión pueda responder sin ninguna dificultad. En base a lo que menciona el autor se refuerza la utilización del cuestionario como instrumento para el desarrollo de la presente investigación.

El cuestionario consta de 17 preguntas de selección múltiple, las cuales en parte se centran en conocer si las personas han hecho uso de los servicios públicos digitales que tiene el Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán actualmente, de igual manera, existen preguntas relacionadas con la percepción de la ciudadanía sobre la hipotética digitalización total en el GAD y si lo ven factible o poco factible, para culminar también es importante mencionar que existen diferentes preguntas relacionadas a como la población considera a la actual gestión del GAD de Tulcán. La elaboración y selección de las preguntas permitirá a los encuestados escoger la opción que más los identifique y la que ellos consideren optima en relación con su experiencia o manera de pensar.

3.4.2.1. Guía de Entrevista

La guía o guion de la entrevista es fundamental para el desarrollo de la misma, pues permite dar rumbo a que se desarrolle de manera correcta la entrevista; se debe de incluir elementos importantes como puntos, temas y subtemas de la problemática planteada para dar solución o cumplimiento a los objetivos. El tipo de áreas que se pueden llevar a cabo son: descriptiva que pretende tratar de manera concreta al fenómeno estudiado con preguntas concretas; mientras que el área exploratoria, trata sobre motivaciones, valores, actitudes, etc. Si el investigador desea usar las dos áreas lo puede hacer, sin embargo, se recomienda comenzar por las descriptivas (Lázaro Gutiérrez, 2021, págs. 73-74).

3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

3.5.1. Población y Muestra

3.5.1.1. Población

La población en consideración dentro de la presente investigación se encuentra ubicada en la provincia del Carchi, el cantón Tulcán tiene una extensión de 1.817.82 km², que representan el 0,71% del área total del Ecuador. De acuerdo con el censo realizado con el INEC la población urbana alcanza un total de 56719 habitantes, los mismos se ajustan a los criterios que la investigación intenta entender, ya que su entendimiento y manejo de las tecnologías, entre otros elementos del gobierno electrónico, los convierte en candidatos ideales. Adicionalmente a la investigación, la comprensión en temas políticos y administrativos se transforma en un elemento crucial al definir una evaluación de calidad y eficacia de los servicios públicos digitales.

Con las respuestas objetivas de la ciudadanía se espera tener unos resultados no manipulados y de fiabilidad, que van a permitir conocer cómo es su postura frente a algunos de los servicios públicos digitalizados y los que no, además de la identificación de elementos positivos desde lo que menciona la ciudadanía en resultados de las encuestas, como las entrevistas con los diferentes actores que aportan al desarrollo de la digitalización, todo esto con el fin de generar estrategias para el éxito del GAD.

3.5.1.2. Muestra

En el presente estudio se ha tomado la población urbana de la ciudad de Tulcán, para poder delimitar quienes son las personas que hacen el pago de los servicios

públicos, por tanto, se consideró una población de 56719 que son el número total de habitantes urbanos (INEC, 2020).

Los usuarios que forman parte de la muestra fueron elegidos por medio de una selección aleatoria con un nivel de confianza del 95 %, un error muestral de 5 % y una probabilidad de éxito del 50 %. Para calcular el total de encuestas por realizar a la población.

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

Donde:

- N = Tamaño de la muestra
- n = Población o universo
- z = Nivel de confianza
- p = Probabilidad a favor
- q = Probabilidad en contra
- e = Error muestral

SÍMBOLO	DATOS
N =	56719 pobladores de la ciudad de Tulcán
Z=	1,96 confianza
P=	50% probabilidad de aceptación
Q=	50% probabilidad de rechazo
E=	5% error

$$n = \frac{(57000)(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(57000 - 1)(0,05)^2 + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = 383$$

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Encuesta dirigida a la población de Tulcán

Tabla 14. Datos Generales- Rangos de edad.

Edades agrupadas	Cantidad	Porcentaje
18 - 23	172	44,91%
23 - 28	89	23%
28 - 33	33	9%
33 - 38	24	6%
38 - 43	19	5%
43 - 48	21	5%
48 - 53	10	3%
53 - 58	9	2%
58 - 63	6	2%
Total	383	100%

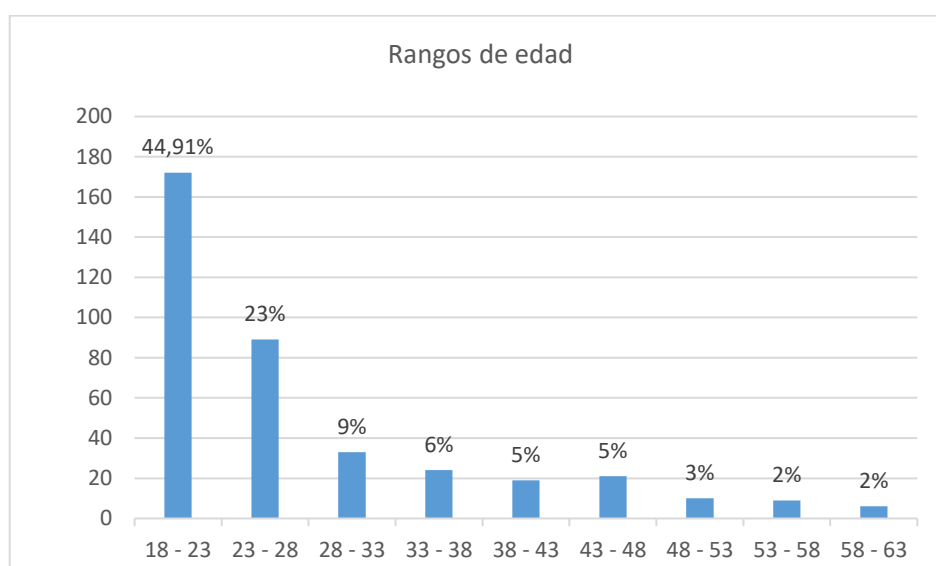


Figura 5. Rangos de edad

Análisis

De acuerdo con las personas encuestas se consideró 9 rangos con una amplitud de 5 de diferencia entre edades, de los cuales el rango con mayor número es de 18-23 con 172 personas representando el 44,91%, simultáneamente el rango 23-28 con 89 personas representado el 23%, a diferencia del rango con menor número fue el de 58-63 con 6 personas representando el 2% de las personas encuestadas.

Tabla 15. Frecuencias encuesta, pregunta número 1.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
A. Presenciales	87	23%
A. Presenciales; B. Digitales	74	19%
A. Presenciales; B. Digitales; C. Líneas telefónicas	21	5%
B. Digitales	36	9%
C. Líneas telefónicas	13	3%
D. Móviles	9	2%
E. Todos	81	21%
F. Ninguno	62	16%
Total	383	100%

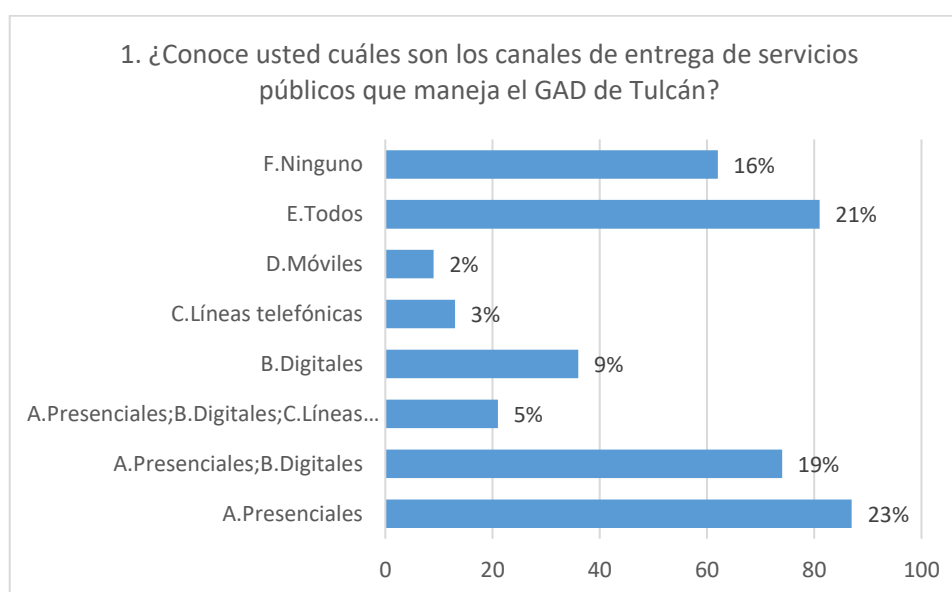


Figura 6. Conocimiento sobre canales de entrega que maneja el GAD de Tulcán

Análisis

El conocimiento de la ciudadanía sobre los diferentes tipos de canales de entrega que maneja el GAD es variado, ya que en algunos casos los ciudadanos pueden haber hecho uso de 1 modo o 2 excluyendo a los demás canales; 87 personas que representan el 23% mencionan que conocen de los canales presenciales, mostrando así que la mayoría de la población posiblemente usa con frecuencia este canal; por otro lado, un 21% de toda la población afirma conocer todos los canales que dispone el GAD de Tulcán, sin embargo no representa un conocimiento mayoritario; a diferencia del 19% que se encuentra reflejado en 74 personas, que reconocen a los canales tanto presenciales como digitales, de cierta manera podría ser un indicador de desarrollo y digitalización.

Tabla 16. Frecuencias encuesta, pregunta número 2.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
3	155	40%
4	123	32%
5	47	12%
2	38	10%
1	21	5%
Total	384	100%

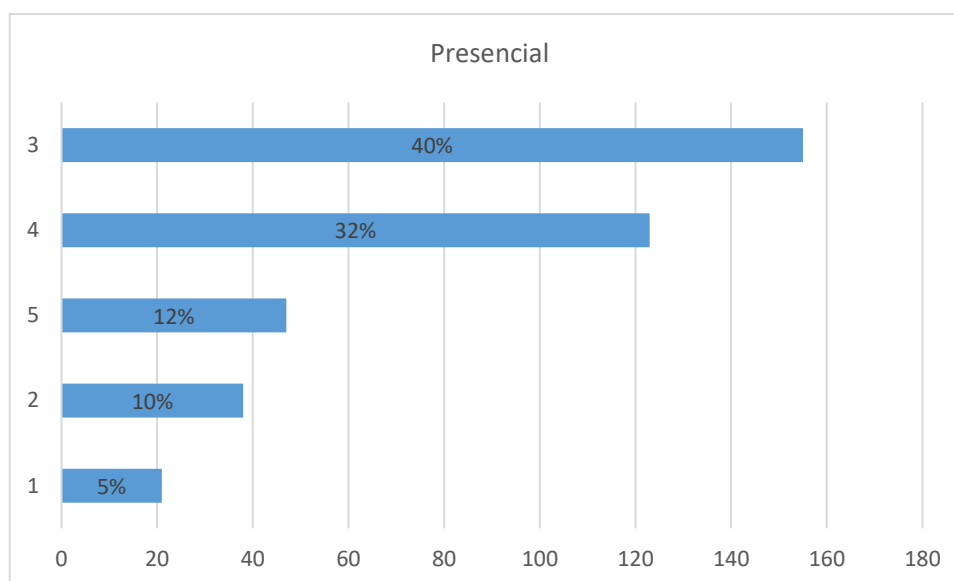


Figura 7. Calificación de los canales de entrega según la experiencia de uso

Análisis

Los canales presenciales según los datos que arroja la pregunta 1 son los más utilizados por la ciudadanía, la población en su mayoría calificó a los servicios presenciales que brinda el GAD como neutrales, abarcando un 40% del total de encuestados, por otro lado, el 32% los considero como buenos y el 12% y 10% los consideraron malos y muy malos. Los datos anteriormente mencionados en su interpretación arrojan como resultado que la mayoría de la ciudadanía considera que los servicios presenciales no están mal, pero que podrían mejorar, siendo su calidad neutral.

Tabla 17. Frecuencias de encuesta, pregunta 2.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
3	168	44%
4	92	24%
2	57	15%

1	34	9%
5	33	9%
Total	384	100%

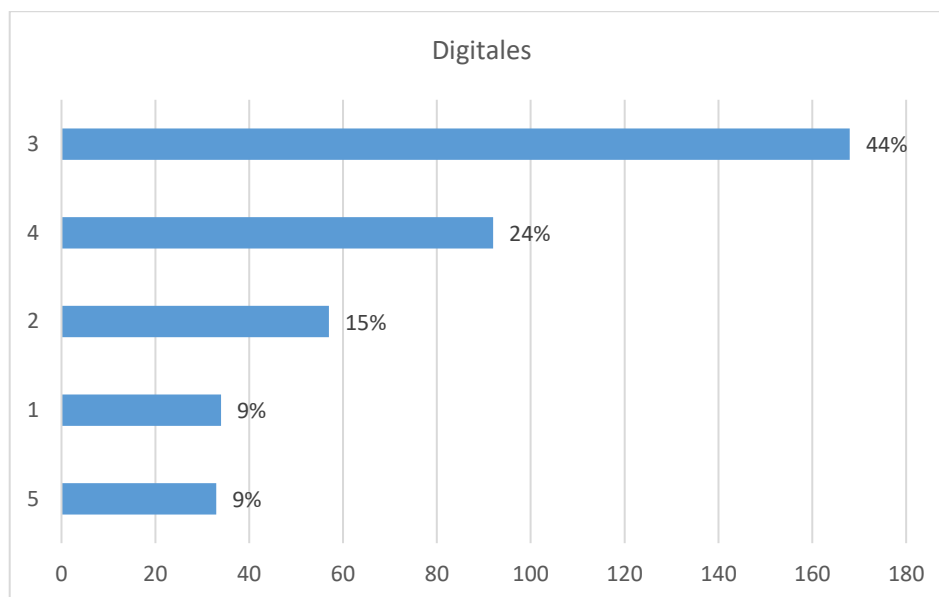


Figura 8. Calificación de los canales de entrega según la experiencia de uso

Análisis

Los canales digitales por otro lado son los más utilizados después de los presenciales, y nuevamente aquí, los resultados de la encuesta arrojan que gran parte de la población encuestada (44%) los considera neutrales en términos de satisfacción; en cambio, un 24% considera que son buenos y un 15 % tienen una mala percepción de ellos. Dentro del análisis es interesante observar que casi la misma cantidad de ciudadanos consideran que los servicios digitales son excelentes y muy malos teniendo un porcentaje de 9% cada uno, demostrando así la opinión variada que pueden tener los diferentes encuestados.

Tabla 18. Frecuencias de encuestas, pregunta 2.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
3	161	42%
2	73	19%
4	66	17%
1	53	14%
5	31	8%
Total	384	100%

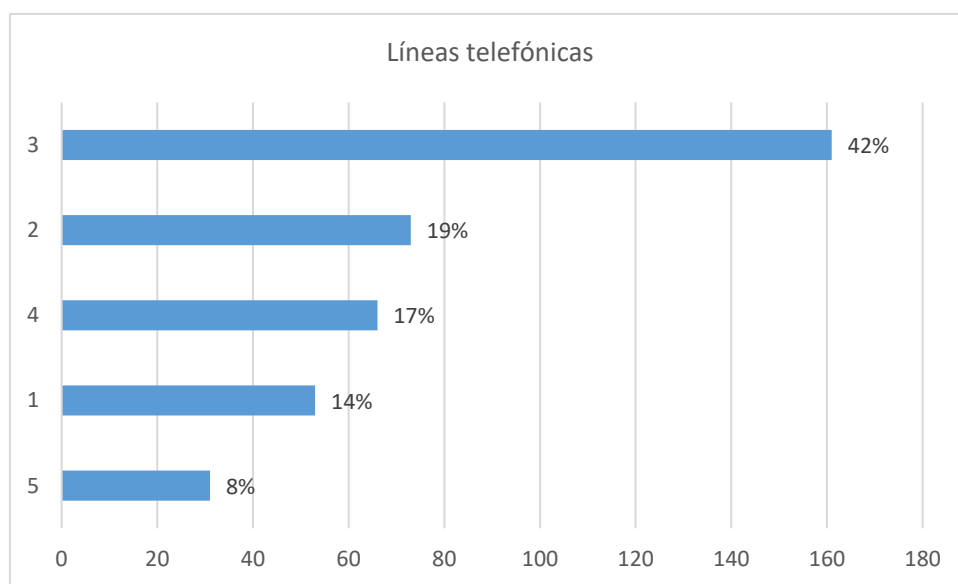


Figura 9. Calificación de los canales de entrega según la experiencia de uso

Análisis

Los servicios por línea telefónica conforman un porcentaje muy bajo de uso y la población en un 42% los califica como neutros, es decir no son malos, pero podrían mejorar. Posteriormente se puede observar una diferencia ajustada entre la segunda opción más escogida y las cuarta pues la diferencia entre los dos puestos es de tan solo 5%, este dato indica que la ciudadanía muestra opiniones múltiples referentes a la calidad de los servicios por línea telefónica, es así que en segundo lugar con un 19% de personas encuestadas consideran que los servicios por línea telefónica son malos, posteriormente un 17% de la población los considera buenos y un 14% tiene una percepción mala. A pesar de existir una ajustada diferencia entre la segunda opción más escogida, la tendencia es otra muy diferente, pues un 33% de la población califica a los servicios por medio de línea telefónica como malos o muy malos, en cambio un 25% de la población los considera buenos o excelentes, este dato indica que una buena parte de la población cree que los servicios por línea telefónica son malos y deberían reformarse para mejorar.

Tabla 19. Frecuencias de encuesta, pregunta 2.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
3	165	43%
4	79	21%
2	61	16%
1	46	12%
5	32	8%
Total	383	100%

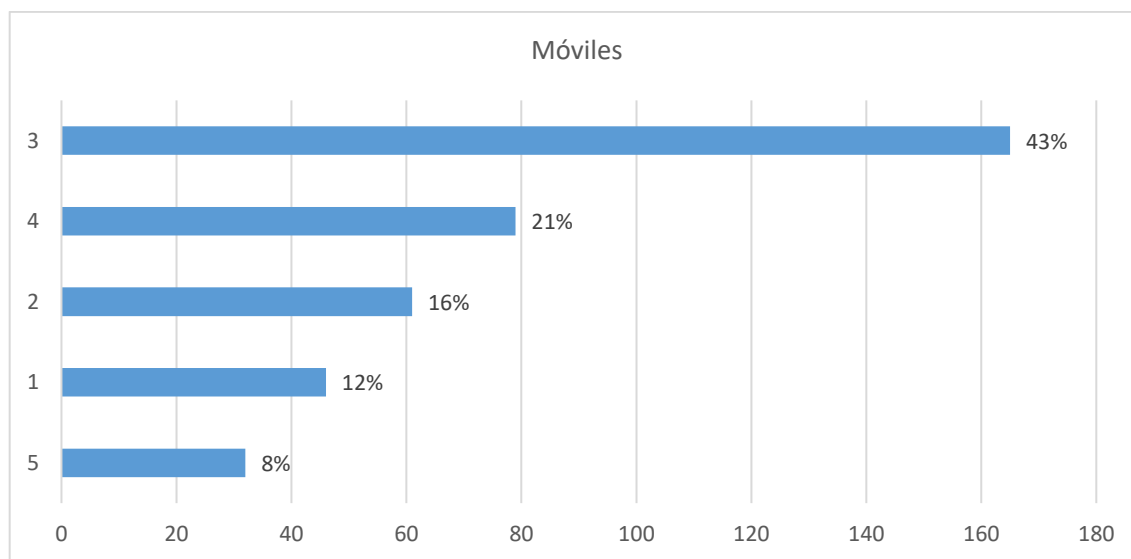


Figura 10. Calificación de los canales de entrega según la experiencia de uso

Análisis

Por último, se encuentran los servicios móviles, los cuales muestran un uso muy bajo por parte de la ciudadanía y la mayoría de las personas (43%) los calificó los como neutrales, indicando satisfacción, pero también entendiendo que pueden mejorar. Un 21% los calificó como buenos, sugiriendo que hay un grupo que está satisfecho con la calidad de los servicios, el 16% los calificó como malos indicando que hay un grupo que encuentra algunos problemas con los servicios. Por otro lado, el 12% califico a los servicios como muy malos y el 8% como excelentes.

Tabla 20. Frecuencias de encuesta, pregunta 3.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
SI	168	44%
NO	215	56%
Total	383	100%

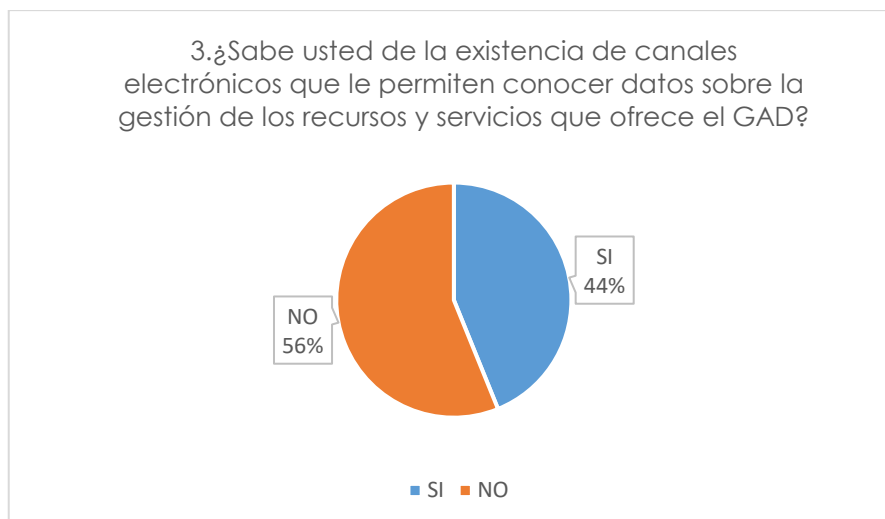


Figura 11. Conocimiento de canales electrónicos de recursos y servicios

Análisis

El conocimiento de servicios públicos digitales es fundamental para la ciudadanía y el GAD, pues la combinación de ambos es el resultado de una buena gestión y la entrega de servicios de calidad, a pesar de lo antes mencionado el 56% de los encuestados respondieron NO, lo que significa que más de la mitad no conoce la existencia de dichos canales evidenciando una brecha en cuanto a la difusión de estas herramientas tecnológicas, de cierta manera es un límite para la gestión pública y los servicios del GAD. Por otro lado, el 44% de los encuestados respondieron SI, aunque es un grupo informado o conocedor de los canales es insuficiente para garantizar las estrategias en cuanto a la digitalización.

