

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 modernización de los servicios públicos en el Ministerio de Agricultura y Ganadería Dirección Distrital 04D01 San Pedro de Huaca – Tulcán”

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

AUTORES: Olmedo Lomas Jordan Adrian
Soto Rodriguez Cinthya Alexandra
TUTOR: MSc. Almeida Burbano Diego Guillermo

Tulcán, 2026.

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que los estudiante(s) Olmedo Lomas Jordan Adrian y Soto Rodriguez Cinthya Alexandra con el número de cédula 1751387042 y 1728043223 respectivamente han desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: “El Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de los servicios públicos en el Ministerio de Agricultura y Ganadería Dirección Distrital 04D01 San Pedro de Huaca – 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

MSc. Almeida Burbano Diego Guillermo

TUTOR

Tulcán, marzo de 2026

AUTORÍA DE TRABAJO

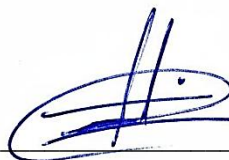
El presente Trabajo de Integración Curricular constituye un requisito previo para la obtención del título de Licenciados en la Carrera de administración pública de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial

Nosotros, Olmedo Lomas Jordan Adrian y Soto Rodriguez Cinthya Alexandra con cédula de identidad número 1751387042 y 1728043223 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.



Olmedo Lomas Jordan Adrian

AUTOR



Soto Rodriguez Cinthya Alexandra

AUTORA

Tulcán, marzo de 2026

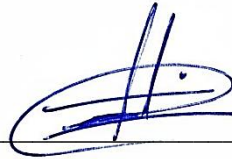
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Nosotros Olmedo Lomas Jordan Adrian y Soto Rodriguez Cinthya Alexandra declaramos ser autores de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "El Gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de los servicios públicos en el Ministerio de Agricultura y Ganadería Dirección Distrital 04D01 San Pedro de Huaca – Tulcán" y se exime expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



Olmedo Lomas Jordan Adrian

AUTOR



Soto Rodriguez Cinthya Alexandra

AUTORA

Tulcán, marzo de 2026

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la vida, la sabiduría y la fortaleza necesaria para no rendirme y culminar esta importante etapa de mi vida académica. A mis padres, Luis Antonio Olmedo y Amanda Amalia Lomas, por ser mi mayor motivación y mi pilar fundamental, gracias por su amor incondicional, por su paciencia infinita y por todos los sacrificios que hicieron para que yo pudiera alcanzar el sueño de convertirme en profesional. Este logro es tan mío como suyo. A mis abuelitos, Manuel y Marina, por sus sabios consejos, sus bendiciones que nunca me faltaron y por ser un hermoso ejemplo de vida. A mis hermanos Miguel y Camila, por motivarme a no rendirme nunca. A mi familia y seres queridos por sus palabras de aliento y por creer siempre en mí durante todo este proceso de formación. Para mi tutor MSc. Diego Almeida, por su valiosa guía, su dedicación y por su tiempo invertido para orientarnos en el desarrollo de este trabajo de investigación.

Olmedo Lomas Jordan Adrian

En primer lugar, agradezco a Dios por concederme la fortaleza necesaria para no rendirme en los momentos más difíciles y la sabiduría que me permitió avanzar y culminar esta etapa tan importante de mi vida académica. A mi madre, por su esfuerzo constante, su amor incondicional y su apoyo inquebrantable. Ella ha sido mi ejemplo, mi refugio y mi mayor impulso, sin su entrega y compañía, este logro no habría sido posible. A mis hermanos, por estar presentes en cada momento, y de manera especial a mi hermano Brandon, quien nunca me ha dejado sola y con sus palabras de aliento y respaldo permanente me dio fuerzas para continuar cuando más lo necesitaba. A toda mi familia, porque con su cariño y apoyo hicieron posible este sueño. A mi tutor, por su paciencia y guía, y a mis profesores, por las enseñanzas que hoy se reflejan en este trabajo. A todas las personas que formaron parte de mi vida universitaria, porque cada consejo, experiencia y gesto de apoyo dejaron huellas que me acompañarán siempre.

Este logro no es solo mío: es el reflejo de cada mano que me sostuvo, de cada voz que me alentó y de cada corazón que creyó en mí.

Soto Rodriguez Cinthya Alexandra

DEDICATORIA

A mis padres, a quienes entrego el fruto de este esfuerzo. Ustedes son mi mayor ejemplo de perseverancia y amor. Gracias por enseñarme a luchar por mis sueños, este título es el resultado de todo lo que me han dado. A mis abuelitos por ser mi luz y mi guía. A mi perrita Emi, mi fiel compañera. Al estar lejos por mis estudios, regresar a casa y encontrarme con sus recibimientos llenos de alegría era mi mayor consuelo y la recarga de energía que necesitaba para seguir adelante. A la memoria de mi gatita Moli, quien vivió conmigo y fue mi dulce compañía durante una parte muy importante de mi vida universitaria. Aunque ya no está físicamente para verme culminar esta meta, su cariño y su recuerdo vivirán siempre en mi corazón.

Olmedo Lomas Jordan Adrian

Este trabajo se lo dedico, en primer lugar, a Dios, por ser mi guía y darme la fortaleza necesaria para llegar hasta aquí. A mi madre, por su amor infinito y por estar siempre a mi lado, y a mi padre, que, aunque ya no está conmigo, sé que desde donde se encuentre está orgulloso de mí y de este logro. A mis hermanos, por acompañarme en cada etapa de este camino y ser parte fundamental de mi vida. A mi querida Moli, mi fiel compañera que no pudo estar conmigo hasta el final, pero cuyo cariño y presencia siempre llevaré en el corazón. Y a mis pequeños compañeros de vida, mis gatitos Neptuno y Dalton, que con su ternura me acompañaron en todo momento y fueron un apoyo silencioso pero inmenso en este proceso.

Soto Rodriguez Cinthya Alexandra

ÍNDICE

RESUMEN	12
ABSTRACT.....	13
INTRODUCCIÓN.....	14
I. EL PROBLEMA	16
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.3. JUSTIFICACIÓN	17
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	19
1.4.1. Objetivo General.....	19
1.4.2. Objetivos Específicos	19
1.4.3. Preguntas de Investigación	19
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	20
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	20
2.2. MARCO TEÓRICO.....	23
2.2.1. Bases Teóricas	23
2.2.1.1. Teoría de la Gobernanza	23
2.2.1.2. Teoría del Servicio Público	26
2.2.1.3. Teoría de la Burocracia	28
2.2.1.4. Teoría Estructuralista.....	29
2.2.1.5. Teoría del Gobierno Electrónico	30
2.2.1.6. Modelo Híbrido de Prestación de Servicios Públicos	35
2.2.1.7. Modelo SERVQUAL	36
2.2.2. Marco conceptual.....	37
2.2.2.1. Gobierno Electrónico	37
2.2.2.2. Modernización de la Gestión Pública.....	37
2.2.2.3. Brecha Digital	37

2.2.2.4. Interoperabilidad Gubernamental.....	37
2.2.2.5. Sistema Quipux	37
2.2.2.6. Calidad del Servicio Público	37
2.2.2.7. Valor Público.....	37
2.2.2.8. Transparencia activa.....	38
2.2.2.9. Alfabetización Digital	38
2.2.2.10. Inclusión Digital.....	38
2.3. Marco Legal	38
2.3.1. Constitución de la República del Ecuador	38
2.3.2. Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual.....	40
2.3.3. Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública	41
2.3.4. Ley Orgánica del Servicio Público.....	42
2.3.5. Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.....	42
2.3.6. Código de Planificación y Finanzas Públicas	43
2.3.7. Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación.....	44
III. METODOLOGÍA	45
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO	45
3.1.1. Enfoque.....	45
3.1.2. Tipo de Investigación.....	47
3.1.3. Niveles de Investigación	48
3.1.4. Diseño de investigación	49
3.2. IDEA A DEFENDER	50
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	50
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS	51
3.4.1. Método inductivo.....	51
3.4.2. Método deductivo.....	52
3.4.3. Método analítico.....	53

3.4.4. Técnicas e instrumentos de investigación	53
3.4.5. Instrumentos	54
3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO	55
3.5.1. Población y Muestra	55
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	60
4.1. RESULTADOS.....	60
4.3. DISCUSIÓN	87
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	90
5.1. CONCLUSIONES	90
5.2. RECOMENDACIONES.....	91
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	92
VII. ANEXOS	100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Constitución de la República del Ecuador	38
Tabla 2. Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual	40
Tabla 3. Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública	41
Tabla 4. Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública	42
Tabla 5. Ley Orgánica de Protección de Datos Personales	42
Tabla 6. Código de Planificación y Finanzas Públicas.....	43
Tabla 7. Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación	44
Tabla 8. Operacionalización de Variables	51
Tabla 9. Cálculo del tamaño de la muestra para la población objeto de estudio ...	56
Tabla 10. Distribución de la muestra por estratos (cantones) mediante afijación proporcional.....	59
Tabla 11. Capacitación a usuarios	60
Tabla 12. Impulso al uso de medios digitales	61
Tabla 13. Trámites completos en la página web.....	62
Tabla 14. Comunicación en línea.....	63

Tabla 15. Confianza en el manejo de datos personales.....	64
Tabla 16. Uso responsable de la información	65
Tabla 17. Funcionamiento de los sistemas digitales	66
Tabla 18. Calidad de la infraestructura física y entorno de atención	67
Tabla 19. Equipos tecnológicos y agilidad	68
Tabla 20. Atención del personal ante inconvenientes	69
Tabla 21. Cumplimiento de tiempos y procesos.....	70
Tabla 22. Claridad en la comunicación del personal	71
Tabla 23. Rapidez en la atención de trámites	72
Tabla 24. Confianza y seguridad en la atención	73
Tabla 25. Claridad y precisión en la orientación	74
Tabla 26. Adecuación de los horarios de atención.....	75
Tabla 27. Interés y acompañamiento en la comprensión de trámites	76
Tabla 28. Interpretación de respuestas entrevista 1	77
Tabla 29. Interpretación de respuestas entrevista 2.....	80
Tabla 30. Interpretación de respuestas entrevista 3.....	83

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resultado de capacitación a los usuarios por parte del MAG.....	61
Figura 2. Resultado de impulso al uso de medios digitales.....	62
Figura 3. Resultado de trámites completos en la página web	63
Figura 4. Resultado de comunicación en línea.....	64
Figura 5. Resultado de confianza en el manejo de datos personales.....	65
Figura 6. Resultado de confianza en el manejo de datos personales.....	66
Figura 7. Resultado de funcionamiento de los sistemas digitales	67
Figura 8. Resultado de calidad de la infraestructura física y entorno de atención ...	68
Figura 9. Resultado de equipos tecnológicos y agilidad	69
Figura 10. Resultado de atención del personal ante inconvenientes	70
Figura 11. Resultado de cumplimiento de tiempos y procesos	71
Figura 12. Resultado claridad en la comunicación del personal	72
Figura 13. Resultado de rapidez en la atención de trámites.....	73
Figura 14. Resultado de confianza y seguridad en la atención	74
Figura 15. Resultado de claridad y precisión en la orientación.....	75

Figura 16. Resultados de adecuación de los horarios de atención	76
Figura 17. Resultados de interés y acompañamiento en la comprensión de trámites	77

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Certificado del abstract por parte de idiomas.....	100
Anexo 2. Formato de encuesta	102
Anexo 3. Formato de entrevista.....	106
Anexo 4. Informe de Rendición de Cuentas Periodo 2023.....	107
Anexo 5. Dimensiones según la Agenda de Transformación Digital 2022-2025	107
Anexo 6. Evidencia de aplicación de encuestas y entrevistas	108

RESUMEN

La transformación digital en el sector público constituye un eje estratégico para mejorar la eficiencia y calidad de los servicios estatales. En este contexto, la presente investigación titulada “El Gobierno Electrónico y su incidencia en la Modernización de los Servicios Públicos en el Ministerio de Agricultura y Ganadería Dirección Distrital 04D01 San Pedro de Huaca-Tulcán” tuvo como objetivo principal analizar la incidencia del gobierno electrónico en la modernización de los servicios públicos del MAG en el año 2023. El estudio se fundamentó en las teorías de la Gobernanza, el Servicio Público, la Burocracia, el Estructuralismo y el Gobierno Electrónico, Modelo Híbrido de prestación de Servicios Públicos que orientaron el análisis institucional y tecnológico. Además, se apoyó en el Modelo Servqual, utilizado para evaluar la calidad del servicio público desde la percepción ciudadana. Metodológicamente, se desarrolló bajo un enfoque mixto, integrando métodos cualitativos y cuantitativos. Se aplicó una investigación de campo y bibliográfica, con diseño no experimental, transversal y alcance descriptivo-exploratorio. La información fue recolectada mediante encuestas dirigidas a los usuarios y entrevistas aplicadas a funcionarios públicos de la entidad, permitiendo la triangulación de datos. Los resultados evidenciaron que, aunque existe confianza en el manejo de datos personales y buena valoración de la infraestructura física y del personal, los usuarios manifestaron percepciones negativas sobre la capacitación, el impulso al uso de medios digitales y la posibilidad de completar trámites en línea. Se identificaron fallas en los sistemas digitales y debilidades en la comunicación en línea, lo que limita la eficiencia y demuestra que la modernización tecnológica aún no se consolida plenamente en la institución. Se concluye que el gobierno electrónico ha generado avances en la digitalización y transparencia, pero aún enfrenta limitaciones por procesos manuales, falta de capacitación y problemas de conectividad, lo que evidencia que la modernización sigue en desarrollo.

Palabras Claves: Gobierno Electrónico, Modernización, Servicios Públicos, Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG), Brecha Digital.

ABSTRACT

Digital transformation in the public sector constitutes a strategic axes to enhance both: the efficiency and the quality of state services. In this context, this research entitled "E-Government and its Impact on the Modernization of Public Services at the Ministry of Agriculture and Livestock, District Directorate 04D01 San Pedro de Huaca – Tulcán" aimed to analyze the impact of e-government on the modernization of the public services at the Ministry of Agriculture and Livestock in 2023. The was based on the theories of Governance, Public Service, Bureaucracy, Structuralism, and E-Government, as well as a Hybrid Model of Public Service Delivery, which guided the institutional and technological analysis. It also relied on the Servqual model, used to evaluate the quality of public service from the citizen's perspective. Methodologically, the study employed a mixed-methods approach, integrating qualitative and quantitative methods. Field and bibliographic research was conducted using a non-experimental, cross-sectional design with a descriptive-exploratory scope. Data was collected through surveys administered to users and interviews conducted with public officials of the entity, allowing for data triangulation. The results showed that, although there is trust in the handling of personal data and a positive assessment of the physical infrastructure and personnel, users expressed negative perceptions regarding training, the promotion of digital media use, and the ability to complete procedures online. Failures in digital systems and weaknesses in online communication were identified, limiting efficiency and demonstrating that technological modernization has not yet been fully consolidated within the institution. The study concludes that e-government has generated progress in digitization and transparency, but still faces limitations due to manual processes, lack of training, and connectivity problems, indicating that modernization is still underway.

Keywords: E-Government, Modernization, Public Services, Ministry of Agriculture and Livestock (MAG), Digital Divide.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “El Gobierno Electrónico y su incidencia en la Modernización de los Servicios Públicos en el Ministerio de Agricultura y Ganadería Dirección Distrital 04D01 San Pedro de Huaca-Tulcán” aborda la problemática asociada a la persistencia de procesos manuales, la lentitud en la gestión de trámites y la limitada adopción de herramientas digitales. Esta situación repercute directamente a la eficiencia institucional, debilita la transparencia administrativa y limita la satisfacción del usuario, evidenciando que la modernización digital territorial aún requiere consolidación.

Frente a este escenario, el estudio tiene como objetivo analizar cómo el gobierno electrónico incide en la modernización de los servicios públicos del Ministerio de Agricultura y Ganadería, especialmente en la Dirección Distrital 04D01 durante el año 2023. La estructuración del primer capítulo responde a la necesidad de entender el problema desde lo general hacia lo particular. Por ello, se contrasta el avance desigual del gobierno electrónico a nivel mundial con la realidad nacional del Ecuador donde persisten marcadas brechas digitales entre el campo y la ciudad, para finalmente examinar las particularidades de la Dirección Distrital 04D01 San Pedro de Huaca – Tulcán y su área de influencia en la provincia del Carchi. Asimismo, se presenta la justificación del estudio, destacando su relevancia social, institucional y académica, junto con los objetivos y preguntas de investigación que orientan el desarrollo del estudio.

En el capítulo II, se presentan los antecedentes investigativos que respaldan y fortalecen el desarrollo del estudio. Asimismo, se estructura el marco teórico orientado a la conceptualización de las variables de investigación: gobierno electrónico y modernización de los servicios públicos. En este apartado se analizan las principales corrientes teóricas que sustentan la investigación, entre ellas la Gobernanza, el Servicio Público, la Burocracia, el Estructuralismo y la teoría del Gobierno Electrónico, modelo Híbrido de Prestación de Servicios Públicos y el modelo Servqual para evaluar la calidad del servicio, las cuales contribuyen al enfoque analítico del trabajo. Además, se incorpora el marco conceptual, donde se definen los términos fundamentales para la adecuada comprensión del estudio, y el marco legal, que integra las normativas vigentes relacionadas con el tema investigado.

El diseño metodológico estructurado en el capítulo III responde directamente a las necesidades del estudio mediante la aplicación de un enfoque mixto. Esta integración de métodos cualitativos cuantitativos resulta indispensable para poder medir el alcance real del gobierno electrónico en la institución. Se precisa además que la investigación es de tipo bibliográfica y de campo, con un diseño no experimental, transversal y un alcance descriptivo y exploratorio. De igual manera, se describen las técnicas e instrumentos empleados para la recolección de datos, entre ellos la encuesta y la entrevista, los cuales permitieron recopilar información pertinente y relevante para el análisis de las variables de estudio.

En el capítulo IV se exponen los resultados obtenidos y su respectiva discusión en relación con la variable independiente y la variable dependiente. La información presentada proviene de las encuestas aplicadas a los usuarios y de las entrevistas realizadas a los funcionarios públicos del MAG, lo que permitió examinar y contrastar los hallazgos desde diferentes perspectivas para una interpretación integral del estudio.

Finalmente, en el capítulo V se presentan las conclusiones y recomendaciones, elaboradas en concordancia con el grado de cumplimiento de los objetivos planteados en este estudio.

I. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel mundial, el progreso digital de los gobiernos aumenta, pero de forma desigual, manteniendo una brecha significativa entre países. El índice de desarrollo de la administración pública digital (EGDI) ha mejorado notablemente, reflejando la reducción de la población sin acceso digital del 45% en 2022 al 24% en 2024. Sin embargo, persisten diferencias profundas, por ejemplo, los promedios del EGDI para regiones como África, las naciones menos desarrolladas y los pequeños Estados insulares en desarrollo siguen por debajo de la media global. Esta disparidad evidencia un riesgo tangible de que estas regiones queden aún más rezagadas frente a la rápida innovación tecnológica (Naciones Unidas, 2024). La transformación institucional depende intrínsecamente del grado de desarrollo y de capacidad institucional de cada país.

Ecuador ha registrado progresos importantes, pasando del lugar 95 al 67 en el ranking mundial del EGDI entre 2020 y 2024, ofreciendo más de 2,500 trámites en línea. No obstante, esta mejora no es homogénea en el territorio nacional, existiendo una diferencia significativa entre las entidades del gobierno central y la adopción tardía de estas herramientas por entidades descentralizadas. Como lo han señalado Moreira y Hidalgo (2020), los avances logrados a nivel central no se han materializado eficazmente en los territorios donde solamente una pequeña parte de los gobiernos locales hace uso de las plataformas de interoperabilidad que el Estado proporciona. Esta desconexión se ve agravada por una constante desigualdad tecnológica territorial: para el año 2024, el porcentaje de hogares rurales con acceso a internet es sólo del 48,1%, frente al 73,6% correspondiente a los hogares urbanos.

En el ámbito local, específicamente en la dependencia agropecuaria Dirección Distrital 04D01 San Pedro de Huaca – Tulcán, la actualización de la gestión estatal es incipiente. El problema central se manifiesta en la persistencia de procesos manuales, la lentitud en la gestión de trámites y la subutilización de recursos digitales. Esta situación sugiere que la infraestructura tecnológica existente y las competencias digitales del personal resultan insuficientes para la adopción plena de las herramientas informáticas. Dicha carencia incide directamente en la calidad y eficiencia del servicio gubernamental que se entrega a los ciudadanos.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera el gobierno electrónico incide en la modernización de los servicios públicos en el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) Dirección Distrital 04D01 San Pedro de Huaca – Tulcán en el año 2023?

1.3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se llevará a cabo con el objetivo de abordar la desactualización tecnológica en la prestación de servicios públicos en el MAG Dirección Distrital 04D01 - San Pedro de Huaca – Tulcán. Actualmente, esta problemática se refleja en los procesos manuales, demoras en los trámites, duplicidad de tareas, escasa digitalización de la información y un uso limitado de recursos informáticos. Si esta situación persiste sin intervención, los impactos adversos en la calidad del servicio brindado podrían agravarse; por lo tanto, esta investigación es crucial para proponer mecanismos de innovación administrativa.

El e-Gobierno, entendido como el uso de las tecnologías digitales por parte del Estado para mejorar su administración interna y la interacción con los ciudadanos, representa una estrategia clave para la renovación institucional. Según el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (2023), digitalizar los servicios resulta indispensable para optimizar la gestión y garantizar el acceso equitativo a la ciudadanía. Partiendo de esta premisa, la presente investigación sostiene que una ejecución adecuada del gobierno electrónico ofrece la salida técnica para superar las barreras operativas que hoy limitan a la Dirección Distrital 04D01.

Esta urgencia por modernizar el aparato estatal atraviesa a todas las dependencias gubernamentales, alcanzando de manera ineludible al propio Ministerio de Agricultura y Ganadería. La institución enfrenta el reto impostergable de adaptar sus procedimientos tradicionales a las nuevas exigencias tecnológicas. Lograr que la institución adopte estos cambios no es un simple esfuerzo para agilizar el papeleo interno de las oficinas, si no el acata tratamiento directo de un mandato constitución. En la ley orgánica de telecomunicaciones y la normativa que le acompaña son claras al respecto, le exigen al estado emplear las herramientas tecnológicas para transformar su modelo de gestión. El objetivo final es garantizar que la administración pública deje de ser un sistema lento y se convierta en un espacio transparente, enfocado enteramente en solucionar los requerimientos diarios de la población.

Este trabajo logrará demostrar que la aplicación planificada de sistemas tecnológicos funciona como un pilar fundamental para consolidar el funcionamiento estatal dentro del territorio. Su contenido representará una base investigativa indispensable para que las autoridades locales fundamenten sus resoluciones y mejoren continuamente la atención dirigida al sector agropecuario del Carchi. A nivel local, el trabajo favorece de forma directa a los agricultores carchenses, permitiéndole resolver sus requerimientos diarios mediante un sistema estatal verdaderamente rápido y ordenado. Simultáneamente, el personal operativo de la dependencia distrital recibirá parámetros técnicos claros, esto servirá para reestructurar sus labores cotidianas, disminuir las demoras administrativas y mejorar el trato directo hacia la población.

La relevancia de este estudio radica en su capacidad para identificar las herramientas tecnológicas implementadas, considerando las condiciones las condiciones actuales y los desafíos que enfrenta. Se propone demostrar que la integración del gobierno electrónico facilitará una atención más eficiente, ordenada y transparente, sin modificar los procesos sustantivos del MAG, sino más bien, potenciándolos. Desde el punto de vista metodológico, el estudio utilizará instrumentos como encuestas dirigidas a los usuarios y entrevistas con funcionarios. Esto permitirá recopilar datos pertinentes y confiables. Además, dichas herramientas pueden ser reutilizadas o adaptadas en investigaciones futuras, contribuyendo así a una definición más precisa de conceptos como modernización, digitalización institucional y satisfacción ciudadana.

El motivo central para ejecutar este diagnóstico radica en contrastar el evidente vacío académico respecto a cómo las plataformas digitales logran transformar la operatividad estatal, particularmente cuando observamos dependencias netamente enfocadas en el desarrollo productivo como el MAG. Nuestra investigación aporta evidencia empírica inédita sobre un ámbito institucional casi inexplorado por los teóricos tecnológicos actuales. Lograr esta investigación resulta operativamente posible porque disponemos del acceso directo hacia toda la información documental interna, nuestro trabajo se concentra exclusivamente sobre la jurisdicción de la Dirección Distrital 04D01 San Pedro de Huaca - Tulcán, garantizando así una evaluación sumamente precisa que permitirá diseñar propuestas aplicables bajo parámetros reales y con un sólido respaldo metodológico.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Analizar el gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de los servicios públicos del Ministerio de Agricultura y Ganadería Dirección Distrital 04D01 - San Pedro de Huaca - Tulcán en el año 2023.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar las herramientas de gobierno electrónico implementadas en el MAG Dirección Distrital 04D01 San Pedro de Huaca – Tulcán.
- Evaluar la eficiencia de los servicios públicos digitalizados en el proceso de modernización.
- Determinar la relación existente entre el uso del gobierno electrónico y el nivel de satisfacción de los usuarios en la modernización de los servicios públicos.

1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿Qué herramientas de gobierno electrónico se han implementado en el MAG Dirección Distrital 04D01 San Pedro de Huaca – Tulcán?
- ¿Cuál es el nivel de eficiencia de los servicios públicos digitalizados en el proceso de modernización?
- ¿De qué manera el uso del gobierno electrónico se relaciona con el nivel de satisfacción de los usuarios en la modernización de los servicios públicos?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Para contextualizar el estado actual del gobierno electrónico en Ecuador y su impacto en la gestión pública, se han revisado investigaciones anteriores que brindan un fundamento importante para esta investigación.

