

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL. INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: “Gobierno Electrónico en la prestación de servicios públicos a los usuarios de la Jefatura de Matriculación Vehicular de Tulcán”

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

AUTORES: Imbacuán Guerrero Josué Samael

Pozo Yandun Juan Pablo


TUTOR: MSc. Almeida Burbano Diego Guillermo

Tulcán, 2022

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que el estudiante Josué Samael Imbacuán Guerrero con el número de cédula 0401765755 ha elaborado bajo mi dirección el Trabajo de Integración Curricular: “Gobierno Electrónico en la prestación de servicios públicos a los usuarios de la Jefatura de Matriculación Vehicular de Tulcán.”

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

f.....


Msc. Almeida Burbano Diego Guillermo

TUTOR

Tulcán, agosto de 2022

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que el estudiante Juan Pablo Pozo Yandun con el número de cédula 0401917885 ha elaborado bajo mi dirección el Trabajo de Integración Curricular: “Gobierno Electrónico en la prestación de servicios públicos a los usuarios de la Jefatura de Matriculación Vehicular de Tulcán.”

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

f.....

Msc. Almeida Burbano Diego Guillermo

TUTOR

Tulcán, agosto de 2022

AUTORÍA DE TRABAJO

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

Yo Josué Samael Imbacuán Guerrero con cédula de identidad número 040176575-5 declaro: que la investigación es absolutamente original, autentica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

f.....

Josué Samael Imbacuán Guerrero

AUTOR

Tulcán, agosto de 2022

AUTORÍA DE TRABAJO

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

Yo Juan Pablo Pozo Yandun con cédula de identidad número 0401917885 declaro: que la investigación es absolutamente original, autentica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

f.....

Juan Pablo Pozo Yandun

AUTOR

Tulcán, agosto de 2022

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TIC

Yo, Josué Samael Imbacuán Guerrero declaro ser autor de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: “Gobierno Electrónico en la prestación de servicios públicos a los usuarios de la Jefatura de Matriculación Vehicular de Tulcán” y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

f.....

Josué Samael Imbacuán Guerrero

AUTOR

Tulcán, agosto del 2022

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TIC

Yo, Juan Pablo Pozo Yandun declaro ser autor de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: “Gobierno Electrónico en la prestación de servicios públicos a los usuarios de la Jefatura de Matriculación Vehicular de Tulcán” y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

f.....

Juan Pablo Pozo Yandun

AUTOR

Tulcán, agosto del 2022

AGRADECIMIENTO

Expreso mi agradecimiento profundo a mi tutor el Msc. Diego Almeida que me brindo consejos a lo largo del trabajo con su generosa perseverancia y darnos directrices para nuestro trabajo de titulación. A mis padres que fueron quienes creyeron en mí y a la vez demostraron todo su apoyo hacia mí en todo este proceso de formación académica y profesional.

A mis compañeros que compartimos momentos dentro y fuera del aula en todo este proceso académico de igual manera a mi compañero de tesis Juan Pozo por el esfuerzo, apoyo y entusiasmo que compartimos las horas, los días en todo este proceso, se culmina de una manera exitosa y en si gracias a todas las personas que formaron parte de este proceso de mi vida académica profesional

Josué Samael Imbacuán Guerrero

AGRADECIMIENTO

A mi tutor Msc. Diego Almeida, pues sin usted y sus virtudes, su paciencia y constancia este trabajo no lo hubiese logrado tan fácil. Sus consejos fueron siempre útiles cuando no salían de mi pensamiento las ideas para escribir lo que hoy he logrado. Usted formó parte importante de esta historia con sus aportes profesionales que lo caracterizan.

A mis padres, pues ustedes han sido siempre el motor que impulsa mis sueños y esperanzas, quienes estuvieron siempre a mi lado en los días y noches más difíciles durante mis horas de estudio. Siempre han sido mis mejores guías de vida. Hoy cuando concluyo mis estudios, les dedico a ustedes este logro amados padres, como una meta más conquistada. Gracias por ser quienes son y por creer en mí

A mi compañero de tesis Josué Imbacuán ya que hoy culminan esta maravillosa aventura y no puedo dejar de recordar cuantas tardes y horas de trabajo nos juntamos a lo largo de nuestra formación. Hoy nos toca cerrar un capítulo maravilloso en esta historia de vida y no puedo dejar de agradecerles por su apoyo y constancia, al estar en las horas más difíciles, por compartir horas de estudio. Gracias por estar siempre en todo este proceso

Juan Pablo Pozo Yandun

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios por haber dado la vida y permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mis padres Armando y Pilar, de igual manera a mi abuelita Inés y toda mi familia por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional

Josué Samael Imbacuán Guerrero

DEDICATORIA

A mis padres, Jairo e Ivonne pues sin ellos no lo hubiese logrado. Su bendición a diario y largo de mi vida me protege y me lleva por el camino del bien. Por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida. A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

Juan Pablo Pozo Yandun

ÍNDICE

CERTIFICADO DEL TUTOR	2
AUTORÍA DE TRABAJO	4
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TIC	6
AGRADECIMIENTO	8
DEDICATORIA	10
RESUMEN	17
ABSTRACT.....	18
INTRODUCCIÓN	19
I PROBLEMA	21
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	21
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	22
1.3 JUSTIFICACIÓN	23
1.4 OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACION.....	24
1.4.1. Objetivo General	24
1.4.2. Objetivos Específicos	24
1.4.3. Preguntas de Investigación.....	24
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	25
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS (REVISIÓN LITERARIA)	25
2.2. MARCO TEÓRICO.....	26
2.2.1. Administración Pública	26
2.2.2. Servidor Público.....	27
2.2.2.1. Servicio Público	28
2.2.2.2. El origen de los Servicios Públicos.....	29

2.2.2.3. Características del servicio público.....	29
2.2.2.4. Elementos del servicio público	31
2.2.2.5. Calidad de los servicios públicos	31
2.2.3. Participación Ciudadana.....	33
2.2.4. Atención al usuario.....	33
2.2.5. Valor Público.....	34
2.2.6. El Nuevo Servicio Público	34
2.2.7. Modalidades de Servicios prestados por el Estado.....	35
2.2.8. Nueva Gestión Pública	35
2.2.9. Gobierno.....	36
2.2.10. Conectividad.....	37
2.2.11. Gobierno Electrónico	37
2.2.11.1. Principios de Gobierno Electrónico	38
2.2.11.2. El Gobierno Electrónico en América Latina	39
2.2.12. Tecnologías de la información y comunicación (TICS).....	40
2.2.13. Gobierno Abierto.....	41
2.2.14. Gobierno cercano	42
2.3. MARCO LEGAL.....	43
2.3.1. Constitución de la República del Ecuador	43
2.3.2. Ley Orgánica del Servicio Público.....	44
2.3.3. El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD)	45
2.3.4. Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.....	46
2.3.5. Ordenanzas del GAD de Tulcán.....	47
III METODOLOGIA	49
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO	49
3.1.1. Cualitativo	49

3.1.2. Cuantitativo	49
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN	49
3.2.1. Descriptiva	49
3.2.2. Explicativa.....	49
3.2.3. Bibliográfica.....	50
3.2.4. De campo.....	50
3.3. HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER	50
3.4. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	50
3.4.1 Definición de variables.....	50
3.4.2. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	54
3.5. MÉTODOS A UTILIZAR	56
3.5.1. Métodos.....	56
3.5.2. Técnicas e instrumentos de investigación	56
3.6. ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	56
3.6.1. Población y Muestra.....	56
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	58
4.1. RESULTADOS.....	58
4.1.2 Resultados de entrevistas	70
4.2. DISCUSIÓN	79
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	83
5.1. CONCLUSIONES	83
5.2. RECOMENDACIONES.....	85
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	86
VII. ANEXOS.....	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Matriz operacionalización de variable	54
Tabla 2. Atención recibida y prestación de servicios	58
Tabla 3. Calificación del servicio de matriculación vehicular	60
Tabla 4. Conocimiento de la existencia de página web	61
Tabla 5. Frecuencia de ingreso a la página web	62
Tabla 6. Servicio de citas en el portal web	64
Tabla 7. Horario de atención	65
Tabla 8. Influencia de opinión ciudadana	66
Tabla 9. Problemas en el proceso de matriculación	67
Tabla 10. Libre acceso a la información pública	68
Tabla 11. Conocimiento de los funcionarios	69
Tabla 12. Datos del entrevistado	70
Tabla 13. Interpretación de entrevista 1	70
Tabla 14. Interpretación de entrevista 2	76
Tabla 15. Ficha técnica de la encuesta	78