Tabla 21. Frecuencias de encuesta, pregunta 4.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
A. Muy frecuentemente	14	4%
B. Frecuentemente	50	13%
C. Ocasionalmente	92	24%
D. Raramente	124	32%
E. Nunca	103	27%
Total	383	100%

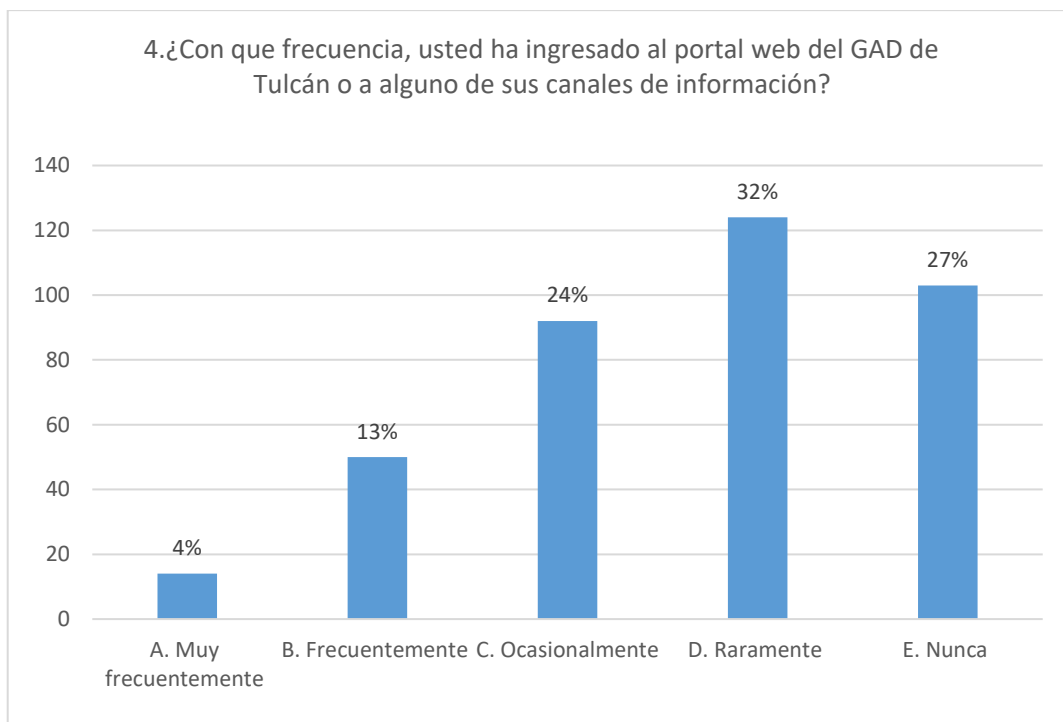


Figura 12. Frecuencia de ingreso al portal web u otro canal de información

Análisis

La página web del GAD de Tulcán se ha convertido en una herramienta fundamental para el desarrollo y la obtención de transparencia y sobre todo la participación ciudadana mediante el acceso a servicios en línea, de los encuestados (32%) y (27%) manifiestan que raramente y nunca han ingresado al portal web que tiene el GAD de Tulcán o alguno de sus canales de información, evidenciando el bajo nivel de interés de parte de la ciudadanía en cuanto a toda la información que proporciona el gobierno; existe un grupo intermedio representado por el (24%) que ha ingresado ocasionalmente y podría ser impulsado a que usen más estas plataformas, solo un 17% (sumando la categoría “muy frecuentemente” y “frecuentemente”) utilizan o ingresan a las plataformas con regularidad, sin lugar a duda es un porcentaje muy bajo.

Tabla 22. Frecuencias de encuestas, pregunta 5.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
A. Pago de servicios (agua potable, energía eléctrica, alcantarillado, etc.)	165	43%
Servicios de Recaudación	37	10%
Servicios de información	0	0%
D. Todos	73	19%
E. Ninguno	108	28%

Total	383	100%
-------	-----	------

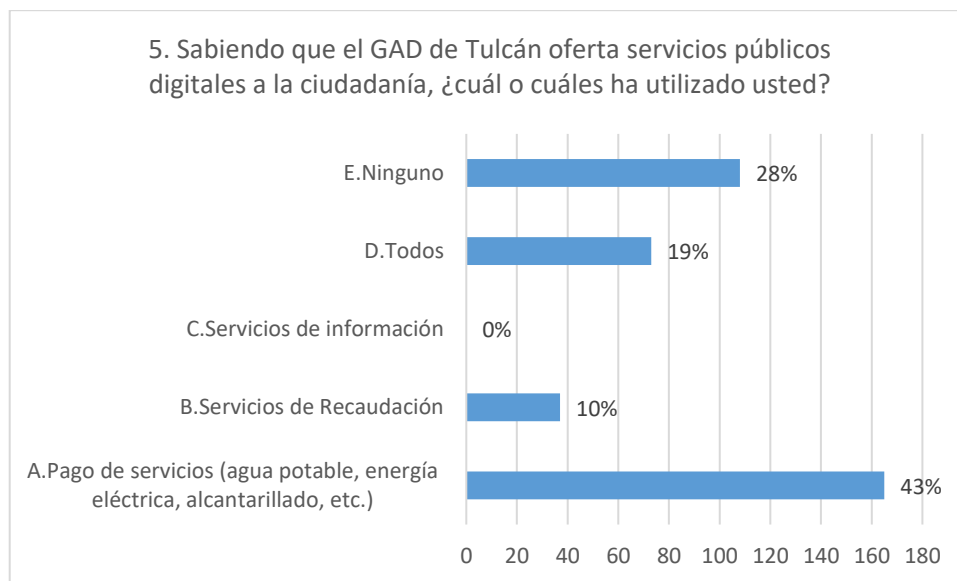


Figura 13. Uso de servicios públicos digitales ofrecidos por el GAD

Análisis

Los servicios digitales son fundamentales tanto para el ciudadano como para el GAD de Tulcán, por varias razones de entre ellas: el ahorro de tiempo, facilidad de uso, transparencia y sobre todo un logro para la administración pública con la modernización. El servicio público digital más usado de acuerdo con la ciudadanía es (agua potable, energía eléctrica, alcantarillado, etc.) con un 43%, reflejando así que los ciudadanos han optado por esta herramienta para efectuar los pagos de forma más eficaz. A diferencia de los servicios de recaudación la cual representa el 10%, este bajo porcentaje podría ser producto del desconocimiento de la ciudadanía, como se refleja el literal de ninguno con 28%. A pesar de esto, el 19% de los encuestados dicen haber usado todos los servicios digitales como: servicios de pago, servicios de recaudación y servicios de información, aprovechando las ventajas de las plataformas.

Tabla 23. Frecuencias de encuesta, pregunta 6.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
A. Totalmente insatisfecho	30	8%
Insatisfecho	37	10%
C. Algo satisfecho	193	50%
D. Satisfecho	105	27%
E. Totalmente satisfecho	18	5%

Total	383	100%
-------	-----	------

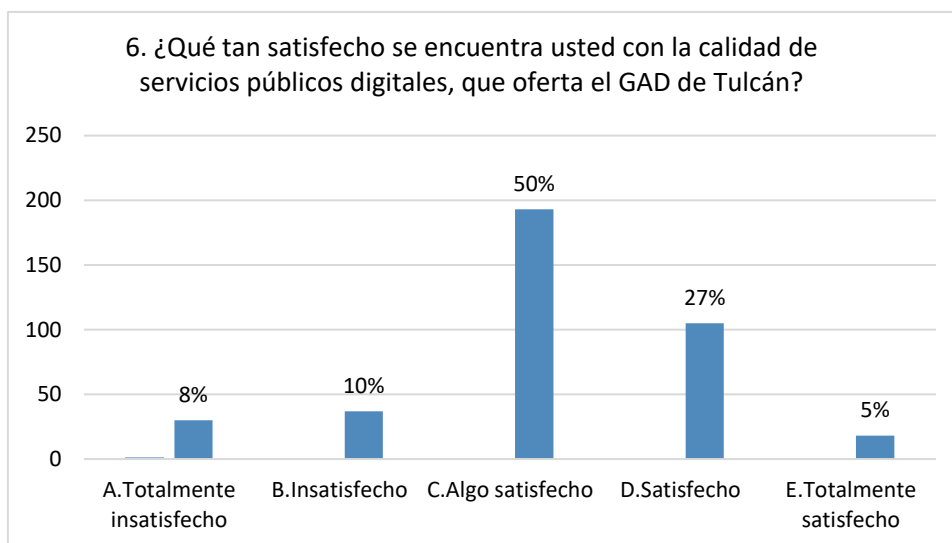


Figura 14. Satisfacción de la calidad de servicios públicos digitales ofertados por el GAD

Análisis

El nivel de satisfacción en cuanto a la calidad de servicios públicos digitales define el rol que está llevando el GAD para adquirir o implementar nuevas herramientas tecnológicas, los encuestados manifiestan que están algo satisfechos con la calidad de servicios públicos digitales con un porcentaje del 50%, sin embargo, un 27% de los ciudadanos consideran como bueno o satisfecho a estos servicios, mientras que un porcentaje no tan alto muestra se muestra insatisfecho (10%) y totalmente insatisfecho (8%), estos porcentajes son una cifra alarmante y se podría considerar el sugerir crear nuevas técnicas para mejorar y mejorar la experiencia de la mayoría de la ciudadanía.

Tabla 24. Frecuencias de encuestas, pregunta 7.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
A. Totalmente en desacuerdo	26	7%
B. En desacuerdo	56	15%
C. Me es indiferente	109	28%
D. De acuerdo	172	45%
E. Totalmente de acuerdo	20	5%
Total	383	100%

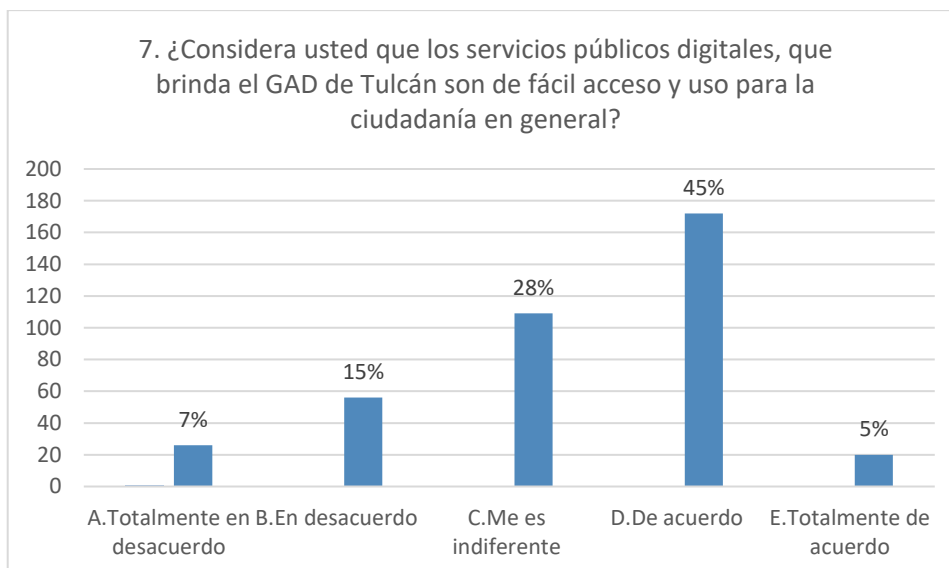


Figura 15. Los servicios públicos digitales son de fácil uso y acceso para la ciudadanía

Análisis

El uso de las diferentes plataformas que oferta el GAD de Tulcán debe acoger a toda la ciudadanía sin distinción alguna, con esto se reduce la brecha digital y se fortalece la participación democrática en los diferentes portales; el 45% de los encuestados han manifestado que están de acuerdo en que, si es de fácil acceso y uso para todos, de igual manera el 28% da su opinión de manera neutral podría considerarse como aviso del porque los ciudadanos no tienen una opinión definida. Sin embargo, la sumatoria del 7% totalmente en desacuerdo y 15% en desacuerdo, da como resultado un 22% de encuestados que no perciben inclusivo, ni de fácil acceso para todos, suponiendo y haciendo un llamado al GAD a implementar nuevas estrategias de inclusión en sus plataformas.

Tabla 25. Frecuencias de encuesta, pregunta 8.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
A.1 a 2	65	17%
B.2 a 3	101	26%
C.4 o más	209	55%
D. Ninguno	8	2%
Total	383	100%

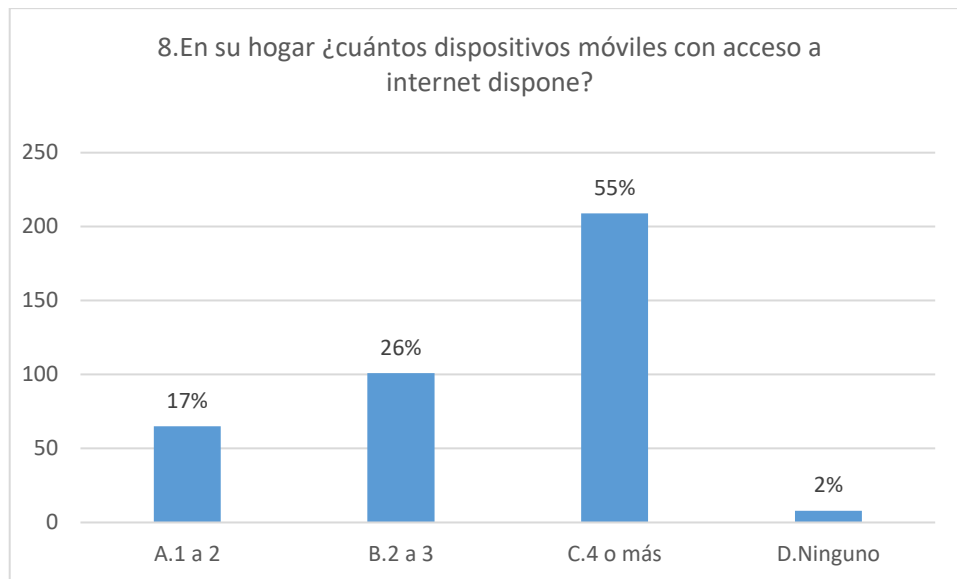


Figura 16. Número de dispositivos móviles con acceso a internet

Análisis

En la actualidad el uso de dispositivos móviles ha sido evidentes en la mayoría de la población, todo esto gracias a los nuevos avances tecnológicos y la globalización, el 55% de los encuestados manifiestan que en su entorno de hogar poseen 4 o más dispositivos, mientras que el 26% reflejan que tiene de 2 a 3 dispositivos, a diferencia del 2% de los encuestados que no dispone de algún dispositivo móvil, aunque no es una cifra alta podría también considerarse una barrera, para la implementación de servicios públicos digitales.

Tabla 26. Frecuencias de encuesta, pregunta 9.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
A. Teléfonos inteligentes	254	66%
B. Dispositivos portátiles	75	20%
C. Infocentro	54	14%
Total	383	100%

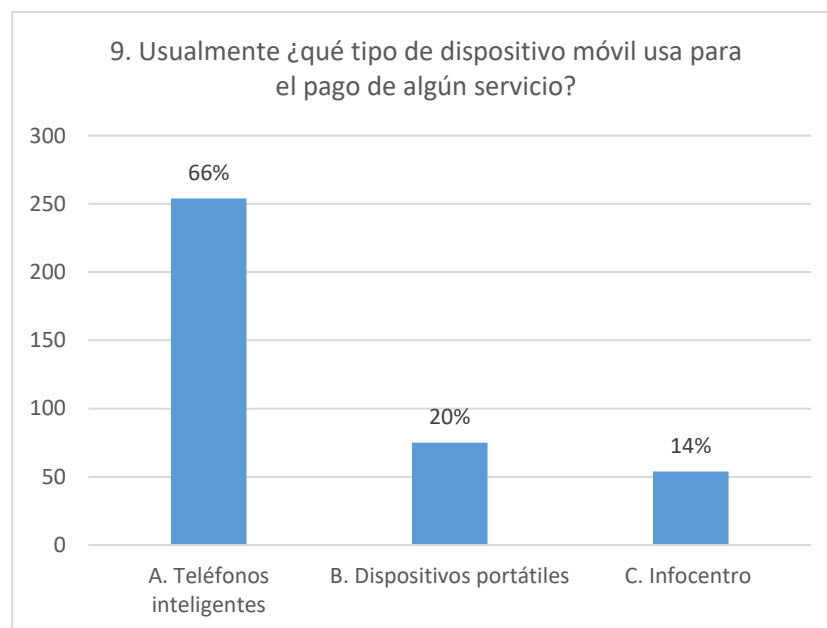


Figura 17. Tipo de dispositivo móvil utilizado para el pago de servicios

Análisis

Para la correcta implementación de los servicios en línea es necesario conocer cuáles son los medios que la ciudadanía tiene para acceder a ellos, la encuesta permitió identificar que un 66% de la ciudadanía de Tulcán utiliza a los teléfonos inteligentes como medio para pagar algún tipo de servicios, siendo este el medio más común utilizado e impulsado por la popularizada banca móvil, por otro lado, existe un 20% de usuarios lleva a cabo el pago de servicios por medio de dispositivos portátiles, siendo estos principalmente ordenadores portátiles. Por último, un 14% de la población encuestada manifestó que para el pago de servicios utiliza el Infocentro como medio para el pago de servicios.

Tabla 27. Frecuencias de encuesta, pregunta 11.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
C. Regular	156	41%
D. Buena	141	37%
E. Excelente	37	10%
B. Malo	32	8%
A Pésimo	17	4%
Total	383	100%

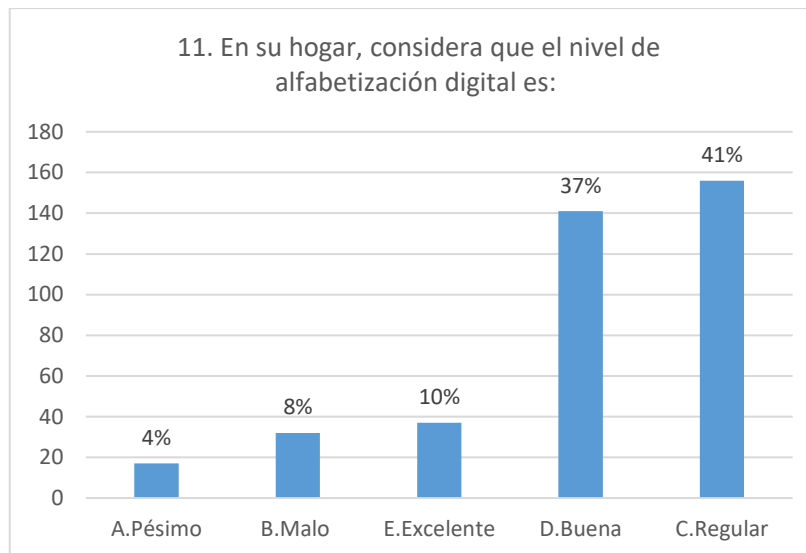


Figura 18. Nivel de alfabetización digital en el hogar

Análisis

Tomando en cuenta el concepto generalizado y socializado sobre la alfabetización digital, la población encuestada en su mayoría considera que su nivel de alfabetización es regular, dicha población corresponde al 41%, por otro lado, una gran parte de la población considera que su nivel de alfabetización digital es bueno, conformando un 37%, por consiguiente se presenta un 8% de la población que define a su nivel de alfabetización como malo y por ultimo está el 4% de la población que lo considera pésimo. La pregunta realizada y sus resultados permitieron identificar que la alfabetización digital en la ciudad de Tulcán es óptima, pues un 88% (suma de las categorías regular, buena y excelente) de la población, tiene un manejo satisfactorio de los medios digitales, lo cual beneficia a la implementación de los servicios públicos digitales, pues se entiende que la transición a la digitalización de los servicios será más lograda en medida.

Tabla 28. Frecuencias de encuesta, pregunta 12.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
D. De acuerdo	185	48%
E. Totalmente de acuerdo	93	24%
C. Me es indiferente	60	16%
A. Totalmente en desacuerdo	25	7%
B. En desacuerdo	20	5%
Total	383	100%

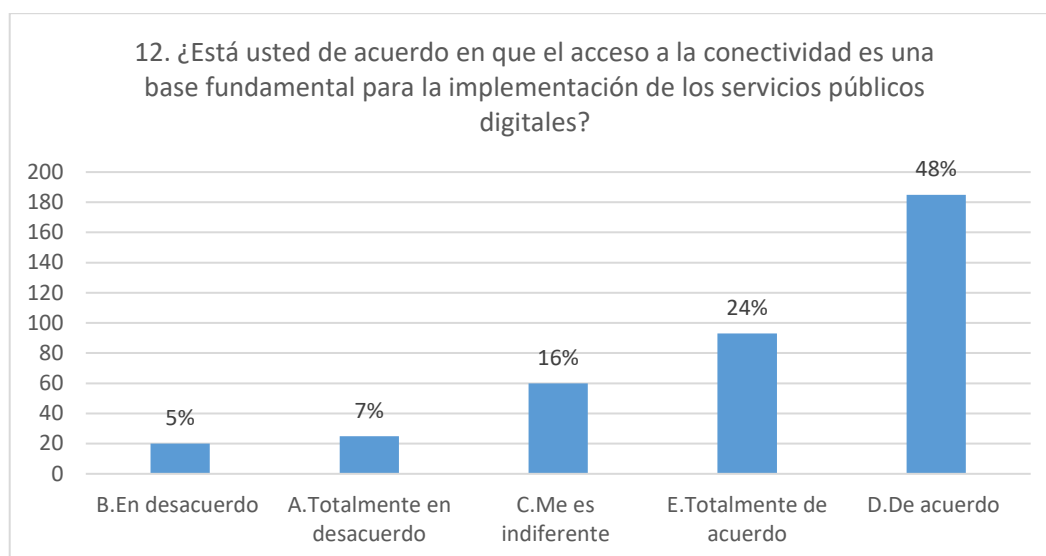


Figura 19. Rol de la conectividad en la digitalización de los servicios públicos

Análisis

La conectividad es un factor clave para el fácil acceso a los servicios digitales y así lo indica la gran mayoría de la población encuestada quien está de acuerdo y totalmente de acuerdo abarcando al 72% de las personas que considera clave tener una conectividad buena o mínimamente estable para que se puedan digitalizar los servicios, pues así y solo así su acceso y uso será más eficiente logrando la tan anhelada simplificación de trámites y reducción de tiempo, posteriormente un 16% de la población indica que le es indiferente y el 12% de la población se muestra en desacuerdo y totalmente en desacuerdo de la afirmación.

Tabla 29. Frecuencias de encuesta, pregunta 13.