En primer lugar, Moreira y Hidalgo (2020) desarrollaron el artículo Gobierno electrónico en el Ecuador, con el objetivo de analizar la situación actual de la puesta en marcha de sistemas digitales estatales en el país y su impacto en la mejora del nivel de servicio al ciudadano. Para la elaboración de este artículo, se utilizó una metodología basada en la revisión bibliográfica de publicaciones gubernamentales, artículos científicos, libros e informes, dentro del marco nacional e internacional. Es crucial señalar que este estudio identifica restricciones en la revisión de los sitios web de los GAD, lo que podría ampliar el análisis para examinar la situación real de la implementación municipal, el estudio de los servicios digitales más destacados y el desarrollo de indicadores para evaluar la efectividad de la gobernanza digital, además de identificar la diferencia tecnológica vinculada a las habilidades del personal.

El artículo concluye que la implementación de la gestión estatal digital en Ecuador presenta avances importantes, con el desarrollo de los servicios en línea, soporte informático y capital humano. A nivel gubernamental, por ejemplo, se han desarrollado servicios digitales soportados en la utilización de software libre, que enlaza a todas entidades de la Administración Pública Central (APC). Esto garantiza la eficiencia y optimización de los recursos públicos, controlados a través de la interoperabilidad, la cual es parte de la política pública para medir los resultados de la administración digital y es regulada por el Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos (SINARDAP).

Sin embargo, los avances impulsados por el Estado no se traducen en una integración con la gestión de los de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD). Tal como lo demuestra el cumplimiento del Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021, donde solo aparecen tres iniciativas claves sin completar (un 6% del total), esto limita la creación e integración de las prestaciones gubernamentales ofrecidas a los ciudadanos. En consecuencia, dicha falta de integración constituye un freno a la gestión digital en el ámbito local, impactando

en el estándar de atención y en el involucramiento social dentro de la acción de control comunitario.

Por lo tanto, la investigación de Moreira y Hidalgo (2020), es relevante para este estudio, pues proporciona un marco contextual acerca de los avances y desafíos del gobierno electrónico en Ecuador. Su estudio pone en evidencia la falta de integración entre el gobierno central y gobiernos locales, lo que repercute en la calidad de los servicios públicos. Esta visión es fundamental para analizar el estado del MAG en la Dirección Distrital 04D01 San Pedro de Huaca - Tulcán. Además, este artículo proporciona aspectos acerca de las brechas digitales, habilidades del personal e interoperabilidad institucional, que facilitan la identificación de oportunidades y restricciones en la puesta en marcha del gobierno electrónico a nivel local.

Por otro lado, Morales (2023), en su tesis titulada "Desarrollo del Plan de Gobierno Electrónico periodo 2018 - 2021 en la gestión de las entidades públicas dentro del centro de Atención Ciudadana del Cantón Milagro", tuvo como objetivo analizar el desarrollo de la gestión administrativa electrónica en el Ecuador a partir del despliegue de dicho plan. El autor realizó una investigación de campo experimental con la finalidad de analizar los trámites que las empresas públicas de Milagro otorgan a la ciudadanía. Por lo tanto, se buscaron medios como afiches, volantes, guías en los portales web para dar a conocer las prestaciones institucionales disponibles, ya que existen trámites que por desconocimiento no se realizan en línea, obligando al ciudadano a hacer filas. La unidad de análisis de Morales (2023), fue la población del Cantón Milagro (199.835 habitantes), delimitando la muestra a los usuarios de los servicios del Centro de Atención Ciudadana. Específicamente, se tomaron 200 habitantes, realizando 10 encuestas en cada una de las instituciones que brindan prestaciones en dicho centro. Los resultados determinaron que el portal electrónico, en primer lugar, debe dar a conocer el significado de la administración digital y el uso del portal para mejorar su funcionamiento. Esto es clave, ya que la sociedad designa una nueva forma de organización donde las tecnologías de información facilitan la gobernabilidad, permitiendo obtener y compartir información desde cualquier lugar.

El propósito final es que los ciudadanos usen los servicios en línea y así ahorren tiempo y dinero. No obstante, para esto se debe cumplir con los objetivos y estrategias para dar solución a los problemas de conocimiento de los ciudadanos. En este sentido, la

tesis de Morales (2023), aporta un enfoque práctico al analizar la implementación del plan en Milagro, lo cual resulta útil para esta investigación al evidenciar cómo la falta de información y capacitación limita el uso de los servicios digitales. Este antecedente destaca la importancia de la difusión adecuada y el uso estratégico de herramientas comunicacionales, lo que puede aplicarse al contexto del MAG en la Dirección Distrital 04D01.

En la misma línea, Victorero (2023), en su tesis "Incidencia del Gobierno Electrónico en la Gestión pública del GAD Municipal del Cantón Quevedo año 2022", buscó analizar dicha incidencia en el GAD mencionado. La autora realizó una investigación de tipo descriptiva, de campo y bibliográfica, con los métodos descriptivo, inductivo, deductivo y el método estadístico. La población fue de 220.539 habitantes y la muestra de 384 personas. Los resultados de la investigación determinaron que, para poder establecer la efectividad de los mecanismos de supervisión y monitoreo del GAD Municipal, aún falta mucho por mejorar. En primera instancia, se debe asegurar el soporte tecnológico adecuado y mantener una constante capacitación de los colaboradores.

El estudio de Victorero (2023), concluye que, si bien el despliegue de la gestión digital ha tenido cierto grado de éxito al facilitar el acceso a los servicios públicos, promover la transparencia y la interacción comunitaria, aún existen obstáculos. Se determinó que el uso de la administración electrónica mejora la eficiencia operativa y la accesibilidad, pero enfrenta barreras como la infraestructura de la plataforma y la seguridad de datos, Por ello, finaliza indicando que es importante que los ciudadanos tengan conocimiento sobre la administración digital y cómo funcionan los portales web para poder promover la participación social.

La investigación de Victorero (2023) ofrece un contraste valioso para nuestro trabajo, brindándonos una visión clara sobre cómo las herramientas tecnológicas impactan los flujos administrativos en el ámbito municipal. Los hallazgos indican que mantener este modelo requiere una infraestructura informática adecuada y personal capacitado, estos son elementos esenciales para el MAG. Además, el estudio refuerza la idea de que tecnificar las entidades ayuda a eliminar las demoras en la atención al ciudadano, garantizando un manejo auditable. Estas son características críticas para alcanzar la modernización institucional que se está analizando. Documentos como este servirán de guía para identificar tanto los posibles aciertos como las fallas comunes al evaluar nuestra propia delegación agropecuaria,

proporcionando parámetros sólidos para superar los problemas técnicos territoriales presentes en la región.

Como referente nacional, Barragán y Guevara (2026) estructuraron el artículo titulado “Gobierno Electrónico en el Ecuador” Buscando examinar de qué manera la administración central incorpora herramientas informáticas para despachar sus trámites públicos. Metodológicamente, los autores levantaron una revisión documental exhaustiva basada en información preexistente, rastrearon normativas, plataformas gubernamentales y diversos repositorios estadísticos publicados durante el quinquenio promedio entre 2011 y 2016. Este corpus abarcó expedientes emitidos por entidades como MINTEL, SNAP, ONU y CEPAL, completándose mediante sondeos sobre conectividad urbana junto al respectivo marco legal ecuatoriano. Sus hallazgos finales demostraron que nuestro país experimentó un crecimiento tecnológico sostenido, logrando superar múltiples barreras estructurales.

El documento subraya que nuestro país posee un marco normativo robusto respaldando el avance digital, aunque llevarlo a la práctica resulta no tiene disperso y evidencia escaso involucramiento de los habitantes. Quienes desarrollaron el texto sostienen que digitalizar las dependencias constituye el camino idóneo para reformar todo el aparato estatal, convirtiendo a los sistemas computacionales en los verdaderos canales directos que conecten al usuario con las entidades, erradicando procesos lentos, opacos o deficientes al momento de despachar requerimientos sociales. Llevar esto a la realidad cotidiana choca con barreras operativas severas, destacando sistemas informáticos desconectad, escaso interés comunitario, presupuestos insuficientes y una notable falta de personal altamente capacitado. Revisar esta lectura resulta fundamental para la investigación al confirmar que poseer leyes ecuatorianas de vanguardia no garantiza resultados homogéneos, advirtiéndonos sobre las trabas operativas exactas que frenarían nuestra propuesta dentro del área agrícola distrital.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Bases Teóricas

2.2.1.1. Teoría de la Gobernanza

Este paradigma sobre gobernanza representa un pilar teórico indispensable, afianzando durante las últimas décadas, que nos permite estudiar aquellas dinámicas sociopolíticas modernas capaces de transformar el rígido esquema vertical del aparato estatal. En la literatura contemporánea, se recupera la figura

del teórico Jan Kooiman, quien define la gobernanza como Interacción, un enfoque vigente para explicar la realidad estatal. Según la revisión teórica de Ansell y Torfing (2022), este enfoque establece que la gobernanza se manifiesta esencialmente a través de interacciones sociopolíticas continuas entre una pluralidad de actores diversos, las cuales son indispensables para resolver problemas colectivos que escapen de la capacidad de una sola institución, desplazando el eje de análisis desde el gobierno solitario hacia las redes de actores donde la autoridad se comparte.

Esta visión teórica se basa en el reconocimiento crítico del hecho de que las sociedades contemporáneas se caracterizan por tres elementos básicos y estructurales que son diversidad, complejidad y dinamismo social. Como lo confirma el análisis de los postulados clásicos, ningún actor ni siquiera el Estado con todos sus recursos, posee información completa, conocimientos especializados o herramientas suficientes para resolver estos desafíos de manera unilateral (Kooiman, 1993, como se citó en Ansell y Torfing, 2022). Por consiguiente, la capacidad de generar orden y alcanzar objetivos sociales legítimos sólo puede surgir de la interdependencia y de los procesos de coordinación da entre las esferas pública, privada y social, obligando a las instituciones a transitar desde la imposición de mandatos hacia la negociación de acuerdos.

Metagobernanza

En la evolución más reciente de teoría, el debate académico se ha centrado en el concepto de metagobernanza, que redefine la posición del poder público dentro de las redes de gobernanza.

Según la revisión sistemática realizada de Gjaltema et al. (2020), la metagobernanza no significa que el Estado se retire o se debilite, sino que transforma profundamente su papel. Pasa de ser un controlador jerárquico para convertirse en un coordinador de coordinaciones. En este sentido, el gobierno sigue teniendo la responsabilidad final de la dirección política, aunque la ejerce de forma indirecta. Así, se asegura de que las redes de gobernanza no pierdan de vista el interés general mientras trabajan en sus objetivos específicos dentro de un marco de colaboración democrática.

Bajo este nuevo paradigma, el Estado asume funciones estratégicas que, según autores recientes como Sørensen y Torfing (2021), son esenciales para la administración contemporánea:

- Diseño de sistemas institucionales (establecimiento de reglas del juego)

- Facilitación activa de la interacción y construcción de confianza
- Gestión estratégica de conflictos
- Supervisión indirecta de resultados

Así, el gestor público se convierte en un agente modulador que orienta procesos colaborativos sin anular la autonomía de los actores. Este modelo configura una forma compleja de gobernar, donde el desafío principal es manejar la tensión constante entre las necesidades sociales y la capacidad institucional (Gjaltema et al., 2020).

Gobernanza Digital

Avanzar lógicamente sobre los postulados de gobernabilidad durante nuestra época actual exige reflexionar críticamente acerca del gobierno electrónico, asumiéndolo directamente como esa traducción indispensable del clásico esquema participativo hacia las nuevas plataformas tecnológicas. Dicha corriente argumenta que en formalizar rutinas rebasa el simple uso de computadoras, representando una alteración medular del propio aparato público. La noción sobre Digital-Era Governance germinó gracias a Dunleavy et al. (2006) siendo perfeccionada luego por Dunleavy y Margetts (2013), Ambos investigadores defienden que la virtualidad rediseña por completo las bases burocráticas estatales. Estudios posteriores profundizan dicho debate académico, comprobando cómo administrar electrónicamente exige estructurar modelos interconectados que garanticen flujos informativos ininterrumpidos entre las distintas plataformas oficiales operativas (Lopes y Farias, 2022).

Según la Organisation for Economic Co-operation and Development (2020), Administrar tecnológicamente un país exige incorporar diversas herramientas virtuales buscando crear beneficios sociales tangibles, garantizando además una gestión auditable que logre restaurar la credibilidad institucional. Dicha perspectiva teórica trasciende al clásico sistema informático enfocado únicamente sobre automatizar papeleos, impulsando verdaderas administraciones interconectadas mediante información libremente accesible que fomenten soluciones creativas junto al involucramiento activo del usuario.

Análisis contemporáneos demuestran que el gobierno electrónico se articula mediante varios ejes fundamentales articulados:

Reintegración institucional e interoperabilidad

Según Criado y Gil-García (2019), la fragmentación administrativa es un gran obstáculo para modernizar el Estado. Las investigaciones muestran que es crucial contar con sistemas interoperables y bases de datos integradas para ofrecer servicios públicos que sean coherentes y eficientes. Además, la gobernanza digital ayuda a mejorar la coordinación entre instituciones mediante el uso de plataformas compartidas y estándares tecnológicos comunes.

Digitalización integral y transformación organizacional

Innovar institucionalmente trasciende el simple hecho de informar matizar rutinas actuales. Para Vial (2019), la evolución tecnológica exige mutaciones profundas sobre la cultura administrativa, palabras los esquemas internos y la lógica del mando institucional. Dentro del aparato estatal, esto demanda reconfigurar operaciones diarias, agilizar actividades críticas y robustecer la amplitud orgánica necesaria para dirigir ecosistemas informáticos con alta densidad técnica.

Orientación centrada en el ciudadano y generación de valor público

La gobernanza digital coloca al ciudadano en el centro del diseño institucional. En coherencia con el valor público, el éxito de la transformación digital depende de su capacidad para mejorar la accesibilidad, reducir tiempos de respuesta y aumentar la transparencia. Alcaide-Muñoz et al. (2017) sostienen que la calidad de los servicios digitales incide directamente en la confianza institucional y en la percepción de legitimidad del Estado, por tanto, la orientación al usuario no es solo criterio técnico, sino un principio de gobernanza democrática.

En consecuencia, la gobernanza digital se configura como el puente conceptual entre la teoría general de la gobernanza y el gobierno electrónico, explicando como la incorporación estratégica de tecnologías fortalece la coordinación institucional y contribuye directamente a la modernización de los servicios públicos.

2.2.1.2. Teoría del Servicio Público

La Teoría del Servicio Público Aparece como un contrapeso histórico frente al modelo estatal autoritario, logrando desplazar el concepto de soberanía hacia una responsabilidad obligatoria fundamentada en la cooperación colectiva. Pese a que figuras como León Duguit fijaron los cimientos hace décadas, visiones actuales defendidas por Rodríguez-Arana (2020) Ratifican que el aparato público únicamente haya validez institucional si garantiza atenciones eficientes que protejan la integridad del ciudadano. Bajo el panorama contemporáneo, esta teoría ha evolucionado para comprender que la dirección administrativa no se justifica por su mera

existencia burocrática, sino por su capacidad técnica para satisfacer necesidades colectivas de manera regular. Conforme al estudio de Ramió (2021), la atención pública se conceptualiza actualmente como cualquier ejecución técnica coordinada por el gobierno, cuyo fin supremo radica en garantizar la protección colectiva superando criterios mercantiles o de ganancia, fortaleciendo de este modo el compromiso mutuo entre las instituciones y los habitantes.

Principios del servicio público

La construcción teórica se sostiene inalterablemente sobre los denominados “Leyes de Rolland”, principios rectores que constituyen la columna vertebral del derecho administrativo moderno.

El principio de continuidad establece que la prestación del servicio no debe interrumpirse en ninguna circunstancia, asegurando estabilidad institucional, el principio de igualdad garantiza el acceso universal sin discriminación, evitando exclusiones arbitrarias y finalmente el principio de mutabilidad o adaptabilidad, considerando el más dinámico, obliga al Estado a actualizar permanentemente sus métodos de gestión. Santofimio (2019) destaca que el principio de adaptabilidad es el más crítico en la gestión institucional actual, pues impone el deber jurídico de modificar el servicio ante cualquier cambio en las necesidades sociales o avances técnicos. Esto implica que mantener procedimientos estáticos o herramientas obsoletas no es una opción discrecional para el funcionario, si no una violación directa a la naturaleza del servicio gubernamental, el cual debe evolucionar dinámicamente para no perder su utilidad frente a la sociedad.

Valor público

La teoría moderna del servicio público introduce un cambio de paradigma crucial, el paso de administrar trámites a gestionar valor público, hoy centrado en las personas. Tal como sostiene Oszlak (2020), La antigua percepción del usuario como un subordinado que simplemente recibe favores estatales fue superada por la figura del ciudadano como dueño de facultades para demandar prestaciones excelentes. Bajo esta premisa, entidades como el CLAD (2020) ratifican mediante sus acuerdos internacionales que cualquier gestión pública válida debe disminuir las brechas de autoridad y simplificar los trámites cotidianos, suprimiendo obstáculos superfluos. Consecuentemente, las carencias operativas, el retraso o la nula atención en sectores campesinos rebasan el simple inconveniente técnico, constituyen fracturas orgánicas que invalidan la gestión gubernamental, pues una administración incapaz

de responder con celeridad traiciona su esencia institucional y fragmenta la credibilidad ciudadana necesaria para sostener el actual sistema democrático.

Calidad del servicio

La visión actual sobre la función estatal integra parámetros de diagnóstico que facilitan auditar sus resultados de manera concreta. Resaltan, sobre todo el rendimiento operativo, la cercanía geográfica y la percepción positiva del usuario.

Eficiencia

Ser eficiente supone el aprovechamiento máximo de medios institucionales para potenciar los beneficios comunitarios. Pollitt y Bouckaert (2017) afirman que renovar la gestión implica fusionar el rendimiento interno con el compromiso estatal, procurando acortar plazos, agilizar procesos y aprovechar insumos evitándose cualquier descuido hacia la justicia distributiva.

Bajo esta lógica, la utilidad estatal real no se limita únicamente a recortar gastos, consiste en generar beneficios sociales superiores utilizando los medios institucionales actualmente existentes (Pollitt y Bouckaert, 2017).

Accesibilidad territorial

La premisa de equidad demanda que toda prestación estatal resulta alcanzable geográficamente. Oszlak (2020) señala que centralizar la gestión operativa dentro de las ciudades grandes provoca segregación sistemática hacia las áreas campesinas o alejadas. Rodríguez-Arana (2020) afirma que la paridad real fuerza al gobierno a implementar estrategias específicas para asegurar servicios plenos en regiones críticas. El aislamiento geográfico representa un tipo de inequidad organizacional que invalida la misión comunitaria del organismo público.

Satisfacción ciudadana

La conformidad del usuario se ha ratificado como un medidor fundamental de validez estatal. Bouckaert y Van de Walle (2003) indican que el juicio sobre la calidez operativa impacta linealmente sobre los grados de credibilidad Comunitaria. Bajo este enfoque, la valoración institucional demanda incluir métricas de utilidad sentida, puntualidad y sencillez operativa pues una gestión impecable en lo teórico, pero deficiente para el ciudadano, incumple totalmente su misión social.

2.2.1.3. Teoría de la Burocracia

La Teoría de la Burocracia, Planteada inicialmente por Max Weber, continúa siendo el esquema base para el estudio de las instituciones oficiales. Conforme a la lectura actual de Aliendre (2022), Esta visión rebasa la descripción organizativa, planteando

un sistema de mando lógico normativo indispensable para la gestión pública actual. Weber definió la burocracia como el mecanismo óptimo para administrar la autoridad, pretendiendo reemplazar el desorden de los esquemas clásicos mediante una estructura cimentada sobre el rigor, la permanencia y el conocimiento experto. Bajo este prisma sociológico, tal configuración representa el único camino para avanzar hacia procesos funcionales donde cada resolución resulta predecible y lógica eliminando cualquier rastro de espontaneidad (Montero, 2023).

La esencia de este esquema persigue el mayor rendimiento operativo mediante el control, Weber (como se citó en Ramió, 2020) sostiene que “el modelo burocrático es el sistema de organización del poder público el cual puede superar los sistemas carismáticos y tradicionales que suelen degenerar el clientelismo y en lógicas patrimoniales en la administración pública” (p. 2). Las características estructurales que garantizan este objetivo, según detalla Aliendre (2022), incluyen el carácter legal de las normas, la estricta jerarquía de autoridad, y fundamentalmente, la impersonalidad, donde los funcionarios actúan según reglas estrictas y no por preferencias personales. A esto se suma la profesionalización basada en el mérito, asegurando que el servicio público sea una carrera técnica y no política.

Sin embargo, la aplicación contemporánea de este modelo enfrenta tensiones significativas frente a la transformación institucional. Según la Escuela de Gobierno y Economía (2024), los fundamentos burocráticos tradicionales, como la rigidez jerárquica y el exceso de formalismo en las comunicaciones, colisionan con las exigencias actuales de agilidad e innovación impulsadas por la gestión digital. La administración institucional de la actualidad requiere una capacidad de respuesta inmediata ante entornos cambiantes y demandas ciudadanas complejas, lo cual contrasta la naturaleza reglada y lenta de la burocracia clásica. Este desfase sugiere que, si bien la legalidad sigue siendo vital, la estructura debe flexibilizarse para no convertirse en un obstáculo para la eficiencia que originalmente se busca promover.

2.2.1.4. Teoría Estructuralista

La Teoría Estructuralista Centra su análisis ontológico en la Concepción de la organización como un sistema fundamentalmente abierto y complejo inserto en una sociedad de organizaciones mayor. Esta perspectiva establece que ninguna institución posee autosuficiencia ni opera en el vacío pues la supervivencia depende estrictamente de la interacción dialéctica con el ambiente externo. La estructura interna debe poseer la permeabilidad necesaria para absorber las posiciones

sociales y políticas del entorno con el fin de contrarrestar la entropía que es la tendencia natural al desorden y la muerte institucional. El análisis estructuralista no evalúa la organización por su rigidez normativa sino por su capacidad adaptativa para reconfigurar sus jerarquías y procesos ante las demandas cambiantes de la realidad social entendiendo que la falta de adaptación es una falla sistémica grave (Chiavenato, 2019).

Un pilar fundamental de este enfoque es el análisis multidimensional de las estructuras de autoridad y las tipologías organizacionales para entender que el poder no es unidimensional. El estructuralismo introduce una visión realista de la dinámica institucional al reconocer el conflicto como un elemento inherente y estructural derivado de las tensiones inevitables entre las necesidades racionales de la organización y las aspiraciones de los individuos. Esta teoría plantea que el conflicto administrado correctamente funciona como un motor de innovación y cambio social dentro de la administración pública. Así se configura el perfil del hombre organizacional que es un actor social flexible capaz de desempeñar múltiples roles y tolera las frustraciones propias de las estructuras complejas para lograr resultados efectivos (Etzioni, como se citó en Cedeño, 2021).

La aplicación contemporánea de estos postulados ofrece un marco lógico para entender la renovación institucional y la administración digital como procesos de adaptación estructural obligatoria. La tecnología actúa como una fuerza del ambiente que presiona para modificar la arquitectura interna de la dirección pública y exige una reingeniería de las relaciones de poder y comunicación. Según las interpretaciones actuales de Naser (2021), la falta de interoperabilidad o la obsolescencia técnica de una institución son fallas estructurales profundas que impiden la correcta relación con el entorno digital. Por tanto, la transformación exige superar los comportamientos estáticos para validar la premisa de que la estructura debe mutar constantemente para mantener su funcionalidad y asegurar la continuidad del servicio ciudadano.

2.2.1.5. Teoría del Gobierno Electrónico

Grönlund y Horan (2005) manifiestan que el e-Government, también denominado administración digital, surgió oficialmente a finales de los años 90, junto con la expansión de Internet. Sin embargo, los orígenes del empleo de herramientas tecnológicas de la información en el sector gubernamental se trazan hasta los comienzos de la historia de la informática. Desde los años 70, hay numerosa literatura

que trata sobre la aplicación de la Tecnología de la Información en el gobierno, enfocándose principalmente en su despliegue interno en las entidades estatales. La evolución de la gestión electrónica es un reflejo de la progresión tecnológica y las crecientes demandas de una ciudadanía más conectada, aunque los orígenes de la aplicación de la informática en el gobierno se remontan a décadas atrás, el concepto de "gobierno electrónico" tal como lo conocemos surgió con la masificación de internet en la década de 1990 (Danziger y Andersen, 2002).

Dimensiones de interacción

Como precursores destacados de la administración digital figuran los catedráticos y analistas Hiller y Bélanger (2001), quienes aportaron al diseño de un esquema conceptual que facilita entender y categorizar los distintos niveles de desarrollo junto a los vínculos fundamentales forjados dentro del entorno informático público, Dicho paradigma engloba múltiples aristas de contacto entre la maquinaria estatal y sus diversos actores involucrados:

- **Gobierno a Ciudadano (G2C):** Se refiere al acceso de los ciudadanos a información gubernamental, la realización de trámites y el uso de servicios públicos como el pago de impuestos, la gestión de la seguridad social o el acceso a la educación.
- **Gobierno a Empresa (G2B):** Engloba los vínculos entre el Estado y el ámbito corporativo, abarcando sistemas de contratación estatal, concursos públicos y prestaciones dirigidas hacia el segmento productivo privado.
- **Gobierno a Gobierno (G2G):** Optimiza el intercambio y la ejecución de trámites entre diversos estamentos oficiales, impulsando la compatibilidad informática junto al rendimiento operativo interno entre carteras estatales.
- **Gobierno a Empleado (G2E):** Abarca los vínculos operativos entre las entidades y estatales y su talento humano, integrando plataformas internas para la consulta de datos profesionales junto al despacho de gestiones burocráticas propias del profesional administrativo público (Hiller y Bélanger, 2001).