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Prestación de servicios	58
Figura 2. Atención recibida	59
Figura 3. Manera de recibir atención y calidad de servicio	60
Figura 4. Conocimiento de los trámites que se pueden realizar en la página web	61
Figura 5. Frecuencia de recomendación de la página web	63
Figura 6. Facilidad para conseguir cita en el servicio brindado mediante la plataforma web ..	64
Figura 7. Tiempo de espera	65
Figura 8. Influencia para mejorar la prestación de servicios públicos	66
Figura 9. Problemas en el proceso de matriculación	67
Figura 10. Acceso a la información pública	68
Figura 11. Conocimiento de los funcionarios	69

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Certificado o Acta del Perfil de Investigación.....	90
Anexo 2. Certificado de abstract por parte de idiomas.....	92
Anexo 3. Modelo de encuesta.....	94
Anexo 4. Modelo de entrevista.....	98
Anexo 5. Evidencia de realización de encuestas.....	100

RESUMEN

En la presente investigación se diagnosticó y analizó la influencia que tiene el gobierno electrónico para la prestación de servicios públicos a los usuarios de la Jefatura de Matriculación Vehicular de Tulcán, la muestra estuvo conformada por 375 usuarios que constan con un vehículo motorizado. Los resultados demostraron diferencias significativas entre el servicio brindado por la institución y la satisfacción percibida por los usuarios, en este sentido a pesar de que existen leyes de participación ciudadana y teorías acerca de la calidad del servicio, no se evidencia eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los procesos para que el usuario se encuentre conforme con el servicio público que acaban de recibir, dando como consecuencia una retrospcción en la calidad y eficiencia del servicio que la Jefatura de Matriculación Vehicular está brindando. Se analiza cuáles son los principales problemas e inconvenientes que tienen los usuarios al momento de recibir el servicio público, así como es su interacción con la plataforma web de la institución y si ellos sienten que su opinión es de vital importancia para que los administradores procedan a la toma de decisiones. Finalmente se recomienda que la JMVT opte por implementar una página web independiente o que esté desarticulada al GAD Municipal para que el usuario tenga una accesibilidad más directa a la información que se solicita, de igual manera se propone que la institución debe regirse a por principios de gobierno electrónico y a las directrices del Plan Nacional de Gobierno Electrónico, así como también que se generen espacios de participación ciudadana para que el usuarios sienta que es tomado en cuenta y solventar sus necesidades.

Palabras clave: Gobierno electrónico, Prestación de servicios públicos, participación ciudadana, calidad del servicio.

ABSTRACT

In the present investigation, the influence of electronic government on the provision of public services to users of Tulcán Vehicular Registration Headquarters was diagnosed and analyzed, the sample consisted of 375 users with a motorized vehicles. The results showed significant differences between the service provided by the institution and the satisfaction perceived by the users, in this sense, even though there are citizen participation laws and theories about the quality of the service, there is no evidence of efficiency and effectiveness in compliance. of the processes so that the user is satisfied with the public service that they have just received, giving as a consequence a retrospection in the quality and efficiency of the service that the Headquarters of Vehicle Registration is providing. The main problems and inconveniences that users have when receiving the public service are analyzed, as well as their interaction with the institution's web platform and if they feel that their opinion is of vital importance so that the administrators proceed to decision making. Finally, it is recommended that the JMVT choose to implement an independent web page or that it be disjointed from the Municipal GAD so that the user has more direct access to the information that is requested, in the same way, it is proposed that the institution should be governed by principles of electronic government and the guidelines of the National Electronic Government Plan, as well as creating spaces for citizen participation so that users feel that they are taken into account and solve their needs.

Keywords: Electronic government, Provision of public services, citizen participation, quality of service.

INTRODUCCIÓN

Un factor indispensable para analizar la calidad que perciben los ciudadanos o usuarios al momento de recibir un servicio público radica en el nivel calidad, eficiencia y eficacia que la Administración Pública es capaz de brindar, en este sentido, existen varios factores positivos y negativos que inciden en la calidad del servicio como: tiempo de espera en recibir atención, empatía, mejoras en el servicio, transparencia de la información, trato amable, resolución de quejas y reclamaciones.

Es así que, la calidad en la atención para el usuario en temas de revisión técnica vehicular está a cargo de la Jefatura de Matriculación Vehicular de Tulcán, sin embargo, al encontrarte con un número extenso de usuarios que cuentan con uno o más vehículos motorizados, no se permiten el brindar un servicio óptimo que cumpla con los estándares de calidad en la atención recibida tanto con la interacción entre servidor y usuario como la revisión técnica al vehículo ya que mediante la investigación de campo realizada se determina que los usuarios no están conformes con los procesos ni con la atención recibida. Por lo que se considera necesario la priorización y especial atención a la opinión ciudadana para que de esta manera se garantice su bienestar y conformidad realizando un trabajo conjunto entre la institución pública, autoridades y sociedad.

Esta investigación se realizó con el fin de conocer la realidad que la Jefatura de Matriculación Vehicular de Tulcán está viviendo en materias de uso del Gobierno electrónico para la prestación de servicios públicos a los usuarios, contrastando las inconformidades que presentan los usuarios con la calidad del servicio que están recibiendo por parte de la institución pública, de igual manera analizar la página web y el uso del gobierno electrónico para la prestación de servicios públicos con la que cuenta la JMVT, llegando así a cumplir con el objetivo general del estudio.

El usuario o ciudadano siempre debe recibir una atención adecuada por parte de las instituciones públicas, ya que son ellas las encargadas de acerca al gobierno central con la sociedad y garantizar la satisfacción ciudadana, sin embargo, se conoce que la realidad es completamente distinta a lo que se plante en la ley, es así que con la investigación se pretendió analizar y verificar si se ha llevado a cabo una buena gestión pública en relación al gobierno electrónico y la calidad del servicio público que se brinda a los usuarios de la Jefatura de Matriculación Vehicular de Tulcán

En este proyecto de investigación para dar cumplimiento a los objetivos planteados, se estructuró de la siguiente forma mediante capítulos, en donde el capítulo I, menciona el problema, la justificación y los objetivos que se cumplieron con la investigación realizada. El segundo integra antecedentes, marco teórico, conceptual y legal. En el tercer capítulo se explicó la metodología utilizada en la investigación, variables, población y muestra, además el capítulo cuarto recopiló la información obtenida en el levantamiento de información mediante encuestas y entrevistas, y la discusión que permitió relacionar las teorías de marco teórico, resultados y opinión de los investigadores. Finalmente, el capítulo quinto expone las conclusiones y recomendaciones obtenidas durante el desarrollo del proyecto.

I PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente la tecnología se ha convertido en una herramienta puntual a nivel global, por esta razón resulta importante el gobierno electrónico, especialmente a nivel de las entidades públicas que prestan servicios a la ciudadanía, sin embargo, esto constituye un desafío que no todas las instituciones pueden hacer frente; quizá por los escasos recursos tecnológicos para atender los requerimientos sociales, desde esta perspectiva, a nivel mundial la limitada utilización de tecnología en las entidades gubernamentales disminuye drásticamente la eficiencia y eficacia, disminuyendo la calidad en los servicios públicos, siendo los principales perjudicados los ciudadanos por la carencia ante sus necesidades, ocasionando la estrecha comunicación entre la administración pública y el usuario, esta problemática se presenta en los Estados subdesarrollados por el uso limitado en las Tecnologías de la Información y Comunicación TIC's, por su parte. Guamán (2019) afirma que ciertos gobiernos aprovechan las ventajas que tienen las TIC, puesto que actualmente permiten mejorar la calidad en sus servicios, sin embargo, el escaso mantenimiento limita la modernización de todos los servicios públicos, esto a la vez disminuye su efectividad y satisfacción en el ciudadano.