Opciones	Cantidad	Cantidad
Si	329	86%
No	54	14%
Total	383	383



Figura 20. Digitalización de todos los servicios públicos

Análisis

La digitalización de los servicios es uno de los pilares fundamentales del Gobierno Electrónico y su implementación puede generar debate, no es el caso en el GAD de Tulcán, ya que el 86% de la población cree que es necesaria la digitalización de los servicios públicos, dicha población considera que este paso es clave para la mejora del servicio. Por otro lado, existen un 14% de personas que consideran que aún no se debe dar la digitalización de los servicios públicos, este dato puede responder a diferentes inquietudes que tiene la ciudadanía sobre la modernización, pues pueden considerar que sus datos no estén seguros o que exista una resistencia al cambio arraigado a la cultura.

Tabla 30. Frecuencias de encuesta, pregunta 14.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
D. De acuerdo	162	42%
B. En desacuerdo	87	23%
C. Me es indiferente	79	21%
A. Totalmente en desacuerdo	34	9%
E. Totalmente de acuerdo	21	5%
Total	383	100%

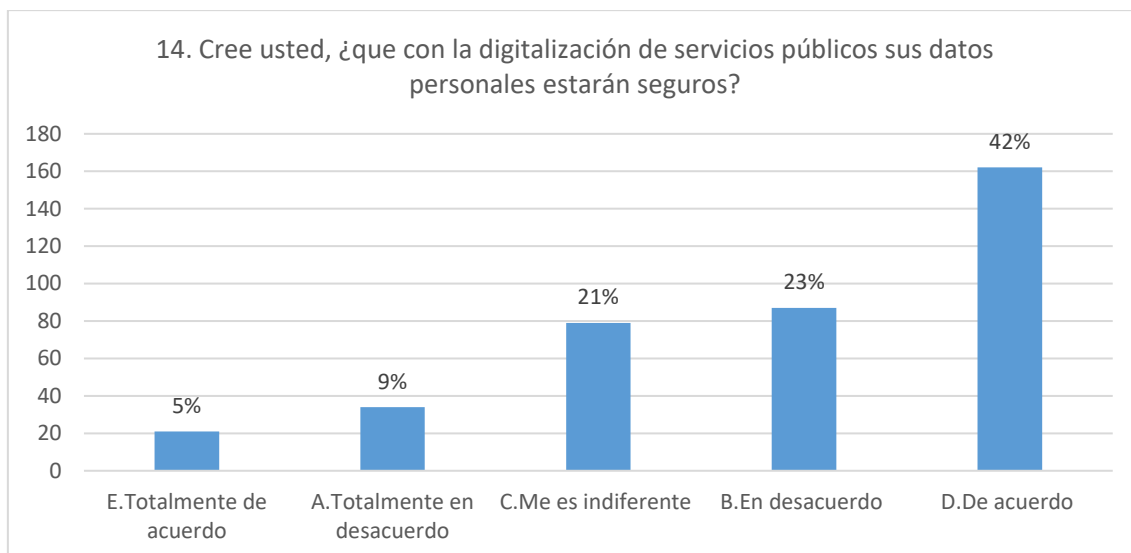


Figura 21. Confianza en la protección de datos personales durante el uso de servicios públicos digitales

Análisis

Al momento de hablar sobre los servicios electrónicos, la seguridad informática y protección de datos es una de las principales inquietudes que presentan las personas, pero, dentro del GAD, la confianza en este apartado es interesante de analizar, pues los datos indican que el 42% de las personas se muestra de acuerdo con la seguridad de sus datos personales en la digitalización de servicios públicos, este es un buen indicador, pero también hay un porcentaje considerable que no comparte esta confianza, de hecho, un 23% está en desacuerdo y un 9% está totalmente en desacuerdo, lo que indica que existe una preocupación significativa por la seguridad de los datos personales.

Tabla 31. Frecuencias de encuestas, pregunta 15.

Opciones	Cantidad	Cantidad
C. Me es indiferente	130	34%
D. De acuerdo	116	30%
B. En desacuerdo	78	20%
A. Totalmente en desacuerdo	40	10%
E. Totalmente de acuerdo	19	6%
Total	383	100%

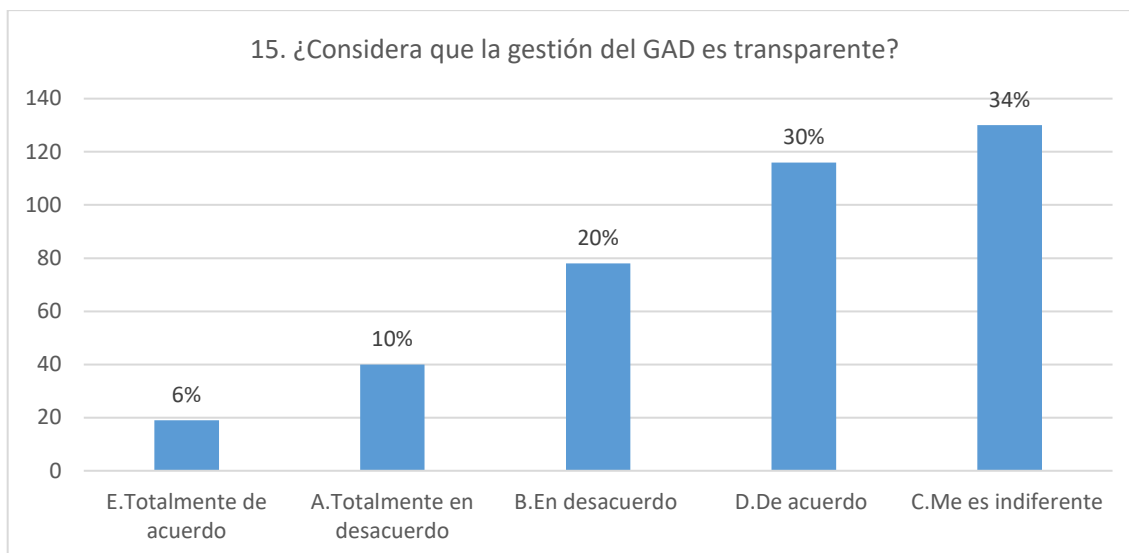


Figura 22. Transparencia dentro del GAD de Tulcán

Análisis

La transparencia es el concepto central a manejarse dentro de una administración, en referencia al GAD de Tulcán, la ciudadanía no tiene una opinión formada al respecto, de hecho la encuesta arroja que la mayoría de las personas (34%) les es indiferentes la transparencia del GAD, esto podría indicar que no están muy informados o que no les preocupa demasiado el tema, siendo este último particularmente preocupante, pues que la ciudadanía no muestre interés en la gestión del GAD, sería una limitante para una hipotética implementación de los servicios públicos digitales, por otro lado, un 30% de la población está de acuerdo con que el GAD es transparente en su gestión, lo cual es una señal positiva para la administración en curso, finalmente el 20% considera que el GAD no ha sido transparente en su periodo administrativo.

Tabla 32. Frecuencias de encuestas, pregunta 16.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
A. Nunca	32	8%
B. Raramente	142	37%
C. Ocasionalmente	41	11%
D. Frecuentemente	153	40%
E. Muy frecuentemente	15	4%
Total	383	100%

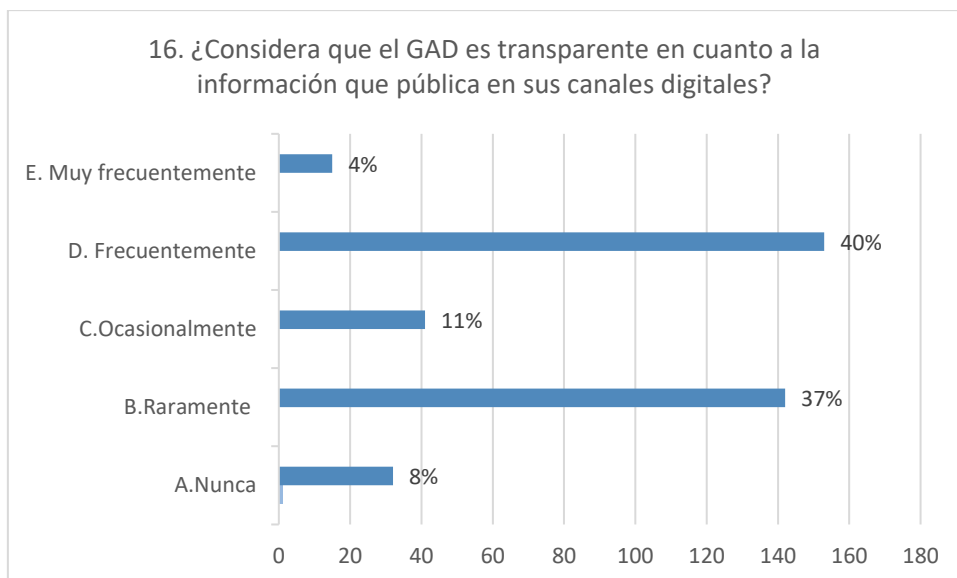


Figura 23. Transparencia en la información publicada en canales digitales

Análisis

La transparencia es uno de los pilares dentro de la administración pública, es por esto que desde el nivel central hasta los diferentes niveles de descentralización deben asumir el rol de realizar una gestión justa libre de corrupción, incluso en la información que reposa en los diferentes canales digitales, de acuerdo a lo antes mencionado existe una discrepancia según lo que mencionan los encuestados, un 40% señalan que el GAD frecuentemente es transparente en cuanto a la información publicada, pero el 37% indican que esta función es realizada raramente, en igual forma el 11% de los encuestados manifiestan que ejecuta ocasionalmente.

Tabla 33. Frecuencias de encuestas, pregunta 17.

Opciones	Cantidad	Porcentaje
C. Poco conocimiento electrónico	132	34%
D. Problemas técnicos	90	23%
B. Falta de conectividad	76	20%
E. Otro	68	18%
A. Falta de dispositivos	17	5%
Total	383	100%

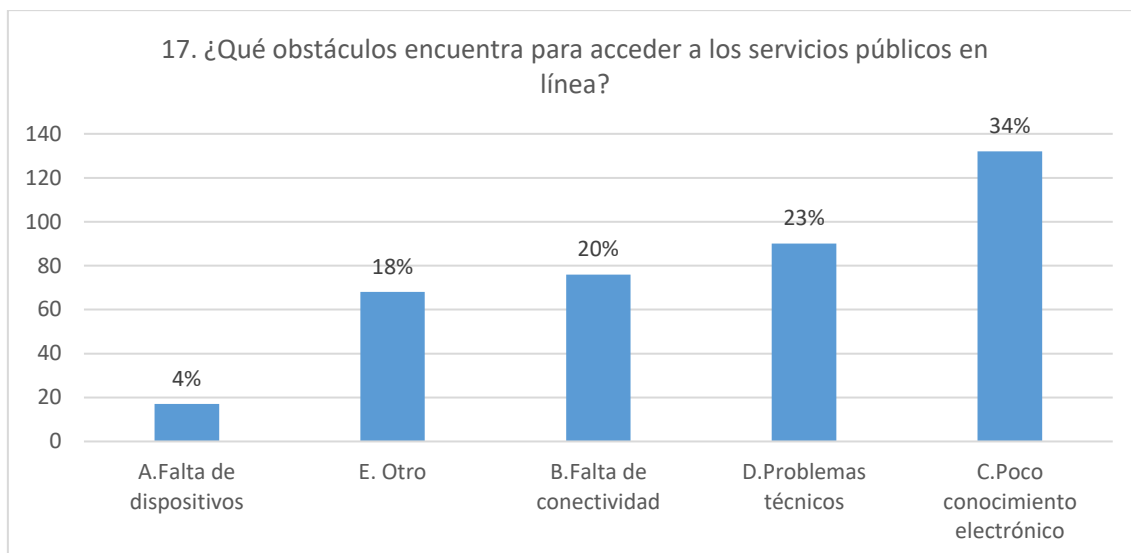


Figura 24. Obstáculos para acceder a los servicios públicos en línea

Análisis

La implementación de los servicios electrónicos en el GAD de Tulcán puede presentar diferentes obstáculos, uno de los más comunes según los resultados de las encuestas es el poco conocimiento electrónico, considerado así por el 34% de las personas encuestadas, este porcentaje refleja que muchas personas no están familiarizadas con el uso de dispositivos móviles, internet y plataformas digitales. en segundo lugar, con un 23%, están los problemas técnicos, esto puede incluir dificultades con la navegación, el llenado de formularios o la descarga de documentos entre otros, por otro lado, el 20% cree que la falta de conectividad es un obstáculo importante, pues aún pueden existir lugares en donde el acceso al internet es bajo, ya sea por su calidad o inaccesibilidad.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.2. Análisis de las entrevistas dirigidas a funcionarios GADMT y un funcionario del CCPDT

Tabla 34. Entrevista 1

Nombre: Lcda. Cyntia Castillo Cargo: alcalde subrogante del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tulcán Institución: Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán	Pregunta	Hallazgo
	1. ¿Usted cree que, con la implementación de servicios públicos digitales, la Administración Pública puede volverse más eficaz y eficiente?	<ul style="list-style-type: none"> - La digitalización de los servicios permitirá una gestión más ágil y efectiva. - Aumento de la transparencia y la rendición de cuentas de la administración pública
	2. ¿cuáles son los principales desafíos que enfrenta la digitalización de los servicios públicos en el GAD de Tulcán y cómo pueden superarse para lograr una implementación exitosa?	<ul style="list-style-type: none"> - Limitaciones de la infraestructura - Necesidad de capacitación del personal - Fomento de una cultura de cambio
	3. ¿Cuál sería el impacto tanto para el GAD de Tulcán, como para la ciudadanía, que todos los servicios públicos sean digitalizados?	<ul style="list-style-type: none"> - La automatización y digitalización de procesos optimizan la gestión como la carga de trabajo manual
	4. ¿ Considerando que la transparencia según el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS), la define como “una característica del buen gobierno que se basa en el derecho de acceso a la información como condición indispensable para incidir significativamente en asuntos de interés público, evitando el	<ul style="list-style-type: none"> - El GAD está cumpliendo normativa vigente - Mejora continua y diálogo con la ciudadanía

distanciamiento entre sociedad y gobierno" ¿cree que el GAD de Tulcán es transparente en cuanto a la información que publica en sus canales digitales?

5. Teniendo en cuenta que en la zona rurales del cantón Tulcán existe un 53.7% de personas que utilizan el internet ¿Cree usted que las personas de las zonas rurales ven limitada su participación electrónica en comparación con la zona urbana?

- Brecha digital en áreas rurales
- La pandemia aceleró la conectividad

6. ¿Cómo se asegura que los usuarios con algún tipo de discapacidad puedan acceder a toda la información, que reposa en el portal web?

- Implementación de tecnología de asistencia
- Garantizar la accesibilidad para personas con discapacidad

7. ¿Dentro del GAD existe una colaboración institucional activa para el intercambio de información con otras entidades del sector público a fin de simplificar y facilitar trámites?

- Colaboración institucional para la simplificación de trámites
- Proceso de digitalización en curso

¿Cómo cree que la ciudadanía está viendo actualmente la gestión del GAD?

- La ciudadanía es el principal fiscalizador de la gestión pública

Fuente: Elaboración propia basado en: (Castillo C. , 2025)

Entrevista 1: Ing. Cyntia Catillo- alcaldesa subrogante del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Tulcán

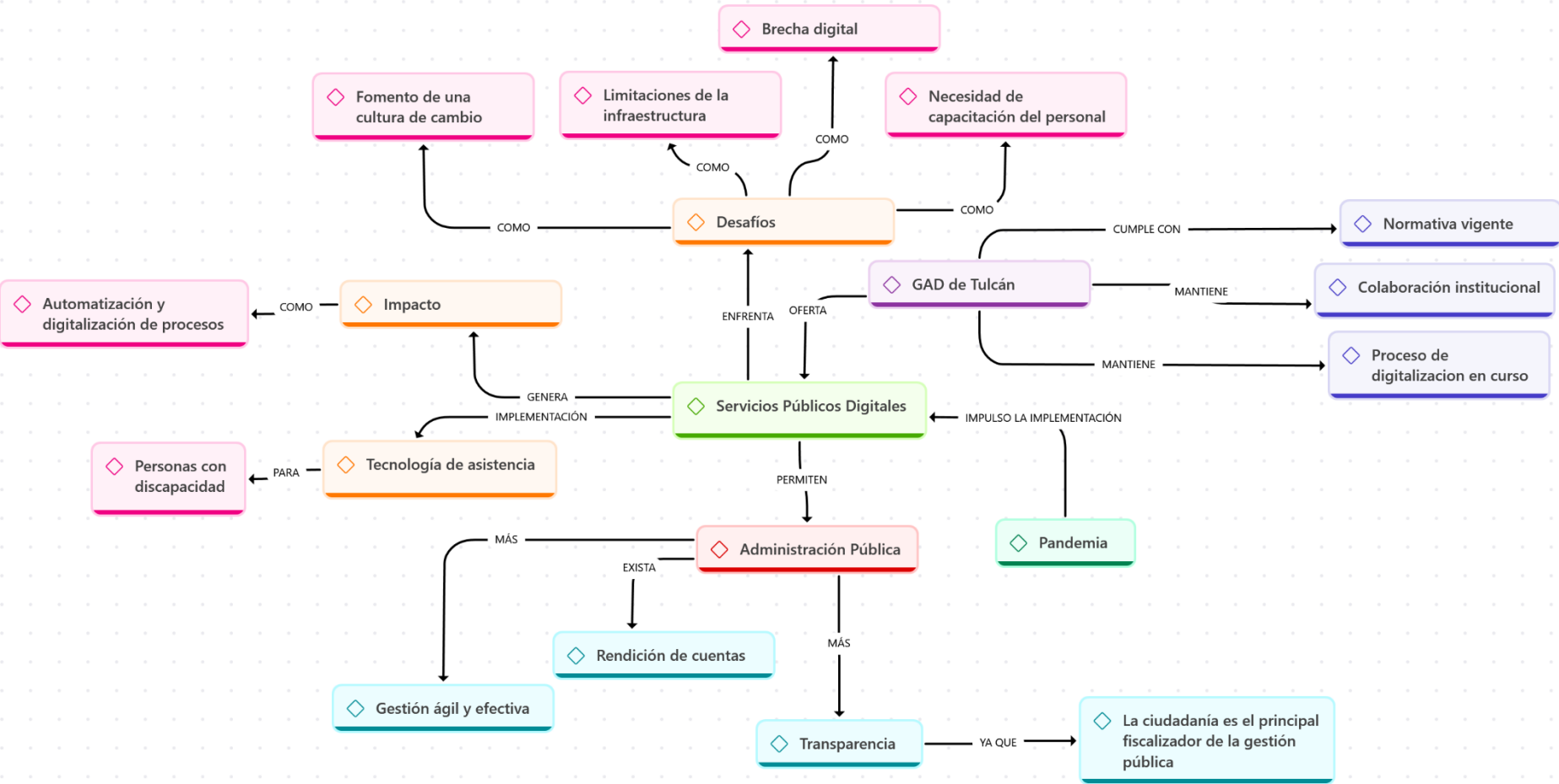


Figura 25. Entrevista 1

La entrevistada Ing. Cyntia Catillo en calidad de vicealcaldesa del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Tulcán, supo dar acogida a la entrevista en función de alcaldesa subrogante, en donde mencionó como eje central que los servicios públicos digitales representan un objetivo clave para la modernización de la municipalidad, aunque las acciones están en curso para futuros proyectos y a su vez la mejora de los servicios para los ciudadanos.

El GAD de Tulcán por su parte cumple con la normativa vigente como es la norma suprema la Constitución de la República del Ecuador, en cuanto al tema de servicios públicos y su accesibilidad para todos, como también la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, entre otros; la colaboración institucional que mantiene puede facilitar la creación de estrategias y alianzas con instituciones como el gobierno central, la academia, y empresas.

Los servicios públicos digitales han tenido un mayor relieve con el impacto de la pandemia, pues la mayoría de las personas optaron por contrataciones de internet en sus hogares, fortaleciendo de cierta manera la infraestructura digital. A su vez, presentan desafíos como la brecha digital, al ser el alcalde la autoridad máxima reconoce que, no todos los ciudadanos disponen de acceso a internet como también las habilidades digitales para el uso de plataformas ofrecidas por el GAD, y esto no solo se ve reflejado en las personas sino también en los funcionarios del municipio, los cuales deben de estar capacitados con las nuevas herramientas para asistir a cualquier inquietud de la ciudadanía.

Por otro lado, los impactos son positivos como generar una gestión más ágil y eficiente teniendo en cuenta el rol de la participación ciudadana, con la tecnología de asistencia principalmente para personas con discapacidad. Por último, los servicios públicos digitales permiten que la administración pública se vuelva más ágil y efectiva, en cuanto a procesos y pueda existir una correcta rendición de cuentas, para que la ciudadanía permanezca informada, impulsando así también la transparencia en cuanto a la información que se publica en las redes sociales u otros canales de información.

Tabla 35. Entrevista 2

Nombre: Mgs. Roberto Balseca	Pregunta	Hallazgo
<p>Cargo: director Administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tulcán Institución: Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán</p>	<p>1. ¿Usted cree que, con la implementación de servicios públicos digitales, la Administración Pública puede volverse más eficaz y eficiente?</p>	<p>- Digitalizar estos servicios siempre aportan la eficiencia y la eficacia de la información que se brinda para los usuarios</p>
	<p>2. ¿cuáles son los principales desafíos que enfrenta la digitalización de los servicios públicos en el GAD de Tulcán y cómo pueden superarse para lograr una implementación exitosa?</p>	<p>- El tema cultural limita la digitalización. - Ampliar la cobertura de acceso digital a todas las personas, incluyendo a los grupos vulnerables.</p>
	<p>3. ¿Cuál sería el impacto tanto para el GAD de Tulcán, como para la ciudadanía, que todos los servicios públicos sean digitalizados?</p>	<p>- Optimización de recursos - Aumento de la sostenibilidad ambiental al minimizar el uso del papel - Aún queda trabajo para poder implementar los servicios digitales.</p>
	<p>4. ¿Considerando que la transparencia según el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS), la define como “una característica del buen gobierno que se basa en el derecho de acceso a la información como condición indispensable para incidir significativamente en asuntos de interés público, evitando el distanciamiento entre sociedad y gobierno” ¿cree que el GAD de Tulcán es transparente en cuanto a la información que publica en sus canales digitales?</p>	<p>- La plataforma de gobierno abierto ayuda a que las personas puedan conocer la gestión del GAD</p>
	<p>5. Teniendo en cuenta que en la zona rurales del cantón Tulcán existe un 53.7% de personas que utilizan el internet ¿Cree usted que las personas de las zonas rurales ven limitada su participación electrónica en comparación con la zona urbana?</p>	<p>- Limitada cobertura de internet - Condiciones económicas difíciles.</p>
	<p>6. ¿Cómo se asegura que los usuarios con algún tipo de discapacidad puedan acceder a toda la información, que reposa en el portal web?</p>	<p>- La discapacidad visual es la más difícil de abordar, aunque existen algunos mecanismos que facilitan el acceso a este grupo de personas</p>

7. ¿Dentro del GAD existe una colaboración institucional activa para el intercambio de información con otras entidades del sector público a fin de simplificar y facilitar tramites?