La propuesta de Hiller y Bélanger constituye un esquema analítico que detalla el avance de la gobernanza virtual desde fases iniciales de exposición web hasta la unificación absoluta de trámites y la democracia digital. Dicha metodología resulta determinante al momento de medir el éxito de los planes tecnológicos gubernamentales y para proyectar hojas de ruta operativas. La administración

electrónica representa una mutación profunda en el vínculo entre el gobierno, los habitantes, el sector privado y las diversas carteras estatales, utilizando las herramientas digitales para renovar la operatividad institucional y perfeccionar la entrega de servicios ciudadanos (Hiller y Bélanger, 2001).

Para profundizar en esta evolución, Layne y Lee (2001) proponen un modelo de cuatro etapas que permite diagnosticar el nivel de madurez tecnológica de una institución:

- **Presencia:** Información básica en línea.
- **Interacción:** Comunicación bidireccional simple.
- **Transacción:** Realización completa de trámites.
- **Integración:** Conexión total de bases de datos entre departamentos.

Tal perspectiva indica que la innovación auténtica trasciende la mera difusión de datos, si alcanza cuando el aparato estatal consolida la unificación completa, facultando al usuario para gestionar procesos complicados mediante una plataforma única, prescindiendo de entender leer los organigramas internos gubernamentales.

Implicaciones, limitaciones y desafíos

El despliegue técnico resulta insuficiente para asegurar el rendimiento. Fountain (2001) alerta que la digitalización altera los vínculos de autoridad, si las herramientas se aplican sobre rutinas administrativas caducas omitiendo su reestructuración, se genera una gestión virtualizada rígida, perdiendo toda posibilidad de alcanzar una modernización institucional auténtica.

Bajo este panorama, el objetivo de tecnificar las entidades radica en producir utilidad social, trascendiendo paradigmas clásicos, Stoker (2006) defiende que administrar beneficios colectivos durante la época virtual demanda esquemas colaborativos, donde el gobierno emplea sistemas digitales para diseñar respuestas junto al habitante, privilegiando la paridad y la prosperidad social frente al mero pensamiento automático. Para lograr tal meta, el triunfo reside en una compatibilidad interinstitucional que resulte no solo tecnológica, sino igualmente conceptual, garantizando que los organismos intercambien información con lógica integral para que el usuario evite actuar como el eterno tramitador de documentos entre dependencias gubernamentales.

Bajo una perspectiva regional, Naser y Ramírez (2014) Y can que la administración virtual debe funcionar como un canal para la rendición de cuentas y el

involucramiento social, superando el concepto de simple soporte operativo interno. Sin embargo, Heeks (2006) previene que múltiples planes en naciones emergentes colapsan por el desfase entre diseño y realidad, instalándose plataformas complejas que omiten las destrezas locales o las restricciones de cobertura existentes en las provincias. Dicho escenario guarda relación con la tesis de sociedad red de Castells (2009), quien afirma que la marginación tecnológica representa actualmente una segregación ciudadana, pues la aptitud de los habitantes para interactuar con el aparato estatal depende de su conectividad y habilidades en los sistemas informáticos.

Para concluir, la modernización institucional demanda comprenderse bajo una perspectiva social. Levy (2021) afirma que el gobierno no puede restringirse a entregar portales, debe adoptar una función educativa dinámica. La integración virtual real se logra si el aparato público disminuye las brechas informáticas mediante la capacitación tecnológica, garantizando que las prestaciones oficiales resulten manejables por cualquier ciudadano, sin importar su lugar de residencia o su grado académico.

Principios para la implantación, desarrollo y consolidación

La gestión gubernamental digital obedece a preceptos básicos que funcionan como cimientos durante su planificación y auditoría. Bajo la Carta Iberoamericana de Administración Digital (2007), se establecen siete postulados principales s:

- **Igualdad:** Este principio establece que el uso de medios electrónicos no debe imponer restricciones o discriminación a los ciudadanos que opten por interactuar con la administración pública a través de medios no electrónicos. Este principio persigue abarcar al tejido social completo, estructurando tácticas orientadas hacia poblaciones marginadas y ciudadanos con algún impedimento físico.
- **Legalidad:** Asegura que los derechos otorgados durante las formas presenciales de contacto ciudadano-gobierno continúen inalterables al emplear canales digitales. Tal premisa exige cuidar la intimidad junto al blindaje del historial particular, para que todo registro sensible del solicitante permanezca bajo una custodia estricta.
- **Conservación:** Certifica que todo intercambio u oficio digital quede resguardado manteniendo idénticos atributos de legitimidad y consulta frente a los formatos físicos del archivo clásico institucional.

- **Transparencia y Accesibilidad:** Este principio asegura que los reportes del accionar oficial junto al detalle de trámites despachados mediante canales virtuales resulten expuestos usando términos claros para las características particulares del usuario solicitante. Demanda impulsar verdaderos archivos públicos transparentes junto a una navegación completamente intuitiva sobre dichas herramientas.
- **Proporcionalidad:** Determina que las barreras informáticas obligatorias resulten congruentes frente al tipo de trámite gestionado ante el estado, rechaza solicitar condicionamientos desmesurados o tolerar filtros sumamente frágiles.
- **Responsabilidad:** Sostiene que la administración pública y el gobierno son responsables por sus acciones realizadas a través de medios electrónicos de la misma manera que por las tradicionales. Resulta inaceptable fijar normativas amplias para evadir obligaciones, toda salvedad requerirá una justificación legal sumamente explícita.
- **Adecuación Tecnológica:** Sugiere que la entidad oficial seleccione la infraestructura informática idónea para resolver sus requerimientos, promueve adoptar protocolos abiertos junto a sistemas libres orientados hacia consolidar protección y viabilidad operativa duradera. Pese a ello, resulta inaceptable cortar la potestad del ciudadano para decidir que herramientas digitales prefiere emplear mientras requiera gestionar trámites ante oficinas estatales (CLAD, 2007).

Como conclusión del andamiaje teórico analizado, actualizar las presentaciones oficiales dentro de la Dirección Distrital 04D01 del MAG Trasciende cualquier simple ajuste informático, constituye una verdadera reestructuración operativa e ideológica. Si bien la teoría de la burocracia otorga los cimientos de legitimidad junto al control indispensable, la teoría de la gobernanza y el enfoque estructuralista demandan concebir al organismo bajo esquemas interactivos permeables, totalmente aptos para sincronizarse frente al actual ecosistema interconectado del territorio carchense. Dicha evolución resulta absolutamente imperativa, el postulado sobre mutabilidad inmerso dentro del servicio público dicta una responsabilidad legal sumada al compromiso moral estatal por renovar constantemente sus procedimientos hasta asegurar la calidad de vida poblacional. Ante tal coyuntura, la digitalización gubernamental se consolida como un mecanismo táctico

imprescindible que, fundamentado sobre normativas de derecho, equidad social y estricta pertinencia informática, logra transformar cualquier burocracia estancada para forjar respuestas estatales ágiles, auditables y enfocadas hacia el beneficio colectivo en jurisdicciones del presente distrito.

2.2.1.6. Modelo Híbrido de Prestación de Servicios Públicos

La evolución del gobierno electrónico ha pasado de enfocarse solo en la tecnología a adoptar enfoques más integradores que tienen en cuenta las realidades sociales en cada región. En este contexto, aparece el concepto de Gobierno Híbrido, que se refiere a la prestación de servicios de manera mixta. Según Bel et al. (2014), en áreas que enfrentan desventajas geográficas o de infraestructura, conocidas como zonas rezagadas o periféricas, un modelo que sea únicamente digital puede no ser la mejor opción. Estos autores argumentan que el modelo híbrido, que combina diferentes actores y canales tanto presenciales como digitales, se convierte en una alternativa fundamental para asegurar que todos tengan acceso equitativo a los servicios públicos. Según este enfoque, la administración pública debe mantener una estructura híbrida donde coexistan múltiples canales de entrega para garantizar que el servicio llegue efectivamente a todos los segmentos de la población, independientemente de su ubicación o capacidad tecnológica.

Djarmiko et al. (2025) argumentan que, si bien la digitalización promete eficiencia, una dependencia excesiva de la infraestructura digital sin los marcos de apoyo adecuados conduce a la exclusión social. Para estos autores la sostenibilidad de la gobernanza digital radica en equilibrar la innovación tecnológica con estructuras inclusivas que permiten a las comunidades marginadas participar del sistema, es decir la tecnología debe ir acompañada de mecanismos de asistencia humana o alfabetización digital asistida para evitar que la brecha digital se convierta en una barrera de derechos.

En el plano organizacional, Ramió (2028) sostiene que el objetivo de la administración pública contemporánea no debe ser la automatización total ni la sustitución del personal por sistemas robóticos. Por el contrario, el autor propone el concepto de "Inteligencia Institucional", entendida como la capacidad de armonizar la potencia de la inteligencia artificial con el criterio humano, el cual considera irremplazable. Bajo esta lógica híbrida, el servidor público evoluciona de ser un simple administrativo para convertirse en un gestor esencial que aporta valor público, mediando entre la rigidez de los sistemas digitales y las necesidades complejas de los usuarios.

2.2.1.7. Modelo SERVQUAL

El modelo SERVQUAL Es un instrumento de diagnóstico que permite identificar discrepancias en la prestación de servicios a través de la comparación entre las expectativas previas del ciudadano y su percepción final (Parasuraman et al., 1988, como se citó en Parillo y Condori, 2025). Al buscar la modernización de los servicios dentro del sector público, dicho paradigma requiere fragmentarse hacia los siguientes componentes fundamentales:

- **Fiabilidad:** Representa la consistencia y precisión en el cumplimiento de las funciones institucionales. Bajo esta perspectiva, Milla Davila (2021) afirma que tal fiabilidad constituye el cimiento necesario para asegurar despachos oficiales exactos, suprimir equivocaciones operativas resulta vital al intentar consolidar una auténtica claridad institucional junto a la credibilidad ciudadana frente a los distintos trámites del Estado.
- **Seguridad:** Se refiere a la competencia técnica y la cortesía del personal para transmitir tranquilidad al ciudadano. En la gestión pública contemporánea, Torres García (2022) afirma que esta dimensión implica proteger la integridad de los tramites, garantizando un amparo jurídico y funcional inquebrantable hacia cualquier ciudadano mientras resuelve sus necesidades ante oficinas públicas.
- **Capacidad de Respuesta:** Califica el dinamismo junto al compromiso del organismo público al despachar los requerimientos de la ciudadanía. Para Alvarado y Paca (2022), dicho parámetro supera la velocidad básica, valora que tan resolutiva resulta la dependencia estatal frente a exigencias civiles, al recortar demoras burocráticas amparadas sobre un esquema de iniciativa sumamente coordinado.
- **Empatía:** Representa la calidad de asistencia personalizada junto al entendimiento que la dependencia exhibe sobre los requerimientos del usuario. Parillo y Condori (2025) resaltan que solidarizarse durante la atención humaniza el trámite, simplifica consultar los datos requeridos e impulsa a forjar una verdadera relación cercana entre el aparato gubernamental y cada usuario.
- **Elementos Tangibles:** Habitualmente asociada con las edificaciones materiales, dentro del ecosistema gubernamental virtual, dicho indicador pasa a examinar cuán intuitivos resultan los portales digitales del gobierno.

Mohedano et al. (2023) surgieron de que los elementos tangibles ahora incluyen la apariencia de las plataformas virtuales y la facilidad de navegación elementos críticos para cumplir con las expectativas de una sociedad hiperconectada.

2.2.2. Marco conceptual

2.2.2.1. Gobierno Electrónico: Es la aplicación intensiva de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) para optimizar los procesos de la administración pública, mejorar los servicios ciudadanos y promover un Estado más eficiente e interconectado (Blas Ghiggo et al., 2022).

2.2.2.2. Modernización de la Gestión Pública: Proceso continuo orientado a superar la burocracia tradicional mediante la innovación y la tecnología, buscando una atención ciudadana más ágil, descentralizada y eficaz desde las instituciones públicas (Delgado Tapia, 2022).

2.2.2.3. Brecha Digital: Desigualdad socio-tecnológica que limita a ciertos sectores de la población, especialmente en áreas rurales el acceso, uso y apropiación de las herramientas tecnológicas y el internet, marginándolos de los servicios digitales estatales (Ramírez Castañeda, 2028).

2.2.2.4. Interoperabilidad Gubernamental: Capacidad técnica y organizativa que permite a las distintas instituciones del Estado conectar sus bases de datos e intercambiar información de manera segura, evitando que el ciudadano presente documentos repetidos (Naser, 2021).

2.2.2.5. Sistema Quipux: Plataforma Oficial de gestión documental del Estado ecuatoriano que permite el registro, control, trazabilidad, y envío de oficios o memorandos electrónicos, constituyendo la principal herramienta para ejecutar la política de "Cero Papeles (MINTEL, 2020).

2.2.2.6. Calidad del Servicio Público: Se refiere al nivel de satisfacción que experimenta el usuario, el cual se ve influenciado por factores como la empatía, la capacidad de respuesta, la agilidad y la eficiencia técnica de las instituciones o servidores al atender una necesidad o realizar un trámite ciudadano (Alvarado Silva y Paca Pantigoso, 2022).

2.2.2.7. Valor Público: Se refiere al beneficio social concreto que se produce cuando el Estado, mediante la transformación digital y la simplificación de trámites, atiende de manera efectiva las demandas de los ciudadanos. Esto no solo mejora la

satisfacción del público, sino que también genera confianza en las instituciones (Celi-Arévalo, 2022).

2.2.2.8. **Transparencia activa:** Es la obligación que tienen las instituciones gubernamentales de publicar y actualizar constantemente su información administrativa, presupuestaria y de gestión en sus sitios web. Esto permite que los ciudadanos puedan auditar y ejercer control social sobre la gestión pública (Católico Segura et al., 2018).

2.2.2.9. **Alfabetización Digital:** Es un proceso educativo que proporciona a los ciudadanos las habilidades cognitivas y prácticas necesarias para interactuar de manera efectiva con plataformas digitales. Este proceso es fundamental para que puedan ejercer sus derechos frente al Estado (Díaz-Vásquez y Bajarano-Pérez, 2021).

2.2.2.10. **Inclusión Digital:** Es una estrategia integral de política pública que busca asegurar que los grupos más vulnerables adquieran las habilidades tecnológicas necesarias para integrarse plenamente en la sociedad de la información. Esto les permite aprovechar la gobernanza electrónica y participar activamente en la vida digital (Valenzuela Urra et al., 2022).

2.3. Marco Legal

2.3.1. Constitución de la República del Ecuador

Tabla 1. Constitución de la República del Ecuador

Norma	Artículo	Interpretación
Constitución de la Republica del Ecuador	Art. 16, numeral 2: "Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a: [...] El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación".	Establece el derecho fundamental que obliga al MAG a garantizar que los ciudadanos puedan acceder a sus servicios a través de medios digitales de manera inclusiva.
	Art. 17, numeral 2: "El Estado fomentará la pluralidad y la diversidad en la comunicación, y al efecto: 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".	Es fundamental para la Dirección Distrital 04D01, pues mandata la creación de políticas que reduzcan la brecha digital en los sectores rurales atendidos por el Ministerio.

Art. 18, numeral 2: "Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a: Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley [...]".

Fundamenta la transparencia activa; el gobierno electrónico permite que el MAG publique información de interés público de forma proactiva y masiva.

Art. 52: "Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características".

Vincula la modernización con el bienestar ciudadano. Un servicio obsoleto o lento en el MAG vulnera el derecho constitucional a recibir prestaciones públicas de óptima calidad.

Art. 66, numeral 19: "El derecho a la protección de datos de carácter personal, que incluye el acceso y la decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección. La recolección, archivo, procesamiento, distribución o difusión de estos datos o información requerirán la autorización del titular o el mandato de la ley".

Define el marco de seguridad digital y tiene la obligación de resguardar la confidencialidad de la información recolectada de los productores en sus plataformas.

Art. 225, numerales 1 y 3: "El sector público comprende: 1. Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral y de Transparencia y Control Social. [...] 3. Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos [...]".

Confirma que el MAG, al ser parte de la Función Ejecutiva, está legalmente obligado a cumplir con los principios de modernización estatal y prestación de servicios.

Art. 226: "Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce de los derechos reconocidos en la Constitución".

Es la base legal de la interoperabilidad. Obliga a coordinar digitalmente con otras entidades para que el ciudadano no tenga que entregar documentos que el Estado ya posee.

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

Es el pilar de la gestión moderna. Obliga a la organización a implementar herramientas tecnológicas que permitan asegurar la eficiencia y transparencia en la Dirección Distrital.

Art. 314: "[...] Los servicios públicos deberán responder a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad [...]".

Ratifica que los servicios del MAG (como los de riego o asistencia técnica) deben ser accesibles y eficientes, características que se potencian mediante el uso de herramientas digitales.

Nota: Interpretaciones elaboradas por el autor.

Fuente: Constitución de la República del Ecuador (2008).

2.3.2. Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual

Tabla 2. Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual

Norma	Artículo	Interpretación
Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual	Art. 1, literal d: La ley tiene como objetivo "La simplificación y la adopción de medios y tecnologías digitales en la prestación de servicios públicos y gestión de todo tipo de trámites administrativos".	Este mandato legal ratifica el objetivo de la presente investigación al exigir explícitamente la adopción de medios tecnológicos para simplificar la gestión administrativa y la prestación de servicios en el MAG.
	Art. 2: Define como ejes de la Ley al Gobierno Digital, el cual incluye la simplificación de trámites, la participación ciudadana por medios electrónicos y la identidad digital.	Establece la hoja de ruta operativa para el MAG. La modernización no es solo digitalizar documentos, sino rediseñar procesos y abrir canales de participación ciudadana mediante herramientas de identidad digital.
	Art. 5: Establece que la transformación digital se fundamenta en principios como la gobernanza de datos, la interoperabilidad y la seguridad digital.	Proporciona los pilares técnicos para la Dirección Distrital 04D01. La modernización debe asegurar que los sistemas del MAG se comuniquen entre sí (interoperabilidad) y protejan la información del sector agropecuario.
	Art. 6: Define al Gobierno Digital como "el uso estratégico de	Refuerza la visión de que el gobierno electrónico en el MAG es

tecnologías digitales y datos en la Administración Pública, como parte integral de las estrategias de modernización de los gobiernos para crear valor público".

una inversión estratégica. Su fin último es la creación de valor público, facilitando la vida del productor mediante una gestión estatal moderna y basada en datos.

Nota: Interpretaciones elaboradas por el autor.

Fuente: Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual (2023).

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

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

Norma	Artículo	Interpretación
Ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública	Art. 5, literales a) e i): Establece los principios de Accesibilidad e Integridad (información disponible en formatos accesibles y sistemas de búsqueda simples) y Máxima Publicidad (la información debe ser completa, oportuna y accesible).	Estos principios obligan al MAG a que sus plataformas digitales no sean solo depósitos de documentos, sino herramientas funcionales donde el agricultor pueda encontrar información veraz y comprensible de forma inmediata.
	Art. 19: "Los sujetos obligados [...] difundirán a través de un portal informático web de información o a través de los medios que dispongan [...] la información mínima actualizada mensualmente". Incluye estructura orgánica, servicios, presupuestos y procesos contractuales.	Es el mandato operativo del Gobierno Electrónico. Obliga a la Dirección Distrital 04D01 a mantener un portal web actualizado, permitiendo que el ciudadano fiscalice el uso de recursos y conozca los servicios sin acudir físicamente a la oficina.
	Art. 19 (inciso final): "Los sujetos obligados en esta Ley publicarán la información contenida en este artículo en formato de datos abiertos, promoviendo así su uso, difusión, redistribución y operabilidad".	Este punto es clave para la modernización. Exige que el MAG entregue la información en formatos que permitan al usuario reutilizar los datos, fomentando una administración pública moderna e interconectada.
	Art. 31, numeral 3: La información debe ser entregada en formato de datos abiertos "permitiendo su recirculación y reutilización para que la sociedad pueda conocerla, acceder a ella y valorarla".	Ratifica que la modernización digital busca crear valor público. La tecnología debe facilitar que el sector agropecuario analice y valore la gestión del MAG para una mejor toma de decisiones.

Nota: Interpretaciones elaboradas por el autor.

Fuente: Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (2023).

2.3.4. Ley Orgánica del Servicio Público

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

Norma	Artículo	Interpretación
Ley Orgánica del Servicio Público	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 [...]".	Este artículo fundamenta la necesidad de que el personal del MAG se adapte a las nuevas tecnologías. La modernización no solo depende del software, sino de la capacidad técnica del servidor para elevar la eficiencia y productividad institucional.
	Art. 22.- Deberes de las y los servidores públicos: literal a) "Cumplir, tener y hacer cumplir la Constitución de la República, las leyes, reglamentos y más disposiciones expedidas de acuerdo con la Ley".	Establece la obligación legal de los funcionarios del Distrito 04D01 de observar las leyes de transformación digital y optimización de trámites, integrando las TIC como parte de sus deberes cotidianos.
	Art. 23.- Derechos de las y los servidores públicos: literal f) "Recibir formación y capacitación continua, para lo cual las instituciones prestarán las facilidades necesarias para su perfeccionamiento".	Respalda jurídicamente la capacitación en herramientas digitales. Para que el gobierno electrónico sea efectivo, el MAG debe garantizar que sus colaboradores en Tulcán y Huaca reciban formación constante en el uso de plataformas.
	Art. 71.- De la capacitación y el desarrollo de personal: Se orienta a mejorar "la eficiencia de la institución y el desarrollo profesional de las y los servidores públicos".	Ratifica que la capacitación en TIC es un medio para alcanzar la eficiencia estatal. Un funcionario bien capacitado reduce los errores en los trámites digitales y mejora la percepción de calidad del usuario.

Nota: Interpretaciones elaboradas por el autor.

Fuente: Ley Orgánica del Servicio Público (2010).

2.3.5. Ley Orgánica de Protección de Datos Personales

Tabla 5. Ley Orgánica de Protección de Datos Personales

Norma	Artículo	Interpretación
Ley Orgánica de Protección	Art. 1.- Objeto y finalidad: Garantizar el ejercicio del derecho a la protección de datos personales, que incluye el acceso y decisión sobre información	Refuerza el mandato constitucional del Art. 66. El MAG, como responsable del tratamiento de datos de los

de Datos Personales.	de este carácter, así como su correspondiente protección.	ciudadanos en sus sistemas de e-gobierno, debe implementar mecanismos que permitan al usuario tener control sobre su información personal.
	Art. 10, literal j): Principio de Seguridad de datos personales, mediante el cual los responsables deben implementar medidas técnicas y organizativas para proteger los datos frente a cualquier riesgo o amenaza.	Obliga a la Dirección Distrital 04D01 a asegurar que sus plataformas digitales cuenten con protocolos de ciberseguridad. La modernización no solo implica accesibilidad, sino también la protección técnica contra accesos no autorizados o pérdida de datos.
	Art. 37.- Seguridad de datos personales: El responsable deberá tomar en cuenta el estado de la técnica y mejores prácticas de seguridad para identificar la probabilidad de riesgos y evaluar continuamente la eficiencia de las medidas.	Establece que la gestión digital en el MAG debe ser evaluada de forma permanente. Exige que la institución adopte las mejores herramientas tecnológicas disponibles para minimizar riesgos en el manejo de la información agropecuaria.
	Art. 38.- Medidas de seguridad en el ámbito del sector público: El mecanismo gubernamental de seguridad debe incluir medidas para hacer frente a cualquier vulnerabilidad o comunicación ilícita en el tratamiento de los datos.	Confirma que, como entidad del sector público, el MAG está sujeto a un régimen de seguridad riguroso. Este artículo justifica la necesidad de contar con infraestructura tecnológica moderna que cumpla con los estándares nacionales de seguridad de la información.

Nota: Interpretaciones elaboradas por el autor.

Fuente: Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (2021).

2.3.6. Código de Planificación y Finanzas Públicas

Tabla 6. Código de Planificación y Finanzas Públicas

Norma	Artículo	Interpretación
Código de planificación y finanzas públicas	Art. 10, numeral 2: Establece como principio la "Eficacia, eficiencia y calidad en la gestión de los recursos públicos para el cumplimiento de los fines institucionales".	Este principio justifica la inversión en gobierno electrónico. El MAG debe destinar recursos a la tecnología porque es el medio más eficaz para elevar la calidad y eficiencia de la gestión en sus distritos.

Art. 28: "El Plan Nacional de Desarrollo es el instrumento al que se sujetarán las políticas, programas y proyectos públicos; la programación y ejecución del presupuesto del Estado".	Obliga a que la modernización del MAG en Tulcán no sea un hecho aislado, sino que responda a las metas nacionales de digitalización y eficiencia administrativa contenidas en el Plan Nacional de Desarrollo vigente.
Art. 70: Define al Sistema Nacional de Finanzas Públicas (SINFIP) como el conjunto de normas y procesos para "gestionar en forma programada los ingresos, gastos y financiamiento públicos".	Establece el marco para el gasto tecnológico. Indica que el presupuesto para sistemas e infraestructura digital en el Distrito 04D01 debe estar debidamente programado y justificado dentro de la planificación financiera institucional.
Art. 95: El presupuesto tiene por finalidad "la provisión de bienes y servicios públicos a fin de cumplir las metas del Plan Nacional de Desarrollo y las políticas públicas".	Ratifica que la implementación de servicios digitales no es un gasto opcional. Es una inversión obligatoria para cumplir con la finalidad del presupuesto: proveer servicios de calidad a los ciudadanos del sector agropecuario.