En virtud a ello, ante esta problemática el uso abundante y diario de plataformas digitales en materias de desarrollo de tecnología digitalizada, ha cambiado de manera radical sobre todo por la forma de mantener comunicación entre el ciudadano y la administración pública. Es por esta razón que de los gobiernos a escala mundial y básicamente en Latinoamérica están reconociendo la importancia que trae consigo migrar de una administración clásica a una moderna y digital para la gestión de los servicios públicos mediante el gobierno electrónico, y así mejorar la perspectiva de calidad y eficiencia del usuario.

En este contexto, la administración pública en Ecuador mantienen un espacio digitalizado en internet para proveer a los ciudadanos de servicios públicos, permitiendo realizar trámites mediante portales Web, en donde el usuario puede realizar sus trámites de forma virtual, no obstante, estos portales en muchos casos presentan deficiencias debido a su mantenimiento y colapso del mismo ocasionando males y el incumplimiento del servicio al ciudadano, por su parte, el portal del GAD del cantón Tulcán no se encuentra ajeno ante esta problemática, especialmente en el servicio de matriculación, ofreciendo al usuario el seguimiento en línea de los pasos y requisitos para el respectivo trámite de renovar la matrícula de los vehículos de su propiedad, cobro de tasas por servicio técnico, procesos de matriculación y revisión técnica

vehicular de la dirección municipal de transporte terrestre, tránsito y seguridad vial del gobierno municipal de Tulcán.

Con lo anteriormente expuesto, cabe mencionar que la documentación generada en las instituciones públicas se almacena en un archivo de carácter común, pero existen instituciones en donde la documentación no lleva un óptimo mantenimiento o cuidado; por ende, dichas documentaciones no aplican usos adecuados mediante el gobierno electrónico, impidiendo transformar la Administración Pública y facilitando los requerimientos y expectativas de los usuarios que integran una sociedad o población. Logrando una mayor eficiencia en el desarrollo de varios tipos de procesos. Los servicios públicos en especial los municipales son muestras claras como un ejemplo de desarrollo, en donde lo que intenta alcanzar es la comodidad y mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos, de esta manera el gobierno municipal mantiene un vínculo social con los ciudadanos en donde juegan un papel fundamental para el desarrollo del país, por ende. Mendoza (2017) señala:

El ciudadano está en todo el pleno derecho de solicitar o demandar servicios públicos que sean accesibles y de buena calidad para todo aquel que lo requiera. Es un servicio público la matriculación vehicular, pero cuando los servidores no cuentan con un sistema apropiado para atender al ciudadano, no se alcanza a cubrir o satisfacer las demandas sociales y esto provoca que los usuarios se encuentren insatisfechos. (p. 5)

Finalmente en la Jefatura de Matriculación Vehicular de Tulcán se observa un sistema de datos en donde el usuario puede realizar sus trámites, sin embargo, su eficiencia es débil, debido que en muchas ocasiones sus requerimientos no cumplen con su expectativa y atención por parte de los servidores públicos al usuario en general, puesto que ellos definen el nivel de calidad de los trámites al momento de tener accesibilidad al servicio brindado por la institución pública, para ello el usuario tiene la potestad de calificar la satisfacción en relación al requerimiento ciudadano con el sistema de gobierno electrónico y medir su percepción de la calidad del servicio prestado por el servidor público al momento de acercarse a la institución.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué efecto tiene el gobierno electrónico en la prestación de servicios públicos a usuarios de la Jefatura de Matriculación Vehicular de Tulcán?

1.3 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación está enfocada a la línea de administración digital, específicamente a la gobernanza de datos, permitiendo analizar y estudiar el sistema de la Jefatura de Matriculación Vehicular de Tulcán para la prestación de sus servicios públicos, desde este punto de vista. Zamora et al (2017) manifiestan:

En 2007, los ministros de Administración Pública y Reforma del Estado de 21 países iberoamericanos, entre ellos Ecuador, aprobaron la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (CIGE) que detalla conceptos, valores y orientaciones útiles para ser implementados con el propósito de promover la mejora de la gestión pública a través del empleo de las TIC's desde una perspectiva del ciudadano y sus derechos. (p. 12)

Ahora bien, a partir del año 2019, Zamora et al (2017) postulan que se crean un plan sobre el manejo del gobierno electrónico, siendo este un instrumento de modernización del Estado, además su propósito es sumar esfuerzos sobre las entidades en forma pionera, siendo innovadoras en donde interactúan el Estado y la sociedad civil, de esta manera se obtiene un logro sobre lo planificado por la "Secretaría Nacional de la Administración Pública"; por tal motivo, es necesario modificar todo el sistema público. Con la implementación de un correcto sistema de prestación de servicios públicos a los usuarios, la Jefatura de Matriculación Vehicular de la ciudad de Tulcán se encontrará en condiciones de poder mejorar y realizar las actividades públicas de manera transparente, además permitirá disminuir la existencia de información inadecuada, innecesaria suponiendo un carácter de interés común, generando insatisfacción al usuario al momento de realizar sus trámites.

Por su parte. Zambrano (2017) señala: "El principal actor dentro del Gobierno Electrónico son los ciudadanos, quienes son denominados la razón de ser en la gestión del Gobierno, siendo un medio para la participación e interacción, los mismos pueden ejercer sus derechos y obligaciones" (p. 16). En este sentido, mediante las nuevas tecnologías que implementa el Gobierno Electrónico aprovechan las TIC para vincularse en actores principales, en donde sus participantes el Estados los sectores públicos y productivos, permitiendo de esta manera fortalecer sus relaciones para establecer de mejor manera el servicio público.

La investigación sobre la satisfacción del usuario en el uso del Gobierno Electrónico en la Jefatura de Matriculación Vehicular de la ciudad de Tulcán traerá consigo la visión sobre la interacción de la ciudadanía con dicha institución, sin embargo, es importante el análisis de como ésta se ha logrado involucrar en estos procesos, donde se inmiscuye el hecho de

implementar TIC's que ayuden a que los preceptos de eficiencia y eficacia que se desarrollen internamente.

Los mayores y principales beneficiarios del presente estudio serán los ciudadanos, puesto que podrán buscar y utilizar sus documentos de acuerdo con sus necesidades personales. Como beneficiarios secundarios será los servidores públicos a cargo de la Jefatura de Matriculación Vehicular, permitiéndoles cumplir con un excelente servicio de calidad y esto causará perspectivas positivas a la imagen institucional.

1.4 OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACION

1.4.1. Objetivo General

Analizar el Gobierno Electrónico en la prestación de servicios públicos a los usuarios de la Jefatura de Matriculación Vehicular de la ciudad de Tulcán.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Determinar los problemas que se presentan al momento de la matriculación vehicular a través de una encuesta enfocada a los usuarios para el establecimiento de la eficiencia en el servicio.
- Evaluar la aceptación del usuario con respecto al Gobierno Electrónico para dar seguimiento a los trámites realizados en la Jefatura de Matriculación Vehicular de Tulcán.
- Identificar los procesos existentes en la página web de la Jefatura de Matriculación Vehicular de Tulcán mediante el acceso virtual, conociendo de esta manera si la interacción es amigable y de fácil manipulación con el usuario.