- Colaboración con la academia que permite el libre acceso a material para el aprendizaje y la realización de proyectos.

¿Cómo cree que la ciudadanía está viendo actualmente la gestión del GAD?

- Es importante que la institución mantenga informada a la ciudadanía
- Los ciudadanos deben mantenerse informados
- Obtención de recursos para llevar a cabo proyectos

Fuente: Elaboración propia basado en: (Balseca, 2025)

Entrevista 2: MSc. Roberto Balseca- director Administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Tulcán

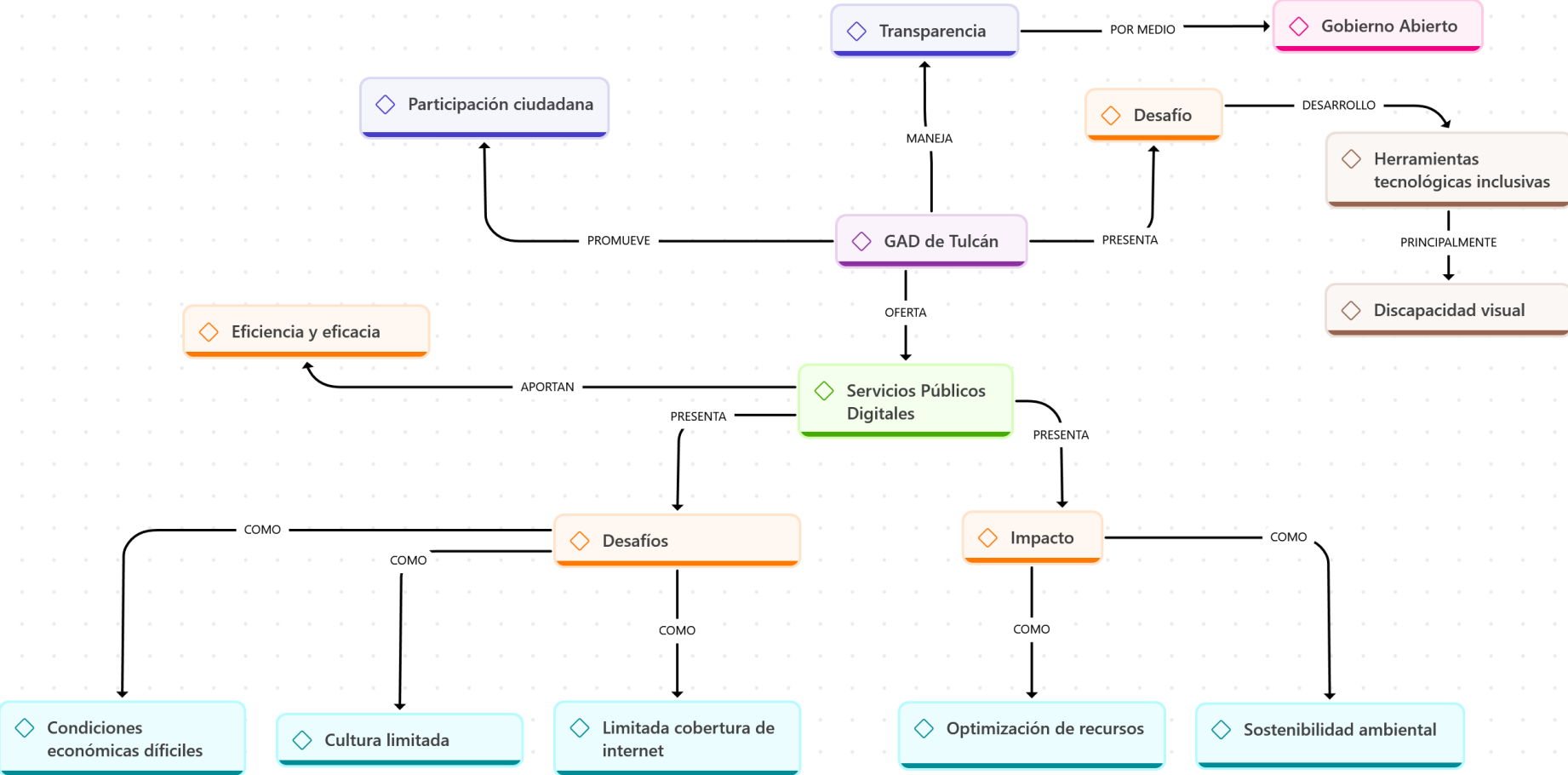


Figura 26. Entrevista 2

El entrevistado MSc. Roberto Balseca en calidad de director administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Tulcán, recalca la importancia de la eficacia y la eficiencia que han sido dos conceptos muy importantes dentro de cualquier gestión, la eficiencia refiere al logro de los objetivos en el menor tiempo y uso de recursos, mientras que la eficacia es el cumplimiento de los objetivos con tiempo y recursos asignados, por otro lado la transparencia, es un elemento de la gestión pública pues fomenta la confianza de la ciudadanía y la toma de decisiones informadas.

La participación ciudadana es fundamental para asegurar que las acciones tomadas desde la municipalidad sean en favor de las necesidades, las características tanto de la transparencia como de la participación ciudadana son parte del gobierno abierto, a través de la gestión administrativa permite mejorar la calidad de los servicios públicos y sobre todo la democracia. Para el GAD el desarrollo de herramientas tecnológicas será un desafío, manifiesta el director administrativo, principalmente para las personas con discapacidad visual ya que no se ha implementado los mecanismos necesarios para que los ciudadanos puedan acceder de manera fácil y ágil al portal web.

Los servicios públicos digitales aportan significativamente eficiencia y eficacia dentro de gestión que desarrolla el GAD, esto se puede ver reflejado en la optimización de recursos sobre todo en el acceso más amplio a los servicios públicos y uso más eficiente de los mismos; y la sostenibilidad ambiental ya que puede ayudar a reducir papel, el consumo de papel es parte del proceso de deterioro ambiental y otros recursos como: tinta y energía. A diferencia de los desafíos que son similares a los que menciona el señor concejal: las condiciones económicas limitadas para las contrataciones de internet, con esto la insuficiente cobertura a internet, por último, la baja cultura en cuanto a tecnología.

Tabla 36. Entrevista 3

Nombre: Ing. Alexander Cevallos	Pregunta	Hallazgo
Cargo: jefe del departamento de TIC's Institución: Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán	1. ¿Cuántos servicios públicos se encuentran digitalizados actualmente en el GAD?	- 5 servicios digitales que ofrece el GAD - Consulta de predio, pago de servicios, asignación de turnos y servicios de información
	2. ¿Con qué frecuencia los usuarios tulcanesños hacen uso de los servicios públicos digitales?, y ¿cuál es el tiempo promedio en establecer una respuesta al ciudadano, cuando usa estos servicios?	- Existe mayor afluencia de usuarios en el mes de enero, debido al pago de predio. - Se registró un aproximado de 100 usuarios diarios que utilizaron el servicio en cuestión. - No existe conocimiento sobre el tiempo de respuesta a las inquietudes del usuario.
	3. Tomando en cuenta que en la ciudad de Tulcán un 76.6% de la población utiliza el internet, ¿qué porcentaje de interoperabilidad funcional existe en el GAD de Tulcán, y esto cómo facilitaría la participación electrónica de los ciudadanos?	- No se registra información útil con relación a la pregunta. - Puntos WI-FI sin costo a la ciudadanía.
	4. ¿Dentro del GAD existe una constante actualización de datos que permita un intercambio de información efectivo entre los distintos niveles administrativos, que permita a los usuarios la simplificación de trámites?	- La mayoría de los pagos son relacionados al municipio y sus entidades adscritas. - Más allá de las entidades adscritas no se conoce un intercambio de información con otros entes estatales (según lo indicado por el entrevistado)
	5. ¿Actualmente el GAD maneja un portafolio institucional de datos abiertos y para su publicación se cuáles canales se usan?	- Los principales canales de información son las páginas web, las distintas redes sociales y canales de radio.
	6. ¿Qué tan conveniente es que la prestación de servicios públicos se pueda realizar en diferentes navegadores y dispositivos electrónicos?	- La información puede encontrarse desde cualquier dispositivo digital.

Fuente: Elaboración propia basado en: (Cevallos, 2025)

Entrevista 3: Ing. Alexander Cevallos- jefe de TIC's del Gobierno Autónomo Descentralizado de cantón Tulcán

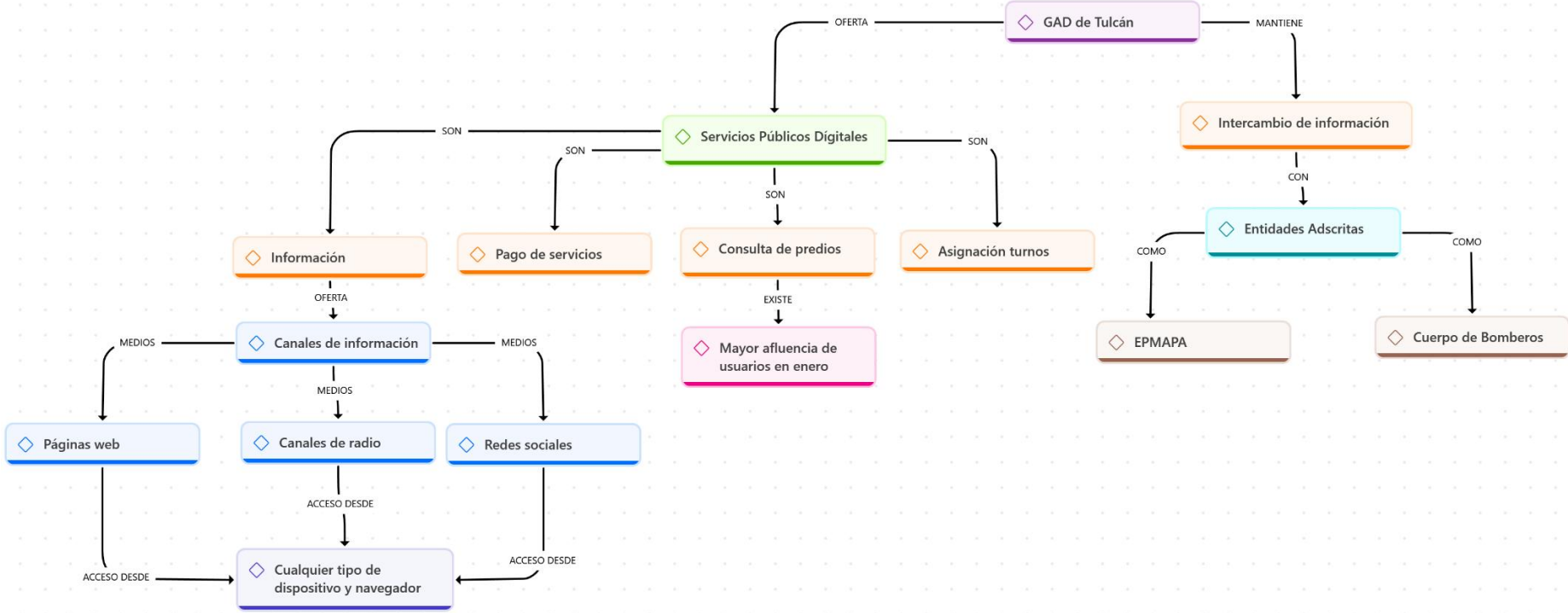


Figura 27. Entrevista 3

El entrevistado Ing. Alexander Cevallos quién desarrolla sus funciones como jefe de TIC's del Gobierno Autónomo Descentralizado de cantón Tulcán, centró su interés en mencionar que el GAD con el fortalecimiento de las plataformas de servicios públicos digitales, permitirá una infraestructura tecnológica robusta segura y sobre todo eficiente para toda la ciudadanía de manera óptima, como también un desarrollo para el GAD al incluir las tecnologías, destacando también su responsabilidad al mantener actualizada la página web y todos los canales de información que maneja la municipalidad.

El GAD de Tulcán mantiene un intercambio de información con entidades adscritas para la optimización de datos y la reducción de la duplicidad de información, el cuerpo de bomberos de Tulcán, que se encargan de la protección, socorro y extinción de incendios; y la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán (EPMAPA) que brinda servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento en todo el cantón.

Los servicios públicos digitales de acuerdo con el jefe de TIC's son la asignación de turnos, la consulta y pago de predio que tuvo una mayor afluencia en el mes de enero con alrededor de 100 usuarios por día, el pago de servicios y por último los servicios de información, que son ofertados mediante los canales de información utilizando los medios como redes sociales, canales de radio y las páginas web que maneja la municipalidad. Algo muy importante es que los servicios están diseñados para ser accesibles desde cualquier dispositivo y navegador, rescatando la inclusión digital.

Tabla 37. Entrevista 4

Nombre: MSc. Orlando Martínez	Pregunta	Hallazgo
Cargo: Concejal de Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tulcán Institución: Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán	1. ¿Usted cree que, con la implementación de servicios públicos digitales, la Administración Pública puede volverse más eficaz y eficiente?	- Avance tecnológico y digitalización de trámites
	2. ¿cuáles son los principales desafíos que enfrenta la digitalización de los servicios públicos en el GAD de Tulcán y cómo pueden superarse para lograr una implementación exitosa?	- Modernización y digitalización de la administración Pública - Eliminación de barreras geográficas
	3. ¿Cuál sería el impacto tanto para el GAD de Tulcán, como para la ciudadanía, que todos los servicios públicos sean digitalizados?	- Beneficios de la digitalización para la ciudadanía - Impacto económico y operativo para la municipalidad
	4. ¿ Considerando que la transparencia según el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS), la define como “una característica del buen gobierno que se basa en el derecho de acceso a la información como condición indispensable para incidir significativamente en asuntos de interés público, evitando el distanciamiento entre sociedad y gobierno” ¿cree que el GAD de Tulcán es transparente en cuanto a la información que publica en sus canales digitales?	- El GAD cumple con la LOTAIP - Responsabilidad compartida entre el municipio y la ciudadanía
	5. Teniendo en cuenta que en la zona rurales del cantón Tulcán existe un 53.7% de personas que utilizan el internet ¿Cree usted que las personas de las zonas rurales ven limitada su participación electrónica en comparación con la zona urbana?	- Brecha digital entre zonas urbanas y rurales - Necesidad de ampliar el acceso a internet en zonas rurales - Colaboración con la academia para superar las limitaciones de acceso a internet en zonas rurales
	6. ¿Cómo se asegura que los usuarios con algún tipo de discapacidad puedan acceder a toda la información, que reposa en el portal web?	- Implementación de herramientas tecnológicas accesibles - La CRE reconoce a las personas con discapacidad como parte de los grupos de atención prioritaria

7.¿Dentro del GAD existe una colaboración institucional activa para el intercambio de información con otras entidades del sector público a fin de simplificar y facilitar tramites?

- El objetivo es evitar la duplicidad de información y agilizar los trámites
- Conciencia social y participación ciudadana

¿cómo cree que la ciudadanía está viendo actualmente la gestión del GAD?

- Participación ciudadana como eje central de la gestión pública

Fuente elaboración propia basado en: (Martínez, 2024)

Entrevista 4: MSc. Orlando Martínez- concejal del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Tulcán

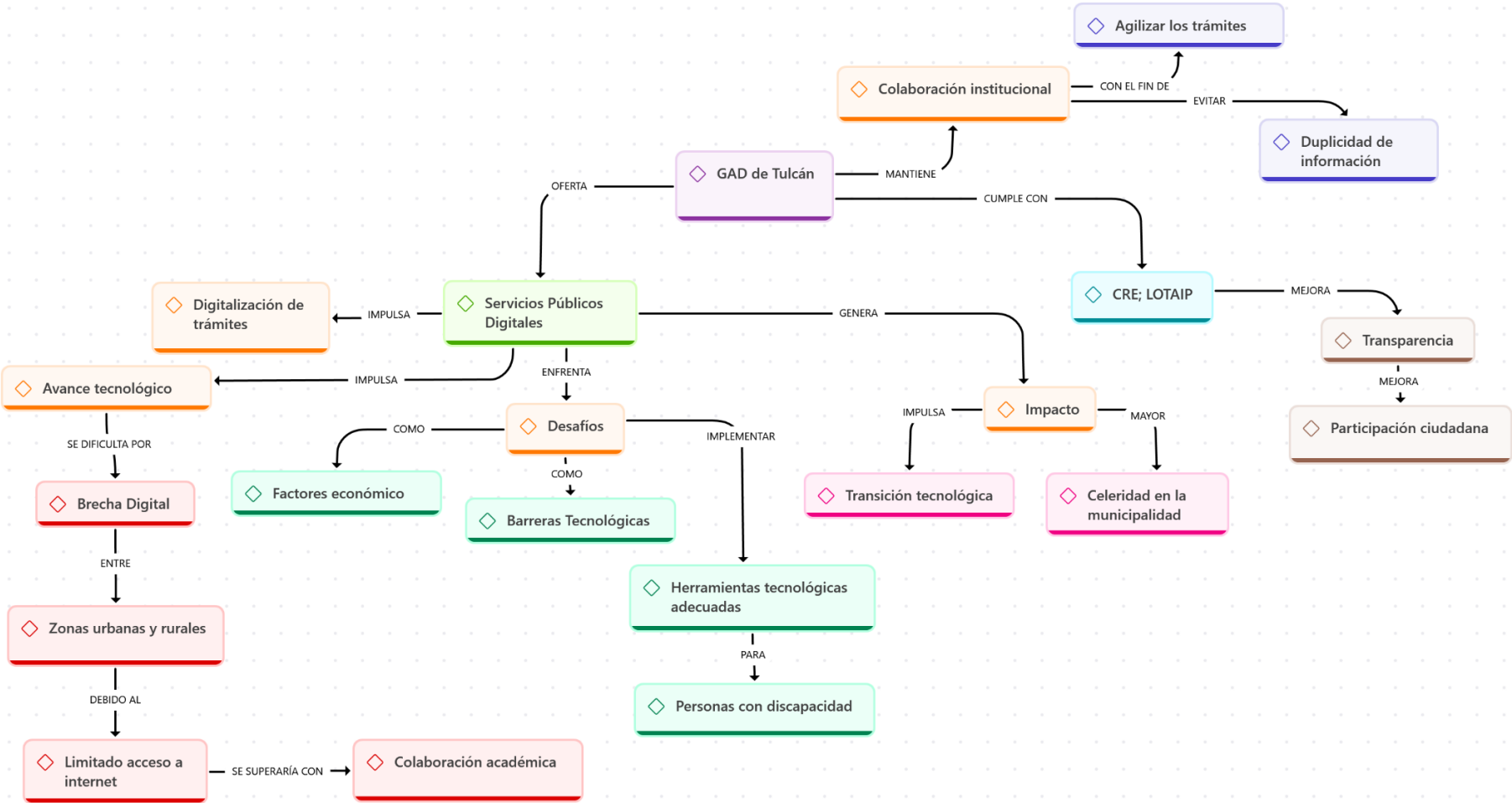


Figura 28. Entrevista 4

El entrevistado MSc. Orlando Martínez en calidad de concejal del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Tulcán, menciona que como punto clave las implicaciones para una buena gestión se basan en varios elementos que permite mejorar la prestación de servicios públicos digitales, en base a la eficiencia, eficacia y satisfacción de la ciudadanía.

Para el GAD de Tulcán la colaboración institucional destaca un punto importante, pues el trabajo conjunto puede evitar la duplicidad información, optimizando así los recursos tan preciados dentro de la municipalidad; además el cumplimiento de la normativa como la Constitución de la República del Ecuador y la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, los que impulsa que se desarrolle correctamente la transparencia, mejorando así el rol de la ciudadanía en cuanto a temas de participación.

Los servicios públicos digitales son ofertados por la alcaldía, los mismos presentan desafíos como los factores económicos y barreras tecnológicas que dificultan el buen desarrollo de servicios digitales, además se plantea la implementación de herramientas tecnológicas adecuadas principalmente para personas con discapacidad. El planteamiento sigue siendo un desafío pues no solo se trata de incluir un sistema adecuado, sino también la educación digital para que se pueda comprender su manejo, el impacto de la digitalización por su parte brindaría una mayor celeridad en la municipalidad, como también un impulso para la transición tecnológica que posibilitaría la toma de decisiones y aumento de la productividad.

Un tema destacado son las dificultades que tiene el avance tecnológico, pues el concejal afirma que la brecha digital entre zonas urbanas y rurales es latente, esto se puede deber a muchos factores de entre ellos: la dispersión geográfica, bajo conocimiento digital, desigualdades económicas, limitado acceso a internet entre otros, estas desigualdades podrían superarse con la colaboración académica, ya que se pueden crear proyectos de vinculación con la sociedad en estas zonas, para que se pueda disponer de cobertura de internet y poder disminuir de cierta manera esta brecha.

Tabla 38. Entrevista 5

Nombre: Abg. Brayan Canacuan Cargo: delegado- jefe de la secretaría ejecutiva del consejo cantonal de protección de derechos de Tulcán. Institución: Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Tulcán	Pregunta	Hallazgo
	1. Si pudiera sugerir alguna mejora en los servicios en línea del GAD, ¿cuál sería? ¿Cómo cree que se podrían hacer más atractivos y accesible?	- Plataforma inclusiva que permita llegar la información a personas pertenecientes a los grupos de atención prioritaria.
	2. ¿Conoce algún servicio en línea que el GAD Tulcán ofrezca para realizar trámites o gestiones? Si es así, ¿cuál y cómo fue tu experiencia al utilizarlo?	- Alianzas con entidades bancarias para el cobro de los servicios básicos como el agua potable, el pago del predio de las viviendas, etc.
	3. ¿Confía en que la información que encuentra en los servicios en línea del GAD sea veraz y actualizada? ¿Cree que el GAD es transparente en sus procesos?	- La información es bastante transparente. - La página puede estar desactualizada por la sobrecarga de actividades del personal. - La mayoría del tiempo la página dispone información verificable y transparente conforme la ley lo ordena.
	4. ¿Considera que sería útil que el GAD de Tulcán desarrolle una aplicación móvil para acceder a sus servicios?	- Reducción de tiempo y traslados - Ayudaría a la inclusión de algunas minorías que puedan sentirse relegadas para que ellas puedan acceder también a los servicios.
	5. Tomando en cuenta que el GAD de Tulcán en su Plan de Ordenamiento territorial se plantea como objetivo "Desarrollar procesos administrativos efectivos, utilizando las tecnologías de la información y comunicación". Como ciudadano de Tulcán, ¿qué opina sobre el uso de tecnologías electrónicas en los procesos administrativos del GAD? ¿Ha notado algún cambio en la eficiencia o accesibilidad de los servicios?	- Implementación de medios de pago digitales - Los medios de pago carecen de la confianza de la ciudadanía, por motivos de seguridad o de preferencia por hacer los tramites presencialmente.