Nota: Interpretaciones elaboradas por el autor.

Fuente: Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas (2010).

2.3.7. Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación

Tabla 7. Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación

Norma	Artículo	Interpretación
Código orgánico de la economía social de los conocimientos, creatividad e innovación	Art. 147.- Acceso al código fuente: "Las entidades contratantes del sector público deberán poner a disposición del público [...] el código fuente del software de código abierto contratado o desarrollado".	Este mandato garantiza la transparencia técnica en las herramientas digitales del MAG. Al permitir el acceso al código, se facilita la auditoría de los sistemas y se asegura que las plataformas no posean funciones ocultas, fortaleciendo la confianza institucional.
	Art. 148.- Prelación en la adquisición de software: Establece un orden de preferencia obligatorio para la	Impacta directamente en la autonomía tecnológica del Ministerio. Obliga a la

contratación pública, priorizando el software de código abierto con valor agregado ecuatoriano sobre el software propietario o internacional.

Dirección Distrital 04D01 a implementar soluciones digitales que sean sostenibles, adaptables y que no generen dependencia de proveedores extranjeros, optimizando el uso de recursos públicos.

Art. 150.- De la privacidad de software: "En la adquisición de software queda prohibido la instalación de agentes o mecanismos que permitan extraer información de la entidad contratante sin la autorización y conocimiento de la institución adquiriente".

Constituye una barrera de seguridad fundamental para la información del sector agropecuario. Asegura que los sistemas digitales del MAG estén protegidos contra mecanismos de extracción de datos no autorizados, garantizando la privacidad de los usuarios en Tulcán y Huaca.

Nota: Interpretaciones elaboradas por el autor.

Fuente: Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación (2016)

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque

La presente investigación se llevó a cabo desde un enfoque mixto definido por Ñaupas Paitán et al. (2018) como una investigación mixta o bimodal que combina los métodos cualitativos y cuantitativos debido a que el extremismo y el reduccionismo en la investigación podría limitar la comprensión integral del objeto de estudio. En cambio, la integración de ambos métodos posibilita llegar a un nivel óptimo en el proceso de investigación. Desde esta perspectiva, el enfoque mixto se justifica por la necesidad de analizar fenómenos complejos desde diversas ópticas, combinando mediciones objetivas con la comprensión subjetiva de los participantes. Esta idea se adapta perfectamente al contexto institucional del MAG, donde la gestión virtual y su impacto en la reforma de los servicios estatales no solo se basa en indicadores cuantificables, sino también en las experiencias y opiniones de los usuarios y funcionarios.

El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, centrado en la recolección de datos para medir variables de manera precisa y realizar análisis estadísticos. Su objetivo fue

identificar patrones de comportamiento y validar teorías existentes. Según Ñaupás Paitán et al. (2018), este modelo se caracteriza por ser metódico y empírico, partiendo de la premisa de que la realidad es subjetiva y externa al investigador. Así, se priorizó la generalización de los resultados a partir de una muestra representativa hacia una población más amplia. El proceso siguió una secuencia deductiva y estructurada, donde la edición de magnitudes y la objetividad fueron cruciales para evitar sesgos, Hernández-Sampieri et al. (2014) destaca la naturaleza secuencial y probatoria de este enfoque, en el que el análisis de la información se llevó a cabo sobre una matriz de datos numéricos preestablecida para asegurar la precisión de los hallazgos.

La adopción de este diseño metodológico se valida plenamente a través de la aplicación de una encuesta estructurada basada en la escala de Likert. Este instrumento permitió concretar los postulados teóricos al transformar las percepciones subjetivas de los participantes en datos numéricos cuantificables. Siguiendo una matriz preestablecida, como mencionan los autores, la encuesta estandarizó las opciones de respuesta, asegurando que la información recolectada fuera uniforme y libre de la influencia directa del investigador. De esa forma, se logró objetivar las variables de estudio, facilitando un procesamiento estadístico riguroso que va más allá de una simple opción, permitiendo establecer patrones de comportamiento verificables y generalizables en la población analizada.

Por otro lado, se incorpora el enfoque cualitativo, que, según Gurdían- Fernández (2007), se caracteriza por ser flexible y dinámico, centrándose en la creación social del conocimiento. Este concepto se entiende como un proceso que se construye a través de la interacción entre las personas, en lugar de ser algo fijo o externo. Este componente cualitativo permitió profundizar en las valoraciones, opiniones y experiencias del personal institucional, quienes, a través de su trabajo, brindaron información clave sobre las barreras, retos, restricciones y desafíos en la implementación de la administración electrónica.

Además, a través de la técnica de la entrevista se recopilaban percepciones sobre diversos aspectos, como el equipamiento digital disponible, los sistemas tecnológicos adoptados para ofrecer un servicio más rápido a la ciudadanía, y te más relacionados con la calidad, la protección de datos personales, barreras organizacionales y estrategias de actualización estatal. Esto proporcionó una comprensión más interpretativa y contextualizada del fenómeno. Este tipo de

información cualitativa es fundamental para explicar los resultados obtenidos en el análisis cuantitativo, ya que permite interpretar por qué ciertas cifras se comportan de una manera específica.

La integración de ambos enfoques reforzó la credibilidad de la investigación, ya que facilitó la comparación de los datos y la evaluación de los resultados desde dos ángulos que se complementan: el punto de vista de los ciudadanos y la perspectiva de la institución. Además, permitió analizar como los elementos tecnológicos, administrativos y humanos interactúan dentro de la institución, otorgando una explicación más completa de la incidencia de la gestión virtual en la reforma del servicio estatal. De esta manera, se evidencia que un solo tipo de enfoque habría sido insuficiente para comprender la complejidad del problema.

3.1.2. Tipo de Investigación

3.1.2.1. Investigación de Campo

De acuerdo con Pérez (2021), se describe la investigación de campo como un método que implica la recolección de información mediante la observación directa de fenómenos en su entorno natural, además permite a los investigadores acceder a datos específicos y minuciosos sobre los fenómenos que se está analizando, en muchos casos es la única forma de conseguir información precisa y relevante para el investigador. Se utilizó este tipo de investigación puesto que la recolección de información es obtenida directamente de la población esencial que se relaciona con la institución, específicamente con los usuarios y el equipo del Ministerio de Agricultura y Ganadería, Dirección Distrital 04D01 San Pedro de Huaca- Tulcán, esto permitió conocer mejor el entorno estudiado como también ha obtener resultados más claros.

Asimismo, la investigación de campo fue indispensable para identificar las condiciones reales en que se ejecuta la gestión digital en el MAG, así como sus limitaciones y fortalezas del proceso de reforma de las prestaciones estatales. Al trabajar en el contexto permite captar detalles que no emergen en documentos secundarios y favorece la interpretación precisa de situaciones complejas vinculadas con el funcionamiento institucional. De este modo, la investigación de campo permitió contrastar percepciones, validar información y generar hallazgos situados que respaldan el análisis integral propuesto en la investigación.

3.1.2.2. Investigación Bibliográfica

Según Ayala (2020), la investigación bibliográfica consiste en la revisión de material bibliográfico existente con respecto al tema a estudiar y es una de las fases fundamentales en todo el proceso investigativo que consiste en la cuidadosa selección de las fuentes de información. La presente investigación se apoyó en materiales bibliográficos que facilitaron la elaboración del presente análisis destacándose la base teórica como el soporte de la investigación, a través de teorías y autores importantes relacionados con el fenómeno de estudio, esto permitió identificar enfoques contemporáneos sobre innovación administrativa, interacción ciudadana en línea y rendimiento administrativo estatal, elementos necesarios para contextualizar los resultados obtenidos posteriormente en el trabajo de campo.

3.1.2.3. Investigación Documental

Según Campos (2017), la investigación documental es aquella que utiliza textos (u otro tipo de material intelectual impreso o grabado) como fuentes primarias para obtener sus datos. No se trata solamente de una recopilación de datos contenidos en libros, sino que se centra, más bien, en la reflexión innovadora y crítica sobre determinados textos y los conceptos planteados en ellos. Se aplicó este tipo de investigación puesto que se recopiló y analizó información escrita sobre el tema que se está estudiando para su justificación teórica, vinculada al gobierno electrónico y modernización de los servicios públicos, además fue fundamental para contrastar la información normativa con la realidad operativa identificada en el campo, permitiendo evaluar la correspondencia entre lo que establecen los documentos oficiales y lo que efectivamente se ejecuta en el territorio.

3.1.3. Niveles de Investigación

3.1.3.1. Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva según Hernández et al. (2014) consiste en detallar fenómenos, circunstancias contextos y sucesos, en otras palabras, consiste en detallar como son y como se manifiestan. Con las investigaciones de tipo descriptiva el objetivo es identificar características, perfiles de individuos, grupos, procesos, objetos o cualquier otra expresión que se someta a un análisis. De esta forma lo que se pretende únicamente es medir o recolectar datos e información de manera conjunta acerca de los conceptos o las variables. La aplicación del tipo de investigación descriptiva ayudo a conocer y analizar de manera más detallada los aspectos más relevantes que inciden en la administración virtual y como esto ha

contribuido en la actualización y mejora de la calidad de las atenciones ciudadanas de la institución objeto de estudio.

3.1.3.2. Investigación Exploratoria

Zambrano-Galvis (2019) afirma que la investigación exploratoria implica comprobar un tema u objeto desconocido o poco investigado por lo que sus hallazgos proporcionan una perspectiva aproximada de dicho objeto, en otras palabras, un marco superficial de conocimiento. Para el autor una investigación exploratoria sirve como fundamento para seguir con una investigación correlacional y descriptiva. Los estudios exploratorios, por sí mismos buscan proporcionar respuestas o examinar temas o problemas que han sido estudiados con escasa indagación académica o que no han sido tratados previamente. El tipo de investigación exploratoria contribuyó a la búsqueda y recolección de datos, puesto que se enfoca en identificar y desarrollar el caso de estudio a partir de las características específicas que posibilitan expresar y, a su vez, profundizar el problema de forma más eficaz dentro del análisis de la transformación digital en la dirección distrital.

3.1.4. Diseño de investigación

3.1.4.1 No experimental

El diseño no experimental se aplicó porque la investigación no manipuló las variables de estudio, sino que observó el fenómeno tal como ocurre en su contexto natural dentro del MAG. Ñaupas Paitán et al. (2018) explican que en los diseños no experimentales el investigador no controla deliberadamente las condiciones, sino que describe y analiza la realidad existente. Este diseño fue adecuado para estudiar los procesos institucionales, ya que no es posible intervenir ni alterar la administración estatal o los sistemas tecnológicos de la entidad investigada.

Además, el diseño no experimental permitió recoger información sobre percepciones, procesos administrativos y prácticas institucionales sin afectar su funcionamiento normal. Según Hernández-Sampieri (2019), este diseño es útil cuando se pretende analizar relaciones entre variables en contextos donde no es posible implementar una manipulación controlada. De esta manera, el diseño no experimental aseguró la validez naturalista de los datos y permitió interpretar el fenómeno en su estado real, lo que aporta rigor y autenticidad a los resultados obtenidos.

3.1.4.2. Transversal

Según Hernández et al. (2014), cuando se habla de una modalidad transversal, se refiere a una investigación que se lleva a cabo en función del periodo de tiempo establecido, con el objetivo de identificar variables y examinar su impacto e interconexión en un momento específico.

Esta investigación utilizó la modalidad transversal, puesto que se establecieron sus variables que son el gobierno electrónico como variable independiente y la modernización de los servicios públicos como la variable dependiente. Además, el diseño transversal también facilitó identificar tendencias y características del fenómeno sin necesidad de un seguimiento temporal prolongado, lo cual es adecuado para diagnósticos institucionales y procesos de valoración ágil.

3.2. IDEA A DEFENDER

El gobierno electrónico ha contribuido en la modernización de los servicios públicos en el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) Dirección Distrital 04D01 San Pedro de Huaca- Tulcán en el año 2023.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.3.1. Definición de las Variables

Variable Independiente: Gobierno Electrónico

Variable Dependiente: Modernización de los servicios públicos

3.3.2 Operacionalización de Variables

Tabla 8. Operacionalización de Variables

Variables	Dimensión	Indicador	Técnica	Instrumento
Variable independiente: Gobierno electrónico	Cultura e Inclusión Digital.	<ul style="list-style-type: none"> - Educación Digital. - Salud Digital. - Cultura Digital. 	Entrevista y encuestas	Cuestionario y Guía de preguntas abiertas
	Gobierno Digital	<ul style="list-style-type: none"> - Simplificación de trámites. - Participación ciudadana por medios electrónicos. 		
	Seguridad Digital y confianza	<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad de la información 		
	Infraestructura digital	<ul style="list-style-type: none"> - Conectividad y Servicios de Telecomunicaciones - Sistemas de Información 		
Variable dependiente: Modernización de los servicios públicos		<ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones adecuadas. 		
	Elementos tangibles.	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos tecnológicos actualizados. 		
	Fiabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia. - Satisfacción. - Eficacia. 		
	Capacidad de respuesta.	<ul style="list-style-type: none"> - Estabilidad. - Personal capacitado. - Credibilidad y honestidad. 		
	Seguridad.	<ul style="list-style-type: none"> - Amabilidad. 		
	Empatía.	<ul style="list-style-type: none"> - Atención al usuario. 		

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

3.4.1. Método inductivo

El método inductivo se utilizó como el eje lógico principal de la investigación pues permitió construir conclusiones generales a partir del análisis detallado de las experiencias particulares recopiladas en el campo. Este enfoque metodológico resultó fundamental para el estudio ya que partió de la observación de hechos concretos para identificar patrones comunes que luego se elevaron a una comprensión teórica más amplia. Según afirmaron Hernández-Sampieri y Mendoza

(2018), el razonamiento inductivo resultaba indispensable cuando se buscaba comprender fenómenos sociales complejos desde la perspectiva de los participantes explorando los datos para generar conocimiento fundamentado en la realidad. En el caso específico del MAG, esta herramienta facilitó la interpretación de las percepciones individuales de los agricultores y funcionarios sobre el uso de las plataformas electrónicas y los procedimientos virtuales. Gracias a este proceso de inferencia fue posible trascender los testimonios aislados para determinar las barreras estructurales de la modernización y formular generalizaciones válidas sobre la brecha digital en la administración rural.

Este método permitió organizar la información obtenida mediante encuestas y entrevistas, transformándola en categorías analíticas que representan con fidelidad el funcionamiento del servicio estatal en línea. A partir de las vivencias particulares, se logró identificar actitudes repetitivas, problemas comunes y opiniones compartidas por los usuarios del MAG. Dicho análisis lógico facilitó transitar desde evidencias específicas hasta deducciones globales, así se consiguió edificar un esquema detallado sobre cómo funciona el sistema digital dentro de la Dirección Distrital 04D01.

3.4.2. Método deductivo

El método deductivo se aplicó ya que facilitó confrontar las premisas académicas sobre gobierno electrónico frente al escenario del MAG. Copi et al. (2014) explican como este razonamiento traslada paradigmas amplios hacia eventos singulares, busco comprobar su verdadera eficiencia ante circunstancias sumamente delimitadas. Este instrumento permitió comprobar si elementos como eficiencia, transparencia digital, accesibilidad y optimización administrativa se cumplían efectivamente en el servicio estatal ofrecido por la Dirección Distrital 04D01. Bajo este modo, se logró identificar coincidencias junto a profundas contradicciones entre el modelo conceptual y la práctica institucional.

Asimismo, dicho método permitió evaluar rigurosamente cada una de las categorías del marco teórico, comparándolas con los resultados obtenidos en las encuestas y entrevistas. Tras ejecutar aquel cruce analítico entre teoría y evidencia empírica, se logró determinar qué aspectos de la gestión digital están correctamente implementados y cuáles requieren mejoras. Este proceso permitió construir conclusiones fundamentadas que responden directamente a los objetivos

planteados en la investigación, aportando claridad sobre el nivel de alineación entre el MAG y los estándares de actualización pública.

3.4.3. Método analítico

El método analítico se aplicó ya que facilitó fragmentar el fenómeno del gobierno electrónico en elementos específicos para comprender cómo cada componente influye en la modernización operativa del MAG. Kerlinger y Lee (2002) definen dicho procedimiento como una separación meticulosa del fenómeno en sus partes para estudiar la función de cada una dentro del conjunto lo cual es indispensable para abordar sistemas administrativos complejos. Con dicha estrategia, se logró examinar aspectos como accesibilidad digital, soporte tecnológico, procesos internos y percepción ciudadana.

Tal procedimiento facilitó investigar cada variable de manera aislada, permitiendo identificar las relaciones internas y su impacto en el funcionamiento operativo institucional. Bajo dicha disección minuciosa, fue posible determinar qué elementos fortalecen o limitan la implementación de la administración virtual en el MAG. Entender la comprensión individual de cada componente contribuyó a construir una visión integral del proceso de modernización organizacional, fortaleciendo el análisis y clarificando la dinámica real del servicio público digitalizado.

3.4.4. Técnicas e instrumentos de investigación

3.4.4.1. Encuesta

La encuesta Representa el mecanismo idóneo para recolectar testimonios sobre diversas temáticas cotidianas mediante algún formulario elaborado anticipadamente e impartido sobre ciertas muestras poblacionales, consta de múltiples planteamientos dirigidos hacia perfiles humanos muy concretos, cuyas opciones para contestar logran diseñarse bajo formatos absolutamente restrictivos o quizá con campos completamente libres para opinar (López, 2021).

Bajo esta ruta metodológica, Se decidió implementar dicho recurso evaluativo porque visualizó capturar perspectivas primarias desde una base ciudadana focalizada, se logró abordar presencialmente a los productores carchenses mientras gestionaban sus trámites agrícolas dentro de las diferentes ventanillas u oficinas habilitadas por el propio ministerio. Se formuló cada interrogante con un propósito estricto, documentar como toda esta transición electrónica impacta verdaderamente sobre las mejoras operativas del servicio público agrícola territorial. Al tabular la cifra de recolectadas, finalmente se consiguió procesar dichos hallazgos

empíricos para contestar satisfactoriamente todas las metas junto a las directrices investigativas iniciales.

3.4.4.2. Entrevista

Murillo (2013) Expone cómo este diálogo representa un recurso valioso para extraer testimonios primarios sin utilizar intermediarios burocráticos. Aquellos datos capturados logran focalizarse estrictamente sobre particularidades exclusivas del fenómeno analizado durante nuestro proyecto académico. Para la evaluación, se aplicó un formato semiestructurado, se diseñó una pauta con interrogantes libres vinculadas hacia las variables. Y se decidió preservar absoluta soltura al indagar sobre asuntos críticos descubiertos espontáneamente a lo largo del intercambio verbal institucional. Esta técnica se dirigió a tres informantes clave y expertos del MAG, quienes, debido a su experiencia y funciones, poseen un conocimiento estratégico sobre la gestión digital y procedimientos administrativos. La entrevista tuvo un enfoque diagnóstico y evaluativo, permitiendo identificar avances, limitaciones y resultados de la implementación del gobierno electrónico. Además, facilitó la comparación de la información obtenida en las encuestas con la perspectiva organizacional, fortaleciendo la triangulación de datos y aportando mayor validez y credibilidad a los resultados de la investigación.

3.4.5. Instrumentos

3.4.5.1. Cuestionario

Para Bernardo y Calderón (2000) los instrumentos de encuesta pueden ser empleados para acercarse a los fenómenos y obtener datos de estos. Dicho formato evaluativo constituye un recurso fundamental dentro del trabajo académico al requerir respuestas estructuradas hacia una muestra poblacional específico, tales contestaciones permiten tabular cifras porcentuales, ejecutar proyecciones matemáticas precisas E inferir deducciones comprobables. Para esta investigación, se decidió aplicar este riguroso formulario directamente sobre aquellos productores carchenses, se logró evaluar detalladamente a quienes acuden para resolver sus requerimientos operativos cotidianos ante las oficinas estatales habilitadas por dicha dirección distrital del MAG en el territorio. Las preguntas fueron correctamente planteadas lo que permitió la recolección de datos de forma clara y ordenada, agrupando las preguntas por dimensiones relacionadas con la modernización institucional. Esta estructura facilitó el análisis estadístico posterior y permitió identificar patrones significativos sobre el funcionamiento del servicio institucional digital. La

claridad de las preguntas contribuyó a que los usuarios respondieran de forma precisa, asegurando que los datos recogidos fueran pertinentes para los objetivos de la investigación.

3.4.5.2. Guía de Preguntas

Se usó una guía de preguntas para hacer las entrevistas al personal del MAG, lo que ayudó a mantener el orden y a asegurar que se tocara todo lo importante. Patton (2002) menciona que estas guías son útiles porque estructuran la entrevista, pero también permiten que el entrevistado hable libremente. Gracias a esto, se pudo profundizar en temas como el soporte digital y las gestiones administrativas, así como en las opiniones sobre la gestión electrónica. La guía también ayudó a que la conversación fluyera bien entre el entrevistador y el entrevistado, lo que llevó a respuestas más detalladas sobre la implementación de la tecnología. Su estructura flexible permitió adaptarse a cada persona, profundizando en lo que era necesario sin perder el enfoque. Esta flexibilidad fue clave para encontrar información valiosa que complementó lo que se había obtenido en la encuesta.

3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

3.5.1. Población y Muestra

3.5.1.1. Población

La población objeto del estudio para la presente investigación está constituida por los usuarios beneficiarios de las prestaciones estatales de la Dirección Distrital 04D01 San Pedro de Huaca – Tulcán, perteneciente al MAG. De acuerdo con el informe de rendición de cuentas del período fiscal 2023, la entidad registra un universo total de 19417 usuarios atendidos, cuya cobertura geográfica se extiende a los cantones de Tulcán, Huaca, Montufar, bolívar, Espejo y Mira. Este grupo poblacional representa a los actores productivos directos que interactúan con la gestión administrativa y técnica de la institución, evidenciándose una participación mayoritaria en el género masculino con 13590 usuarios, frente a 5827 usuarias de género femenino, datos que son fundamentales para analizar la incidencia de la renovación de los servicios ciudadanos según la demografía del sector agropecuario local.

En cuanto a la caracterización sociodemográfica de este universo, los registros institucionales del año 2023 señalan una predominancia de auto identificación mestiza con 19417 ciudadanos, seguidos por una minoría de 580 usuarios de nacionalidad afroecuatoriana. Para el análisis de la gestión electrónica y la actualización de las atenciones estatales, se considera a esta población como

idónea puesto que son quienes participan activamente en programas de asistencia técnica, legalización de tierras y recepción de subvenciones, como se detalla en la ejecución programática institucional. Por consiguiente, la opinión y experiencia de este grupo de 19417 personas constituyen la base empírica para determinar si los mecanismos tecnológicos implementados han mejorado la eficiencia, transparencia y la calidad de la atención en la Dirección Distrital.

3.5.1.2. Muestra General

Para obtener un resultado representativo y estadísticamente válido, se aplicó la fórmula general para poblaciones finitas. Se trabajó con un nivel de confianza del 95% y un margen de error admisible del 5%, parámetros estándar en investigaciones de ciencias sociales y administración pública.

Tabla 9. Cálculo del tamaño de la muestra para la población objeto de estudio

Datos	Símbolo	Valor
Población (Universo)	N	19417
Nivel de confianza	Z	1.96 (95%)
Probabilidad de éxito	p	0.5 (50%)
Probabilidad de fracaso	q	0.5 (50%)
Error máximo admisible	e	0.05 (5%)

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Informe de Rendición de Cuentas del MAG 2023.

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

$$n = \frac{19417 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2 * (19417 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{18648,0868}{49,5004}$$

$$n = 376,72598$$

$$n = 377$$

Con base en el cálculo estadístico, se estableció un tamaño muestral definitivo de n= 377 encuestados. Ese volumen de participación fue necesario para asegurar un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5% en los resultados. La selección de los participantes se realizó mediante un muestreo no probabilístico por

conveniencia, aprovechando la afluencia de los usuarios en las oficinas de la dirección distrital 04D01. Se aplicó el instrumento a las personas que acudieron a recibir servicios hasta completar la cuota establecida, asegurando así la obtención de información directa de los beneficiarios activos de la institución.

3.5.1.3. Muestra Estratificada

$$n_h = \frac{n \cdot N_h}{N}$$

Datos Generales:

- n (Muestra Total): 377
- N (Población Total): 19,417
- N_h (Población del Estrato)

Cantón Tulcán

- N_h (Población del Estrato): 7427

$$n_h = \frac{n \cdot N_h}{N}$$

$$n_h = \frac{377 \cdot 7427}{19417}$$

$$n_h = \frac{2799979}{19417}$$

$$n_h = 144.20$$

$$n_h = 144$$

Cantón Montúfar

- N_h (Población del Estrato): 3320

$$n_h = \frac{n \cdot N_h}{N}$$

$$n_h = \frac{377 \cdot 3320}{19417}$$

$$n_h = \frac{1251640}{19417}$$

$$n_h = 64.5$$

$$n_h = 65$$

Cantón Bolívar

- N_h (Población del Estrato): 2847

$$n_h = \frac{n \cdot N_h}{N}$$

$$n_h = \frac{377 \cdot 2827}{19417}$$

$$n_h = \frac{1073319}{19417}$$

$$n_h = 55.27$$

$$n_h = 55$$

Cantón Espejo

- N_h (Población del Estrato): 2681

$$n_h = \frac{n \cdot N_h}{N}$$

$$n_h = \frac{377 \cdot 2681}{19417}$$

$$n_h = \frac{1010737}{19417}$$

$$n_h = 52.05$$

$$n_h = 52$$

Cantón Mira

- N_h (Población del Estrato): 1906

$$n_h = \frac{n \cdot N_h}{N}$$

$$n_h = \frac{377 \cdot 1906}{19417}$$

$$n_h = \frac{718562}{19417}$$

$$n_h = 37.00$$

$$n_h = 37$$

Cantón San Pedro de Huaca

- N_h (Población del Estrato): 1236

$$n_h = \frac{n \cdot N_h}{N}$$

$$n_h = \frac{377 \cdot 1236}{19417}$$

$$n_h = \frac{465972}{19417}$$

$$n_h = 23.99$$

$$n_h = 24$$

Tabla 10. Distribución de la muestra por estratos (cantones) mediante afijación proporcional

Cantón (Estrato)	Población Estimada	Peso Porcentual (%)	Muestra
Tulcán	7,427	38.25%	144
Montúfar	3,320	17.10%	65
Bolívar	2,847	14.66%	55
Espejo	2,681	13.81%	52
Mira	1,906	9.81%	37
San Pedro de Huaca	1,236	6.37%	24
TOTAL	19,417	100%	377

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del Informe de Rendición de Cuentas del MAG 2023.