1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cuál es la aceptación del usuario con respecto al Gobierno Electrónico para dar seguimiento a los trámites realizados la Jefatura de Matriculación Vehicular de Tulcán?
- ¿Cuáles son los problemas que se presentan al momento de la matriculación vehicular?
- ¿Qué procesos existen en la página web de la Jefatura de Matriculación Vehicular de Tulcán y que tan amigable es la interacción y manipulación con el usuario?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS (REVISIÓN LITERARIA)

Según Belén Albornoz las nuevas tecnologías han conducido el cambio de la sociedad industrial a la información y el conocimiento, al mismo tiempo han inaugurado soportes de información y sistemas de representación que han creado vínculos económicos y políticos dentro de las sociedades que los utilizan. Después de más de una década de Internet, vemos cómo las TICS han cambiado la manera de los hombres de re-imaginar sus realidades, generando un vínculo innegable entre tecnología y desarrollo, aumentando la denominada brecha digital como factor de desigualdad entre los ciudadanos.

La investigación es un estudio que se enfoca en analizar el adecuado uso de gobierno electrónico con la finalidad de poder evaluar la prestación de servicios públicos en la atención al usuario, el uso de herramientas tecnológicas fomenta además el desarrollo de una sociedad del conocimiento, la cual es condición primordial para alcanzar las metas sociales, económicas y políticas de los países

Por consiguiente, fue puntual utilizar el estudio de Carolina Morales (2016) en su investigación titulada: “Gobierno electrónico: Análisis del acceso de la ciudadanía a los servicios públicos según el plan nacional de gobierno electrónico”. Este trabajo establece como objetivo analizar la plataforma del portal de gobierno electrónico del honorable consejo provincial de Tungurahua, cuya meta es contribuir a fortalecer los puntos débiles que posee esta plataforma en cuanto a su rendimiento, velocidad y poca frecuencia de uso por parte de los ciudadanos, y administrar la información publicada de una manera más eficiente y segura; minimizar el tiempo que ocupan los ciudadanos realizando gestiones que pueden realizar en línea a través del portal, y promover el cumplimiento de las normas existentes para la administración de un portal de gobierno electrónico basado en la ley de gobierno electrónico.

Desde esta perspectiva, el artículo anteriormente mencionado es de gran importancia, conduce y orienta a una visión más amplia y profunda la presente investigación ya que nos hace una invitación a profundizar en aspectos del gobierno electrónico, el aporte que tiene la tecnología en la actualidad para poder minimizar el tiempo de trabajo y la burocracia al momento de clasificar archivos.

También se adaptó la investigación de Guamán (2019) en su artículo sobre el diagnóstico sobre el sistema de gobierno electrónico que permita dar seguimiento a las gestiones conforme a los

requerimiento del ciudadano en el GAD de Guayaquil, en este sentido, la investigación de este autor se basa en el desarrollo tecnológico en las actividades cotidianas, conllevando una modificación sobre todo por los negocios que realizan las empresas además del servicio estatal al ciudadano, por esta razón, mediante las TIC se ha fortalecido el servicio al público, debido que su trabajo es eficazmente productivo en el contexto del servicio, aplicando principios para generar transformación en las gestión del servicio ciudadano, Guamán (2019) establece en su artículo sobre la gestión pública que se basa en todas las necesidades de la sociedad, siendo los beneficiarios del servicio, además de mantener una administración eficiente. Por su parte, este estudio deduce que los servicios públicos fomentan la eficiencia de la administración pública, siendo la deficiencia de este servicio una garantía de menor calidad ciudadana.

La investigación previamente mencionada presenta una gran relevancia para el desarrollo del presente estudio, puesto que analiza el cambio que brinda la tecnología para las instituciones públicas y la manera en que el usuario es considerado como el propietario de la administración, permitiendo valorar la calidad del servicio percibido por el ciudadano.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Administración Pública

Si bien es cierto, la administración pública se la define como aquel conjunto de órganos en el contexto público, además tiene el propósito de gestionar y administrar todas las entidades y organismos estatales. Hernández (2016) sostiene que la administración pública se la define como una actividad gubernamental, siendo su propósito apoyar en el desarrollo además de su legitimidad y desenvolvimiento en la ciudadanía. Por su parte, la administración pública también se la conoce como una disciplina o una ciencia que deben establecerse en una institución fundamental, impulsando al desarrollo social

En este contexto, la administración pública hace parte de las actividades de una entidad pública, dicha actividad abarca toda actividad que realice el Estado frente a la organización de territorio, obtención de recursos, para día ir formando una economía estable para el Estado. El estudio de la administración pública como la actividad del Estado, permite rebasar las visiones introspectivas y gerenciales del Poder Ejecutivo, frecuentemente inclinadas a equiparar el proceso administrativo interno del gobierno, con el proceso administrativo de la empresa privada.

Es durante el siglo XIX en Francia donde se concibe la ciencia de la administración pública, cuyo precursor es Charles-Jean Baptiste Bonnin quien gracias a su obra denominada Principios

de Administración Pública, misma que tenía como fin explicar el sentido y contenido de la administración en la primera República Francesa, creada por la Revolución, y en el cual la administración pública se plantea como una ciencia social, ya que los argumentos que la sustentan dan cuenta de su identidad autónoma, su objeto de estudio y su método de investigación, por ende. Hernández (2016) menciona que la administración mantiene relación con la sociedad, siendo la ciencia del administrador, además es importante mencionar que su objeto de acción son los administradores.

Desde esta perspectiva, estos autores deducen sobre la teoría de la administración pública y hacen referencia que la administración pública nace en el ámbito privado, y que de a poco se va adaptando en el ámbito público, que se enfoca en la administración de recursos y la relación entre administrador y ciudadano o sociedad. Por tal motivo, se enfocan en la explicación de la administración pública y la relación de la ciencia social con lo público ya que hace referencia al comportamiento individual y colectivo, buscando comprender y explicar regularidades y particularidades que se expresan en el conjunto de las instituciones humanas o sociedades.

2.2.2. Servidor Público

Con respecto al servidor público Martínez y Ramírez (2017) afirman que mediante el siglo XVIII todos los funcionarios eran considerados como servidores reales, por su parte a finales de la centuria se ha generalizado el servidor del Estado, mientras que actualmente la expresión funcionario es utilizada, en donde este uso se remonta en el siglo XIX, cabe mencionar que la antigua Alemania federal existía una división del personal públicos, destacando que los funcionarios regidos por los derechos públicos, además de los agentes que han sido sometidos al régimen sobre los convenios colectivos en el derecho privado, en este sentido. Martínez y Ramírez (2017) define al funcionario aquellos que: “ejercen permanentemente las atribuciones que entrañan a la soberanía del Estado o que, por razones de su seguridad o por motivos de interés de la vida pública, no pueden confiarse a personas sometidas a relaciones laborales de derecho privado” (p. 7). Por su parte, es importante mencionar que pueden definirse también como aquellos que ejercen las funciones de coerción y mando, al igual que la protección ciudadana entre otros, ahora bien en el contexto del sector privado las actividades las ejercen aquellos servidores que tienen la potestad de ser encargados mediante un estatuto propio en derecho privado.

Con lo anteriormente expuesto, Martínez y Ramírez (2017) establecen: “En Francia, son agentes públicos todas las personas que participan de manera directa en la ejecución de un

servicio público, incluso si ocupan una función subalterna, tales como las de portero de una oficina pública” (p. 13). En este sentido, es importante destacar que no todos los agentes del sector público son funcionarios, mientras tanto. Rodríguez (s.f.) los define como:

Servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. “Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento. (p. 15)

En este sentido, se entiende por servidor público a la persona natural que brinda sus servicios a una institución pública u organismo pertenecientes al Estado, que tienen su respectivo nombramiento o brindan servicios ocasionales al Estado. Servidor público es el ciudadano legalmente facultado para prestar servicios públicos en instituciones de carácter público pertenecientes al Estado.