6. Personalmente ¿Cuáles cree que son las principales dificultades que pueda tener la ciudadanía al momento de hacer uso de las nuevas tecnologías, para la realización de trámites y gestiones en el GAD de Tulcán? Como, por ejemplo: analfabetismo digital, conectividad, desconocimiento, brechas digitales, etc.

- No existe una confiabilidad en estas herramientas digitales, por una parte, conservadora de la ciudadanía.
- Bajo nivel de educación digital en la población.
- Aun existen ciertas zonas conectividad limitada

7. ¿Cómo ha percibido el impacto del gobierno electrónico en la calidad y accesibilidad de los servicios públicos digitales ofrecidos por el GAD Tulcán?

- El impacto que se ha generado es bastante aceptable.
 - La mayoría de información ahora se maneja a través de páginas web, redes sociales, etc.
 - Los servicios electrónicos de recaudación aun no tienen la credibilidad necesaria de los ciudadanos.
-

Fuente: Elaboración propia basado en: (Canacuán, 2025)

Entrevista 5: Abg. Brayan Canacuan – delegado de la Secretaría Ejecutiva del Concejo Cantonal de Protección de Derechos de Tulcán

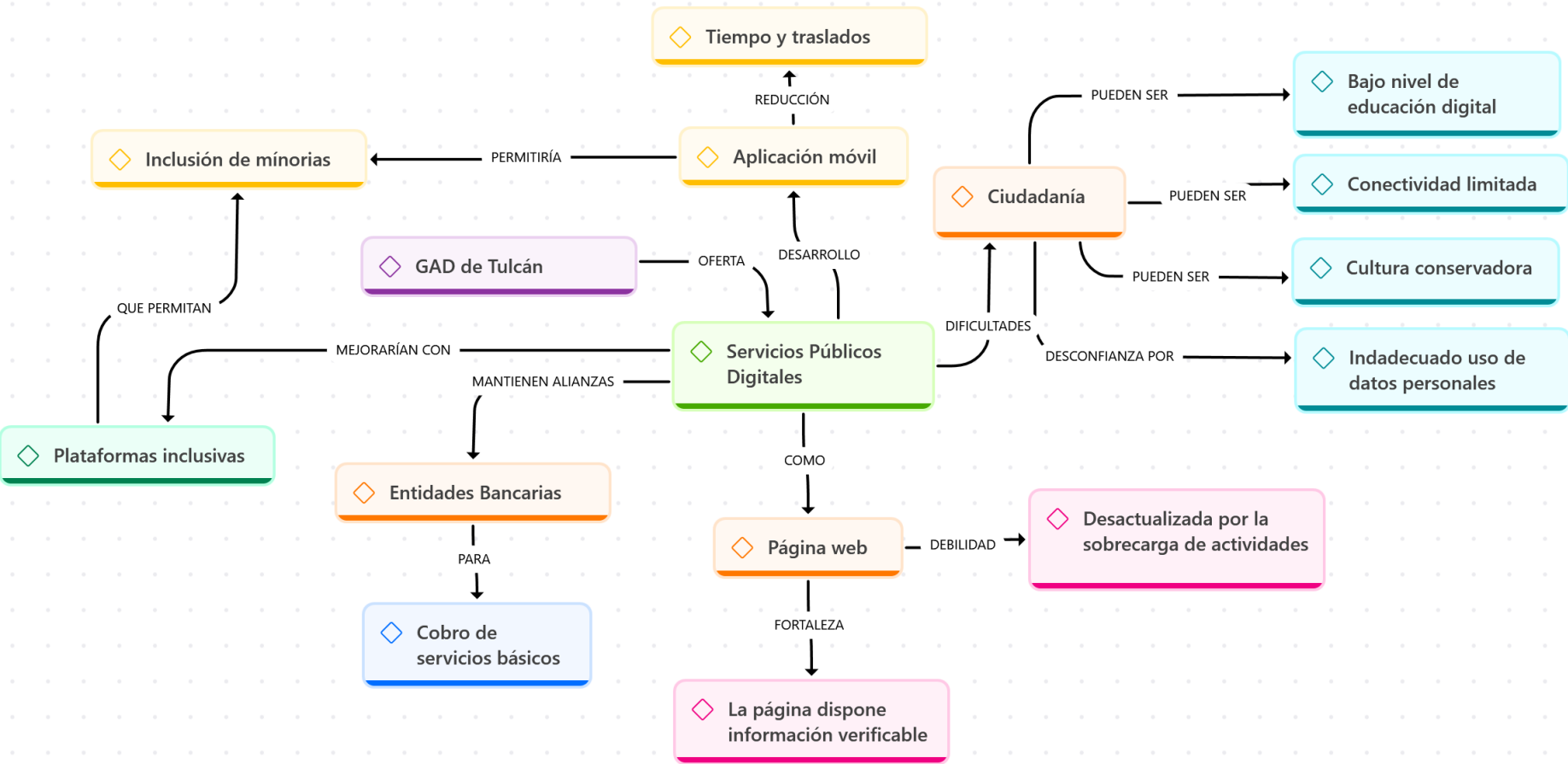


Figura 29. Entrevista 5

El entrevistado Abg. Brayan Canacuan quién realiza sus funciones en la unidad de formulación de políticas públicas, en calidad de delegado de la Ing. María Fernanda Castillo en calidad Secretaria Ejecutiva del Concejo Cantonal de Protección de Derechos de Tulcán, el cual destaca puntos importantes en cuanto a la situación actual del cantón Tulcán, como también las oportunidades de mejora para los servicios públicos digitales los cuales deberían tener un enfoque en la inclusión y la protección de derechos .

El GAD de Tulcán oferta servicios públicos digitales, en donde su fortaleza se centra en que la página web disponen de información verificable, lo que es crucial para que exista confianza ciudadana y transparencia, sin embargo, su debilidad es que la misma página web puede estar desactualizada por sobre carga de actividades de parte del personal, pero de manera temporal. Las oportunidades de desarrollo se podrían llevar a cabo con ayuda de una aplicación móvil que permitiría la reducción de tiempo y traslado de los ciudadanos, como también la inclusión de las minorías (étnicas, género, personas con discapacidad, etc.) , reflejando no solo el compromiso del GAD sino también de la secretaria de acuerdo con su enfoque a la protección de derechos.

Las alianzas estratégicas son importantes pues, desde los servicios públicos digitales se puede facilitar el cobro de servicios básicos con entidades bancarias, facilitando el acceso a servicios esenciales y promoviendo una educación financiera, a pesar de lo mencionado para la ciudadanía hay varios desafíos como: bajo nivel de educación digital, conectividad limitada, cultura conservadora y desconfianza en el uso de datos personales, los desafíos son similares a los que se han mencionado en anteriores entrevistas.

Resumen de las 5 entrevistas

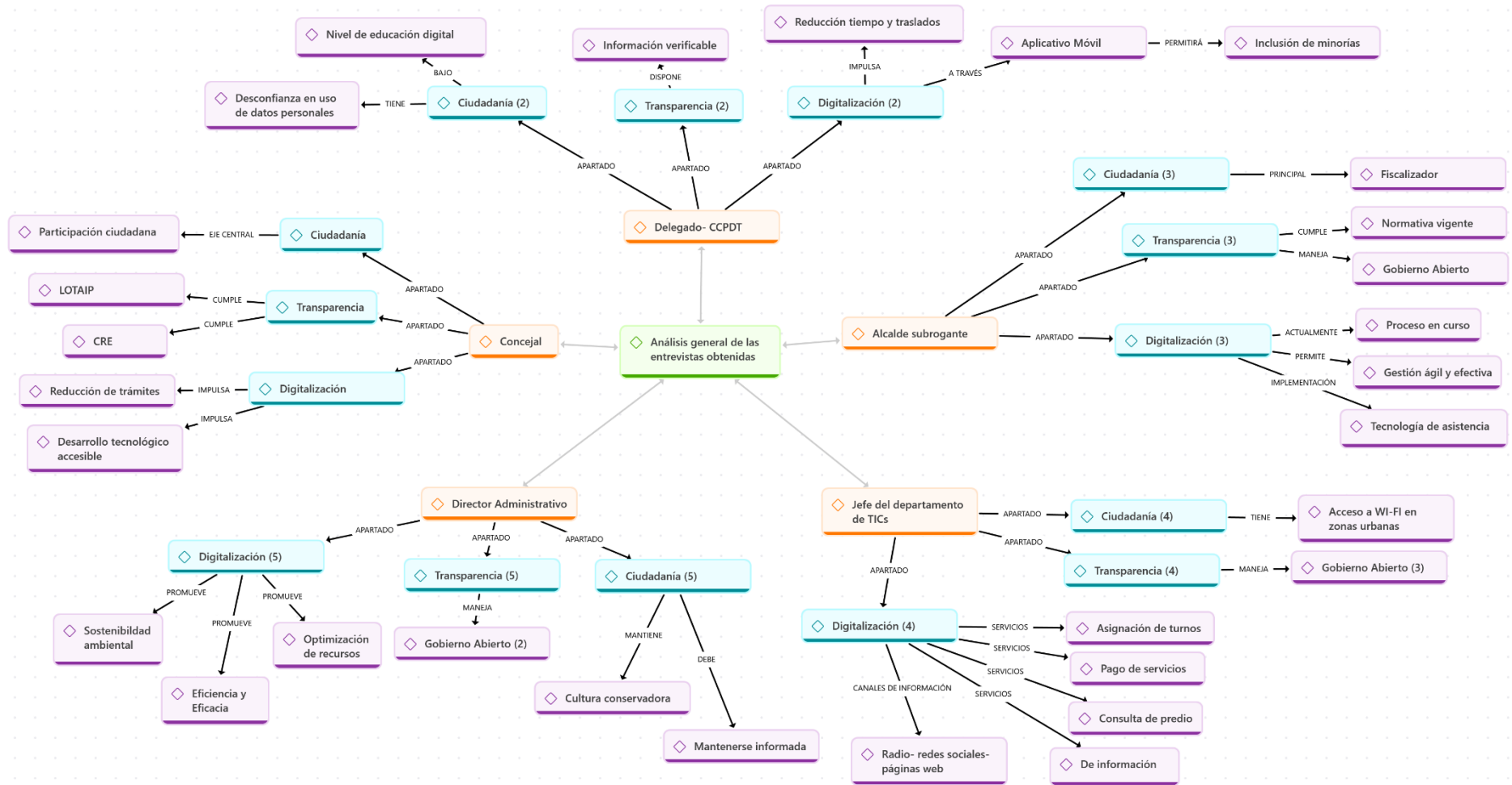


Figura 30. Análisis general de las entrevistas obtenidas

Las entrevistas realizadas a los servidores públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Tulcán y a un funcionario de la Secretaría del Concejo Cantonal de Protección de Derechos de Tulcán, permitieron obtener como resultados que el gobierno electrónico dentro de la municipalidad es importante, puesto que el cumplimiento de la normativa como la Constitución de la República del Ecuador y la Ley Orgánica de Acceso a la Información Pública ratifica la responsabilidad de los gobiernos autónomos descentralizados, en el cumplimiento de la publicación y actualización de la información institucional y de interés público, en sus canales digitales como: radio, redes sociales y página web.

Además, los funcionarios públicos mencionan que el GAD tiene mecanismos de participación como: rendición de cuentas y transparencia que promueven la participación ciudadana, resultando como factor importante para el desarrollo del gobierno abierto, recalcando el rol de la ciudadanía como principal fiscalizador de la gestión que lleva la municipalidad, mejorando el mecanismo de la transparencia ya que, si hay participación hay democracia. A pesar de ello, la ciudadanía tiene desinterés de conocer sobre la información que proporciona el GAD por medio de la plataforma web, siendo un efecto negativo para el desarrollo de la municipalidad.

El gobierno electrónico proporciona servicios públicos digitales a la ciudadanía, de acuerdo con las autoridades públicas son: consulta y pago de servicios públicos, servicios en línea (matriculación vehicular), asignación de turnos y consulta de información. El GAD mantiene una colaboración institucional con entidades adscritas para un correcto intercambio de información y así evitar la duplicidad de trámites de parte de los funcionarios, la municipalidad ha creado estas alianzas con el cuerpo de bomberos de Tulcán y con la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Tulcán (EPMAPA), además se recalca la colaboración bancaria por medio de la banca móvil, significando un avance digital para la municipalidad, por último el apoyo de la academia mediante proyectos de vinculación con la sociedad.

Los funcionarios públicos indican que la digitalización ha permitido que los servicios públicos sean más ágiles y efectivos, sin embargo, en la municipalidad el proceso está en curso, es decir no se ha logrado adoptar una modernización adecuada para mejorar la calidad de los servicios públicos digitales. La brecha digital es un desafío para la municipalidad, puesto que existe limitados recursos destinados a la tecnología, por ende, la implementación de puntos de acceso público a internet en

zonas rurales es escaso, lo que limita la participación ciudadana en comparación con las zonas urbanas.

Por otro lado, los funcionarios de la municipalidad dicen que, la cultura conservadora que mantienen la personas no permite que se desarrolle de manera correcta la implementación de la digitalización, además, un retroceso para la ciudadanía por la resistencia a la adaptación de las nuevas tecnologías. Uno de los factores de incidencia es los limitados recursos para la conectividad, y con ello el bajo nivel de educación digital aumentando la desconfianza sobre el manejo de servicios públicos digitales que ofrece la municipalidad, generando un efecto negativo en el uso de datos personales, debido a posibles desactualizaciones en cuanto al manejo de las TIC's por parte de los servidores públicos.

Según los administradores públicos, para asegurar un avance tecnológico se reconoce que es necesario desarrollar una aplicación móvil en la que se pueda realizar consultas, pagos y trámites, de manera ágil y segura potenciando la digitalización y la modernización de la municipalidad. Por otro lado, es importante el desarrollo de tecnologías de asistencia para las minorías, especialmente para personas con discapacidad siendo un grupo vulnerable, en las que se pueda garantizar en su totalidad el acceso a la información sobre la gestión del GAD y la realización de trámites en línea sin ningún limitante de acuerdo con las condiciones de cada persona.

4.2. DISCUSIÓN

La OCDE (2007) define al Gobierno Abierto como “una cultura de gobernanza que promueve los principios de transparencia, integridad, rendición de cuentas y participación de las partes interesadas en apoyo de la democracia y el crecimiento inclusivo”. El gobierno abierto tiene un papel central dentro de la investigación, pues fomenta valores clave que nacen del gobierno electrónico, como la transparencia y la participación ciudadana.

En base a esto y tomando en cuenta los resultados que arrojó la aplicación de los instrumentos de investigación, se puede afirmar que existe una relación entre ellos, pues la ciudadanía tiene clara la importancia que pueden tener los medios digitales en el GAD y entiende que su aplicación puede ser beneficiosa. La inconsistencia nace en relación con el cumplimiento de lo que menciona el gobierno abierto, pues la municipalidad no toma medidas para fomentar el uso y manejo de los servicios y

canales digitales que presenta, evidenciándose en que un 57% de la población desconoce que dichos canales son una herramienta para valorar la gestión, además de que solo un 17% ingresa a los portales de manera frecuente, a este dato es importante sumarle el poco desarrollo tecnológico existente en la institución. Los datos anteriores presentan la discusión, con relación a si la institución está cumpliendo con sus labores de informar y educar a la ciudadanía.

Por otro lado, en el análisis de las entrevistas realizadas al alcalde, el director administrativo y el concejal, se manifestó en reiteradas ocasiones que el GAD pone a disposición toda la información relevante de su gestión en sus canales digitales, e indican que el ejercicio de la transparencia es un ejercicio bilateral, el cual se basa en que el GAD debe informar y la ciudadanía debe informarse correctamente. Aquí es donde toma relevancia el factor transparencia dentro de la municipalidad, como resultado de la encuesta, un 36% de la población cree que el GAD es transparente, mientras que un 30% cree que no lo es, mostrando la variedad de opiniones, dando como resultante un panorama bastante incierto el cual seguiría así de no ser por el siguiente dato, que manifiesta que un 34% de la población no tiene interés en el desempeño de la actual gestión, lo cual es un dato alarmante pues poco más de un tercio de la población no muestra interés por informarse.

Como resultado se puede decir que existe una culpa compartida, pues el GAD como lo menciona Canacuan (2025), quien fue entrevistado en calidad de ciudadano, debe ser el encargado de generar campañas de educación digital para que los ciudadanos tengan todas las herramientas necesarias para enfrentar la digitalización. A su vez también se evidencia un descuido por parte de la ciudadanía, quien muchas veces no tiene interés de hacer valer sus derechos de participación.

A continuación se hace referencia a la investigación de Chicaiza y Castillo (2017) titulada "Análisis del acceso de la ciudadanía a los servicios públicos según el Plan Nacional de Gobierno Electrónico en el Gobierno Provincial de Tungurahua " en dicha investigación los autores identificaron resultados similares a los obtenidos en la presente investigación, uno de ellos se relaciona a que el GAD carecía de infraestructura tecnológica, la cual impedía que el GAD brinde servicios digitales de calidad a sus ciudadanos, por otro lado también se supo encontrar una fuerte resistencia por parte de la población, en su mayoría siendo factores culturales, muchas veces relacionados a que algunos ciudadanos temen que la modernización

sea más complicada que hacer un trámite físico, siendo la realidad completamente diferente. De allí nace la similitud entre los distintos contextos presentados.

El análisis responde al objetivo general, "Analizar el gobierno electrónico y su incidencia en la prestación de servicios públicos digitales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán, año 2023." En donde, si bien, se están tomando iniciativas para su desarrollo tecnológico, a día de la investigación carece del mismo, la afirmación anterior se sustenta por el poco uso del sistema Quipux dentro de la institución, en cual se informó al momento de realizar las solicitudes de entrevistas, limitando el desarrollo del gobierno electrónico como una herramienta que genere transparencia e inmediatez del servicio, cumpliendo en parte lo que dice el gobierno abierto, pero faltando a ciertos postulados.

El Gobierno electrónico es el eje central de la investigación, su conocimiento y aplicación busca la mejora e inmediatez del servicios, Castoldi (2022), lo expone como una herramienta informática, que comprende las actividades que lleva a cabo un gobierno mediante el uso de las TIC, con el fin de encontrar una armonía que logre la comunicación activa y el intercambio de información entre varios actores de la sociedad, todo en par de brindar de manera efectiva servicios a la sociedad y fomentar los valores de la eficiencia y la transparencia en la gestión pública. Es así como, al momento de hablar de la calidad de los servicios el gobierno electrónico. toma un papel fundamental, pues uno de sus pilares base es brindar una mejor calidad de servicios.

Dentro de la investigación se presenta como primer objetivo específico, "Diagnosticar el gobierno electrónico en el ámbito de los procesos administrativos que lleva a cabo el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán". Tras la recolección y análisis de la información llevada a cabo por medio de los instrumentos, se logró identificar que un 86% de la población encuestada considera que los servicios públicos pueden mejorar, gracias a la implementación efectiva del gobierno electrónico. Dichos hallazgos, se refuerzan con lo mencionado en una de las entrevistas realizadas, pues Balseca (2025), supo manifestar que el manejo de los servicios públicos digitales trae consigo muchos beneficios, tanto para la institución, como para la ciudadanía, y que su implementación ayudará de manera objetiva a mejorar la eficiencia y la eficacia, además de acortar tiempos de atención, lograr la inmediatez del servicio y por último el aporte ecológico, pues el manejo de

documentación electrónica disminuiría el gasto de papel de la institución, favoreciendo al medio ambiente.

Después de este análisis, se puede afirmar que los resultados de la investigación, se encuentran alineados a los postulados que presenta el autor, sobre el gobierno electrónico, a lo anteriormente mencionado también se le puede contribuir las afirmaciones de Castillo (2025), quien respondió en calidad de alcaldesa subrogante, y menciono que la digitalización dentro del GAD es un proceso que se está llevando a cabo y que tendría un impacto enorme, principalmente en la automatización y la digitalización de los procesos que maneja el municipio.

Con lo anterior en juego, también es importante mostrar los hallazgos de Zhirzhan, quien en su artículo "La ineficiencia de los servicios públicos: posibles soluciones para optimizarlos" presenta que en la actualidad los servicios que ofrece el sector público se encuentran en decadencia, esto debido a las malas gestiones de quienes brindan los servicios, en dicha investigación, menciona que una solución a estos problemas es la implementación de las TIC, las cuales permitirán un servicio de calidad y aumentaran la transparencia, ya que la ciudadanía podrá estar informada en cualquier lugar y momento. Este hecho guarda relación con la investigación en cuestión, debido a que si bien, la ciudadanía tiene una opinión neutral sobre la gestión y en particular sobre los servicios digitales, y una manera es con la utilización de las TIC.

La gobernanza electrónica, presenta a la digitalización como un proceso importante a lograr, debido a todos los beneficios que puede generar directamente a los diferentes actores del estado, Stoiciu afirma que:

La gobernanza electrónica podría ser una herramienta igualmente poderosa para reducir la brecha, por ejemplo, asegurando el acceso a la banda ancha a precios asequibles. La nueva tecnología podría proporcionar dispositivos más fáciles de usar, como computadoras y teléfonos móviles (Stoiciu, 2011).

Dicha afirmación, demuestra que una digitalización bien implementada puede generar un impacto muy positivo para todas las partes involucradas, debido a que las brechas existentes se reducirían y los ciudadanos podrían tener un fácil acercamiento con las entidades estatales. De la gobernanza electrónica es de donde nace el concepto de Gobierno electrónico, al que Holmes (2003) citado por Torres Fragoso, considera que es una herramienta de uso efectivo, que busca el acercamiento de los servicios públicos a los clientes, de una manera más efectiva,

conveniente, económica y por sobre todo de fácil acceso y entendimiento. Esto se verá reflejado en el impacto que pueda tener por parte de las organizaciones gubernamentales hacia la ciudadanía y el fluido intercambio de información entre las instituciones públicas (Torres Fragoso, 2012, pág. 78).

La investigación presenta como su segundo objetivo específico el "Identificar la aplicación de los servicios públicos digitales en Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán, para una mejor atención a los usuarios". Por medio de los instrumentos de investigación se logra sustentar lo que mencionaron los autores, pues la ciudadanía en su mayoría se encuentra alineada a lo que mencionan los teóricos, de hecho un 86% de la misma cree que todos los servicios que presenta el GAD deberían ser digitales, pues los agilizaría y le permitiría optimizar, tanto tiempo como recursos, por otro lado, la ciudadanía muestra confianza a la administración actual, debido a que un 52% de la población tiene confianza respecto al manejo de sus datos, dado el caso de una hipotética digitalización completa.