Para determinar el tamaño de la muestra en cada cantón, se aplicó un muestreo estratificado con afijación proporcional, dado que el informe oficial detalla la distribución geográfica de las asistencias técnicas, se utilizó esta misma proporción para proyectar la distribución total de los usuarios en la provincia, como resultado el cantón Tulcán, que concentra la mayor carga operativa del 38.25%, tendrá una asignación de 144 encuestas, seguido por Montúfar con 65, Bolívar con 55, Espejo con 52, Mira con 37, y finalmente San Pedro de Huaca con 24. Esta distribución asegura que la muestra de 377 encuestados sea estadísticamente representativa en el proceso poblacional que atiende la Dirección Distrital en cada jurisdicción.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Para llevar a cabo el análisis de resultados de la muestra conformada por (377 usuarios) del MAG Dirección Distrital 04D01 San Pedro de Huaca- Tulcán, se utilizó el software estadístico SPSS. En los datos obtenidos se puede observar las medidas estadísticas como la moda y el rango que permitieron identificar el nivel de incidencia del gobierno electrónico en la modernización de los servicios públicos en la institución en dimensiones clave como inclusión digital, infraestructura, seguridad de la información, protección de datos, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía en la atención.

Tabla 11. Capacitación a usuarios

1. El MAG brinda capacitaciones, explicaciones o acompañamiento que me ayudan a aprender paso a paso cómo usar sus servicios digitales, especialmente cuando no tengo mucho conocimiento de tecnología.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	170	45,1	45,1	45,1
	En desacuerdo	151	40,1	40,1	85,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	54	14,3	14,3	99,5
	De acuerdo	1	,3	,3	99,7
	Totalmente de acuerdo	1	,3	,3	100,0
	Total	377	100,0	100,0	

1. El MAG brinda capacitaciones, explicaciones o acompañamiento que me ayudan a aprender paso a paso cómo usar sus servicios digitales, especialmente cuando no tengo mucho conocimiento de tecnología.

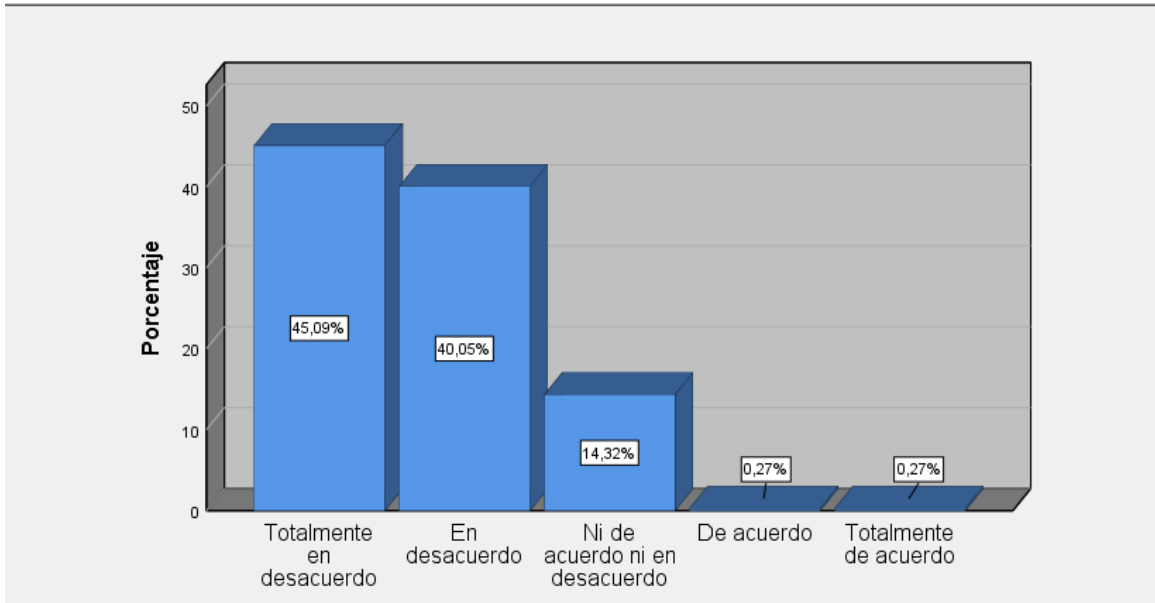


Figura 1. Resultado de capacitación a los usuarios por parte del MAG

El resultado refleja una tendencia marcada hacia la percepción negativa. La mayor parte de los usuarios opina que la institución no ofrece el apoyo necesario para aprender a utilizar sus servicios digitales, lo que evidencia una debilidad en la estrategia de modernización institucional. Esta ausencia de acompañamiento afecta principalmente a quienes tienen menos experiencia tecnológica, generando una barrera de acceso que limita la inclusión digital.

Tabla 12. Impulso al uso de medios digitales

2. El MAG impulsa el uso de medios digitales al animar a los usuarios a informarse y realizar trámites por internet, incluso en comunidades rurales donde el acceso a la tecnología es limitado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	183	48,5	48,5	48,5
En desacuerdo	146	38,7	38,7	87,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	46	12,2	12,2	99,5
De acuerdo	2	,5	,5	100,0
Total	377	100,0	100,0	

2. El MAG impulsa el uso de medios digitales al animar a los usuarios a informarse y realizar trámites por internet, incluso en comunidades rurales donde el acceso a la tecnología es limitado.

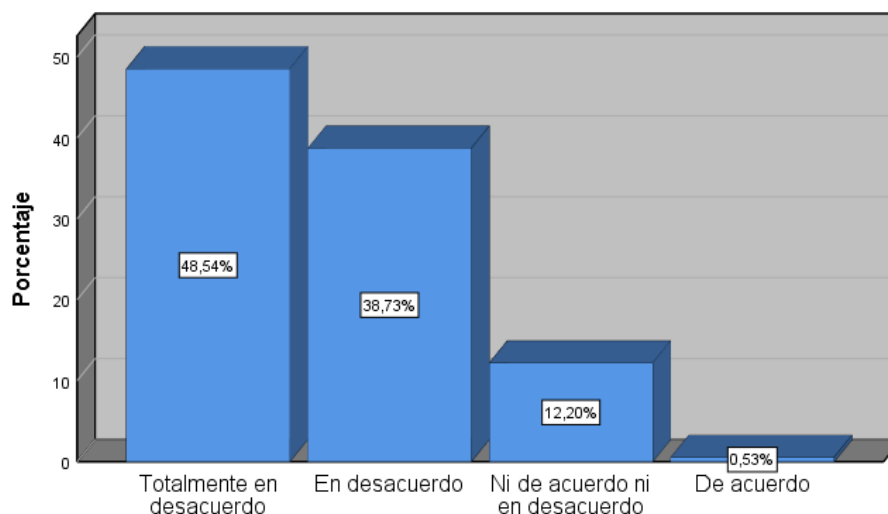


Figura 2. Resultado de impulso al uso de medios digitales

Se evidencia una tendencia marcada de una percepción negativa respecto a la capacidad del MAG para impulsar el uso de medios digitales, especialmente en contextos rurales con acceso limitado a la tecnología, predomina la idea de que no existen acciones claras ni efectivas que motiven a los usuarios a informarse o realizar trámites en línea.

Tabla 13. Trámites completos en la página web

3. En la página web del MAG puedo realizar un trámite completo, desde el inicio hasta el final, sin necesidad de viajar o gastar dinero adicional.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	115	30,5	30,5	30,5
	En desacuerdo	205	54,4	54,4	84,9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	53	14,1	14,1	98,9
	De acuerdo	3	,8	,8	99,7
	Totalmente de acuerdo	1	,3	,3	100,0
	Total	377	100,0	100,0	

3. En la página web del MAG puedo realizar un trámite completo, desde el inicio hasta el final, sin necesidad de viajar o gastar dinero adicional.

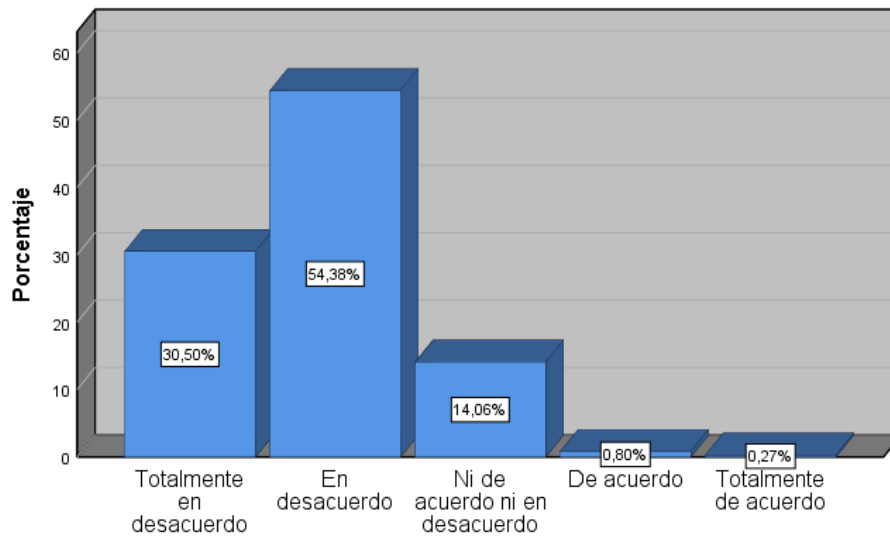


Figura 3. Resultado de trámites completos en la página web

La percepción predominante es desfavorable respecto a la posibilidad de realizar trámites completos en la página web del MAG. Los usuarios consideran que los procesos no pueden completarse por completo en línea, lo que ocasiona la necesidad de desplazamientos y gastos adicionales. Las respuestas neutrales indican confusión o falta de claridad en el uso de la plataforma, mientras que el bajo nivel de conformidad confirma limitaciones en la eficiencia y funcionalidad de los servicios digitales.

Tabla 14. Comunicación en línea

4. El MAG me permite enviar mis dudas, comentarios o solicitudes por internet, lo que facilita que pueda comunicarme directamente con la institución.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Totalmente en desacuerdo	133	35,3	35,3	35,3
En desacuerdo	100	26,5	26,5	61,8
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	134	35,5	35,5	97,3
De acuerdo	8	2,1	2,1	99,5
Totalmente de acuerdo	2	,5	,5	100,0
Total	377	100,0	100,0	

4. El MAG me permite enviar mis dudas, comentarios o solicitudes por internet, lo que facilita que pueda comunicarme directamente con la institución.

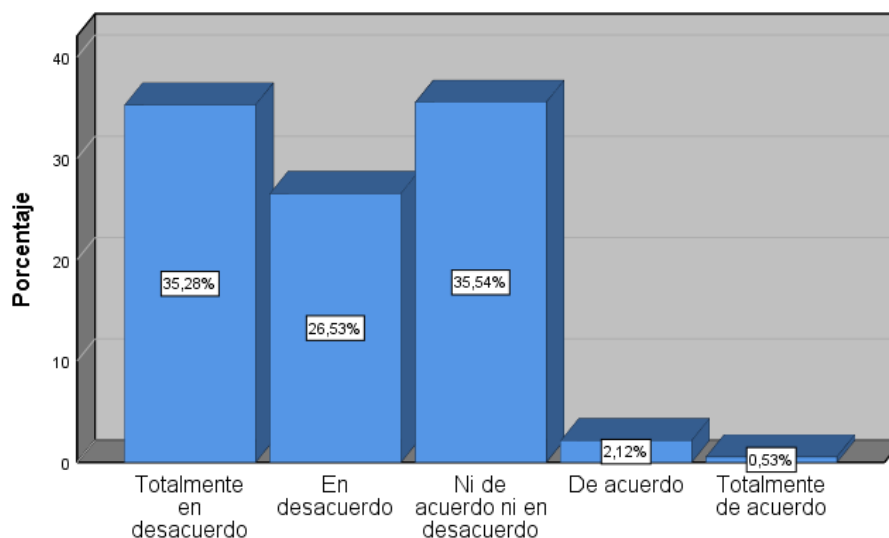


Figura 4. Resultado de comunicación en línea

Los resultados evidencian que los canales digitales no son percibidos como un medio efectivo de comunicación directa con la institución, Una parte importante de los usuarios considera que no cuenta con opciones claras o funcionales para enviar dudas, comentarios o solicitudes por internet. El alto nivel de respuestas intermedias sugiere desconocimiento, poca respuesta o experiencias inconsistentes, mientras que la aceptación es reducida, lo que indica que los mecanismos de contacto digital no generan confianza ni sensación de cercanía institucional.

Tabla 15. Confianza en el manejo de datos personales

5. Tengo confianza en que el MAG administra mis datos de manera responsable, sin compartirlos con otras personas o instituciones.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	,3	,3	,3
	En desacuerdo	3	,8	,8	1,1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	37	9,8	9,8	10,9
	De acuerdo	267	70,8	70,8	81,7
	Totalmente de acuerdo	69	18,3	18,3	100,0
	Total	377	100,0	100,0	

5. Tengo confianza en que el MAG administra mis datos de manera responsable, sin compartirlos con otras personas o instituciones.

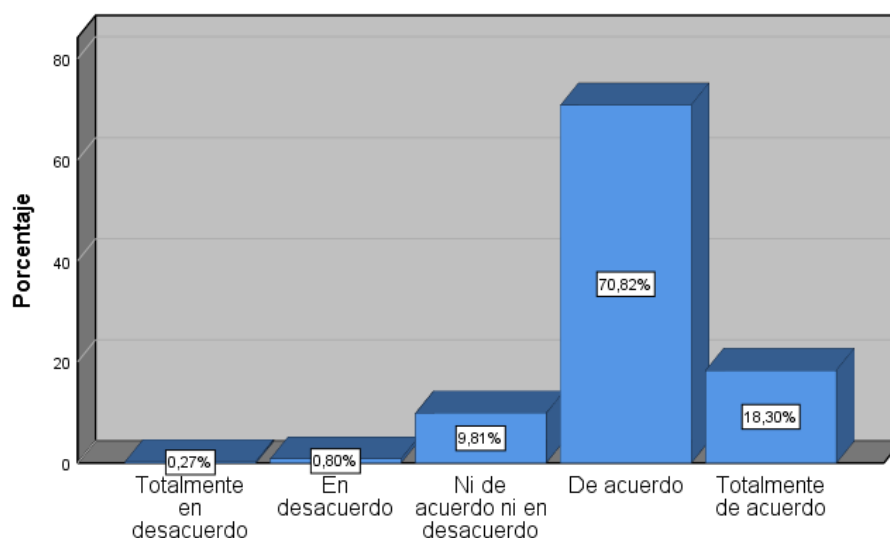


Figura 5. Resultado de confianza en el manejo de datos personales

Se refleja que la mayor parte de usuarios tienen una opinión positiva en cuanto al manejo de los datos personales por parte de la institución. La mayoría expresa que su información es administrada de forma responsable, sin ser compartida con terceros. El grupo con respuestas neutrales es reducido, lo que indica pocas dudas o incertidumbre sobre este aspecto. En conjunto, este resultado muestra que la seguridad y confidencialidad de los datos constituye uno de los puntos mejor valorados dentro de los servicios digitales del MAG.

Tabla 16. Uso responsable de la información

6. El MAG utiliza mi información únicamente para los trámites que realizo, lo que me da seguridad para seguir usando sus servicios en línea.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	,5	,5	,5
	En desacuerdo	1	,3	,3	,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	46	12,2	12,2	13,0
	De acuerdo	244	64,7	64,7	77,7
	Totalmente de acuerdo	84	22,3	22,3	100,0
	Total	377	100,0	100,0	

6. El MAG utiliza mi información únicamente para los trámites que realizo, lo que me da seguridad para seguir usando sus servicios en línea.

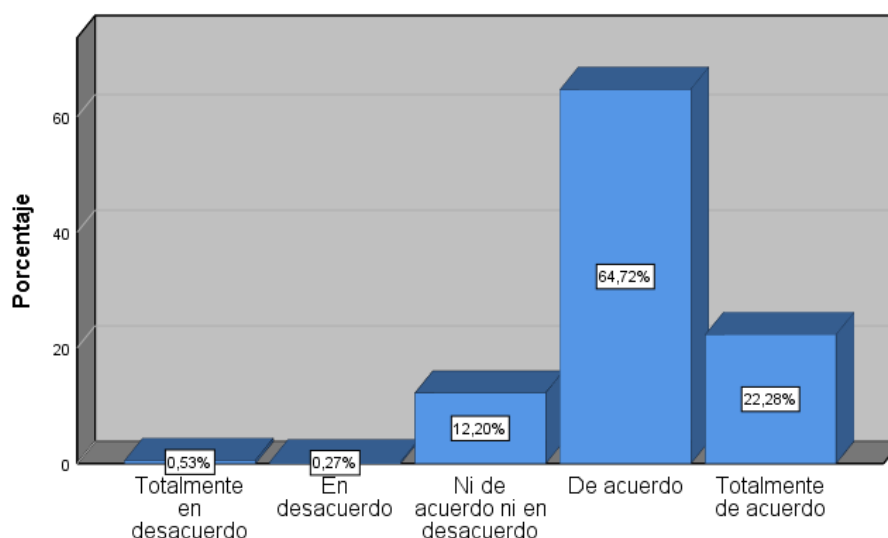


Figura 6. Resultado de confianza en el manejo de datos personales

Los resultados muestran una percepción positiva sobre la forma en que la institución gestiona la información personal. Se reconoce que los datos son utilizados de manera adecuada y únicamente para los trámites correspondientes, lo que genera confianza en el uso de los servicios digitales. La presencia de opiniones neutrales es baja, lo que indica que la mayoría de los usuarios tiene una postura clara y definida respecto al manejo de su información, mostrando seguridad y poca incertidumbre.

Tabla 17. Funcionamiento de los sistemas digitales

7. Los sistemas del MAG (página web y plataformas digitales) funcionan sin muchos problemas, lo que facilita la realización de trámites en línea.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	71	18,8	18,8	18,8
	En desacuerdo	138	36,6	36,6	55,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	124	32,9	32,9	88,3
	De acuerdo	40	10,6	10,6	98,9
	Totalmente de acuerdo	4	1,1	1,1	100,0
	Total	377	100,0	100,0	

7. Los sistemas del MAG (página web y plataformas digitales) funcionan sin muchos problemas, lo que facilita la realización de trámites en línea.

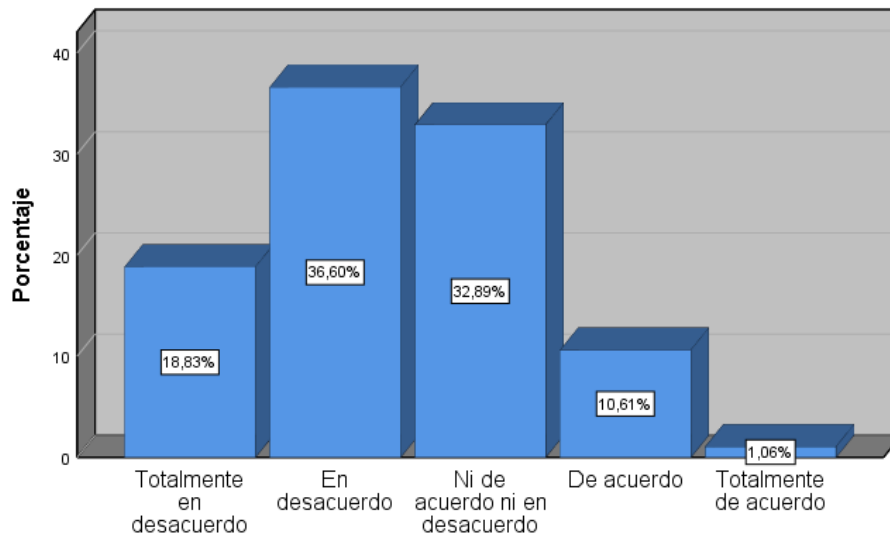


Figura 7. Resultado de funcionamiento de los sistemas digitales

Una parte importante de los usuarios experimenta dificultades al usar los sistemas digitales para realizar trámites en línea. Muchos reportan que las plataformas no funcionan de manera fluida, lo que puede generar obstáculos o retrasos en los procesos. La cantidad significativa de respuestas muestran que algunos usuarios tienen experiencias mixtas o no han tenido contacto constante con las plataformas. En conjunto, estos datos apuntan a la necesidad de optimizar el funcionamiento técnico para mejorar la eficiencia y satisfacción en el uso de los servicios digitales.

Tabla 18. Calidad de la infraestructura física y entorno de atención

8. Las instalaciones del MAG se encuentran limpias, ordenadas y adecuadas para brindar una atención cómoda a los usuarios.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Totalmente en desacuerdo	1	,3	,3	,3
En desacuerdo	10	2,7	2,7	2,9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	2,9	2,9	5,8
De acuerdo	119	31,6	31,6	37,4
Totalmente de acuerdo	236	62,6	62,6	100,0
Total	377	100,0	100,0	

8. Las instalaciones del MAG se encuentran limpias, ordenadas y adecuadas para brindar una atención cómoda a los usuarios.

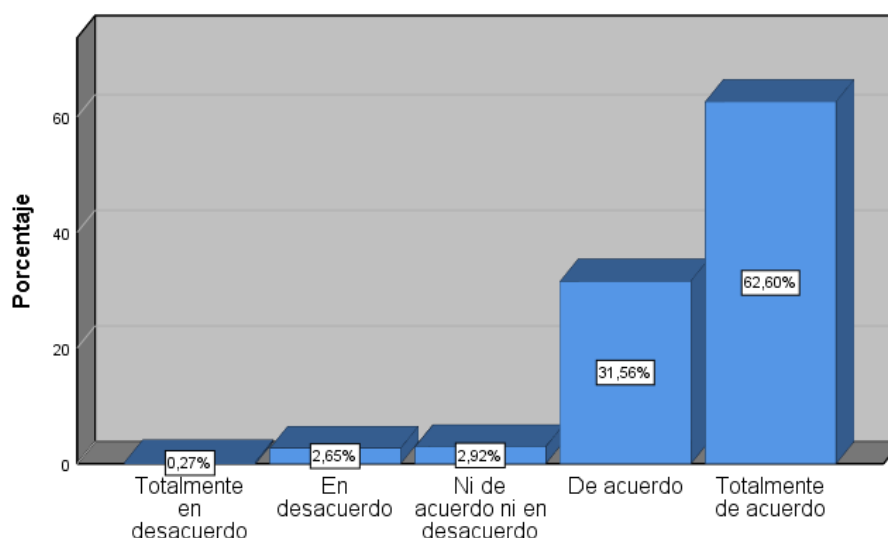


Figura 8. Resultado de calidad de la infraestructura física y entorno de atención

La percepción respecto a la infraestructura física es ampliamente favorable, lo que indica que los usuarios perciben las instalaciones como espacios limpios, ordenados y óptimos para su atención. Este alto nivel de satisfacción refleja que la institución cumple con estándares de calidad en su entorno tangible.

Tabla 19. Equipos tecnológicos y agilidad

9. El MAG dispone de equipos tecnológicos actualizados (computadoras, sistemas, redes) que permiten una atención más ágil.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	2	,5	,5	,5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	1,1	1,1	1,6
De acuerdo	131	34,7	34,7	36,3
Totalmente de acuerdo	240	63,7	63,7	100,0
Total	377	100,0	100,0	

9. El MAG dispone de equipos tecnológicos actualizados (computadoras, sistemas, redes) que permiten una atención más ágil.

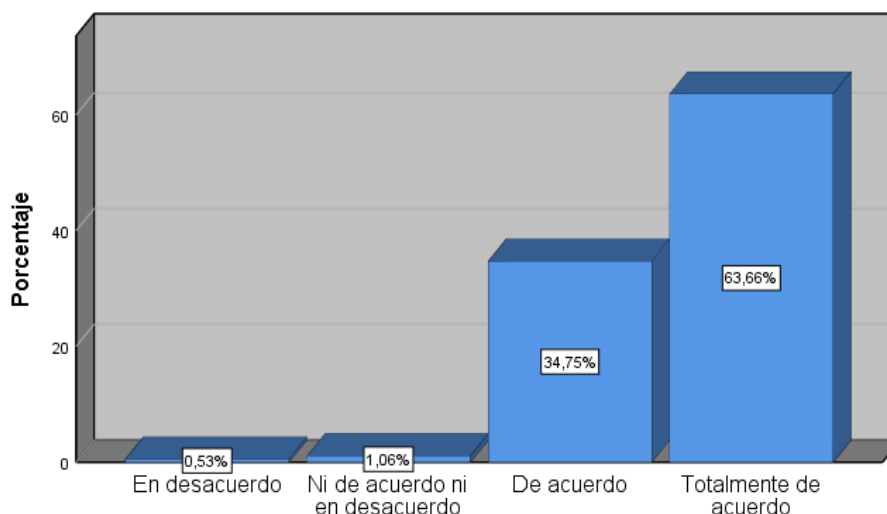


Figura 9. Resultado de equipos tecnológicos y agilidad

La opinión mayoritaria sobre la disponibilidad de equipos tecnológicos actualizados es altamente positiva, lo que indica que el MAG cuenta con herramientas modernas para brindar una atención ágil. Este alto nivel de satisfacción refleja una gestión física eficiente de recursos tecnológicos que contrasta con las limitaciones experimentadas en el entorno virtual.