2.2.2.1. Servicio Público

Mientras que el servidor público se lo define como aquella actividad que prioritariamente desempeña el estado mediante la cual toda persona obtiene acceso a unos ciertos suministros que son indispensables para la vida en común y que no deben ser interrumpidos bajo ninguna circunstancia sino, por el contrario, prestarse de manera constante y segura. Por ende, en relación a la teoría del servidor público también se la conoce como las teorías del derecho y del Estado, en donde puede ser modificada en ciertos aspectos fundamentales, por mencionar a la naturaleza del Estado en esta concepción, dejando a un lado el poder de mando y considerarse como una cooperación nacional, garantizando el cumplimiento de todos los servicios públicos, por esta razón. Camargo (2013) sostiene:

Los gobiernos sean representantes de un poder social que manda, en nombre del cual ellos gerencian los servicios públicos, y sean los hombres los destinatarios de sus deberes, y los gobernantes sean sus servidores, no sus amos. Igualmente, cambia la concepción sobre la propiedad que debe cumplir funciones sociales en una sociedad solidaria, en vez de ser el derecho sagrado e intangible que postula la concepción propietarista e individualista del capitalismo. (p. 15)

2.2.2.2. El origen de los Servicios Públicos

El origen de un Estado moderno surge por la interpretación de la prestación de los servicios públicos, garantizando la necesidad de los derechos humanos, cabe mencionar que la identificación del cumplimiento de las funciones del Estado que les compete a la sociedad o ciudadanía, siendo la colectividad la sede de ciertos derechos que permita establecer un bien en común para satisfacer los requerimientos ciudadanos

Por ende. Según el Instituto Nacional de Administración Pública (2009) manifiesta: “El Estado a través del gobierno tiene que distribuir y darle buen uso a los recursos, el cual permita la satisfacción de las necesidades fundamentales de todos los miembros de la comunidad como son los servicios públicos básicos” (p. 18). Por tal motivo la existencia del Estado responde a la necesidad del individuo de vivir en sociedad, de agruparse bajo un orden jurídico, como medio y garantía de llevar una vida digna y decorosa dentro del territorio perteneciente a la nación, como elemento derivado de la soberanía que ejerce la comunidad mediante el Estado.

2.2.2.3. Características del servicio público

De igual manera respecto a este tema la Doctrina ha determinado en el servicio público caracteres jurídicos esenciales sin los cuales éste se desnaturaliza o desvirtúa; éstos son:

- Generalidad.
- Igualdad.
- Regularidad.
- Continuidad.
- Obligatoriedad.
- Adaptabilidad.
- Permanencia
- Gratuidad.

En virtud a ello. Jiménez (2015) menciona que el servicio público debe mantener obligatoriedad, además de la continuidad y adaptabilidad, por ende, mientras que le de permanencia puede establecerse como de continuidad, mientras que el gratuidad puede ser inadmisibles conforme al servicio concesionado, por esta razón, a continuación se menciona su descripción. Jiménez (2015) establece a la generalidad siendo el reconocimiento de la sociedad y el derecho a ser utilizados, además afirma: “dentro de las modalidades establecidas, sin que

se pueda negar a unos, lo que se concede a otros, como dice el profesor argentino Manuel M. Diez, el servicio público es para todos y no para determinadas personas” (p. 8).

En relación a la igualdad. Jiménez (2015) afirma: “consiste en el trato igual o uniforme que debe darse a todos sus usuarios, sin que ello impida establecer diversas clases o categorías en su prestación, siempre y cuando, dentro de cada categoría, se dé el mismo trato a todos los usuarios de ella” (p. 8).

Ahora bien, en relación a la regularidad del servicio público. Jiménez (2015) manifiesta: “Estriba en que su prestación no se realiza de manera arbitraria o caprichosa, sino que está sujeta a una regulación específica, es decir, sometida a una precisa normativa jurídica que la regula” (p.9).

Mientras que en la continuidad. Jiménez (2015) sostiene: “La oferta permanente, y correlativa posibilidad constante, de usar un servicio público dentro de los horarios y bajo las condiciones predeterminadas de manera expresa en las normas que lo regulan” (p. 9). Por su parte, también es necesario describir sobre la obligatoriedad, en donde Jiménez (2015) menciona:

Se refiere al deber del Estado de asegurar su prestación mientras perdure la necesidad de carácter general que está destinado a satisfacer, como la obligación del prestador del servicio a proporcionarlo en tanto subsista dicha necesidad si no hay un plazo establecido y el servicio está a cargo de la Administración Pública o, si está a cargo de particulares, durante el plazo señalado en la concesión o permiso. (p. 10)

En este contexto, es importante mencionar sobre la adaptabilidad o comúnmente denominada la mutabilidad sobre el servicio público. Jiménez (2015) manifiesta: “consiste en la posibilidad de modificar su regulación en aspectos vinculados al prestador del servicio, en aras de corregir deficiencias o de incrementar la eficiencia, la seguridad y las condiciones del servicio o de aprovechar los adelantos tecnológicos” (p. 11). Mientras que la permanencia, Jiménez (2015) menciona: “Consiste en la obligación de mantener la prestación del servicio mientras subsista la necesidad de carácter general que pretende satisfacer y motiva su instauración, porque el Estado tiene la obligación de velar por el bienestar de su población” (p. 12).

Finalmente, Jiménez (2015) menciona sobre la gratuidad como: “Un carácter esencial del servicio público; no obstante, no puede considerarse como tal porque dicho servicio queda

a cargo de particulares, indudablemente está involucrado el ánimo o fin de lucro, por lo que, en tal caso la gratuidad es inadmisibles” (p. 13).

2.2.2.4. Elementos del servicio público

Los tres elementos esenciales de la noción tradicional de servicio público se considera a los siguientes: el primer elemento del servidor público es el propósito del servicio, en donde, según Servicios públicos (s.f.) afirma: “No hay servicio público sin propósito sobre la satisfacción de una necesidad colectiva; pero este criterio, aislado, sería insuficiente, por cuanto múltiples son, en cualquier sociedad bien constituida, las necesidades públicas que se satisfacen mediante el procedimiento del servicio privado” (párr. 3).

Por consiguiente, el segundo elemento es la persona que lo atiende, Servicios públicos (s.f.) ratifica: También sería insuficiente decir que servicio público es el prestado por la administración, pues esta puede conceder el servicio; y además porque no todas las actividades de la administración son servicios públicos” (párr. 4). Y finalmente el último elemento del servicio público es el régimen que lo regula, Servicios públicos (s.f.) menciona:

No es esencial que el servicio sea ofrecido al uso del público, pues en el caso de las fuerzas armadas y otros existe un servicio que no es utilizado directamente por los particulares; lo esencial sería sólo la satisfacción de la necesidad pública. (párr. 4)

2.2.2.5. Calidad de los servicios públicos

En relación a la calidad de los servicios públicos. Villa (2017) sostiene que tiene relación con la satisfacción ciudadana desde la percepción de las necesidades sobre los servicios públicos, permitiendo cubrir las necesidades e intereses colectivos en su realidad, también es importante destacar que este autor establece que se vincula directamente con el trato percibido del personal que atiende o presta el servicio al ciudadano y el nivel de cumplimiento a las peticiones además de la solución por parte del personal de las entidades estatales, por tal motivo, la importancia de establecer una administración pública sólida se basa en mejorar los servicios y conocer de cerca las necesidades y expectativas de las preferencias de los ciudadanos para establecer los parámetros procesos administrativos adecuados, por ende, la calidad de los servicios públicos se rigen bajo tres enfoques, siendo estos de interés público.

Conforme a lo anteriormente expuesto, la idea de calidad se ha incorporado a la esfera de lo público, en donde el ciudadano puede ser considerado como cliente ya que es receptor de la actuación de las Administraciones Públicas. Éstas poseen principios de funcionamiento entre

los que podemos mencionar: la eficacia y eficiencia, el control de la gestión y de los resultados, la responsabilidad, la racionalización, y agilización de los procedimientos administrativos y de gestión, así como prestar un servicio efectivo a los ciudadanos.