Ahora bien, citando a Canacután (2025) se considera muy loable el desarrollo de un aplicativo móvil, debido a que este fortalecerá las alianzas existentes con otros entes del estado y la ciudadanía les facilitará el acceso a los trámites pertinentes, además de reducir cualquier tipo de brecha y lograr una mayor inclusión. Por otra parte, es importante lo que menciona el jefe de Tics en la entrevista, manifestando que el GAD ha tomado medidas para asegurar que una buena parte de la población tenga acceso al internet, por medio de las zonas wifi existentes en varios puntos estratégicos de la ciudad, aunado a esto, el director administrativo también manifestó que el tema de la conectividad, es una base importante para impulsar la modernización y que deberían seguirse llevando a cabo proyectos los cuales disminuyan la brecha digital, principalmente existente en zonas rurales. Con esto en mente, se garantiza que los resultados de la investigación van de la mano con lo que presentan los autores sobre la gobernanza electrónica y el gobierno electrónico.

Así mismo, la investigación de Cristia y Vlaicu, titulada "Digitalizar los servicios públicos: oportunidades para América Latina y el Caribe" refuerza los resultados obtenidos, pues en sus conclusiones, manifiestan que la llegada del Gobierno Electrónico puede marcar un antes y un después dentro de la administración pública, debido a que la digitalización de los servicios ayudaría a mejorar la calidad y elevar el valor de todos los servicios públicos que el gobierno ofrece a la ciudadanía, buscando la inmediatez, la eficiencia, la eficacia, todo por medio y gracias a la implementación

de las TIC. A su vez, también indica que puede ser un reto, debido a la existencia de zonas en las cuales, ya sea por situaciones geográficas o socioeconómicas se puede ver limitada la digitalización.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

Se analizó que la digitalización permitirá que los servicios públicos tradicionales se vuelvan más eficaces y eficientes, aumentando la inmediatez del servicio, reduciendo tiempos y traslados para la ciudadanía, la realización de procesos dentro y fuera del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán, lo que ayuda a mejorar la imagen institucional, sin embargo, en la municipalidad el proceso está en curso, es decir no se ha logrado adoptar una modernización adecuada para mejorar la calidad de los servicios públicos digitales. La brecha digital es un desafío para la municipalidad, puesto que existe limitados recursos destinados a la tecnología, por ende, la implementación de puntos de acceso público a internet en zonas rurales es escaso, lo que limita la participación ciudadana en comparación con las zonas urbanas.

Se diagnosticó que dentro del GAD de Tulcán, existe colaboración institucional con entidades adscritas, lo que representa una ventaja para la ciudadanía a la hora de solicitar información o realizar algún trámite dentro de la municipalidad o de los entes agregados, por otro lado, el intercambio de información con otras instituciones permite eliminar la duplicidad de documentación y esfuerzos de los funcionarios públicos, aumentando la calidad de los servicios ofertados, generando una mayor satisfacción de la población. Es importante rescatar que la municipalidad no lleva a cabo procesos de intercambio de información con otros niveles del Estado, una de las razones podría ser que no existe un manejo activo del sistema QUIPUX dentro de la institución, lo que limita la calidad de los procesos administrativos que se desarrollan.

Se identificó que tanto la población encuestada como los entrevistados, ven ventajosa la aplicación de los servicios públicos digitales que se encuentran en el portal GOB.EC, página web que maneja la municipalidad junto con los canales de información ya que generará beneficios tanto para la ciudadanía como para el GAD, se enmarcan en la realización del servicio y también en el libre acceso a la información que reposa en los canales de información que maneja la municipalidad, sin embargo la aplicación de los servicios digitales se ve limitada gracias a la cultura

conservadora aún existente en la ciudadanía, debido a varias limitantes como el nivel socioeconómico especialmente evidenciado en las zonas rurales y la percepción latente sobre las posibles dificultades del manejo de las herramientas tecnológicas. Se estableció que la incidencia del gobierno electrónico juega un rol importante dentro de los servicios públicos, ya que la digitalización de los mismos favorece al GAD en varios ámbitos, uno de ellos es el fortalecimiento de la participación ciudadana, debido a que gracias al libre acceso a la información los ciudadanos pueden legitimar la gestión que se desarrolla dentro de la municipalidad y calificar el nivel de transparencia, por otro lado, la implementación del gobierno electrónico favorece al factor ecológico, pues su aplicación dentro de los procesos disminuye el uso del papel, tinta u otros elementos que se utilizan. En cuanto a la ciudadanía disminuiría la cultura conservadora que aún persiste, fortaleciendo el manejo de los medios de información como: redes sociales, radio y página web.

5.2. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la jefatura de TIC's del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán, implementar un plan o proyecto que impulse el desarrollo de los servicios públicos digitales, el proyecto deberá presentar una serie de directrices, que tengan como objetivo el transformar la prestación de servicios públicos digitales mejorando la eficacia, la eficiencia, la accesibilidad y tomando en cuenta los pilares fundamentales del gobierno electrónico que son: transparencia, participación ciudadana e interoperabilidad; a fin de alcanzar la digitalización total dentro de la institución y terminar con los diferentes tipos de inconvenientes que generan los servicios públicos tradicionales, del mismo modo se recomienda a la municipalidad brindar soporte a la página web, para que sea más estable, y los ciudadanos accedan a la información libremente, sin ningún tipo de inconvenientes como enlaces que no lleven a ningún lado, además, se espera que el ente público en cuestión, promueva el acceso a la conectividad en las diferentes zonas rurales en donde se ve limitada por razones de cualquier tipo.

Se recomienda mejorar la infraestructura digital dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán, con el fin de impulsar la utilización del sistema QUIPUX, el cual actualmente se ve limitado, debido a su no utilización por posible desactualización del mismo, por otro lado también se recomienda a la municipalidad impulsar las relaciones con otras entidades del sector público, a fin de que exista un

intercambio de información constante, el cual permita sintetizar trámites y eliminar traslados innecesarios a la ciudadanía, pues con el intercambio de información entre entidades, los ciudadanos pueden acercarse al GAD a resolver sus inquietudes, sin necesidad de tener que viajar a otros puntos para solucionar dificultades o solicitar información básica. El limitado manejo del sistema QUIPUX por parte de la municipalidad disminuye la interoperabilidad desembocando en los problemas antes mencionados.

Para maximizar los beneficios enfocados en los ciudadanos del GAD, se recomienda un modelo de digitalización progresiva de servicios públicos, partiendo de lo que menciona MINTEL en el Libro Blanco de Territorios Digitales en el Ecuador, que es la herramienta de referencia específicamente para los GAD's en materia de avance tecnológico. Para su aplicación se deberá tomar en cuenta aspectos como la actualización de los servidores públicos con las nuevas tecnologías de la información. En cuanto a la ciudadanía se recalca tres desafíos que conlleva su implementación: socioeconómicos, geográficos del territorio y la cultura conservadora; por otro lado, los beneficios se enmarcan en la reducción de tiempos y traslados, la mejora del servicio y la reducción de la brecha digital. Teniendo en cuenta lo antes mencionado, se debería centrar en brindar apoyo digital especialmente en zonas rurales por medio de programas educativos a los niveles de alfabetización digital presentes, e incentivar a la ciudadanía en general para el uso de los canales digitales ofertados por la municipalidad. Finalmente, crear más alianzas de colaboración con entidades públicas y privadas para así facilitar la aceptación gradual y sostenible de la transformación digital del GAD.

Se sugiere a la municipalidad implementar nuevas estrategias que vayan de la mano con una mejor accesibilidad, transparencia y sostenibilidad, además, ofrecer campañas de alfabetización digital para la población con acceso tecnológico limitado en espacios como la biblioteca municipal o dificultades en el uso de las herramientas, con el apoyo de la Jefatura de TIC's. Por último, un sistema de evaluación para el monitoreo del impacto del gobierno electrónico en cuanto al consumo o uso de papel para los diferentes trámites o procesos, la eficiencia administrativa y el nivel de participación ciudadana, lo que se presume permitirá una adaptación gradual a los servicios digitales junto con las necesidades que pasan los ciudadanos.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar Villanueva, L. (2020). *Democracia, gobernabilidad y gobernanza*. Instituto Nacional Electoral. https://www.ine.mx/wp-content/uploads/2021/02/CM25_baja.pdf
- Almeida, D. (2021). *Administración Pública Electrónica. Un modelo para las parroquias rurales del Carchi*. Tulcán: Universidad Politécnica Estatal del Carchi. <https://doi.org/https://doi.org/10.32645/9789942914750>
- Arias, J. L., & Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. *Enfoques Consulting EIRL*, 1(1). https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Balseca, R. (22 de Enero de 2025). El Gobierno Electrónico y su incidencia en la prestación de servicios públicos digitales en el GAD de Tulcán. (G. E. Hernández, & E. D. Martínez, Entrevistadores)
- Barragán, X. (2019). Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7416/1/TD135-DA-Barragan-Factores.pdf>
- Barrio, A. (2021). Génesis y desarrollo de los derechos digitales. *Revista de las Cortes Generales*(110), 197-233. <https://doi.org/https://doi.org/10.33426/rcg/2021/110/1572>
- Batthyány, K., Cabrera, M., Alesina, L., Bertoni, M., Mascher, P., Moreira, N., Picasso, F., Ramí, J., & Rojo, V. (2011). La definición de objetivos y su relación con el diseño de investigación. En *Metodología de la investigación para las ciencias sociales: apuntes para un curso inicial*. (pág. 34). Universidad de la Republica. https://perio.unlp.edu.ar/catedras/mis/wp-content/uploads/sites/126/2020/04/p.2_batthianny_k._cabreram._cap_5__metodologia_de_la_investigacion....pdf
- Calafell, J. (2016). Los servicios públicos. *Revista en el Acervo de la BJV*, 191-208. <https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/juridica/article/view/11085/10138>
- Calderón, C., & Lorenzo, S. (2010). *Open Government: Gobierno Abierto*. Jaén, España: Algón Editores MMX. <https://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/163/8/978-84-937218-5-5.pdf>
- Canacuán, B. (6 de Febrero de 2025). El Gobierno Electrónico y su incidencia en la prestación de servicios públicos digitales en el GAD de Tulcán. (G. E. Hernández Martínez, & E. D. Martínez Fuel, Entrevistadores)

- Carlosama, J., & Roldán, L. (2024). *El Gobierno Electrónico y su incidencia en la prestación de servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Pedro de Huaca*. Tulcán: Universidad Politécnica Estatal del Carchi. <http://repositorio.upec.edu.ec/handle/123456789/2248>
- Castillo Roldán, J. M. (2020). El servicio público: ¿instrumento de intervención o método de regulación para la protección de intereses colectivos? *Facultad de Derecho de México*, 1, 461-494. <https://doi.org/https://doi.org/10.22201/fder.24488933e.2020.277-1.76272>
- Castillo, C. (22 de Enero de 2025). El Gobierno Electrónico y su incidencia en la prestación de servicios públicos digitales en el GAD de Tulcán. (G. E. Hernández, & E. D. Martínez, Entrevistadores)
- Castillo, D., & Orozco, M. (12 de Octubre de 2022). La calificación de los servicios públicos cae en picada. *PRIMICIAS*. <https://www.primicias.ec/noticias/economia/servicios-publicos-calificacion-baja-ecuatorianos/>
- Castoldi, P. (2022). El Gobierno Electrónico como un nuevo paradigma de Administración. *Prudentia Iuris*, 111. <https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/17962/1/gobierno-electronico-paradigma.pdf>
- Cevallos, A. (22 de Enero de 2025). El Gobierno Electrónico y su incidencia en la prestación de servicios públicos digitales en el GAD de Tulcán. (G. E. Hernández, & E. D. Martínez, Entrevistadores)
- Chicaiza Castillo, D. V., & Morales Miranda, C. A. (Enero de 2017). *Análisis del acceso de la ciudadanía a los servicios públicos según el Plan Nacional de Gobierno Electrónico en el Gobierno Provincial de Tungurahua*. Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/24672>
- Código Orgánico Administrativo. (7 de Julio de 2017). *Asamblea Nacional del Ecuador*. Código Orgánico Administrativo: <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2020/11/COA.pdf>
- Código orgánico organización territorial autonomía descentralización. (19 de Octubre de 2010). *Registro Oficial Suplemento 303 de 19-oct-2010*. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org.pdf
- Constitución de la República del Ecuador. (20 de Octubre de 2008). *Registro Oficial 449 de 20-oct-2008*. https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Crespi Vallbona, M. (2022). Gobernanza Sostenible en los espacios públicos. *Cuadernos de Geografía: Revista Colombiana de Geografía*, 31(1), 164-176. <https://doi.org/https://doi.org/10.15446/rcdg.v31n1.87168>
- Cristia, J., & Vlaicu, R. (2022). *Digitalizar los servicios públicos: oportunidades para América Latina y el Caribe*. Biblioteca Felipe Herrera del Banco Interamericano de Desarrollo. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18235/0004543>
- Dávalos, N. (17 de Mayo de 2019). Ecuador, en el puesto 74 en índice de digitalización gubernamental. *Primicias*. <https://www.primicias.ec/noticias/tecnologia/onu-ecuador-indice-digitalizacion-gubernamental/>
- Encarnación, S., Díaz, D., & Armijos, M. (2021). Reflexiones sobre gobierno electrónico y participación ciudadana en Ecuador. *Revista Eurolatinoamericana de Derecho*

Administrativo.

<https://www.redalyc.org/journal/6559/655969720003/655969720003.pdf>

Enríquez, A., & Sáenz, C. (2022). *Gobierno digital Pieza clave para la consolidación de Estados democráticos en los países del SICA*. México: CEPAL.

Frederick, D. (2022). *Servicios Públicos*. Enciclopedia Iberoamericana: <https://enciclopediaiberoamericana.com/servicios-publicos/>

GAD MUNICIPAL DE TULCÁN. (2020). *Población urbana rural*. Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Cantón Tulcán: https://www.gmtulcan.gob.ec/municipio/rendicion2021/pdf/1.%20PLAN%20DE%20DESARROLLO%20Y%20ORDENAMIENTO%20TERRITORIAL/PDOT%20CANT%20C3%93N%20TULC%C3%81N%202020_2023%20-%20FINAL.pdf

GADMT. (2019). *Estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos gobierno autónomo descentralizado*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcqjpcglclefindmkaj/<https://www.gmtulcan.gob.ec/ota/repositorio/administrativo/ESTATUTO%20POR%20PROCESOS.pdf>

GADMT. (2020). *Población urbana rural*. Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Cantón Tulcán: https://www.gmtulcan.gob.ec/municipio/rendicion2021/pdf/1.%20PLAN%20DE%20DESARROLLO%20Y%20ORDENAMIENTO%20TERRITORIAL/PDOT%20CANT%20C3%93N%20TULC%C3%81N%202020_2023%20-%20FINAL.pdf

Galvis, C. E., & Rodríguez, M. F. (2022). Retroceso del Gobierno Electrónico en Venezuela. Caso: gobernación del Táchira y alcaldía de San Cristóbal. *Revista Invecom*.

Gómez, L. F. (2007). Interoperabilidad en los Sistemas de Información Documental (SID): la información debe fluir. *Revista Códice*, 27.

González Ríos, I. (2023). Servicios Públicos Digitales: naturaleza jurídica y garantías para el ciudadano. *Revista de Administración Pública*(221), 11-54. <https://doi.org/https://doi.org/10.18042/cepc/rap.221.01>

Gonzalez, G. (26 de Mayo de 2020). <https://www.lifeder.com/metodo-inductivo/>.

Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Los procesos de la investigación. En S. Hernández, C. Fernández, & P. Baptista, *Metodología de la investigación* (pág. 534). Metodología de la Investigación: https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

INEC. (2020). *Censo Ecuador*. INEC: <https://censoecuador.ecudatanalytics.com/>

Lázaro Gutiérrez, R. (2021). Entrevistas estructuras, semiestructuradas y libres. Análisis de contenido. En J. Tejero González, *Técnicas de investigación cualitativa en los ámbitos sanitario y sociosanitario* (págs. 65-69). Universidad de Castilla-La Mancha. <https://doi.org/https://ruidera.uclm.es/xmlui/handle/10578/28525>

Lázaro Gutiérrez, R. (2021). Entrevistas estructuras, semiestructuradas y libres. Análisis de contenido. En J. Tejero González, *Técnicas de investigación cualitativa en los ámbitos sanitario y sociosanitario* (págs. 65-84). Universidad de Castilla-La Mancha. <https://doi.org/https://ruidera.uclm.es/xmlui/handle/10578/28525>

Ley orgánica de servicio público. (6 de Octubre de 2010). *Registro Oficial Suplemento 294 de 06-oct.-2010*.

https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAAb.pdf

Ley orgánica de telecomunicaciones. (18 de Febrero de 2015). *Registro Oficial N° 439*.
<https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/05/Ley-Org%C3%A1nica-de-Telecomunicaciones.pdf>

Ley organica de transparencia y acceso a la información pública. (18 de Mayo de 2004).
Registro Oficial Suplemento 337 de 18-may.-2004.
https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cpccs_22_ley_org_tran_acc_inf_pub.pdf

Maldonado Román, M. B., Gutiérrez Sánchez, A., & Jumbo, J. (2021). Gobierno abierto y cercano en la administración pública descentralizada local. *Green World Journal*.
https://www.greenworldjournal.com/_files/ugd/dac1d8_0c4fe29f217a4103a512f56ada0efda2.pdf?index=true

Martínez, O. (26 de Diciembre de 2024). El Gobierno Electrónico y su incidencia en la prestación de servicios públicos digitales en el GAD de Tulcán. (G. E. Hernández, & E. D. Martínez, Entrevistadores)

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (Julio de 2018).
Libro Blanco de la Sociedad de la Información y del Conocimiento. MINTEL:
<https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2018/07/Libro-Blanco-de-la-Sociedad-del-Informaci%C3%B3n-y-del-Conocimiento.pdf>

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad la Información. (2025). *Ventanilla digital de trámites del Ecuador*. Gob.ec: <https://www.gob.ec/>

MINTEL. (2020). *Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información*.
<https://www.telecomunicaciones.gob.ec/>:
<https://www.telecomunicaciones.gob.ec/el-mintel-y-gad-de-tulcan-firmaron-un-convenio-para-la-construccion-de-ciudades-inteligentes/>

Mokammel, M. (20 de Abril de 2023). *¿Qué economías lideran la clasificación del Índice de Desarrollo del Gobierno Electrónico de las NN.UU.?* OMPI:
https://www.wipo.int/global_innovation_index/es/gii-insights-blog/2023/e-government-development.html

Moreira-Mera , M. M., & Hidalgo-Avila, A. A. (2020). Gobierno electrónico en el Ecuador. *Polo del conocimiento*.

Münch, L., & García, J. (2006). *Fundamentos de Administración*.

Muñoz, T. (2003). *El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación*. Almendralejo.
https://www.academia.edu/download/55733407/Garcia_Munoz_El_cuestionario_como....pdf

Naser, A., & Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. CEPAL.

Normas de control interno de la contraloría general del estado. (14 de Diciembre de 2009).
Registro Oficial Suplemento 87 de 14-dic.-2009.
https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_12_nor_con_int_400_cge.pdf

- OCDE. (2007). *Recomendación del Consejo de la OCDE sobre Gobierno Abierto*. <https://legalinstruments.oecd.org/api/download/?uri=/public/9e58a6b2-8364-4698-bbc6-fd99bce0f55f.pdf>
- Padinger, G. (12 de Enero de 2024). *¿Por qué hay guerra en Yemen? De la crisis humanitaria a la creciente conexión con el conflicto entre Israel y Hamas*. CNN: <https://cnnespanol.cnn.com/2024/01/12/yemen-guerra-olvidada-orix/>
- Plan de Acción de Gobierno Abierto. (2020). *Primer Plan de Acción de Gobierno Abierto Ecuador 2019-2022*. Quito. <https://www.gobiernoabierto.ec/wp-content/uploads/2019/10/Plan-de-Accio%CC%81n-de-Gobierno-Abierto-Ecuador-2019-2022-VReprogrmado-F-espan%CC%83ol.pdf>
- Plan Nacional de Gobierno Electrónico. (2018). https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/PNGE_2018_2021sv2.pdf
- Plataforma de Gobierno Electronico. (2024). *Gobierno Electrónico*. <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/gobierno-electronico-en-ecuador/>
- PNUD. (Septiembre de 2022). *ACCESO Y USO DE INTERNET EN AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE*. Grupo Banco Mundial: <https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2022-09/undp-brlac-Digital-ES.pdf>
- Portal Administración Electrónica. (29 de Julio de 2022). *Publicado el Informe sobre Gobierno Electrónico 2022 de la Comisión Europea*. https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Actualidad/pae_Noticias/Anio2022/Julio/Noticia-2022-07-29-Publicado-Informe-Europeo-Gobierno-Electronico-2022.html
- Prieto, B. (2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. *Dianlent*, 18(46), 11. <https://doi.org/https://orcid.org/0000-0002-9780-2100>
- Reyqui. (21 de Agosto de 2019). *LA UPEA. Método Sintético: En Qué Consiste (Administración de empresas)*: <https://upea.reyqui.com/2019/08/metodo-sintetico-en-que-consiste.html>
- Rivera, A. (25 de Abril de 2024). *Características de los servicios públicos*. Servicios Públicos: <https://es.slideshare.net/slideshow/caractersticas-de-los-servicios-pblicospptx/267547627>
- Rodríguez, Y. (2020). La dimensión informacional de la Administración Pública para la Gobernanza y el gobierno "electrónico" y "abierto". *SciELO*, 9(22), 95-125. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2411-99702020000100095
- Secretaría General de Planificación. (2021). *¿Qué es Gobierno Abierto?* <https://www.gobiernoabierto.ec/que-es-gobierno-abierto/>
- Secretaría Nacional de Planificación. (2024). *Plan de Desarrollo para el nuevo Ecuador 2024 - 2025*. <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/2024/02/PND2024-2025.pdf>
- Sedín García, M. Á. (2005). Los servicios públicos en el siglo XIX. *Universidad de la Rioja*, 1037-1076.
- Stoiciu, A. (2011). *El Papel de la gobernanza electrónica en la reducción de la brecha digital*. Naciones Unidas: <https://www.un.org/es/chronicle/article/el-papel-de-la-gobernanza-electronica-en-la-reduccion-de-la-brecha-digital>

- Suarez, R. (2009). *Validación de un método analítico para la determinación*. Venezuela .
- Tamayo, M. (2001). *El proceso de la investigación científica*. Limusa. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=BhymmEqkkJwC&oi=fnd&pg=PA11&dq=El+proceso+de+la+investigaci%C3%B3n+cient%C3%ADfica+tamayo&ots=Tt9Cfn_7mM&sig=aME2SB6tnuq7kLoKEOml4vr3qml#v=onepage&q=El%20proceso%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica%2
- Tapia, M. (2023). Entre lo urbano y lo rural: Un análisis territorial de la realidad de la población rural de la parroquia Juan Montalvo. *Universidad Estatal de Milagro*, 16(41), 01-17. <https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol16iss41.2023pp1-17p>
- Torres Fragoso, J. (2012). Gobierno electrónico: de la nueva gerencia pública a la gobernanza. *Ciencia Administrativa*. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/04/09CA201202.pdf>
- Torres Fragoso, J. (2012). Gobierno electrónico: de la nueva gerencia pública a la gobernanza. *Ciencia Administrativa*, 2, 78. <https://doi.org/https://www.uv.mx/iiesca/files/2013/04/09CA201202.pdf>
- Unión Europea. (07 de Abril de 2022). *Servicios públicos digitales*. European Union: <https://eur-lex.europa.eu/ES/legal-content/glossary/digital-public-services.html>
- UNOPS. (2020). *LA LUZ BROTA EN LOS MOMENTOS MÁS OSCUROS DE YEMEN*. <https://www.unops.org/es/news-and-stories/stories/finding-light-amid-yemens-darkest-times>
- Vila De Prado, R. (2009). La gobernanza Electrónica. Una forma de fortalecer los derechos del ciudadano. *Aportes de la comunicación y la cultura*, 1(14), 81-92. <https://doi.org/10.56992/a.v1i14.183>
- Villalobos, O., & Linarez, J. (2023). ierno electrónico y su eficacia en la mejora de los servicios públicos: revisión sistemática. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 11. <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/download/319/318>
- Villoria Mendieta, M. (2021). El gobierno abierto como subsistema de políticas: una evaluación desde el institucionalismo discursivo. En A. Hofmann, A. Ramírez Alujas, & J. A. Bojórquez Pereznieto, *La promesa del Gobierno Abierto*.
- West, D. (2004). E-Government and the Transformation of Service Delivery and. *Public Administration Review* 64. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1540-6210.2004.00343.x>
- Zamora Boza, C., Arrobo Cedeño, N., & Cornejo Marcos, G. (2017). El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la Administración Pública. *Revista Espacios*, 15. https://www.researchgate.net/profile/Clarisa-Zamora/publication/355037700_El_Gobierno_Electronico_en_Ecuador_la_innovacion_en_la_administracion_publica_E-government_in_Ecuador_Innovation_in_Public_Administration_Contentido/links/6159c9204a82eb7cb5f494c5/EI
- Zamora, C., Arrobo, N., & Cornejo, G. (2018). El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. *Revistas Espacios*, 39(6), 15. *Revista Espacios*: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p15.pdf>

Zamora, C., Arrobo, N., & Cornejo, M. (2018). El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. *Revista ESPACIOS*, 1-15.