Tabla 20. Atención del personal ante inconvenientes

10. Cuando tengo un inconveniente con un trámite, el personal del MAG demuestra preocupación y me ayuda hasta encontrar una solución.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	,3	,3	,3
	De acuerdo	139	36,9	36,9	37,1
	Totalmente de acuerdo	237	62,9	62,9	100,0
	Total	377	100,0	100,0	

10. Cuando tengo un inconveniente con un trámite, el personal del MAG demuestra preocupación y me ayuda hasta encontrar una solución.

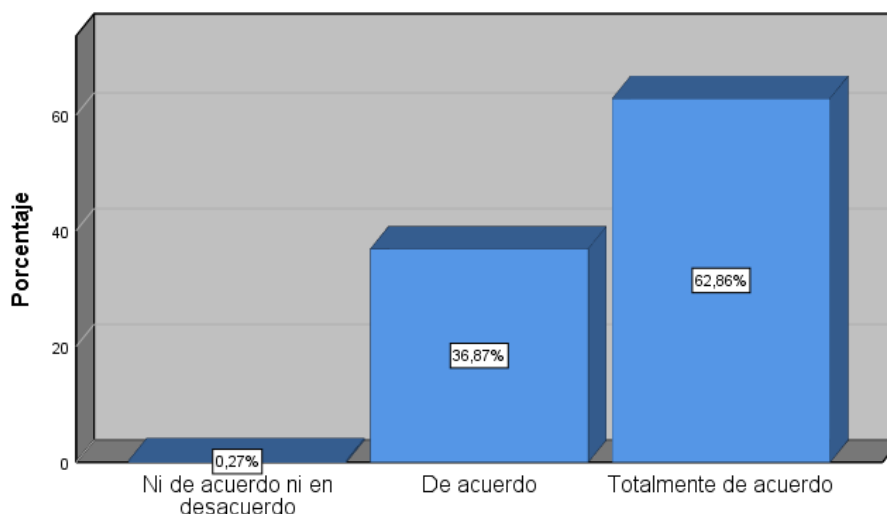


Figura 10. Resultado de atención del personal ante inconvenientes

Se puede evidenciar una percepción casi en su totalidad positiva, reflejando que los usuarios valoran significativamente el compromiso y acompañamiento del personal cuando enfrentan inconvenientes en sus trámites. Esta sólida tendencia hacia el totalmente de acuerdo confirma que el factor humano es la mayor fortaleza de la institución, actuando como un mecanismo de compensación frente a las deficiencias del sistema digital.

Tabla 21. Cumplimiento de tiempos y procesos

11. El MAG cumple los tiempos y procesos que ofrece para la entrega de servicios, tanto presenciales como en línea.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	1,1	1,1	1,1
	De acuerdo	150	39,8	39,8	40,8
	Totalmente de acuerdo	223	59,2	59,2	100,0
	Total	377	100,0	100,0	

11. El MAG cumple los tiempos y procesos que ofrece para la entrega de servicios, tanto presenciales como en línea.

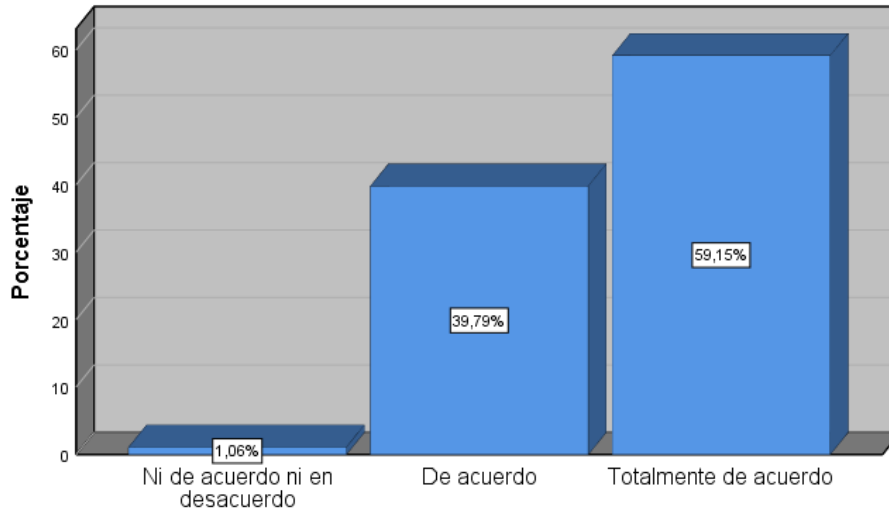


Figura 11. Resultado de cumplimiento de tiempos y procesos

La percepción sobre el cumplimiento de tiempos y procesos es ampliamente favorable, lo que indica que los usuarios perciben una gestión institucional eficiente y puntual en la entrega de los servicios solicitados. Este alto nivel de satisfacción refleja que se cumple con sus compromisos operativos, consolidando una percepción de agilidad y orden que sobresale en la atención que recibe el ciudadano.

Tabla 22. Claridad en la comunicación del personal

12. El personal del MAG me brinda respuestas claras y fáciles de entender cuando realizo consultas, ya sea en la oficina o por medios digitales.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	,3	,3	,3
	De acuerdo	125	33,2	33,2	33,4
	Totalmente de acuerdo	251	66,6	66,6	100,0
	Total	377	100,0	100,0	

12. El personal del MAG me brinda respuestas claras y fáciles de entender cuando realizo consultas, ya sea en la oficina o por medios digitales.

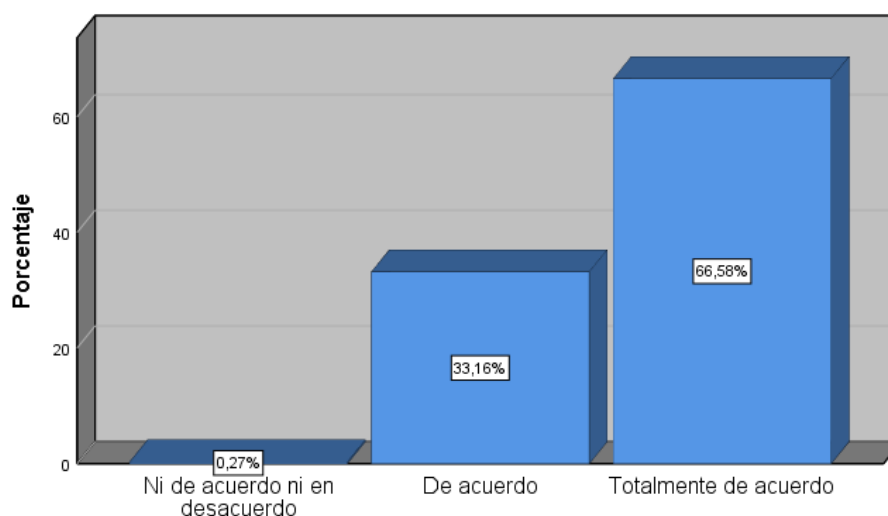


Figura 12. Resultado claridad en la comunicación del personal

La claridad en la comunicación brindada por el personal tiene una percepción positiva, ya que los usuarios reciben respuestas fáciles de entender durante sus consultas. Este resultado subraya la capacidad técnica y humana de los servidores públicos para orientar al ciudadano, evidenciando que la comunicación efectiva en la institución depende actualmente más de la intervención directa del personal que de la funcionalidad autónoma de los canales digitales.

Tabla 23. Rapidez en la atención de trámites

13. Cuando realizo un trámite, el personal del MAG me atiende con rapidez y me ayuda a avanzar en el proceso sin demoras innecesarias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	,5	,5	,5
	De acuerdo	128	34,0	34,0	34,5
	Totalmente de acuerdo	247	65,5	65,5	100,0
	Total	377	100,0	100,0	

13. Cuando realizo un trámite, el personal del MAG me atiende con rapidez y me ayuda a avanzar en el proceso sin demoras innecesarias.

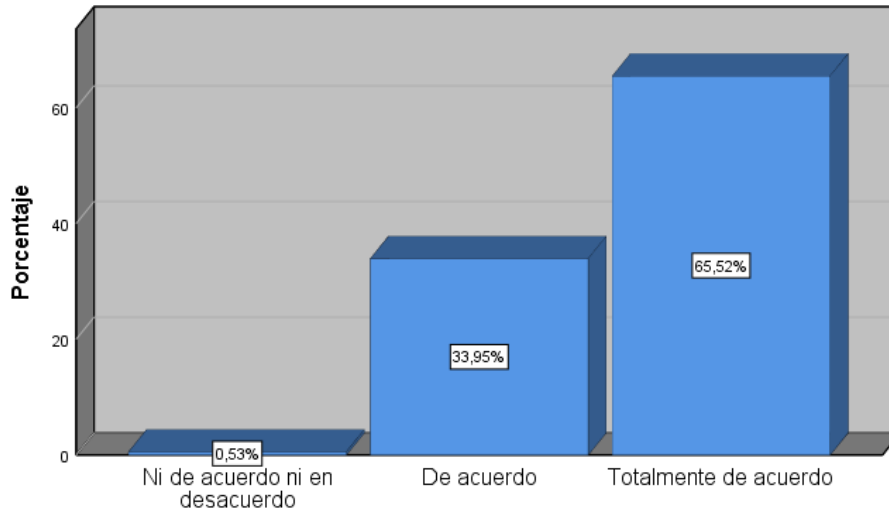


Figura 13. Resultado de rapidez en la atención de trámites

Se evidencia que la rapidez y el apoyo del personal es ampliamente favorable, lo que indica que los usuarios reciben una atención ágil y sin demoras innecesarias al realizar sus trámites. Este alto grado de satisfacción confirma que el recurso humano es el motor de la eficiencia operativa en el Ministerio, garantizando que el ciudadano avance en sus procesos de forma oportuna y efectiva mediante el acompañamiento directo de los funcionarios.

Tabla 24. Confianza y seguridad en la atención

14. La forma en que me atienden en el MAG me hace sentir confianza y seguridad en sus servicios.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	,3	,3	,3
De acuerdo	136	36,1	36,1	36,3
Totalmente de acuerdo	240	63,7	63,7	100,0
Total	377	100,0	100,0	

14. La forma en que me atienden en el MAG me hace sentir confianza y seguridad en sus servicios.

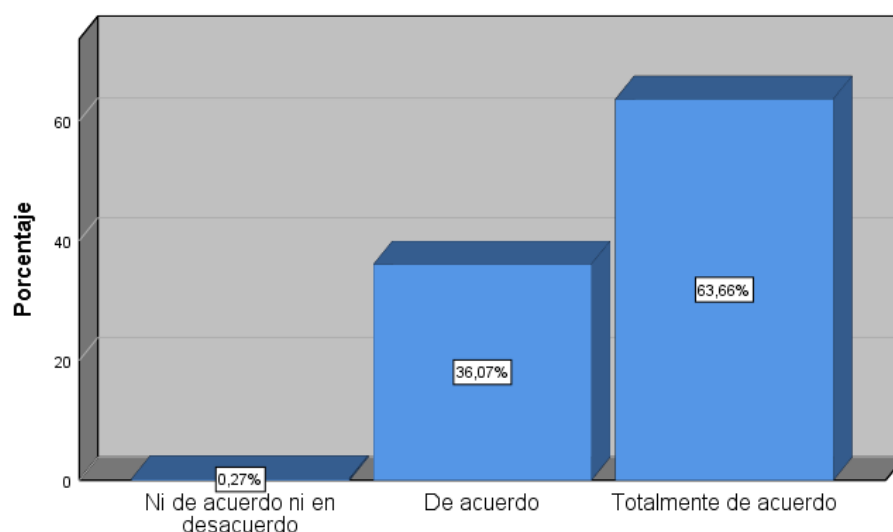


Figura 14. Resultado de confianza y seguridad en la atención

La percepción sobre la confianza y seguridad generada por la atención es notablemente positiva, lo que indica que el trato recibido por el personal proyecta una imagen de profesionalismo y respaldo institucional. Este elevado nivel de conformidad reafirma que la legitimidad del Ministerio se sostiene en la calidad del servicio humano, consolidando un entorno seguro que compensa las deficiencias técnicas identificadas en el sistema digital.

Tabla 25. Claridad y precisión en la orientación

15. El personal del MAG me brinda explicaciones claras y precisas sobre los trámites, lo que me permite entender bien cómo realizarlos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	1,1	1,1	1,1
	De acuerdo	132	35,0	35,0	36,1
	Totalmente de acuerdo	241	63,9	63,9	100,0
	Total	377	100,0	100,0	

15. El personal del MAG me brinda explicaciones claras y precisas sobre los trámites, lo que me permite entender bien cómo realizarlos.

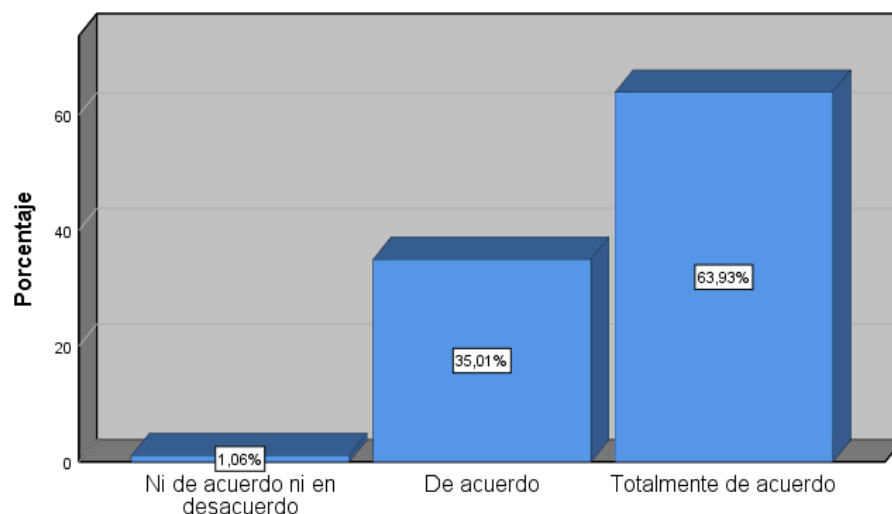


Figura 15. Resultado de claridad y precisión en la orientación

Se puede evidenciar una tendencia altamente positiva en la calidad y precisión de las explicaciones brindadas por el personal, lo que permite a los usuarios comprender adecuadamente como realizar sus trámites. Este resultado confirma que el entendimiento de los procesos institucionales depende fundamentalmente del acompañamiento directo de los funcionarios. Al existir un nivel de conformidad tan elevado, se evidencia que el personal técnico suple con eficiencia informativa los vacíos de orientación que presentan las plataformas digitales de la institución.

Tabla 26. Adecuación de los horarios de atención

16. Los horarios de atención del MAG son adecuados y me permiten realizar mis trámites sin afectar mis actividades diarias.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	,5	,5	,5
	De acuerdo	111	29,4	29,4	30,0
	Totalmente de acuerdo	264	70,0	70,0	100,0
	Total	377	100,0	100,0	

16. Los horarios de atención del MAG son adecuados y me permiten realizar mis trámites sin afectar mis actividades diarias.

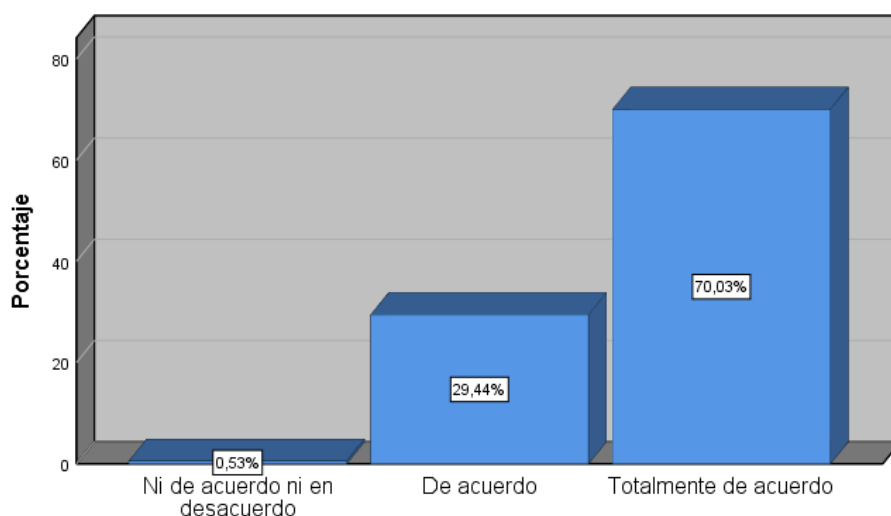


Figura 16. Resultados de adecuación de los horarios de atención

La opinión sobre los horarios de atención es sumamente positiva, lo que indica que los usuarios consideran que los horarios son adecuados para cumplir con sus trámite sin interferir en sus labores diarias. Este elevado grado de conformidad ratifica la eficiencia de la disponibilidad física de la institución, consolidando una percepción de accesibilidad presencial que satisface plenamente las necesidades del ciudadano.

Tabla 27. Interés y acompañamiento en la comprensión de trámites

17. El personal del MAG muestra interés por ayudarme y se asegura de que yo comprenda la información del trámite.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	,3	,3	,3
	De acuerdo	99	26,3	26,3	26,5
	Totalmente de acuerdo	277	73,5	73,5	100,0
	Total	377	100,0	100,0	

17. El personal del MAG muestra interés por ayudarme y se asegura de que yo comprenda la información del trámite.

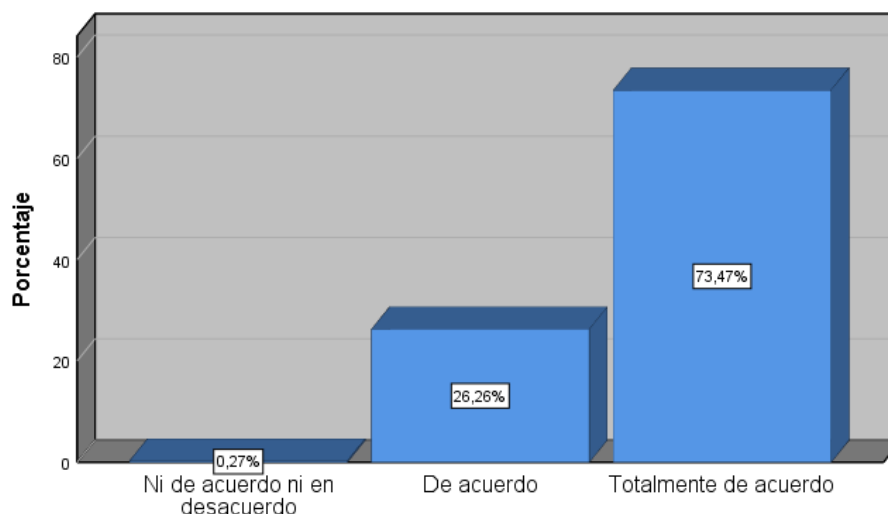


Figura 17. Resultados de interés y acompañamiento en la comprensión de trámites

La valoración sobre el interés y acompañamiento del personal tiene una tendencia sumamente positiva, lo que indica que los usuarios perciben una disposición genuina de los funcionarios por asegurar la comprensión total de la información del trámite. Este alto grado de conformidad ratifica que la calidad del servicio humano es el motor de la eficacia institucional, brindado una orientación personalizada que compensa las limitaciones informativas de las plataformas digitales.

Entrevista funcionario 1

Tabla 28. Interpretación de respuestas entrevista 1

Nombre	Ing. Eduardo Bolaños	
Entidad pública:	MAG Dirección Distrital 04D01 San Pedro de Huaca – Tulcán	
Cargo:	Técnico de Proyectos	
Fecha de la aplicación de la entrevista:	09 de diciembre del 2025	
PREGUNTA	RESPUESTA	ANÁLISIS
1.- ¿Qué plataformas de Gestión Documental (ej. Quipux) o Sistemas de Información Geográfica (SIG) se encuentran plenamente operativos en su unidad y cuál es el nivel de integración de estas herramientas en el flujo de trabajo diario?	En lo que se refiere al Quipux es una herramienta que la venimos trabajando todo el tiempo, prácticamente durante las 24 horas la herramienta, hay días en que baja un poco la intensidad, pero otros días en que sí se la utiliza bastante, el resto de las plataformas igual se las utiliza, pero en menos intensidad	Es importante señalar que el Quipux es la plataforma más empleada y que opera de manera continua, incluso cuando hay gran requerimiento en días determinados. Esto muestra que la herramienta se encuentra totalmente integrada en el flujo de trabajo y que es

	que lo que es la plataforma de Quipux.	indispensable para la administración de documentos y que esta herramienta concentra la mayor parte de la actividad tecnológica.
2.- ¿En qué medida considera que la infraestructura tecnológica actual de la Dirección Distrital cumple con los estándares de seguridad de la información exigidos en los Arts. 10 y 39 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales vigente?	Pues a nosotros cuando ingresamos la institución nos hacen firmar un convenio de confidencialidad, entonces nosotros dentro de eso no podemos divulgar ningún tipo de información que es estrictamente de lo que se maneja como Ministerio de Agricultura y Ganadería.	La protección se asegura sobre todo mediante acuerdos de privacidad firmados por los funcionarios, lo que garantiza el compromiso de la organización para resguardar los datos. Esto indica una estrategia más regulatoria y gerencial en cuanto a la seguridad, apoyando el uso de herramientas digitales.
3.- Al gestionar trámites digitales, ¿se están cumpliendo los principios de simplificación administrativa y reducción de cargas burocráticas estipulados en los Arts. 3 y 16 de la Ley Orgánica de Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos?	Pues sí se está cumpliendo, lo venimos trabajando desde hace unos dos meses para acá, se está trabajando para poderlo hacer lo más rápido posible.	Se reconoce que la simplificación administrativa está en marcha y que se busca agilizar los trámites digitales. Aunque el proceso es reciente, ya se perciben avances en la rapidez de la gestión, lo que refleja un esfuerzo por cumplir con la normativa de eficiencia.
4.- Desde su perspectiva técnica, ¿cuáles son las principales barreras de usabilidad o accesibilidad que enfrentan los usuarios rurales de la zona 04D01 al interactuar con los servicios digitalizados del MAG?	La barrera principal es la falta del internet que tienen en ciertos sectores, es una de las principales barreras. Otra que las plataformas que maneja el Ministerio tienen cierto grado de accesibilidad con ciertos puntos de restricción, entonces no se puede acceder totalmente. Entonces eso es lo principal que se ve como limitante.	Las principales dificultades son la carencia de conexión de internet en áreas rurales y las limitaciones para acceder a ciertas plataformas gubernamentales. Esto indica que, a pesar del progreso en la digitalización, persisten obstáculos tecnológicos y de infraestructura que perjudican la integración total de los usuarios.
5.- ¿Se aplican los mecanismos de evaluación de calidad del servicio público definidos por el Ministerio del Trabajo (Norma Técnica de Calificación del Servicio) en los canales de atención virtual de esta Dirección Distrital?	Sí, se vienen aplicando. Justamente en este mes se está haciendo ya una evaluación sobre esto.	Se verifica que las valoraciones de la calidad del servicio público están en ejecución y que se están llevando a cabo en la actualidad. Esto demuestra una dedicación organizacional hacia la constante mejora y a la evaluación de la atención

		proporcionada a través de medios virtuales.
6.- ¿De qué manera la digitalización ha contribuido a materializar los principios de transparencia y publicidad de la información pública, conforme a lo establecido en el Art. 19 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP)?	Lo que se refiere a información se maneja lo que se puede salir al aire. Ciertas cosas como Ministerio no podemos tampoco darlas al 100% porque sí tiene un poco de restricción, pero sí se lo está manejando.	La transformación digital ha hecho posible que cierta información pública esté disponible en línea, aunque todavía existen limitaciones en algunos datos.
7.- ¿Existe evidencia cuantificable (indicadores de gestión) que demuestre una reducción en los tiempos de respuesta (lead time) de los trámites desde la implementación masiva de herramientas electrónicas?	Pues aparentemente hay, pero no lo podríamos decir ahorita, cuantificar, porque tendríamos que hacer una encuesta dentro de usuarios para ver cómo es lo que se viene manejando.	Se reconoce que los tiempos de respuesta parecen haberse reducido, aunque aún no se cuenta con indicadores cuantitativos. Esto muestra que la percepción es positiva, pero falta sistematizar datos mediante encuestas o mediciones para demostrar el impacto real.
8.- ¿Cómo ha influido el gobierno electrónico en el cumplimiento de las responsabilidades y deberes de los servidores públicos establecidos en el Art. 22 de la LOSEP, específicamente en cuanto a la eficiencia y calidez en el servicio?	En lo que es calidad del servicio nos están evaluando todo el tiempo, entonces sí hay una mejoría en este sentido, desde hace unos seis meses para acá se viene haciendo una evaluación continua, entonces sí nos están monitoreando todo el tiempo.	El gobierno electrónico ha fortalecido la evaluación constante del desempeño, lo que ha generado mejoras en la calidad del servicio. El monitoreo continuo asegura que los servicios públicos cumplan con sus responsabilidades, reflejando un cambio hacia mayor eficiencia y control.
9.- ¿En qué porcentaje estima que se ha reducido el uso de insumos físicos (papel, impresión) y costos operativos, contribuyendo a la política de "Cero Papel" y eficiencia del gasto público?	En esto no le podría decir porque nosotros sí manejamos bastante documentación, entonces reducir lo que es gasto de papel no se ha reducido, antes se mantiene, pero reducción en sí no ha habido mucho.	Se admite que la utilización de papel y archivos físicos sigue siendo elevada y que la disminución no ha sido notable. Esto indica que la estrategia de cero papeles todavía no se ha implementado completamente en la realidad, aunque el proceso de digitalización está en curso.
10.- ¿Considera que la implementación del gobierno electrónico ha logrado transformar la	Sí se ha logrado en cierta forma, pero falta todavía hay que seguirlo trabajando.	La cultura dentro de la organización ha comenzado a evolucionar hacia un enfoque más

cultura organizacional de la Dirección Distrital hacia un modelo de gestión moderna, descentralizada y orientada al ciudadano?

contemporáneo y centrado en el ciudadano, aunque el proceso todavía se encuentra en desarrollo. Se observa un progreso, pero también es evidente la necesidad de continuar mejorando la adopción de tecnologías para afianzar la transformación.