Por su parte, Aguilera (2014) menciona: “La Administración Pública ha experimentado en los últimos años importantes cambios en la gestión pública y sus relaciones con la sociedad, la mayoría de estos cambios han surtido efecto en los modelos de gestión en implementación de políticas públicas” (párr. 4). En este sentido, el propósito u objetivo de la administración pública, no solamente presenta ejercicios de potestades, además de esto propicia los bienes y servicios a la ciudadanía y no solamente bajo los criterios de la legislación que modifiquen sus estructuras, sino que puede extenderse para ubicar al usuario o ciudadano conforme a sus servicios siendo el objetivo principal de la administración. Mientras tanto desde la perspectiva de Fernández (2016) sostiene:

El enfoque de la calidad ha tenido un profundo desarrollo en el mundo de la empresa privada desde hace muchos años, las razones eran evidentes, ante un mercado cambiante, con altibajos, crisis económicas, encarecimiento de materias primas y, sobre todo, por la imperiosa necesidad de ser competitivos, se requería de un sistema de gestión y evaluación de la producción que se adaptara con éxito a tales circunstancias, en términos de eficiencia en la productividad y, al mismo tiempo, satisfacción de las necesidades del cliente. (p. 13)

En este sentido, se puede identificar que la aplicación de los sistemas de gestión y evaluación en la actualidad tienen sus particularidades y limitaciones, más aun, siendo aspectos de calidad en las entidades de gobierno, por su parte cabe señalar, si la administración pública ofrece servicios se lo debe diferenciar la evaluación y gestión como una calidad del servicio. En este sentido, Fernández (2016) menciona: “La Administración vive a la sombra del mundo de la empresa o, porque no decirlo, de la propia gestión de las grandes corporaciones empresariales en donde la dinámica impulsora es la competitividad en la calidad de los productos y servicios” (p. 23).

Entonces se puede decir que el ciudadano consumidor tiene a su alrededor una amplia oferta de productos de todo tipo que lo erige en el objetivo principal a seducir por las empresas, ya sea satisfaciendo sus necesidades con suculentas garantías o creándole sutilmente necesidades nuevas que no tenía y ni se imaginaba que iba a tener. En cualquier caso, esta posición privilegiada hace que la ciudadanía sea más exigente.

2.2.3. Participación Ciudadana

Desde la perspectiva de la participación ciudadana para su adecuado funcionamiento los ciudadanos deben tener la oportunidad de ser partícipes en asuntos de interés público con respecto a las decisiones. Naser y Concha (2014) afirman:

Algunos mecanismos específicos son foros virtuales y chats, en donde los ciudadanos pueden compartir sus opiniones en la comodidad de sus hogares, procesos de participación que solían ser para una minoría selecta de grupos de interés como “comentarios a regulaciones” han comenzado a beneficiarse con opiniones de una base ciudadana más amplia, sin embargo, las dependencias gubernamentales no siempre están preparadas para los cambios derivados de estos innovadores sistemas de participación ciudadana y su capacidad de respuesta es limitada. (p. 18)

En este sentido, la participación ciudadana es reconocida como la actividad de las y los ciudadanos de poder participar en los procesos y toma de decisiones que afectan ya sea positiva o negativamente a los intereses individuales y colectivos. La intervención e implicación de los ciudadanos en la toma de decisiones, en políticas públicas, procesos y diferentes mecanismos que les permitan ser partícipes activos dentro las instituciones públicas donde todo esfuerzo que realizan se considera como participación política ya sea que las autoridades acepten o no las intervenciones.

2.2.4. Atención al usuario

El servicio o atención al usuario es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos. De esta manera, deducimos que el servicio de atención al usuario es indispensable para el desarrollo de una institución, por su parte. Gómez (2006) menciona: “Se dice que es una estrategia empresarial orientada hacia la anticipación de las necesidades y expectativas del valor agregado de los clientes, buscando asegurar la lealtad y permanencia tanto éstos, mediante la provisión del servicio superior al de los competidores” (p. 12). Por tal motivo, mediante mayor cantidad de los datos se puede exigir un valor agregado en donde los proveedores puedan conocer sobre los detalles y la variedad de opciones para brindar un servicio adecuado al usuario.

Entonces, esta relación recae sobre el establecimiento en una relación de largo plazo, sumado a esto un servicio integral que permita satisfacer los requerimientos ciudadanos y disminuir la necesidad de crear nuevos escenarios en donde el cliente tenga que fragmentar sus asuntos en diferentes entidades, por esta razón. Gómez (2006) establece: “Toda esta nueva situación se da porque el usuario en este entorno tiene y valora nuevos elementos del servicio tales como el tiempo, oportunidad soluciones individualización y amabilidad” (p. 13).

En consecuencia, la atención al usuario cuenta con el conjunto de actividades que desarrolla y ofrece el servidor o suministrador con el fin máximo de que el usuario obtenga el producto o servicio en el lugar y momento adecuado o deseado y así asegurar una prestación y por lo tanto uso correcto del mismo antes, durante y después de la adquisición.

2.2.5. Valor Público

Ahora bien, con respecto al valor público según Mar Moore quien fue aquel que introdujo el enfoque de valor público en 1995 con el objetivo de trazar una estructura de razonamiento práctico que suponga una guía para el gestor público. Conejero (2014) define:

Esta perspectiva buscaba cambiar el enfoque tradicional de la gestión pública que intentaba ser eficaz y eficiente de acuerdo los mandatos políticos, lo que se traducía en gestores públicos que actuaban con la mentalidad de administradores y no de empresarios ejecutivos dando como resultado la ausencia de liderazgo en la prestación de servicios públicos. (párr. 5)

Por su parte, se puede establecer que este enfoque se lo puedo establecer como la apertura de oportunidades para incrementar el valor de una organización pública, y de esta manera obtener los resultados esperados de forma innovadora. De esta manera el valor público es considerado como una parte muy esencial para las administraciones públicas ya que pueden dar respuesta a las demandas sociales y así poder obtener mejores resultados para la sociedad en función de los bienes y recursos disponibles.

2.2.6. El Nuevo Servicio Público

Camargo (2013) menciona: “La teoría del nuevo servicio público es también una teoría del Estado y del Derecho, que cambia la concepción en aspectos fundamentales como la naturaleza del Estado, para que deje de ser un poder de mando” (p. 4). Esto permitirá la generación de una cooperación nacional que proteja el cumplimiento de todos los servicios públicos, en donde los gobiernos tengan el poder de ser representantes de un poder social, además de modificar su

concepción en relación a la propiedad conforme a sus funciones sociales, por tal motivo, Camargo (2013) afirma: “El mundo ha cambiado y también sus concepciones y modelos económicos, políticos, ideológicos; y junto con ellos, el derecho en todas sus manifestaciones, de los cuales no se excluye el derecho administrativo y la teoría político-jurídica del Servicio Público” (p. 6).

2.2.7. Modalidades de Servicios prestados por el Estado

Los servicios prestados por el Estado pueden ejecutarse de acuerdo con las siguientes modalidades:

Servicios prestados directamente por la Administración pública;

- Servicios prestados por instituciones;
- Servicios prestados por empresas públicas;
- Servicios prestados por administración delegada; y,
- Servicios prestados mediante concesión.

Actualmente el Estado para satisfacer necesidades generales no sólo se preocupa de los servicios básicos como agua potable, luz eléctrica, salubridad, educación, correos, obras públicas, sino también del control de precios, de la distribución y la venta de artículos de consumo popular. Jaramillo (2005) menciona: “El Estado por intermedio de la administración interviene para defender al consumidor del acaparamiento, abuso de precios, especulación, dirigiendo el control como una característica republicana y democrática, el intervencionismo es producto de los reclamos y necesidades sociales de los pueblos” (p. 12).