Zhirzhan , C. R. (20 de Febrero de 2022). *La ineficiencia de los servicios públicos: posibles soluciones para optimizarlos*. Repositorio Digital UCSG: <http://201.159.223.180/handle/3317/18651>

VII. ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Pre-defensa del TIC



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ACTA

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

ESTUDIANTE:	HERNÁNDEZ MARTÍNEZ GABRIELA ESTEFANÍA	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0402132682
PERIODO ACADÉMICO:	2025A		
PRESIDENTE TRIBUNAL:	MSC. SOFÍA ZAPATA MUÑOZ	DOCENTE TUTOR:	MSC. BRAYAN ALEXIS VILLARREAL CHIRIBOGA
DOCENTE:	MSC. ADRIÁN ALEXANDER VALVERDE OBANDO		
TEMA DEL TIC:	"El gobierno electrónico y su incidencia en la prestación de servicios públicos digitales del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán"		

No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	9.00	Revisar el verbo del tercer objetivo
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9.00	Revisar los reglamentos para complementar la expuesta en el marco legal
3	METODOLOGÍA	9.50	
4	RESULTADOS	9.50	
5	DISCUSIÓN	9.00	
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	9.00	
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	9.00	Manejar los tiempos de exposición, mostrar más seguridad, expresarse en tiempo pasado
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	9.00	Mejorar redacción y ortografía


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

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

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


MSC. SOFÍA ZAPATA MUÑOZ
PRESIDENTE TRIBUNAL


MSC. BRAYAN ALEXIS VILLARREAL CHIRIBOGA
DOCENTE TUTOR


MSC. ADRIÁN ALEXANDER VALVERDE OBANDO
DOCENTE

ACTA

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

ESTUDIANTE:	MARTINEZ FUEL ERIK DAVID	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0401933114
PERIODO ACADÉMICO:	2025A	DOCENTE TUTOR:	MSC. BRAYAN ALEXIS VILLARREAL CHIRIBOGA
PRESIDENTE TRIBUNAL:	MSC. SOFÍA ZAPATA MUÑOZ	DOCENTE:	MSC. ADRIÁN ALEXANDER VALVERDE OBANDO
TEMA DEL TIC:	"El gobierno electrónico y su incidencia en la prestación de servicios públicos digitales del Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán"		

No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	9,00	Revisar el verbo del tercer objetivo
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9,00	Revisar los reglamentos para complementar lo expuesto en el marco legal
3	METODOLOGÍA	9,50	
4	RESULTADOS	9,50	
5	DISCUSIÓN	9,00	
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	9,00	
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	9,00	Manejar los tiempos de exposición, mostrar más seguridad, expresarse en tiempo pasado
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	9,00	Mejorar redacción y ortografía

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

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

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


MSC. SOFÍA ZAPATA MUÑOZ
PRESIDENTE TRIBUNAL


MSC. BRAYAN ALEXIS VILLARREAL CHIRIBOGA
DOCENTE TUTOR


MSC. ADRIÁN ALEXANDER VALVERDE OBANDO
DOCENTE

Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN
AND NATIVE LANGUAGES CENTER

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



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

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

Autor: Hemández Martínez Gabriela Estefanía y Martínez Fiel Erik David

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

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

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

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

Observaciones:

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

Atentamente



MA. Martha Viveros
Docente responsable del
CIDEN

Gobierno electrónico y servicios públicos digitales

- 1. ¿Conoce usted cuáles son los canales de entrega de servicios públicos que maneja el GAD de Tulcán?**
 - A. Presenciales
 - B. Digitales
 - C. Líneas telefónicas
 - D. Móviles
 - E. Todos
 - F. Ninguno
- 2. En un rango de 1 siendo muy malo y 5 siendo excelente ¿Cómo calificaría de manera individual a los canales de entrega: presenciales, digitales, líneas telefónicas y móviles que brinda el GAD, ¿teniendo en cuenta su experiencia?**

Tipo de canal	1	2	3	4	5
Presencial					
Digital					
Líneas telefónicas					
Móviles					

- 3. ¿Sabe usted de la existencia de canales electrónicos que le permiten conocer datos sobre la gestión de los recursos y servicios que ofrece el GAD?**
 - A. Si
 - B. No
- 4. ¿Con que frecuencia, usted ha ingresado al portal web del GAD de Tulcán o a alguno de sus canales de información?**
 - A. Muy frecuentemente
 - B. Frecuentemente
 - C. Ocasionalmente
 - D. Raramente
 - E. Nunca
- 5. Sabiendo que el GAD de Tulcán oferta servicios públicos digitales a la ciudadanía, ¿cuál o cuáles ha utilizado usted?**
 - A. Pago de servicios (agua potable, energía eléctrica, alcantarillado, etc.)
 - B. Servicios de Recaudación
 - C. Servicios de Información
 - D. Todos
 - E. Ninguno

- 6. ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con la calidad de servicios públicos digitales, que oferta el GAD de Tulcán?**
- A. Totalmente insatisfecho
 - B. Insatisfecho
 - C. Algo satisfecho
 - D. Satisfecho
 - E. Totalmente satisfecho
- 7. ¿Considera usted que los servicios públicos digitales, que brinda el GAD de Tulcán son de fácil acceso y uso para la ciudadanía en general?**
- A. Totalmente en desacuerdo
 - B. En desacuerdo
 - C. Me es indiferente
 - D. De acuerdo
 - E. Totalmente de acuerdo
- 8. En su hogar ¿cuántos dispositivos móviles con acceso a internet dispone?**
- A. 1 a 2
 - B. 2 a 3
 - C. 4 o más
 - D. Ninguno
- 9. Usualmente ¿qué tipo de dispositivo móvil usa para el pago de algún servicio?**
- A. Teléfonos inteligentes
 - B. Dispositivos portátiles
 - C. Infocentro
- 10. Tomando en cuenta que la American Library Association (Asociación Americana de Bibliotecas) define alfabetización digital como: “la capacidad de utilizar las tecnologías de la información y la comunicación para buscar, evaluar, crear y comunicar información, lo que requiere tanto habilidades cognitivas como técnicas”, en su hogar, considera que el nivel de alfabetización digital es:**
- A. Pésimo
 - B. Malo
 - C. Regular
 - D. Buena
 - E. Excelente
- 11. ¿Está usted de acuerdo en que el acceso a la conectividad es una base fundamental para la implementación de los servicios públicos digitales?**
- A. Totalmente en desacuerdo
 - B. En desacuerdo
 - C. Me es indiferente
 - D. De acuerdo
 - E. Totalmente de acuerdo
- 12. Cree usted, ¿que la digitalización sea necesaria en todos los servicios públicos?**
- A. Si
 - B. No

13. Cree usted, ¿que con la digitalización de servicios públicos sus datos personales estarán seguros?

- A. Totalmente en desacuerdo
- B. En desacuerdo
- C. Me es indiferente
- D. De acuerdo
- E. Totalmente de acuerdo

14. ¿Considera que la gestión del GAD es transparente?

- A. Totalmente en desacuerdo
- B. En desacuerdo
- C. Me es indiferente
- D. De acuerdo
- E. Totalmente de acuerdo

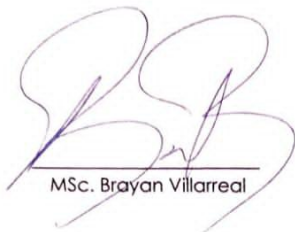
15. ¿Considera que el GAD es transparente en cuanto a la información que pública en sus canales digitales?

- A. Nunca
- B. Raramente
- C. Ocasionalmente
- D. Frecuentemente
- E. Muy frecuentemente

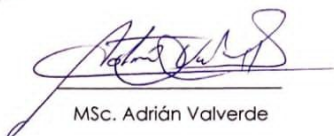
16. ¿Qué obstáculos encuentra para acceder a los servicios públicos en línea?

- A. Falta de dispositivos
- B. Falta de conectividad
- C. Poco conocimiento electrónico
- D. Problemas técnicos
- E. Otro:

Validado por:


MSc. Brayan Villarreal


MSc. Sofia Zapata


MSc. Adrián Valverde

Fecha: 13 de noviembre de 2024



Oficio Nro. UPEC-FCII-2025-0001-OF.

Tulcán, 10 de enero de 2025

Asunto: Solicitud de Información para Desarrollar Trabajo de Integración Curricular _ HERNADEZ - MARTÍNEZ (AP)

Señor Doctor
Andrés Santiago Ruano Paredes
**GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE
TULCAN**

En su Despacho

De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo de quienes conformamos la comunidad universitaria de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi UPEC, de forma particular de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial; a la vez que le deseamos éxitos en las funciones que usted acertadamente desempeña.

Por medio del presente solicito muy comedidamente dejar sin efecto el Oficio Nro. UPEC-FCII-2024-0120-OF. de fecha 24 de diciembre de 2024, debido a un error existente en el asunto del Oficio Circular, en éste sentido pido muy comedidamente considerar el nuevo documento; para que muy gentilmente se autorice a la señorita HERNÁNDEZ MARTÍNEZ GABRIELA ESTEFANÍA, portadora de la cédula N° 0402132682 y al Señor MARTÍNEZ FUEL ERIK DAVID, portador de la cédula N° 0401933114, estudiantes Egresados de la Carrera de Administración Pública, el ingreso a las Instalaciones del Municipio de Tulcán; con la finalidad de aplicar entrevistas y recopilar información para el desarrollo del Trabajo de Integración Curricular, cuyo tema es: "El gobierno electrónico y su incidencia en la prestación de servicios públicos digitales"

En virtud de lo antes mencionado me permito indicar que la información obtenida se utilizará con fines estrictamente académicos, **para lo cual se adjunta el instrumento de entrevista respectiva.**

Firmado electrónicamente por:

Calle Antisana y Av. Universitaria
Telf: (06) 2980837-2984435
info@upec.edu.ec
www.upec.edu.ec
Tulcán - Ecuador



Por la atención que se digna dar al presente anticipo mi agradecimiento; y quedo atento a su favorable respuesta.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Mgs. Edwin Marcelo Cahuasquí Cevallos
DECANO FCIAEE

Anexos:

- entrevista0038181001735070452_n1.zip

Copia:

Señora Magíster
Sofía Zapata Muñoz

Directora de la Carrera de Administración Pública

Señorita Magíster

Teresa Valeria Minda Tedes

Asistente Administrativo/a



Firmado
Electrónicamente
por:
EDWIN MARCELO
CAHUASQUI CEVALLOS

Calle Antisana y Av. Universitaria
Telf: (06) 2980837 - 2984435
info@upec.edu.ec
www.upec.edu.ec
Tulcán - Ecuador



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



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Saludos cordiales, somos estudiantes de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC) actualmente nos encontramos realizando nuestro trabajo de integración curricular, el objetivo de la presente entrevista es analizar el gobierno electrónico y su incidencia en la prestación de servicios públicos digitales del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Tulcán, para avanzar en esta investigación.

Entrevista- alcalde/concejal/director administrativo

1. ¿Usted cree que, con la implementación de servicios públicos digitales, la Administración Pública puede volverse más eficaz y eficiente?
2. ¿Cuál sería el impacto tanto para el GAD de Tulcán, como para la ciudadanía, que todos los servicios públicos sean digitalizados?
3. ¿Cree usted, que la digitalización sea necesaria en todos los servicios públicos para brindar una mejor atención a los ciudadanos?
4. Considerando que la transparencia según el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (COPAC), la define como "una característica del buen gobierno que se basa en el derecho de acceso a la información como condición indispensable para incidir significativamente en asuntos de interés público, evitando el distanciamiento entre sociedad y gobierno" ¿cree que el GAD de Tulcán es transparente en cuanto a la información que publica en sus canales digitales?
5. Teniendo en cuenta que en la zona rurales del cantón Tulcán existe un 53.7% de personas que utilizan el internet ¿Cree usted que las personas de las zonas rurales ven limitada su participación electrónica en comparación con la zona urbana?
6. ¿Cómo se asegura que los usuarios con algún tipo de discapacidad puedan acceder a toda la información, que reposa en el portal web?
7. ¿Dentro del GAD existe una colaboración institucional activa para el intercambio de información con otras entidades del sector público a fin de simplificar y facilitar tramites?

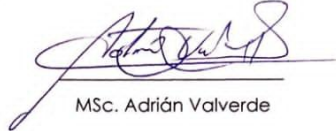
Validado por:



MSc. Brayan Villarreal



MSc. Sofia Zapata



MSc. Adrián Valverde

Fecha: 13 de noviembre de 2024



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



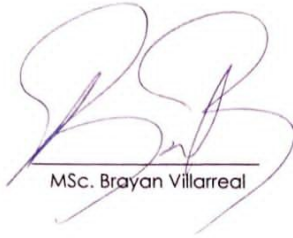
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Saludos cordiales, somos estudiantes de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC) actualmente nos encontramos realizando nuestro trabajo de integración curricular, el objetivo la presente entrevista es analizar el gobierno electrónico y su incidencia en la prestación de servicios públicos digitales del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Tulcán, para avanzar en esta investigación.

Entrevista- director TIC

1. ¿Cuántos servicios públicos se encuentran digitalizados actualmente en el GAD?
2. ¿Con qué frecuencia los usuarios hacen uso de los servicios públicos digitales?, y ¿cuál es el tiempo promedio en establecer una respuesta al ciudadano, cuando usa estos servicios?
3. Tomando en cuenta que en la ciudad de Tulcán un 76.6% de la población utiliza el internet, ¿qué porcentaje de interoperabilidad funcional existe en el GAD de Tulcán, y esto cómo facilitaría la participación electrónica de los ciudadanos?
4. Dentro del GAD ¿existe una constante actualización de datos que permita un intercambio de información efectivo entre los distintos niveles administrativos, que permita a los usuarios la simplificación de trámites?
5. ¿Actualmente el GAD maneja un portafolio institucional de datos abiertos y para su publicación se cuáles canales se usan?
6. ¿Qué tan conveniente es que la prestación de servicios públicos se pueda realizar en diferentes navegadores y dispositivos electrónicos?
7. ¿Cómo se están utilizando las TIC y el aprendizaje automático para prestar servicios públicos?

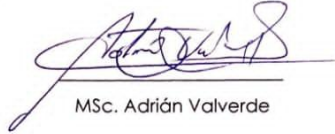
Validado por:



MSc. Brayan Villarreal



MSc. Sofía Zapata



MSc. Adrián Valverde

Fecha: 13 de noviembre de 2024

Anexo 6. Solicitud para la realización de entrevista en el Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Tulcán



Oficio N° UPEC-FCIIAEE-2025-34-Of
Tulcán, 21 de enero de 2025



Ingeniera

María Fernanda Castillo

JEFE DE LA SECRETARÍA EJECUTIVA DEL CONSEJO CANTONAL DE PROTECCIÓN DE DERECHOS DE TULCÁN

Presente. -

Asunto: Solicitud de información para desarrollar el trabajo de Integración Curricular HERNANDEZ - MARTÍNEZ (AP).

De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi UPEC, especialmente de la Facultad de Comercio Internacional Integración, Administración y Economía Empresarial – FCIIAEE; a la vez que le deseamos éxitos en las funciones que usted acertadamente desempeña.

Por medio del presente solicito de la manera más comedida se autorice a quien corresponda el ingreso a las Instalaciones de la Secretaría Ejecutiva del Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Tulcán, a los Señores HERNÁNDEZ MARTÍNEZ GABRIELA ESTEFANÍA, portadora de la cédula N° 0402132682 y MARTÍNEZ FUEL ERIK DAVID, portador de la cédula N° 0401933114; estudiantes Egresados de carrera de Administración Pública, con la finalidad de aplicar entrevistas y recopilar información para el desarrollo del Trabajo de Integración Curricular cuyo tema es: **“El gobierno electrónico y su incidencia en la prestación de servicios públicos digitales”**.

En virtud de lo antes mencionado me permito indicar que la información obtenida se utilizará con fines estrictamente académicos, se adjunta la entrevista respectiva.

Por la atención que se digne dar al presente anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,



MSc. Marcelo Cahuasquí

**DECANO DE LA FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN,
ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL**

“Educamos para transformar el mundo”

MC/sh.

Anexo 7. Formato entrevista aplicada al funcionario del CCPDT



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

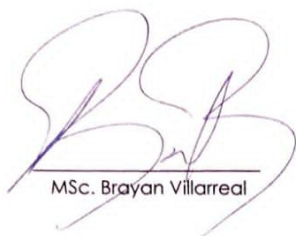


Saludos cordiales, somos estudiantes de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC) actualmente nos encontramos realizando nuestro trabajo de integración curricular, el objetivo la presente entrevista es analizar el gobierno electrónico y su incidencia en la prestación de servicios públicos digitales del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Tulcán, para avanzar en esta investigación.

Entrevista - funcionario del CCPDT

1. Si pudiera sugerir alguna mejora en los servicios en línea del GAD, ¿cuál sería?
¿Cómo cree que se podrían hacer más atractivos y accesible?
2. ¿Conoce algún servicio en línea que el GAD Tulcán ofrezca para realizar trámites o gestiones? Si es así, ¿cuál y cómo fue tu experiencia al utilizarlo?
3. ¿Confía en que la información que encuentra en los servicios en línea del GAD sea veraz y actualizada? ¿Cree que el GAD es transparente en sus procesos?
4. ¿Considera que sería útil que el GAD de Tulcán desarrolle una aplicación móvil para acceder a sus servicios?
5. Tomando en cuenta que el GAD de Tulcán en su Plan de Ordenamiento territorial se plantea como objetivo "Desarrollar procesos administrativos efectivos, utilizando las tecnologías de la información y comunicación". Como ciudadano de Tulcán, ¿qué opina sobre el uso de tecnologías electrónicas en los procesos administrativos del GAD? ¿Ha notado algún cambio en la eficiencia o accesibilidad de los servicios?
6. Personalmente ¿Cuáles cree que son las principales dificultades que pueda tener la ciudadanía al momento de hacer uso de las nuevas tecnologías, para la realización de trámites y gestiones en el GAD de Tulcán? Como, por ejemplo: analfabetismo digital, conectividad, desconocimiento, brechas digitales, etc.
7. ¿Cómo ha percibido el impacto del gobierno electrónico en la calidad y accesibilidad de los servicios públicos digitales ofrecidos por el GAD Tulcán?

Validado por:



MSc. Brayan Villarreal



MSc. Sofia Zapata



MSc. Adrián Valverde

Fecha: 13 de noviembre de 2024

Anexo 8. Resumen de las afirmaciones obtenidas en las entrevistas

Nombre: Lcda. Cyntia Castillo	Pregunta	Resumen
Cargo: alcalde subrogante del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tulcán Institución: Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán	1. ¿Usted cree que, con la implementación de servicios públicos digitales, la Administración Pública puede volverse más eficaz y eficiente?	En mi calidad como alcaldesa del cantón Tulcán, estoy convencida de que la digitalización de los servicios municipales no solo hará que nuestra administración sea más eficaz y eficiente, sino que también mejorará significativamente la calidad de vida de nuestros ciudadanos.
	2. ¿cuáles son los principales desafíos que enfrenta la digitalización de los servicios públicos en el GAD de Tulcán y cómo pueden superarse para lograr una implementación exitosa?	La falta de buena infraestructura digital (internet, servidores, hardware) dificulta el uso de servicios digitales. Se necesita capacitar al personal en nuevas tecnologías y sensibilizar a todos sobre los beneficios de la digitalización para lograr una cultura de cambio.
	3. ¿Cuál sería el impacto tanto para el GAD de Tulcán, como para la ciudadanía, que todos los servicios públicos sean digitalizados?	La automatización reduce el trabajo manual y los errores, permitiendo a los empleados enfocarse en tareas importantes. Los servicios digitales mejoran la supervisión y la transparencia de la gestión
	4. ¿Considerando que la transparencia según el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS), la define como “una característica del buen gobierno que se basa en el derecho de acceso a la información como condición indispensable para incidir significativamente en asuntos de interés público, evitando el distanciamiento entre sociedad y gobierno” ¿cree que el GAD de Tulcán es	El GAD de Tulcán muestra avances en transparencia al difundir información a través de sus canales digitales. No obstante, la mejora continua es clave, así como mantener una comunicación abierta con los ciudadanos para responder a sus necesidades. La entidad cumple con la normativa al asegurar que la información pública esté disponible en un portal

transparente en cuanto a la información que publica en sus canales digitales?