Entrevista funcionario 2

Tabla 29. Interpretación de respuestas entrevista 2

Nombre	Abg. Ricardo Tapia	
Entidad pública:	MAG Dirección Distrital 04D01 San Pedro de Huaca – Tulcán	
Cargo:	Analista de Asesoría Jurídica	
Fecha de la aplicación de la entrevista:	09 de diciembre del 2025	
Pregunta	Respuesta	Análisis
1.- ¿Qué plataformas de Gestión Documental (ej. Quipux) o Sistemas de Información Geográfica (SIG) se encuentran plenamente operativos en su unidad y cuál es el nivel de integración de estas herramientas en el flujo de trabajo diario?	Nosotros manejamos el sistema documental Quipux, es el que se maneja tanto para atender a los usuarios como también para atender a las autoridades, en este caso de planta central, que nos envíen algún tipo de información, ya sea referente, al proyecto de regulación o al MAG como tal.	La implementación del Quipux se muestra como una herramienta clave para la gestión documental, ya que permite atender tanto a usuarios externos como a las autoridades de planta central. Esto refleja una integración tecnológica que facilita la comunicación y el flujo información. Sin embargo, se observa que la digitalización está enfocada principalmente en documentos, sin mencionar otras plataformas que podrían complementar la gestión.
2.- ¿En qué medida considera que la infraestructura tecnológica actual de la Dirección Distrital cumple con los estándares de seguridad de la información exigidos en los Arts. 10 y 39 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales vigente?	En realidad, todo lo que se tramita a través del sistema documental Quipux, me parece una herramienta tecnológica muy avanzada y que nos permite tener una seguridad para nosotros, porque nosotros manejamos tanto lo que es el usuario y la contraseña, de igual manera para firmar cualquier tipo de documento	Se explican métodos de seguridad evidentes, como el empleo de un nombre de usuario, clave de acceso y firma digital personal. Esto evidencia que la estructura tecnológica está conformada con las leyes de protección de datos y ofrece seguridad en la gestión de información. La explicación es completa y muestra como

electrónicamente, la misma situación, la firma electrónica y la contraseña que son de uso personal. Entonces, por eso me parece que es un sistema que brinda todas las facilidades para poder tramitar cualquier tipo de documentación.

la tecnología garantiza seguridad en los trámites digitales.

3.- Al gestionar trámites digitales, ¿se están cumpliendo los principios de simplificación administrativa y reducción de cargas burocráticas estipulados en los Arts. 3 y 16 de la Ley Orgánica de Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos?

Sí, aquí de igual manera anteriormente existían los archivos únicamente que se tramitaban directamente por documentos físicos, pues ahora ya existe la facilidad de todo tramitar a través del sistema documental, en este caso el Quipux, que ya nos permite realizar y economizar también, economizar un poco los recursos de la Dirección Distrital, por cuanto ya todo documento se lo realiza electrónicamente, se podría indicar de igual manera para archivar cualquier tipo de documento, podemos realizarlo electrónicamente más no físico.

Se observa una transformación significativa: anteriormente, todo se manejaba en formato físico, pero ahora se realiza de forma digital. Esto ha llevado a simplificar procedimientos, conservar recursos y facilitar el almacenamiento electrónico. La digitalización se muestra como un progreso evidente en la disminución de las cargas administrativas.

4.- Desde su perspectiva técnica, ¿cuáles son las principales barreras de usabilidad o accesibilidad que enfrentan los usuarios rurales de la zona 04D01 al interactuar con los servicios digitalizados del MAG?

En este caso pues existen los sectores, las parroquias de Chical, Maldonado, que en el centro se podría decir existen todas las facilidades a través del internet para poder investigar, explorar todas las situaciones que ofrecen las diferentes carteras de Estado. Pero si hablamos ya netamente en el sector rural un poco alejado del sector céntrico de estas parroquias, ya estamos hablando de que existen varias dificultades. Uno sería el acceso al internet, otro cualquier medio tecnológico, ya sea computadora o en este caso celular, que se les dificulta un poco y el uso también de las personas que no tienen la debida capacitación para investigar a través del internet

Se observa una distinción entre áreas urbanas, donde existe disponibilidad de internet y recursos y áreas rurales, donde persisten dificultades en la conexión de internet, carencia de equipos y capacitación. Esto refleja que la brecha digital sigue siendo un desafío, aunque en los centros urbanos ya se perciben beneficios del gobierno electrónico hay que tener en cuenta que la institución cuenta con la mayor parte de usuarios de las zonas rurales.

	todas las facilidades que presta cualquier cartera de Estado, en este caso el MAG.	
5.- ¿Se aplican los mecanismos de evaluación de calidad del servicio público definidos por el Ministerio del Trabajo (Norma Técnica de Calificación del Servicio) en los canales de atención virtual de esta Dirección Distrital?	Sí, sí se aplican, nosotros tenemos una encuesta de satisfacción en la cual se le entrega al usuario para que ellos sean quienes califiquen a cada servidor público.	La aplican de encuestas de satisfacción muestra un esfuerzo por medir la calidad del servicio desde la perspectiva del ciudadano. Esto refuerza la comunicación y facilita la detección de aspectos que necesitan mejoras en la asistencia en línea, conectando directamente la tecnología con la experiencia del usuario.
6.- ¿De qué manera la digitalización ha contribuido a materializar los principios de transparencia y publicidad de la información pública, conforme a lo establecido en el Art. 19 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP)?	Ahora cualquier persona puede acceder a la información pública a través de internet y páginas oficiales, no solo los servidores públicos como antes.	La transformación digital ha permitido que la información pública esté disponible en línea para cualquier ciudadano. Esto marca un cambio cultural importante respecto a años anteriores, cuando el acceso estaba limitado. Se refleja un avance claro en transparencia y publicidad de la información.
7.- ¿Existe evidencia cuantificable (indicadores de gestión) que demuestre una reducción en los tiempos de respuesta (lead time) de los trámites desde la implementación masiva de herramientas electrónicas?	Sí, en proyectos como la regularización de tierras existen leyes que establecen tiempos límite, lo que ha permitido que los procesos sean más ágiles que antes.	Se reconoce que la normativa y el sistema electrónico han hecho que los tramites sean más ágiles. Al contrastar con años pasados muestra una mejora en eficiencia, aunque no se mencionan cifras específicas. La percepción es que los tiempos de respuesta se han reducido de manera significativa.
8.- ¿Cómo ha influido el gobierno electrónico en el cumplimiento de las responsabilidades y deberes de los servidores públicos establecidos en el Art. 22 de la LOSEP, específicamente en cuanto a la eficiencia y calidez en el servicio?	Nosotros estamos regidos por diferentes leyes, por diferentes normas internas, las cuales nosotros debemos cumplir a cabalidad. Y en este caso, el medio electrónico que se maneja acá es el Quipux, en el cual nosotros somos monitoreados en Quito por planta central para cumplir con los tiempos establecidos.	El uso del Quipux y el constante monitoreo por parte de la planta central asegura que se cumplan los tiempos y normas. Esto refleja como la tecnología se convierte en un mecanismo de control y disciplina institucional, fortaleciendo la eficiencia y la calidad del servicio público.

9.- ¿En qué porcentaje estima que se ha reducido el uso de insumos físicos (papel, impresión) y costos operativos, contribuyendo a la política de "Cero Papel" y eficiencia del gasto público?

Pues a través de estas plataformas, digitales, está favoreciendo mucho a los servidores públicos para no tener, un archivo muy abultado, sino más bien ahora ya todo se manejaría a través de los medios electrónicos, en este caso pues el sistema documental Quipux, que es una herramienta que nos facilita a todos los funcionarios dar una pronta respuesta al usuario, que eso es lo que ellos requieren.

La transformación digital ha disminuido significativamente la utilización de papel y documentos impresos, apoyando así la estrategia de cero papeles y la efectividad en el uso de recursos públicos. Asimismo, se enfatiza que esto permite ofrecer respuestas prontas a los ciudadanos, vinculando directamente la eficacia tecnológica con el contenido de la población.

10.- ¿Considera que la implementación del gobierno electrónico ha logrado transformar la cultura organizacional de la Dirección Distrital hacia un modelo de gestión moderna, descentralizada y orientada al ciudadano?

Sí, porque a través de Quipux los directores y subsecretarios monitorean los tiempos de respuesta, asegurando que se cumplan las normas y que los usuarios tengan confianza en el servicio.

Se refleja una transición cultural hacia una administración contemporánea y regulada por dispositivos electrónicos. El monitoreo permanente garantiza el cumplimiento y genera confianza en la ciudadanía, al saber que los servidores públicos tienen la obligación de responder en los plazos fijados. Esto muestra como la tecnología ha transformado tanto la gestión interna como la relación con la ciudadanía.

Entrevista funcionario 3

Tabla 30. Interpretación de respuestas entrevista 3

Nombre	Sr. Kevin Pavón	
Entidad pública:	MAG Dirección Distrital 04D01 San Pedro de Huaca – Tulcán	
Cargo:	Técnico de ventanilla única de servicio	
Fecha de la aplicación de la entrevista:	09 de diciembre del 2025	
Pregunta	Respuesta	Análisis
1.- ¿Qué plataformas de Gestión Documental (ej. Quipux) o Sistemas de Información Geográfica (SIG) se encuentran plenamente operativos en su unidad y cuál es el nivel de integración de estas	En esta institución se utiliza el sistema Quipux para la gestión documental. Este sistema permite canalizar los oficios que ingresan de usuarios externos hacia los destinatarios correspondientes dentro de la	El sistema Quipux ha optimizado la estructura de archivos y el seguimiento de los oficios, facilitando así la administración interna. No obstante, se restringe a la gestión de documentos y no se integra con otras

herramientas en el flujo de trabajo diario?	entidad, integrándose así en el flujo operativo diario.	tecnologías que podrían potenciar la modernización dentro de la institución.
2.- ¿En qué medida considera que la infraestructura tecnológica actual de la Dirección Distrital cumple con los estándares de seguridad de la información exigidos en los Arts. 10 y 39 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales vigente?	Sí, se cumple con los estándares de seguridad de la información establecidos en la normativa vigente.	La infraestructura tecnológica se percibe alineada con los requerimientos de seguridad de los datos, lo que genera confianza entre los usuarios y cumple con la normativa vigente; sin embargo, no se especifican los métodos empleados, para saber si realmente se utilizan protocolos avanzados como cifrado o auditorías periódicas.
3.- Al gestionar trámites digitales, ¿se están cumpliendo los principios de simplificación administrativa y reducción de cargas burocráticas estipulados en los Arts. 3 y 16 de la Ley Orgánica de Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos?	Sí, los trámites se agilitan mediante el uso de un sistema que registra fechas y horas de ingreso y contestación, lo que permite una gestión más eficiente.	La digitalización de trámites ha facilitado la gestión administrativa y ha permitido que los procesos sean más ágiles debido a la anotación automática de las fechas de ingreso y respuesta; no obstante, no se mencionan indicadores concretos que midan la reducción de tiempos o la satisfacción ciudadana.
4.- Desde su perspectiva técnica, ¿cuáles son las principales barreras de usabilidad o accesibilidad que enfrentan los usuarios rurales de la zona 04D01 al interactuar con los servicios digitalizados del MAG?	En las parroquias más alejadas del Carchi se presentan fallas en el sistema y en la conectividad a internet, lo que dificulta el acceso a los servicios digitalizados.	En las comunidades rurales del Carchi, el proceso de digitalización simboliza un progreso hacia la tecnología inclusiva y crea posibilidades de acceso más justo; aunque la falta de conectividad estable sigue siendo una barrera que limita a los usuarios beneficiarse plenamente del gobierno electrónico.
5.- ¿Se aplican los mecanismos de evaluación de calidad del servicio público definidos por el Ministerio del Trabajo (Norma Técnica de Calificación del Servicio) en los canales de atención virtual de esta Dirección Distrital?	De hecho, se aplican mecanismos de evaluación de calidad, los cuales se califican anualmente.	Las evaluaciones anuales de calidad en los canales virtuales evidencian un compromiso organizacional para evaluar y optimizar el servicio público, lo que demuestra interés en mantener estándares, sin embargo, la ausencia de resultados detallados impide conocer el impacto real de

		estas evaluaciones en la atención ciudadana.
6.- ¿De qué manera la digitalización ha contribuido a materializar los principios de transparencia y publicidad de la información pública, conforme a lo establecido en el Art. 19 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP)?	La información ingresada por los usuarios ya sea documentos en físico o digitales, se maneja con discreción y confidencialidad.	La digitalización ha reforzado la confidencialidad en el manejo de la información de los usuarios, lo que incrementa la confianza ciudadana y asegura discreción en los procesos; sin embargo, se habla poco de transparencia activa, es decir, hacer pública la información de manera que sea accesible para todos con el fin de garantizar transparencia institucional.
7.- ¿Existe evidencia cuantificable (indicadores de gestión) que demuestre una reducción en los tiempos de respuesta (lead time) de los trámites desde la implementación masiva de herramientas electrónicas?	Se manejan límites de tiempo para responder trámites, lo que ha permitido agilizar los procesos mediante el sistema que se ha estado utilizando el ya antes mencionado.	El sistema ha optimizado los procesos al fijar plazos claros para las respuestas, lo que resulta en una atención más rápida y eficaz, pero no se da a conocer datos comparativos que demuestren el efecto real de la digitalización en la disminución de los tiempos.
8.- ¿Cómo ha influido el gobierno electrónico en el cumplimiento de las responsabilidades y deberes de los servidores públicos establecidos en el Art. 22 de la LOSEP, específicamente en cuanto a la eficiencia y calidez en el servicio?	El uso de herramientas digitales ha permitido a los servidores públicos ser más eficientes y empáticos con la ciudadanía.	Estas herramientas digitales han favorecido que los servidores públicos trabajen con mayor eficiencia y empatía hacia la ciudadanía lo que refleja un cambio cultura positivo apoyado por la tecnología; sin embargo, no se mencionan capacitaciones ni mecanismos de seguimiento que aseguren que esta mejora se mantenga en el tiempo.
9.- ¿En qué porcentaje estima que se ha reducido el uso de insumos físicos (papel, impresión) y costos operativos, contribuyendo a la política de "Cero Papel" y eficiencia del gasto público?	Efectivamente el uso de sistemas ha permitido una reducción significativa en el uso de papel.	La utilización de papel ha caído de manera significativa debido a la implementación de plataformas digitales, lo que apoya la estrategia de cero papeles y mejora la eficiencia en el gasto público, también generando un efecto positivo en el medio ambiente no obstante aún no se cuenta con una cifra

10.- ¿Considera que la implementación del gobierno electrónico ha logrado transformar la cultura organizacional de la Dirección Distrital hacia un modelo de gestión moderna, descentralizada y orientada al ciudadano?

Sí, se ha mejorado la cultura organizacional. La interacción con otras instituciones ha aumentado gracias al uso compartido de sistemas digitales.

precisa que evidencie la magnitud del ahorro logrado.

La implementación del gobierno electrónico ha impulsado una gestión más moderna y descentralizada, fortaleciendo la interacción con otras instituciones y mejorando la atención al ciudadano, pero aún no se detallan cambios estructurales ni indicadores que evidencien de manera clara la transformación cultural en la Dirección Distrital del MAG.

4.3. DISCUSIÓN

La discusión de los resultados busca interpretar cómo el gobierno electrónico afecta la modernización de los servicios públicos del MAG, conectando lo que se encontró en la investigación con las teorías revisadas. El análisis muestra que hay una tensión entre los avances de la institución y las dificultades que enfrentan los usuarios para acceder a los servicios digitales. Al comparar los resultados de las encuestas y entrevistas con la literatura especializada, se ve que la modernización administrativa está en proceso, pero aún no está completa. Esto resalta la necesidad de superar barreras tecnológicas, culturales y organizativas para lograr una transformación real. En este contexto, la teoría de la gobernanza de Kooiman (1993, como se citó en Ansell y Torfing, 2022) sugiere que la acción pública actual depende de la interacción entre diferentes actores y de la coordinación de redes. Esto significa que la tecnología debe integrarse con una buena articulación institucional y social para crear valor público.

Los resultados indican que muchos usuarios sienten que la institución no ofrece suficiente apoyo para aprender a usar los servicios digitales. Esto va en contra de lo que dicen Sørensen y Torfing (2021), quienes afirman que las redes de gobernanza deben facilitar la interacción para generar valor público. Levy (2021) menciona que la inclusión digital solo se logra si el Estado actúa como educador que reduzca las diferencias de información. Morales (2023) menciona que la falta de difusión y capacitación limita el uso de los servicios digitales. Esto significa que los hallazgos indican que la estrategia de modernización digital no tiene un enfoque claro para la alfabetización tecnológica. Como resultado, se restringe el acceso equitativo a los servicios electrónicos, especialmente en las zonas rurales.

Desde la teoría del servicio público, con base en Duguit (1911, como se citó en Rodríguez-Arana, 2020), se establece que la legitimidad del Estado se sustenta en la prestación efectiva de servicios que garanticen la dignidad humana. En el caso analizado se observa una contradicción; por un lado, la infraestructura física y el equipamiento tecnológico son valorados positivamente, mientras que, por otro lado, la conectividad rural es señalada como la principal barrera de acceso. Santofimio (2019) recuerda que el principio de adaptabilidad obliga al Estado a actualizar sus métodos de gestión conforme al contexto territorial. Sin embargo, los resultados demuestran que la institución no logra ajustarse plenamente a las condiciones fronterizas. Victorero (2023) advierte que la infraestructura tecnológica pierde

efectividad cuando el acceso a internet es intermitente, generando así una modernización parcial en territorios periféricos.

Desde la perspectiva de la teoría de la burocracia de Max Weber (1922), el MAG mantiene un sistema racional jurídico basado en la disciplina técnica, evidenciado en el uso del sistema Quipux como eje del flujo documental. No obstante, los trámites no pueden completarse íntegramente en línea, lo que obliga a los usuarios a desplazarse físicamente. Barragán y Guevara (2016) describen esta situación como una implementación fragmentada de la tecnología. Esto significa que los procesos manuales se trasladan a formatos digitales sin rediseñar la experiencia del usuario. Oszlak (2020) señala que la modernización debe centrarse en la gestión de servicios y no solo en la administración de expedientes. Asimismo, Naser y Concha (2011) explican que cuando los sistemas digitales no son interoperables, el ciudadano termina siendo el mensajero del Estado, cargando documentos de una oficina a otra. En consecuencia, el caso analizado evidencia una digitalización operativa, pero no una transformación digital plena, ya que persisten prácticas burocráticas tradicionales bajo una apariencia tecnológica.

La teoría del gobierno electrónico propuesta por Hiller y Belanger (2001) plantea que la confianza y la privacidad son condiciones esenciales para la adopción de servicios digitales. Fountain (2001) añade que el gobierno digital requiere rediseñar procesos internos y no únicamente digitalizarlos. Naser y Ramírez (2014) definen el gobierno basado en las TIC como el uso de tecnologías digitales para mejorar la eficiencia, transparencia e interacción ciudadana. Heeks (2006) advierte que muchos proyectos de administración electrónica fracasan al no considerar las capacidades locales y las brechas digitales, situación que se refleja en la conectividad rural limitada del Carchi. De igual manera, Castells (2009) sostiene que la inclusión en la sociedad de red depende de la integración territorial, condición que aún presenta restricciones estructurales en el contexto analizado.

Un hallazgo relevante es la alta valoración de la atención del personal frente a las fallas del sistema. Los resultados muestran que el factor humano compensa las deficiencias de las plataformas digitales. Esto se relaciona con la teoría estructuralista que define al individuo organizacional como un actor capaz de desempeñar múltiples roles para alcanzar los objetivos institucionales. Sin embargo, depender de la voluntad individual para que el servicio sea efectivo pone en riesgo la continuidad del servicio. Ramió (2022) advierte que una administración que depende

excesivamente del factor humano para corregir errores técnicos no puede considerarse una burocracia inteligente sino una estructura vulnerable que requiere avanzar hacia la automatización con rostro humano. El compromiso del servidor público es positivo para el usuario porque garantiza que el trámite se complete, pero, al mismo tiempo, oculta las deficiencias del sistema digital. Si el personal siempre salva el trámite, la institución nunca siente la presión de modernizar la plataforma web. Esta situación configura un modelo híbrido de gestión administrativa, en el que coexisten prácticas burocráticas tradicionales con herramientas digitales parcialmente implementadas.

Finalmente, tanto los ciudadanos como los funcionarios coinciden en que la información se maneja con responsabilidad, lo que respalda el cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales. La seguridad digital es fundamental para la siguiente fase de modernización institucional. Sin embargo, aún no se ha logrado una autonomía total en los trámites en línea. La modernización depende de una buena gobernanza digital, simplificación de procesos, adaptabilidad a diferentes contextos y capacitación continua. A pesar de los avances, todavía hay barreras estructurales y culturales. Por lo tanto, aunque la incidencia del gobierno electrónico es positiva, es limitada, y la transformación digital del MAG está en una etapa intermedia que necesita consolidarse para llegar a un modelo completamente interoperable y centrado en el ciudadano.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- Se ha observado que las herramientas de gobierno electrónico implementadas han impulsado avances notables en la digitalización de trámites. Particularmente, el uso de Quipux para la gestión documental ha mejorado sustancialmente la organización y el control de la información. No obstante, estos logros aún no representan una modernización total, ya que continúan existiendo procesos manuales y dificultades de conexión en áreas rurales, lo que demuestra que este camino está en plena evolución y requiere mayor impulso.
- Se concluye que los servicios públicos digitalizados han contribuido a fortalecer la seguridad y la transparencia en la administración institucional, constituyendo un punto a favor para quienes utilizan estos servicios. Sin embargo, aún no es posible culminar todos los trámites de forma completamente remota, lo que exige la visita a las ventanillas y limita la agilidad esperada. A esto se suma que la capacidad tecnológica disponible no se explota en su totalidad, principalmente por una falta de formación continua y estructurada, tanto para el personal que trabaja en la administración como para los ciudadanos. Esto indica que la modernización progresa, pero aún se topa con retos en su funcionamiento diario.
- Se ha llegado a la conclusión de que la percepción positiva de los usuarios sobre el gobierno electrónico depende de dos aspectos clave: por un lado, valoran la atención y el trato directo del personal en las ventanillas, que les facilita el acceso a los servicios. Por otro lado, admiten que las plataformas digitales todavía presentan desafíos que dificultan su manejo autónomo. Esto sugiere que la renovación administrativa ha generado confianza en el trato humano, pero es fundamental encontrar un punto de equilibrio más acertado entre la interacción con la tecnología y el apoyo personal para ofrecer una experiencia más redonda.