2.2.8. Nueva Gestión Pública

En este contexto, esta gestión permite que los gerentes sean quienes la administren, siendo una separación en el contexto público, para ello se garantiza un efectividad en la administración donde se obtiene mayores brechas de la eficiencia, eficacia y economía, ahora bien para Leeuw, la nueva gestión pública enfatiza en la aplicación de los conceptos de economía, eficiencia y eficacia en la organización gubernamental, así como en los instrumentos políticos y sus programas, esforzándose por alcanzar la calidad total en la prestación de los servicios, todo ello, dedicando menor atención a las prescripciones procedimentales, las normas y las recomendaciones. Es decir, el actual sistema de actuación pública se mueve en un nuevo escenario con dos diseños básicos de coordinación. En primer lugar, el sector público reduce las diferencias respecto al sector privado en términos de personal, sistemas de remuneración y

métodos de gestión; y, en segundo lugar, existe una disminución del volumen de reglas y procedimientos que articulan la actuación de gestión de los departamentos, sujetos a reglas uniformes para contratar e incurrir en costes. Por tal motivo, García (2007) afirma:

Podríamos resumir que la nueva gestión pública persigue la creación de una administración eficiente y eficaz, es decir, una administración que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor coste posible, favoreciendo para ello la introducción de mecanismos de competencia que permitan la elección de los usuarios y a su vez promuevan el desarrollo de servicios de mayor calidad. Todo ello rodeado de sistemas de control que otorguen una plena transparencia de los procesos, planes y resultados. (p. 5)

Ahora bien al referirse a la gestión pública Hernández (2016) menciona que se trata de las respuestas a las necesidades o requerimientos de la población, para ello es necesario un entorno presupuestario que cumpla con todas las necesidades sociales, por esta razón se puede evidenciar que con el paso del tiempo la administración pública va progresando de manera adecuada para así llegar a una administración eficiente y eficaz, eso por eso que se propone la Nueva Gestión Pública que hace referencia la separación de la administración pública de la Nueva Gestión Pública que se define como la gestión de las entidades públicas que el Estado disponga y así conseguir una forma de eficiencia y eficacia al momento de realizar sus actividades.

2.2.9. Gobierno

El termino gobierno hace referencia al conjunto de distintitos órganos a los cuales de manera institucional se está otorgando, brindando y confiando el pleno ejercicio en el ámbito del poder político, En este contexto. Roldan (2020) señala:

El gobierno tiene como misión principal llevar a cabo la voluntad del Estado, los gobiernos modernos usualmente buscan facilitar condiciones mínimas de vida a sus ciudadanos y asegurar el cumplimiento de los derechos y deberes establecidos en la Constitución, el gobierno también se encarga de la recolección de fondos para financiar estas actividades. (p. 13)

Por su parte, es necesario señalar que el Gobierno se compone por un Jefe de Estado (Un Monarca o Presidente de la República) y por el Consejo de Ministros (Secretarios de Estado).

En los sistemas presidenciales, la figura hegemónica o principal es el Presidente mientras que en los parlamentarios es la persona bajo el cargo de Primer Ministro.

2.2.10. Conectividad

Ahora bien, con respecto a la conectividad es necesario establecer que provee un panorama del aprendizaje en sus habilidades, además de las tareas necesarias para adaptar a las nuevas generaciones en la era digital, por su parte. Siemens (2004) postula: “Es una teoría de aprendizaje para la era digital, basado en construcciones de conexiones como actividades de aprendizaje, tratando de explicar el efecto que la tecnología ha tenido sobre la manera en que actualmente vivimos, nos comunicamos y aprendemos” (p. 19). Por ende, esta conexión tiene un punto de partida donde le individuo puede adquirir la información necesaria mediante una red de retroalimentación, además postula que se contemplan ciertos retos para enfrentar todas las actividades de gestión en el conocimiento, puesto que reside mediante una base consolidada, conectándose con las personas para clasificar el aprendizaje.

En este contexto, Siemens (2004) deduce que el conectivismo en muchos casos presenta un modelo de aprendizaje, reconociendo los movimientos de una sociedad, dejando atrás el aprendizaje como una actividad individual, cabe mencionar que la función en relación de la actividad de un persona puede modificarse y alterarse mediante el uso de nuevas herramientas; puesto que en el área académica no han mantenido espacio que fortalezcan el impacto mediante nuevas herramientas de aprendizaje, además de los cambios ambientales, por esta razón el conectivismo establece una mirada en las habilidades de aprendizaje.

2.2.11. Gobierno Electrónico

En Ecuador se han realizado varias actividades en pro de desarrollar al gobierno electrónico y mediante este intermedio acercar el Estado al ciudadano, con el objeto de hacerlo más transparente, eficiente, eficaz. En esta línea, el 26 de mayo de 2014 se lanzó el Plan Nacional de Gobierno Electrónico como un instrumento de política pública, luego de siete años de actividades aisladas en este campo. El gobierno electrónico, es una herramienta tecnológica con la potencialidad de incluir social, política y económicamente a los ciudadanos; razón por la que el reto de las administraciones públicas es involucrar a estos en las actividades de la gestión pública, aumentando su participación, teniendo en cuenta el interés del ciudadano. Barragán y Guevara (2016) establece:

Según la encuesta sobre Ciudades Digitales de 2013, Ecuador carece de un modelo de crecimiento y una planificación basada en la madurez y el desarrollo de gobierno electrónico; por esta razón se evidencian soluciones aisladas y un Plan de Gobierno electrónico con más de 100 iniciativas, con un presupuesto superior a los 400 millones de dólares, sin un sustento de participación social ni información respecto a su sostenibilidad y factibilidad. (p. 23)

Por ende, Naser y Concha (2011) afirma: “El GE ha generado un cambio de paradigma en el cual se produce una modificación en las estructuras tradicionales de la administración pública. En este sentido la institucionalización y marco legal de la implantación del GE” (párr. 4). Por esta razón es fundamental promover el desarrollo que incluye la utilización de las TIC, involucrando al usuario quien es el beneficiado o involucrado de algún servicio, siendo un factor clave para la evaluación de los indicadores y la planificación de los resultados en entidades estatales.

2.2.11.1. Principios de Gobierno Electrónico

Principios de igualdad: Según la Carta Iberoamérica de Gobierno Electrónico (2007) menciona: “este principio afirma que en el hecho que las Administraciones Públicas brinden sus servicios a través de medios electrónicos no debe ser limitante o restringir que los usuarios accedan a los mismos servicios de manera física y/o tradicional” (p. 25). En este sentido se puede destacar los medios no electrónicos

Principios de la legalidad: De acuerdo a la Carta Iberoamérica de Gobierno Electrónico (2007) afirma: “este principio de legalidad afirma garantizar la formalidad y legalidad de los servicios y documentos expedidos de manera tradicional sean igual que a través de medios electrónicos” (p. 25). Al respecto, la Universidad Externado de Colombia (2010), afirma: “puntualiza que el principio de legalidad administrativa es elemental para la ejecución de los procesos en la administración pública” (p. 25).

Principios de la conservación: De acuerdo la Carta Iberoamérica de Gobierno Electrónico (2007) menciona: “este Principio de conservación garantiza que los documentos electrónicos expedidos se conserven igual que los documentos proyectados por los medios tradicionales” (p. 26).

Principios de la transparencia y accesibilidad: La Carta Iberoamérica de Gobierno Electrónico (2007), afirma: “el principio de transparencia y accesibilidad debe garantizar que los procesos que expiden documentos electrónicos en las entidades Públicas sean proyectados en un lenguaje comprensible” (p. 26). De acuerdo a la Universidad Externado de Colombia (2008) establece: “el usuario desconoce las decisiones públicas. Es por ello que el internet fortalece la imagen de credibilidad de los gobiernos cuando las gestiones públicas son conocidas y concertadas por la comunidad” (p. 26).

Principios de la adecuación tecnológica: De acuerdo a la Carta Iberoamérica de Gobierno Electrónico (2007), establece:

El principio de adecuación tecnológica sugiere que las entidades seleccionen las tecnologías más apropiadas sufriendo así sus necesidades. También recomienda el uso de estándares abiertos y de software libre en razón de la seguridad, sostenibilidad a largo plazo y para prevenir que el conocimiento público no sea privatizado. (p. 26)

2.2.11.2. El Gobierno Electrónico en América Latina

En el contexto de Latinoamérica según el INEC (2017) menciona que en relación a la actual situación de las TIC se ha identificado que tal solo el 18,1% de los hogares pose un computador, mientras que el 86,4% de los hogares posee al menos un dispositivo móvil, ahora bien, en 2017 el acceso a internet ha incrementado en 14,7 puntos en relación al año 2012.