5. Teniendo en cuenta que en la zona rurales del cantón Tulcán existe un 53.7% de personas que utilizan el internet ¿Cree usted que las personas de las zonas rurales ven limitada su participación electrónica en comparación con la zona urbana?

En las áreas rurales, la formación y el uso de habilidades digitales pueden ser limitados, con poca interacción con medios digitales antes de la pandemia. Sin embargo, durante la pandemia, se observó un mayor acceso a internet. El desconocimiento a veces lleva a que el sector rural sea menos considerado en la administración pública, resultando en una menor conexión digital en comparación con las áreas urbanas.

6. ¿Cómo se asegura que los usuarios con algún tipo de discapacidad puedan acceder a toda la información, que reposa en el portal web?

Es crucial asegurar que el portal web del GAD de Tulcán sea accesible para usuarios con discapacidad, cumpliendo normas de accesibilidad e incluyendo textos alternativos para elementos visuales. Con la tecnología actual, se pueden implementar programas que lean la información del portal para personas con discapacidad visual. Por lo tanto, el municipio debería actualizarse con estas tecnologías inclusivas.

7. ¿Dentro del GAD existe una colaboración institucional activa para el intercambio de información con otras entidades del sector público a fin de simplificar y facilitar tramites?

El GAD de Tulcán trabaja con otras instituciones públicas para que los trámites sean más fáciles para la gente, compartiendo información rápidamente. Aunque todavía no es completamente digital, la municipalidad está trabajando en un sistema digital similar al de la prefectura del Carchi para evitar la pérdida de documentos y gestionarlos en línea. La gente es quien más nos vigila a los que trabajamos para ellos. Ellos ven y juzgan nuestro trabajo. Siempre estamos dispuestos a escuchar sus quejas. Al final de nuestro periodo de 4 años, se podrá ver si hicimos un buen trabajo.

¿Cómo cree que la ciudadanía está viendo actualmente la gestión del GAD?

Nombre: MSc. Orlando	Pregunta	Resumen
Martínez Cargo: Concejal de Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tulcán Institución: Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán	1. ¿Usted cree que, con la implementación de servicios públicos digitales, la Administración Pública puede volverse más eficaz y eficiente?	La tecnología ha avanzado mucho, permitiendo agilizar y hacer más eficientes los trámites en la municipalidad y otras entidades públicas. Esto puede reducir la necesidad de contratar más personal y ahorrar gastos. Además, los ciudadanos pueden realizar trámites desde casa u oficina, lo que facilita el acceso a los servicios municipales. Es importante seguir creando estos espacios digitales para la comunidad.
	2. ¿cuáles son los principales desafíos que enfrenta la digitalización de los servicios públicos en el GAD de Tulcán y cómo pueden superarse para lograr una implementación exitosa?	se necesita conocer la situación real de la administración y la ciudadanía. Aunque el costo es un factor, la actualización es necesaria para cumplir con las nuevas expectativas. Más que desafíos, es cuestión de modificar los sistemas para que la ciudadanía acceda a los servicios fácilmente y la administración sea más ágil y responsable. La digitalización de los servicios municipales facilitará los trámites a todos, sin importar la distancia u otros desafíos.
	3. ¿Cuál sería el impacto tanto para el GAD de Tulcán, como para la ciudadanía, que todos los servicios públicos sean digitalizados?	La digitalización municipal tendrá un impacto positivo en la ciudadanía al agilizar y hacer más eficientes los servicios. Para la municipalidad, implicará un gasto económico inicial, pero a largo plazo, permitirá a los ciudadanos realizar trámites como el pago de impuestos en línea, y la municipalidad optimizará sus procesos con tecnología. En general, el impacto será positivo.
	4. ¿Considerando que la transparencia según el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS), la define como "una característica del buen gobierno que se basa en el derecho de acceso a la información como condición indispensable para incidir significativamente en asuntos de interés público,	La Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) obliga al municipio a publicar información relevante en su portal web para que la ciudadanía esté informada sobre las acciones municipales, como resoluciones del consejo y del alcalde. Esto garantiza el derecho de los ciudadanos a conocer la gestión. Cumplir

evitando el distanciamiento entre sociedad y gobierno" ¿cree que el GAD de Tulcán es transparente en cuanto a la información que publica en sus canales digitales?

5. Teniendo en cuenta que en la zona rurales del cantón Tulcán existe un 53.7% de personas que utilizan el internet ¿Cree usted que las personas de las zonas rurales ven limitada su participación electrónica en comparación con la zona urbana?

6. ¿Cómo se asegura que los usuarios con algún tipo de discapacidad puedan acceder a toda la información, que reposa en el portal web?

7. ¿Dentro del GAD existe una colaboración institucional activa para el intercambio de información con otras entidades del sector público a fin de simplificar y facilitar tramites?

con la ley es fundamental, pero también se requiere responsabilidad social por parte de los ciudadanos para informarse y preocuparse por su cantón, ejerciendo su derecho a la transparencia.

El acceso a internet en las parroquias rurales (53%) es menor que en la zona urbana (90%), lo que limita el acceso a información, estudios y trabajo en línea. Se pide a la empresa pública CNT extender la cobertura en áreas rurales, considerando la responsabilidad social y los recursos limitados de la población. El Estado debe trabajar para lograr un acceso del 100% en estas áreas. La academia también puede contribuir a través de proyectos comunitarios para llevar internet a más familias rurales, permitiéndoles satisfacer sus necesidades e informarse en diversos ámbitos.

Las personas con discapacidad son un grupo prioritario según la Constitución y tienen necesidades específicas. Las entidades públicas tienen la obligación de implementar herramientas como el sistema Braille en la tecnología y sistemas digitales para que estas personas y otras con necesidades puedan acceder a la información municipal y de otras instituciones. Es su derecho tener acceso a través de diversas herramientas que les permitan entender la información pública, ya que no todos pueden ver u oír.

Dentro de las competencias y la ley, se buscan convenios para simplificar trámites y compartir información. Es importante el derecho de petición según la Constitución, y las instituciones deben orientar a los ciudadanos correctamente. Más allá de los convenios, se necesita buena voluntad social y conciencia ciudadana para ayudarse mutuamente. A pesar de esto, existen convenios para facilitar trámites.

<p>¿cómo cree que la ciudadanía está viendo actualmente la gestión del GAD?</p>	<p>Para rendir cuentas, las autoridades deben estar presentes y socializar los proyectos con la ciudadanía para que aporten sus necesidades. La municipalidad socializa las obras con los barrios antes de hacerlas. Escuchar a la gente es clave para formular obras y planes. Las redes sociales también son importantes para informar a la ciudadanía sobre la administración y fomentar la participación, recibiendo opiniones y recomendaciones.</p>
---	---

Nombre: MSc. Roberto Balseca	Pregunta	Resumen
<p>Cargo: director Administrativo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tulcán Institución: Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán</p>	<p>1. ¿Usted cree que, con la implementación de servicios públicos digitales, la Administración Pública puede volverse más eficaz y eficiente?</p> <p>2. ¿cuáles son los principales desafíos que enfrenta la digitalización de los servicios públicos en el GAD de Tulcán y cómo pueden superarse para lograr una implementación exitosa?</p> <p>3. ¿Cuál sería el impacto tanto para el GAD de Tulcán, como para la ciudadanía, que todos los servicios públicos sean digitalizados?</p>	<p>El hecho de digitalizar estos servicios siempre aporta a la eficiencia y la eficacia de la información que se brinda para los usuarios. La respuesta es positiva.</p> <p>Es fundamental trabajar en la transformación cultural hacia la digitalización, ya que, aunque ha alcanzado a una parte de la población, aún hay un segmento significativo que no está plenamente integrado. Según la visión de Manuel Castells sobre la sociedad de la información, ampliar el acceso digital beneficiaría tanto a las instituciones como a las personas. No obstante, sigue existiendo un grupo con acceso limitado, lo que resalta la necesidad de fomentar la inclusión tecnológica.</p> <p>La digitalización ofrece muchos más beneficios que inconvenientes, especialmente en la optimización de recursos. La transición hacia una gestión sin papel es fundamental, considerando el elevado número de trámites físicos que aún se realizan. Aprovechar herramientas como la firma electrónica permitiría agilizar procesos, reducir</p>

tiempos de atención y mejorar la experiencia del usuario, quien podría completar trámites desde su hogar sin necesidad de acudir presencialmente a una ventanilla. No obstante, aún queda camino por recorrer para lograr una implementación plena de estos servicios.

4. ¿Considerando que la transparencia según el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS), la define como “una característica del buen gobierno que se basa en el derecho de acceso a la información como condición indispensable para incidir significativamente en asuntos de interés público, evitando el distanciamiento entre sociedad y gobierno” ¿cree que el GAD de Tulcán es transparente en cuanto a la información que publica en sus canales digitales?

La transparencia existe por parte del Estado municipal, eso sin duda, además el municipio maneja una plataforma de gobierno abierto ayudar definitivamente para que se dinamice la transparencia y se ponga a mayor disposición de la ciudadanía. Sin duda, se facilitaría una mayor transparencia, llamémoslo así. ¿Por qué? Porque estaría el acceso rápido 24 horas del día de la ciudadanía en los diferentes portales de la información que requieran, ¿no? Porque actualmente como vuelve el manifiesto, sí hemos encontrado bastante dificultad en que se puede implementar esto, que es el gobierno abierto, que es muy importante para facilitar la transparencia, el acceso a la información pública y todos los derechos que los ciudadanos.

5. Teniendo en cuenta que en la zona rurales del cantón Tulcán existe un 53.7% de personas que utilizan el internet ¿Cree usted que las personas de las zonas rurales ven limitada su participación electrónica en comparación con la zona urbana?

Las dificultades suelen surgir por una inadecuada articulación, pero se ha trabajado en estrecha colaboración con la academia y otras instituciones públicas para facilitar el acceso a la información necesaria para investigaciones y trabajos académicos. Un ejemplo destacado es el apoyo a un estudio sobre el transporte de niños en el sector rural, llevado a cabo por una carrera de la UPEC, así como el intercambio con la carrera de enfermería en el proyecto "Mi Segunda Juventud", dirigido a los adultos mayores.

La articulación ha sido efectiva gracias a la coordinación con autoridades, visitas técnicas y la participación activa de docentes y estudiantes. Hasta ahora, la administración ha logrado buenos resultados, manteniendo abiertas las

puertas para futuras colaboraciones que fortalezcan el impacto social y académico.

6.¿Cómo se asegura que los usuarios con algún tipo de discapacidad puedan acceder a toda la información, que reposa en el portal web?

La comunicación efectiva es clave en un entorno donde existen criterios divididos. Las instituciones tienen la responsabilidad de informar con claridad y veracidad, garantizando el derecho de los ciudadanos a recibir información confiable. Sin embargo, el mal uso de las redes sociales, con la propagación de desinformación y la influencia de trolls, presenta un desafío en la formación de la opinión pública. A pesar de estos obstáculos, la gestión ha alcanzado importantes logros. En casi dos años de trabajo, se han obtenido recursos y se han impulsado proyectos de obra pública que generan un impacto visible para la ciudadanía, fortaleciendo la percepción positiva del trabajo institucional. Además, la administración ha priorizado el bienestar social. Iniciativas como el transporte escolar gratuito y el programa "Mi Segunda Juventud", que beneficia a 1,800 adultos mayores en las parroquias rurales y urbanas de Tulcán, reflejan un enfoque integral en el desarrollo comunitario. La colaboración con el Programa Mundial de Alimentos también demuestra el compromiso con el bienestar de la población.

7.¿Dentro del GAD existe una colaboración institucional activa para el intercambio de información con otras entidades del sector público a fin de simplificar y facilitar tramites?

Tenemos los convenios con el MIES que benefician los centros de desarrollo infantil que son para los más pequeños, como también tenemos la unidad de acogimiento institucional para niños y niñas que son víctimas de violencia. Entonces, yo creo que por ese lado se está equilibrando lo que es el trabajo humano con también la obra pública que es necesaria para la ciudad. Decirles que esa es la información de la que se dispone.

	<p>¿cómo cree que la ciudadanía está viendo actualmente la gestión del GAD?</p>	<p>Entendemos que la ciudadanía como manifiesto hay segmentos que están bien informados, que lo saben esto a través de los medios de comunicación adecuadamente cuando se da la información necesaria, sea por la autoridad como es el señor alcalde o a través de los directores de las diferentes áreas, pero sí recalcar de que es muy importante que se pueda culturizar a las personas también de no interactuar e incluso no hacer uso de la información que salgan en trolls, en páginas falsas.</p>
<p>Nombre: Ing. Alexander Cevallos Cargo: jefe del departamento de TIC's Institución: Gobierno Autónomo Descentralizado de Tulcán</p>	<p>Pregunta</p>	<p>Resumen</p>
	<p>1. ¿Cuántos servicios públicos se encuentran digitalizados actualmente en el GAD?</p>	<p>En el GAD de Tulcán tenemos la página oficial, por medio de la cual, los ciudadanos pueden hacer en la consulta de predio y el pago por el mediante la red Facilito. También puede coger el turno para la matriculación de su vehículo, o vía página web y algunas otras consultas más. Más o menos tenemos las cinco o seis consultas lo que sería en servicio digital.</p>
	<p>2. ¿Con qué frecuencia los usuarios tulcaneños hacen uso de los servicios públicos digitales?, y ¿cuál es el tiempo promedio en establecer una respuesta al ciudadano, cuando usa estos servicios?</p>	<p>Los servicios digitales casi siempre se utilizan, en cuestión de frecuencia, los usuarios los utilizan más principalmente los primeros días de enero por la realización del pago del predio mediante la página web. Por otro lado, respecto al promedio de usuarios que utilizaron las páginas web, se puede afirmar que más o menos tuvimos como 100 usuarios diarios que utilizaban en los días de los primeros 15 días de enero.</p>
	<p>3. Tomando en cuenta que en la ciudad de Tulcán un 76.6% de la población utiliza el internet, ¿qué porcentaje de interoperabilidad funcional existe en el GAD de Tulcán, y esto cómo facilitaría la participación electrónica de los ciudadanos?</p>	<p>Bueno, nosotros como GAD municipal tenemos puntos Wi-Fi en lugares estratégicos, más que todo en los puntos principales, entonces, ahí se puede brindar internet al usuario que necesite. A este internet se puede acceder tres veces al día y una hora nada más, debido a la necesidad</p>

4. ¿Dentro del GAD existe una constante actualización de datos que permita un intercambio de información efectivo entre los distintos niveles administrativos, que permita a los usuarios la simplificación de trámites?

de otros varios usuarios. Ese es el servicio que estamos brindando.
Igual que estamos por extender puntos en las canchas sintéticas, entonces ahí más o menos tendríamos yo que de pronto un 25 o 30% que se daría servicio de internet al usuario.

5. ¿Actualmente el GAD maneja un portafolio institucional de datos abiertos y para su publicación se cuáles canales se usan?

Aquí en el municipio se puede hacer los pagos, por ejemplo, tenemos de la luz, de patentes, predios, tenemos también las entidades adscritas que son Emapa que igual aquí pueden hacer el pago, también hay el servicio en línea, de igual manera se pueden llevar a cabo consultas y pagos referentes al cuerpo de bomberos.

6. ¿Qué tan conveniente es que la prestación de servicios públicos se pueda realizar en diferentes navegadores y dispositivos electrónicos?

Bueno, sí, nosotros eh utilizamos más que todo es la página web, y también lo que es en redes sociales, ahí nos pueden visitar en Facebook, en Instagram, en TikTok y también tenemos señales de radio, entonces existen diversos canales para difundir nuestra información.

Nuestra información es accesible por cualquier navegador, tranquilamente pueden acceder a nuestra página web sin ningún tipo de dificultad.

Nombre: Abg. Brayan	Pregunta	Resumen
Canacuan Cargo: delegado- jefe de la secretaría ejecutiva del consejo cantonal de protección de derechos de Tulcán. Institución: Consejo Cantonal de Protección de Derechos de Tulcán	1. Si pudiera sugerir alguna mejora en los servicios en línea del GAD, ¿cuál sería? ¿Cómo cree que se podrían hacer más atractivos y accesible?	Dentro de esta página eh si bien es cierto eh desde nuestro enfoque como Consejo Cantonal de Protección de Derechos estamos trabajando ya mancomunadamente con la Dirección de Comunicación y el departamento de TICS para que sea eh inclusiva y nos permita también llegar con la información que se plasma en la página digital a personas que son pertenecen a los grupos de atención prioritaria como personas con discapacidad auditiva, tal vez

discapacidad visual de la misma manera nuestros adultos mayores que es una población que de cierta manera no conocen tal vez de estos servicios que brinda el GAD y también no disponen tal vez de algún dispositivo electrónico para accederlas.

2. ¿Conoce algún servicio en línea que el GAD Tulcán ofrezca para realizar trámites o gestiones? Si es así, ¿cuál y cómo fue tu experiencia al utilizarlo?

Alianzas con entidades bancarias para el cobro de los servicios básicos como son el agua potable, el pago del predio de las viviendas y convenios que se dispone con entidades financieras, lastimosamente hoy por hoy no existe de cierta manera el uso masivo por parte de la ciudadanía del servicio debido que no existe esa confiabilidad de realizar un pago a través de las plataformas digitales, considero yo.

3. ¿Confía en que la información que encuentra en los servicios en línea del GAD sea veraz y actualizada? ¿Cree que el GAD es transparente en sus procesos?

La información que se plasma en las páginas digitales tiene un nivel de transparencia bastante alto debido a que eh son procesos que los viene llevando a cabo la municipalidad. De cierta manera muchas de las veces se tienen algún incidente debido a las múltiples actividades que sé que se desarrollan en el GAD en el momento de actualizar la página, pero la página considero dispone información verificable, transparente es considerando que están apegados a lo que dispone las leyes y nuestra Constitución y el derecho que tiene la ciudadanía también de estar informados.

4. ¿Considera que sería útil que el GAD de Tulcán desarrolle una aplicación móvil para acceder a sus servicios?

La creación de un aplicativo móvil es una iniciativa loable, no solo para ofrecer los servicios del GAD, sino también para fortalecer la inclusión dentro del cantón. Desde el Consejo Cantonal de Protección de Derechos se busca garantizar que las minorías, muchas veces olvidadas, tengan acceso a los servicios básicos y a la información emitida por la municipalidad. Además de facilitar el acceso a trámites, esta herramienta podría desempeñar un papel clave en la protección de

derechos, brindando apoyo a mujeres víctimas de violencia, niños en situaciones vulnerables y adultos mayores que sufren negligencia. En una era digitalizada, es fundamental avanzar al ritmo de la tecnología, y este compromiso se refleja en la voluntad del alcalde y su administración.

La expectativa es que, en un futuro próximo, la implementación de este tipo de aplicativos permita ofrecer un servicio más eficiente, eficaz y acorde con las necesidades de la ciudadanía, promoviendo un desarrollo más equitativo e inclusivo

5. Tomando en cuenta que el GAD de Tulcán en su Plan de Ordenamiento territorial se plantea como objetivo "Desarrollar procesos administrativos efectivos, utilizando las tecnologías de la información y comunicación". Como ciudadano de Tulcán, ¿qué opina sobre el uso de tecnologías electrónicas en los procesos administrativos del GAD? ¿Ha notado algún cambio en la eficiencia o accesibilidad de los servicios?

La nueva administración ha priorizado la eficiencia y eficacia en la prestación de servicios municipales, alineándose con el Plan de Ordenamiento Territorial aprobado en diciembre de 2023. Como parte de esta estrategia, el alcalde ha impulsado mecanismos y acciones para optimizar el funcionamiento de la municipalidad.

Un ejemplo de este compromiso se vio en enero, cuando la alta afluencia de ciudadanos en las ventanillas de recaudación llevó al equipo a redoblar esfuerzos, ofrecer atención continua y ampliar los horarios de servicio para mejorar la experiencia del usuario.

No obstante, resulta clave fomentar la confianza en las herramientas digitales, como los botones de pago disponibles en las plataformas web de Emapa-t y la Municipalidad. Promover su uso contribuiría a reducir filas, agilizar trámites, optimizar el tiempo de los ciudadanos y mejorar aún más la eficiencia del servicio público

6. Personalmente ¿Cuáles cree que son las principales dificultades que pueda tener la ciudadanía al momento de hacer uso de las nuevas tecnologías, para la realización de

En algunas comunidades con una población adulta mayor conservadora, existe desconfianza en las herramientas digitales, prefiriendo transacciones presenciales y comprobantes físicos. Para superar esta dificultad, es clave

trámites y gestiones en el GAD de Tulcán? Como, por ejemplo: analfabetismo digital, conectividad, desconocimiento, brechas digitales, etc.

educar a la población sobre el uso y los beneficios de la tecnología, que permite ahorrar tiempo y evitar riesgos asociados al manejo de dinero en efectivo.

La conectividad ha cobrado mayor relevancia tras la pandemia de COVID-19, ya que el acceso a internet es esencial para el trabajo y la educación remota. Sin embargo, hay sectores con recursos limitados o ubicaciones desfavorables que aún carecen de este servicio. Es necesario mapear a quienes no tienen acceso y fomentar la expansión de la infraestructura de conectividad, incluyendo la intervención de entidades gubernamentales.

Además, el cambio generacional ha traído mayor familiaridad con dispositivos digitales, lo que plantea un desafío para las instituciones públicas: deben modernizarse y ofrecer servicios alineados con el avance tecnológico, respondiendo a las necesidades actuales de la población.

7. ¿Cómo ha percibido el impacto del gobierno electrónico en la calidad y accesibilidad de los servicios públicos digitales ofrecidos por el GAD Tulcán?

El impacto generado ha sido bastante positivo. Se ha identificado que la ciudadanía consume una gran cantidad de información a través de redes sociales y otros medios digitales, lo que ha permitido aprovechar estos canales para difundir y socializar contenido de manera más efectiva. De este modo, logramos mantener informada a la población y optimizar nuestro trabajo para que sea más eficiente.

No obstante, persisten ciertas dificultades en la recaudación de impuestos y tasas, principalmente debido a la falta de confianza en los pagos digitales. Este desafío resalta la necesidad de fortalecer la credibilidad de estas plataformas y fomentar su uso entre la población.

Anexo 9. Evidencia del desarrollo de entrevistas



Anexo 10. Evidencia del desarrollo de encuestas