5.2. RECOMENDACIONES

- Se recomienda la Unidad Administrativa y Financiera revisar los perfiles del personal de ventanilla y establecer como requisito mínimo contar con un título de tercer nivel en áreas afines a la administración pública o tecnologías de la información. Esta unidad, al ser responsable del manejo de talento humano, debe garantizar que el personal cuente con la formación adecuada para orientar a los ciudadanos en el uso de las plataformas digitales, la profesionalización del personal es indispensable para mejorar la calidad del servicio y consolidar la confianza ciudadana en el proceso de modernización.
- Se recomienda la Unidad de Servicios al Ciudadano (ventanilla) mantener la atención personalizada que ha generado confianza en los usuarios y complementarla con procesos de acompañamiento más estructurados, como guías prácticas, talleres de orientación y asistencia directa en el uso de trámites digitales. La interacción humana ha sido un punto fuerte en la atención, pero se requiere reforzarla con herramientas pedagógicas que permitan a los usuarios aprovechar plenamente los beneficios del gobierno electrónico.
- Finalmente, se recomienda a la Unidad Técnica Agropecuaria aprovechar la experiencia acumulada en proyectos de innovación y transferencia tecnológica para impulsar la integración de las plataformas digitales utilizadas en la institución. El trabajo técnico ha permitido avances en la producción agrícola y pecuaria pero la interoperabilidad de sistema como Quipux con otros servicios institucionales fortalecerá la eficiencia administrativa y reducirá la necesidad de trámites presenciales, consolidando un modelo de gestión más moderno y transparente.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcaide-Muñoz, L., Rodríguez Bolívar, M. P., y López Hernández, A. M. (2017). Transparency in governments: A meta-analytic review of incentives for digital versus hard-copy public financial disclosures. *The American Review of Public Administration*, 47(5), 550-573. <https://doi.org/10.1177/0275074016629008>
- Aliendre España, F. E. (2022). *Modelo burocrático de organización*. Freddy Aliendre España. <https://freddyaliendre.files.wordpress.com/2022/02/1-modelo-burocratico-2022.pdf>
- Alvarado Silva, U., & Paca Pantigoso, F. R. (2022). Análisis de la calidad de servicio desde la percepción del usuario en una Institución Prestadora de Salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 1425-1440.
- Alvarado Silva, U., & Paca Pantigoso, F. R. (2022). Análisis de la calidad de servicio desde la percepción del usuario en una Institución Prestadora de Salud, Lima – 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 4100-4139. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2924
- Ansell, C., & Torfing, J. (Eds.). (2022). *Handbook on theories of governance*. Edward Elgar Publishing.
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Registro Oficial 449. https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2010). *Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas*. Registro Oficial Suplemento 306. https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/CODIGO_PLANIFICACION_FINAZAS.pdf
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2010). *Ley Orgánica del Servicio Público*. Registro Oficial Suplemento 294. <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2019/04/LOSEP-RO-294-06-10-2010.pdf>
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2016). *Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación*. Registro Oficial Suplemento 899. <https://epico.gob.ec/wp-content/uploads/2020/10/CODIGO-ORG%3%81NICO-DE-LA-ECONOM%3%8DA-SOCIAL-DE-LOS-CONOCIMIENTOS.pdf>
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2021). *Ley Orgánica de Protección de Datos Personales*. Registro Oficial Suplemento 459. <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2021/06/Ley-Organica-de-Proteccion-de-Datos-Personales.pdf>
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2023). *Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual*. Registro Oficial Suplemento 245. <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2023/03/LEY-ORGANICA-PARA-LA-TRANSFORMACION-DIGITAL.pdf>

- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. (2023). *Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP 2.0)*. Registro Oficial Suplemento 245. <https://www.cienciasforenses.gob.ec/wp-content/uploads/2023/03/LOTAIP-2023.pdf>
- Ayala, A. M. (23 de octubre de 2020). *Investigación bibliográfica: definición, tipos, técnicas*. Liferder. <https://www.liferder.com/investigacion-bibliografica/>
- Barragán-Martínez, X., & Guevara-Viejó, F. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador. *Revista Ciencia Unemi*, 9(19), 110–127. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=582661268014>
- Bel, G., Brown, T. L., & Warner, M. E. (2014). Editorial overview: Symposium on mixed and hybrid models of public service delivery. *International Public Management Journal*, 17(3), 297–307. <https://doi.org/10.1080/10967494.2014.935231>
- Bernardo, J., & Calderero, J. (2000). *Aprendo a investigar en educación*. Rialp.
- Blas Ghiggo, F. G., Uribe-Hernández, Y. C., Cacho Revilla, A., & Valqui Oxolón, J. M. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(5), 290-301. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i.38164>
- Bouckaert, G., y Van de Walle, S. (2003). Comparing measures of citizen trust and user satisfaction as indicators of 'good governance': Difficulties in linking trust and satisfaction indicators [Comparando medidas de confianza ciudadana y satisfacción del usuario como indicadores de 'buena gobernanza': Dificultades al vincular indicadores de confianza y satisfacción]. *International Review of Administrative Sciences*, 69(3), 329-344. <https://doi.org/10.1177/0020852303693003>
- Campos, M. (2017). *Métodos de investigación académica*. Universidad de Costa Rica. <https://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/76783/Campos%2>
- Castells, M. (2009). *Comunicación y poder*. Alianza Editorial.
- Católico Segura, D. F., Cano Buitrago, J., y Camacho Rodríguez, J. (2018). Transparencia activa, su relación con el ámbito de gobierno: caso administraciones públicas territoriales en Colombia. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 10(1), 172-188. <https://doi.org/10.22335/rlct.v10i1.496>
- Cedeño, A. (2021). *Teorías administrativas y su impacto en la gestión pública contemporánea*. Editorial Universitaria.
- Celi-Arévalo, K. J. (2022). Transformación digital como proceso generador de valor público para el ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 1981-2005. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2725
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. (2020). *Carta iberoamericana de innovación en la gestión pública*. CLAD. <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/10/Carta-Iberoamericana-de-Innovacion-10-2020.pdf>

- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración* (10.ª ed.). McGraw-Hill Interamericana. <https://www.mheducation.com.mx/introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-9781456272142-latam>
- Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado. (2007). *Carta iberoamericana de gobierno electrónico*. Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Gobierno-Electronico.pdf>
- Copi, I. M., Cohen, C., y McMahan, K. (2014). *Introducción a la lógica* (2.ª ed.). Limusa. <https://isbn.cloud/9786070503252/introduccion-a-la-logica/>
- Criado, J. I., y Gil-García, J. R. (2019). Creating public value through smart technologies and strategies: From digital services to artificial intelligence and beyond. *International Journal of Public Sector Management*, 32(5), 438-450. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-07-2019-0178>
- Danziger, J. N., y Andersen, K. V. (2002). The impacts of information technology on public administration: An analysis of empirical research from the "golden age" of transformation [Los impactos de la tecnología de la información en la administración pública: Un análisis de la investigación empírica de la "edad de oro" de la transformación]. *International Journal of Public Administration*, 25(5), 591-627. <https://doi.org/10.1081/PAD-120003292>
- Delgado Tapia, V. A. (2022). Modernización de la gestión pública y su influencia en la atención de la ciudadanía desde los gobiernos locales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 2405-2420. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2034
- Díaz-Vásquez, R., & Bejarano-Pérez, J. P. (2021). Alfabetización Digital. Un ejercicio para la construcción de Paz. *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*, 23(37). <https://www.redalyc.org/journal/869/86971946013/>
- Djatmiko, G. H., Sinaga, O., & Pawirosumarto, S. (2025). Digital transformation and social inclusion in public services: A qualitative analysis of e-government adoption for marginalized communities in sustainable governance. *Sustainability*, 17(7), Article 2908. <https://doi.org/10.3390/su17072908>
- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., y Tinkler, J. (2006). *Digital era governance: IT corporations, the state, and e-government* [Gobernanza de la era digital: Corporaciones de TI, el Estado y el gobierno electrónico]. Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780199296194.001.0001>
- Dunleavy, P., y Margetts, H. (2013). The second wave of digital-era governance: A quasi-paradigm for government on the Web [La segunda ola de la gobernanza de la era digital: Un cuasiparadigma para el gobierno en la Web]. *Philosophical Transactions of the Royal Society A*, 371(1987), Artículo 20120382. <https://doi.org/10.1098/rsta.2012.0382>

- Escuela de Gobierno y Economía. (2024). *Burocracia y agilidad en el gobierno digital: Desafíos de la modernización* [Entrada de blog]. Universidad Panamericana.
- Fountain, J. E. (2001). *Building the virtual state: Information technology and institutional change* [Construyendo el Estado virtual: Tecnología de la información y cambio institucional]. Brookings Institution Press. <https://books.google.es/books?id=bV5iBgAAQBAJ>
- Gjaltema, J., Biesbroek, R., & Termeer, K. (2020). From government to governance... to meta-governance: a systematic literature review. *Public Management Review*, 22(12), 1760–1780. <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1648697>
- Grönlund, Å., y Horan, T. A. (2005). Introducing e-gov: History, definitions, and issues [Introduciendo el e-gov: Historia, definiciones y temas]. *Communications of the Association for Information Systems*, 15, Artículo 39. <https://doi.org/10.17705/1CAIS.01539>
- Gurdián-Fernández, A. (2007). *El paradigma cualitativo en la investigación socioeducativa*. Coordinación Educativa y Cultural Centroamericana (CECC) y Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI). <https://repositorio.inie.ucr.ac.cr/handle/123456789/393>
- Heeks, R. (2006). *Implementing and managing eGovernment: An international text* [Implementando y gestionando el gobierno electrónico: Un texto internacional]. SAGE Publications. <https://uk.sagepub.com/en-gb/eur/implementing-and-managing-egovernment/book226017>
- Hernández-Sampieri, R. (2019). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill. <https://isbn.cloud/9781456260965/metodologia-de-la-investigacion-las-rutas-cuantitativa-cualitativa-y-mixta/>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., y Baptista-Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill Education. <https://isbn.cloud/9781456223960/metodologia-de-la-investigacion/>
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana. <https://isbn.cloud/9781456260965/metodologia-de-la-investigacion-las-rutas-cuantitativa-cualitativa-y-mixta/>
- Hiller, J. S., & Bélanger, F. (2001). *The six relationships of e-government*. IBM Endowment for the Business of Government. <https://www.businessofgovernment.org/sites/default/files/PrivacyStrategies.pdf>
- Kerlinger, F. N., y Lee, H. B. (2002). *Investigación del comportamiento: Métodos de investigación en ciencias sociales* (4.ª ed.). McGraw-Hill. <https://isbn.cloud/9789701030707/investigacion-del-comportamiento-metodos-de-investigacion-en-ciencias-sociales/>

- Layne, K., y Lee, J. (2001). Developing fully functional E-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122-136. [https://doi.org/10.1016/S0740-6207\(01\)00155-0](https://doi.org/10.1016/S0740-6207(01)00155-0)
- Levy, P. (2021). *La inteligencia colectiva: Por una antropología del ciberespacio*. Editorial Universidad de Antioquia. <https://search.worldcat.org/title/la-inteligencia-colectiva-por-una-antropologia-del-ciberespacio/oclc/1344289873>
- Lopes, A. V., y Farias, J. S. (2022). How can governance support collaborative innovation in the public sector? A systematic review of the literature [¿Cómo puede la gobernanza apoyar la innovación colaborativa en el sector público? Una revisión sistemática de la literatura]. *International Review of Administrative Sciences*, 88(1), 114-130. <https://doi.org/10.1177/0020852319893444>
- López, P. (2021). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Universitat Autònoma de Barcelona. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccaa_a2016_cap2-3.pdf
- Milla Davila, R. (2021). Análisis de la relación entre confiabilidad de la calidad de atención y satisfacción del usuario [Tesis de Grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Institucional UNMSM.
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información [MINTEL]. (2023). *Estrategias para la implementación de servicios digitales y eficiencia institucional en Ecuador*.
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información [MINTEL]. (2020). *Sistema de Gestión Documental Quipux: Manual de usuario ciudadano con firma electrónica*. Gobierno de la República del Ecuador. https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2020/06/Manual-usuario-ciudadano-con-firma-electronica_MINTEL_QFEC-13062020.pdf
- Mohedano Torres, E. J., Correa Parra, J. P., y Gallego, L. M. (2023). Modelo SERVQUAL para medir la calidad en el servicio en operadores logísticos. *Revista CEA*, 9(19), Artículo e2234. <https://doi.org/10.22430/24223182.2234>
- Montero, J. (2023). *La burocracia de Max Weber y la lógica operativa en la gestión pública moderna*.
- Morales Balseca, C. L., y Ordóñez, J. M. (2023). *Desarrollo del Plan de Gobierno Electrónico periodo 2018 - 2021 en la gestión de las entidades públicas dentro del Centro de Atención Ciudadana del Cantón Milagro* [Tesis de grado, Universidad Técnica Particular de Loja]. Repositorio Institucional UTP. <https://dspace.utpl.edu.ec/handle/123456789/45573>
- Moreira-Mera, M. M., y Hidalgo-Avila, A. A. (2020). Gobierno electrónico en el Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 5(7), 520-542. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i7.1511>

- Murillo, J. (2013). *La entrevista*. Universidad Centroamericana. http://www2.uca.edu.sv/mcp/media/archivo/f53e86_entrevistapdfcopy.pdf
- Naciones Unidas. (2024). *E-Government Survey 2024: Accelerating Digital Transformation for Sustainable Development*. Department of Economic and Social Affairs.
- Naser, A. (2021). *Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental: una guía para su implementación*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). <https://hdl.handle.net/11362/47018>
- Naser, A., y Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Naser, A., y Ramírez-Alujas, Á. (2014). *Plan de gobierno abierto: Una hoja de ruta para los gobiernos de la región* (Serie Manuales N.º 81). Comisión Económica para América Latina y el Caribe. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/36665>
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5.ª ed.). Ediciones de la U.
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2020). *The OECD Digital Government Policy Framework: Six dimensions of a Digital Government* (OECD Public Governance Policy Papers, No. 2). OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/f64fed2a-en>
- Oszlak, O. (2020). *El Estado en la era exponencial*. Instituto Nacional de la Administración Pública. <https://repositorio.cedes.org/handle/123456789/4549>
- Parillo Condori, L. G., y Condori, L. (2025). Modelo Servqual en la calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorio externo de Medicina. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9(1), 6420-6433. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1.16349
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research & evaluation methods* (3.ª ed.). Sage Publications. <https://books.google.com.ec/books?id=FjBw2oi8E14C>
- Pérez, J. (2021). *Metodología de la investigación científica y de campo*.
- Pollitt, C., y Bouckaert, G. (2017). *Public management reform: A comparative analysis—Into the age of austerity* [Reforma de la gestión pública: Un análisis comparativo—Hacia la era de la austeridad] (4.ª ed.). Oxford University Press. <https://global.oup.com/academic/product/public-management-reform-9780198795186>
- Ramió, C. (2018). Inteligencia artificial, robótica y modelos de administración pública. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (72), 5–42. <https://doi.org/10.69733/clad.ryd.n72.a163>
- Ramió, C. (2020). *La Administración Pública del futuro (Horizonte 2050): Instituciones, política, mercado y sociedad de la innovación*. Tecnos. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=756092>

- Ramió, C. (2021). *Repensando la Administración digital y la innovación pública*. Instituto Nacional de Administración Pública. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=795467>
- Ramió, C. (2022). *Burocracia inteligente: guía para transformar la administración pública*. Editorial Catarata.
- Ramírez Castañeda, L. A., y Sepúlveda López, J. J. (2018). Brecha e inclusión digitales: fenómenos socio-tecnológicos. *Revista EIA*, 15(30), 89-97. <https://doi.org/10.24050/reia.v15i30.1152>
- Rodríguez-Arana Muñoz, J. (2020). El derecho administrativo en un mundo en pandemia. *Estudios de derecho administrativo*, (22), 28-35. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7794366>
- Santofimio Gamboa, J. O. (2019). *Compendio de derecho administrativo*. Universidad Externado de Colombia. <https://search.worldcat.org/title/compendio-de-derecho-administrativo/oclc/1055202888>
- Silva, D. (2021). *Gobierno electrónico y transparencia en la municipalidad distrital de La Victoria* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53126>
- Sørensen, E., & Torfing, J. (2021). The second generation of governance network theory and beyond. En *Theories of democratic network governance* (pp. 305–322). Palgrave Macmillan.
- Stoker, G. (2006). Public value management: ¿A new narrative for networked governance? [Gestión del valor público: ¿Una nueva narrativa para la gobernanza en red?]. *The American Review of Public Administration*, 36(1), 41-57. <https://doi.org/10.1177/0275074005282583>
- Torres García, A. E. (2022). *El Modelo Servqual y la satisfacción de la calidad del servicio en la dirección financiera del GADM de Echeandía Provincia Bolívar* [Tesis de grado, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio Digital UNACH. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/9376>
- Valenzuela Urra, C., Rodríguez Pastene, F. y Oliveros Castro, S. (2022). Gobernanza electrónica e inclusión digital de personas mayores mediante estrategias de alfabetización digital e informacional en la localidad de Placilla, Valparaíso, Chile. *Palabra Clave (La Plata)*, 12(1), Artículo e168. <https://doi.org/10.24215/18539912e168>
- Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *The Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118-144. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003>
- Victorero Veas, A. L. (2023). *Incidencia del gobierno electrónico en la gestión pública del GAD Municipal del Cantón Quevedo año 2022* [Tesis de maestría, Universidad Técnica Estatal de Quevedo]. Repositorio UTEQ. <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/7491>

Zambrano Galvis, D. M. (2017, 13 de agosto). *Investigación exploratoria* [Presentación de Prezi]. Prezi. <https://prezi.com/p/tern0nfd8sc3/investigacion-exploratoria/>

VII. ANEXOS

Anexo 1. Certificado del abstract por parte de idiomas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN AND
NATIVE LANGUAGES CENTER

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: Cinthya Soto Rodríguez and Jordan Olmedo Lomas				
DATE: Viernes, 27 de febrero de 2026				
Topic: "E-Government and its Impact on the Modernization of Public Services at the Ministry of Agriculture and Livestock, District Directorate 04D01 San Pedro de Huaca – 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 checked="" 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.
De	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED		TOTAL 9	



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

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

Autores: Cinthya Soto Rodríguez and Jordan Olmedo Lomas

Fecha de recepción del abstract: Lunes, 23 de febrero de 2026

Fecha de entrega del informe: Viernes, 27 de febrero de 2026

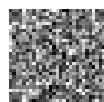
El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

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

Observaciones:

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

Atentamente



MARtha MARCELLY
VIVEROS ALBERTA

MA. Martha Viveros
RESPONSABLE CIDEN

Anexo 2. Formato de encuesta



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS QUE HACEN USO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL MINISTERIO DE AGRICULTURA Y GANADERÍA (MAG) DIRECCIÓN DISTRITAL 04D01 SAN PEDRO DE HUACA- TULCÁN

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

Introducción: La Universidad Politécnica Estatal del Carchi se encuentra realizando una investigación sobre el gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de los servicios públicos en el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) Dirección Distrital 04D01 San Pedro de Huaca- Tulcán con fines estrictamente académicos, por lo que solicitamos comedidamente su colaboración respondiendo a las preguntas planteadas

Objetivo: Analizar el gobierno electrónico y su incidencia en la modernización de los servicios públicos que presta el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG) Dirección Distrital 04D01 San Pedro de Huaca – Tulcán. Su opinión es muy valiosa para el desarrollo de esta investigación.

Datos Socio-Demográficos:

- a. Edad b. Ocupación c. Residencia
d. Cantón e. Sexo e. Instrucción académica
f. Nivel de uso de la tecnología Bajo Medio Alto
g. Es usuario del MAG SI NO

Por favor lea detenidamente y subraye el literal que mejor represente su opinión.

1. El MAG brinda capacitaciones, explicaciones o acompañamiento que me ayudan a aprender paso a paso cómo usar sus servicios digitales, especialmente cuando no tengo mucho conocimiento de tecnología.

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

2. El MAG impulsa el uso de medios digitales al animar a los usuarios a informarse y realizar trámites por internet, incluso en comunidades rurales donde el acceso a la tecnología es limitado.

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

- 3. En la página web del MAG puedo realizar un trámite completo, desde el inicio hasta el final, sin necesidad de viajar o gastar dinero adicional.**
- a. Totalmente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. De acuerdo
 - e. Totalmente de acuerdo
- 4. El MAG me permite enviar mis dudas, comentarios o solicitudes por internet, lo que facilita que pueda comunicarme directamente con la Institución.**
- a. Totalmente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. De acuerdo
 - e. Totalmente de acuerdo
- 5. Tengo confianza en que el MAG administra mis datos de manera responsable, sin compartirlos con otras personas o instituciones.**
- a. Totalmente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. De acuerdo
 - e. Totalmente de acuerdo
- 6. El MAG utiliza mi información únicamente para los trámites que realizo, lo que me da seguridad para seguir usando sus servicios en línea.**
- a. Totalmente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. De acuerdo
 - e. Totalmente de acuerdo
- 7. Los sistemas del MAG (página web y plataformas digitales) funcionan sin muchos problemas, lo que facilita la realización de trámites en línea.**
- a. Totalmente en desacuerdo
 - b. En desacuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. De acuerdo
 - e. Totalmente de acuerdo

8. Las instalaciones del MAG se encuentran limpias, ordenadas y adecuadas para brindar una atención cómoda a los usuarios.

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

9. El MAG dispone de equipos tecnológicos actualizados (computadoras, sistemas, redes) que permiten una atención más ágil.

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

10. Cuando tengo un inconveniente con un trámite, el personal del MAG demuestra preocupación y me ayuda hasta encontrar una solución.

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

11. El MAG cumple los tiempos y procesos que ofrece para la entrega de servicios, tanto presenciales como en línea.

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

12. El personal del MAG me brinda respuestas claras y fáciles de entender cuando realizo consultas, ya sea en la oficina o por medios digitales.

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

13. Cuando realizo un trámite, el personal del MAG me atiende con rapidez y me ayuda a avanzar en el proceso sin demoras innecesarias.

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

14. La forma en que me atienden en el MAG me hace sentir confianza y seguridad en sus servicios.

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

15. El personal del MAG me brinda explicaciones claras y precisas sobre los trámites, lo que me permite entender bien cómo realizarlos.

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

16. Los horarios de atención del MAG son adecuados y me permiten realizar mis trámites sin afectar mis actividades diarias.

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

17. El personal del MAG muestra interés por ayudarme y se asegura de que yo comprenda la información del trámite.

- a. Totalmente en desacuerdo
- b. En desacuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. De acuerdo
- e. Totalmente de acuerdo

Anexo 3. Formato de entrevista



INSTRUMENTO GUÍA DE PREGUNTAS PARA LA ENTREVISTA

1. ¿Qué plataformas de Gestión Documental (ej. Quipux) o Sistemas de Información Geográfica (SIG) se encuentran plenamente operativos en su unidad y cuál es el nivel de integración de estas herramientas en el flujo de trabajo diario?

 2. ¿En qué medida considera que la infraestructura tecnológica actual de la Dirección Distrital cumple con los estándares de seguridad de la información exigidos en los Arts. 10 y 39 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales vigente?

 3. Al gestionar trámites digitales, ¿se están cumpliendo los principios de simplificación administrativa y reducción de cargas burocráticas estipulados en los Arts. 3 y 16 de la Ley Orgánica de Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos?

 4. Desde su perspectiva técnica, ¿cuáles son las principales barreras de usabilidad o accesibilidad que enfrentan los usuarios rurales de la zona 04D01 al interactuar con los servicios digitalizados del MAG?

 5. ¿Se aplican los mecanismos de evaluación de calidad del servicio público definidos por el Ministerio del Trabajo (Norma Técnica de Calificación del Servicio) en los canales de atención virtual de esta Dirección Distrital?

 6. ¿De qué manera la digitalización ha contribuido a materializar los principios de transparencia y publicidad de la información pública, conforme a lo establecido en el Art. 19 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP)?

 7. ¿Existe evidencia cuantificable (indicadores de gestión) que demuestre una reducción en los tiempos de respuesta (lead time) de los trámites desde la implementación masiva de herramientas electrónicas?

 8. ¿Cómo ha influido el gobierno electrónico en el cumplimiento de las responsabilidades y deberes de los servidores públicos establecidos en el Art. 22 de la LOSEP, específicamente en cuanto a la eficiencia y calidez en el servicio?

 9. ¿En qué porcentaje estima que se ha reducido el uso de insumos físicos (papel, impresión) y costos operativos, contribuyendo a la política de "Cero Papel" y eficiencia del gasto público?

 10. ¿Considera que la implementación del gobierno electrónico ha logrado transformar la cultura organizacional de la Dirección Distrital hacia un modelo de gestión moderna, descentralizada y orientada al ciudadano?
-

Anexo 4. Informe de Rendición de Cuentas Periodo 2023



INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS No 12454 PERIODO 2023



DATOS GENERALES												
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:		DIRECCION DISTRITAL 04D01 - SAN PEDRO DE HUACA - TULCAN - MAG										
RUC:		0460018420001										
REPRESENTANTE LEGAL		SEGUNDO ALEXANDER REINA PUENAYAN										
FUNCIÓN:		FUNCIÓN EJECUTIVA										
TIPO:		EOD										
PERTENECE A:		MINISTERIO DE AGRICULTURA GANADERIA ACUACULTURA Y PESCA.										
COBERTURA GEOGRÁFICA TERRITORIAL EODS:												
COBERTURA		NO. DE UNIDADES			DESCIPCIÓN DE LA COBERTURA							
COBERTURA GEOGRÁFICA INSTITUCIONAL:UNIDADES DE ATENCIÓN												
Nivel	Nº DE UNIDADES	Nº DE USUARIOS	COBERTURA	GÉNERO			NACIONALIDADES O PUEBLOS				LINK AL MEDIO DE VERIFICACIÓN	
				MASCULINO	FEMENINO	GLBTI	MONTUBIO	MESTIZO	CHOLO	INDIGENA		AFROECUATORIANO
PROVINCIAL	1	19417	PROVINCIA	13590	5827	0	0	18837	0	0	580	https://servicios.mag.gob.ec/magbox/index.php/eNyB5GieVpTZxMk
IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA IGUALDAD:												

Anexo 5. Dimensiones según la Agenda de Transformación Digital 2022-2025

AGENDA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL DEL ECUADOR 2022-2025			
	Eje	Pilar	Línea de acción
1	 Infraestructura digital	1 Conectividad y Servicios de Telecomunicaciones	6
		2 Sistemas de Información	4
2	 Cultura e Inclusión Digital	3 Educación Digital	6
		4 Salud Digital	6
		5 Cultura Digital	7
3	 Economía Digital	6 Transformación Digital de estructura productiva	12
		7 Comercio Electrónico	7
4	 Tecnologías emergentes para el desarrollo sostenible	8 Fomento de nuevas tecnologías en las industrias	7
		9 Fomento de nuevas tecnologías para el medio ambiente	2
		10 Ciudades Inteligentes y Sostenibles	2
5	 Gobierno Digital	11 Simplificación de trámites	9
		12 Participación ciudadana por medios electrónicos	2
		13 Gobierno de TI	2
		14 Identidad Digital	1
6	 Interoperabilidad y tratamiento de datos	15 Servicios de Interoperabilidad	5
		16 Datos personales	3
		17 Datos abiertos	4
7	 Seguridad Digital y confianza	18 Seguridad de la información	8
TOTAL			93

Anexo 6. Evidencia de aplicación de encuestas y entrevistas