En ese sentido, el uso de computadoras en 2017 lego al 52, 0% de la población mayor de 5 años, manteniéndose un ascenso de 13,3 puntos, en donde existió una diferencia entre el género masculino y femenino, más un incremento de uso del 78, 5% en las personas adolescentes y menores de 24 años, desde esta perspectiva, según el INEC (2017) menciona que la provincia de Galápagos representa la mayor región de personas que utilizan un computador para sus actividades, representadas por el 68,1%, por su parte, Pichincha representa el 65,5%, mientras que Guayas se ubica en la séptima casilla con 53,5%.

Por tal motivo, entre el periodo 2012-2017 el uso de estos dispositivos se ha incrementado en un 50% en el contexto nacional además del uso del internet, repesado por el 59, 3% para el género masculino y 57,3% para el género femenino, en este contexto. INEC (2017) menciona que en 2017 la población comprendida entre los 16 a 24 años representaba en 85% de aquellos

que utilizaron internet para sus distintas actividades, además las personas comprendidas entre los 25 a 34 años también representaron un porcentaje significativo con el 74%. Por su parte también es necesario conocer las razones del uso del internet. INEC (2017) afirma que el 41% utilizaba esta herramienta virtual para información, además el 31% lo hizo para mantenerse comunicado. Por ende, es necesario deducir que esta frecuencia es diaria, ahora bien, en el contexto del uso de teléfonos inteligentes según en año 2017 el INEC (2017) señala que ascendió en 7 puntos con respecto al año 2012, manteniéndose una diferencia de 24 puntos en relación de la zona urbana y rural. Finalmente en relación al analfabetismo digital en el año 2017 según el INEC (2017) manifiesta que el 11% comprendidas entre las edades de 15 a 49 años a nivel nacional se los considera analfabetos digitales, en donde se refleja el 9% del género masculino que el género femenino que representó el 12%, en el contexto de las redes sociales el 32% accede desde un dispositivo móvil. Con lo anteriormente expuesto, estas cifras son importantes identificarlas para establecer la cobertura en el uso de tecnologías a nivel nacional y de ahí evaluar el comportamiento del usuario con respecto a un trámite en línea, por ende, es necesario el manejo de un buen Gobierno Electrónico.

2.2.12. Tecnologías de la información y comunicación (TICS)

Con respecto a las tecnologías de la información y comunicación es importante mencionar que actualmente son necesarias en la vida cotidiana de la sociedad, agilizando procesos que constituyen un elemento esencial en la supervivencia del ser humano, por tal motivo, a partir del siglo XXI se la considera como información del conocimiento. Naser y Concha (2014) afirma que las TIC contribuyen en la modernización además de todas las actividades productivas para que los servicios públicos sean eficientes, por esta razón, todos los sistemas están tomando fuerza para la toma de decisiones.

Desde esta perspectiva, Montoya (2019) menciona que mediante la evolución del internet la necesidad de manejar estas herramientas es mayor debido a su necesidad, expandiéndose por todos los campos de la sociedad, siendo en muchos casos el éxito de los procesos desarrollados. Por ende, los recursos humanos se han considerado competencias de gestión en la información y conocimiento. En este sentido, según Barragán y Guevara (2016) mencionan: “Las TIC al facilitar las comunicaciones, el acceso a información y servicios sociales de gobierno electrónico, traen consigo profundas transformaciones sociales, económicas y culturales, que reflejan un aumento de la productividad y la aparición de economías de servicios virtuales” (p.

11). En este sentido, esto ha contribuido en el crecimiento socioeconómico y cultural, además de la modernización del Estado permitiendo distribuir equitativamente el desarrollo de las plataformas virtuales.

Cabe mencionar que las TIC en la gestión pública juega un rol de sum importancia para su desarrollo, por tal motivo, desde la perspectiva de Barragán y Guevara (2016) sostienen:

Las TIC en la gestión pública, evidenció ser un medio que facilita la gobernabilidad, transparencia, participación ciudadana, descentralización, eficiencia, eficacia y mejora en la atención al usuario de los servicios públicos; generando así nuevas necesidades propias de la Administración Pública como la e-política, la e-participación y la e-democracia, por citar algunas. (p. 14)

Con lo anteriormente expuesto, mediante este escenario se puede propiciar el uso adecuado de la tecnología como la comunicación en tiempo real, el ancho de banda y los terminales inteligentes como se los denomina. Sin duda alguna las TIC's han transformado de manera radical la vida social de los seres humanos, pero ya centrándonos en el cambio que genera para las instituciones públicas generado así que las herramientas de comunicación con el ciudadano faciliten el desempeño instituciones y el acceso a la información, el procesamiento de datos y la comunicación inmediata, sincrónica desde cualquier lugar del mundo.

2.2.13. Gobierno Abierto

Según la Secretaria General de Planificación (2021) define al gobierno abierto como: “una iniciativa mundial que busca mejorar el desempeño gubernamental a través de fomentar la transparencia en la gestión de la administración pública, la colaboración de las y los ciudadanos con criterio de inclusión” (p. 12). Además, en el desarrollo colectivo brinda soluciones y mejora sus servicios para esto utiliza plataformas de gestión de información.

En este sentido, la Secretaria General de Planificación (2021) afirma: “El gobierno abierto es una estrategia innovadora para cambiar la forma como trabaja el gobierno. Usando las tecnologías de las redes para conectar al público con el gobierno y estar mutuamente informados gracias al open data (p. 13). Siendo el Gobierno Abierto una orientación que permite de manera particular entender los procesos propios de gobierno, partiendo de las definiciones y principios de la transparencia y participación ciudadana. Esta perspectiva se ha venido conformando en recientes años. Tobar (s.f.) establece:

La globalización, específicamente con respecto a algunas dinámicas políticas nacionales y locales, de amplia trascendencia, el reconocimiento cada vez más creciente de que el gobierno no es la única esfera legítima capaz de atender y dar respuesta a los requerimientos de complejidad de las comunidades, la búsqueda de mecanismos político- administrativos alternativos a los tradicionales que permitan robustecer la legitimidad de los Estados. (p. 16)

El Ecuador posee avances importantes en participación ciudadana y transparencia gubernamental por medios electrónicos, muestra de esto se ve reflejado en las evaluaciones realizadas por organismos internacionales y locales. Para esto el gobierno ecuatoriano ha trabajado en varias iniciativas de creación de política pública y mejoramiento de servicios con la participación de la ciudadanía, también se ha implementado medios digitales que permiten la interacción ciudadana con el Estado. (Plan Nacional de Gobierno Electronico, 2018)

2.2.14. Gobierno cercano

Mientras tanto en el contexto del gobierno cercano Robayo (2017) lo define como:

Se refiere al establecer una mayor cantidad de servicios en línea con la finalidad de acercar el gobierno a los ciudadanos. Tener una mayor calidad de servicios en línea también de promover la participación ciudadana a fin de influenciar en la toma de decisiones del gobierno. (p. 9)

Por esta razón la evolución constante que ha tenido Ecuador con relación a las facilidades que tiene el ciudadano para acceder a información y trámites en línea, se refleja en el resultado obtenido en la última medición realizada por Naciones Unidas al 2018.

2.3. MARCO LEGAL

2.3.1. Constitución de la República del Ecuador

Sobre el TÍTULO II de los derechos de las personas usuarios y consumidoras en el Art. 52 afirma: “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” (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 38). Desde esta perspectiva, la Constitución de la República del Ecuador (2008) postula que esta ley formara todos los mecanismos de procedimientos de defensa para los consumidores y el control de su calidad, además de la interrupción de los servicios públicos, siendo no ocasionado por fuerza mayor

TÍTULO III

Sobre las garantías constitucionales y las políticas públicas, participación ciudadana y servicios públicos en el Artículo 85 se establece: “La formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas y servicios públicos que garanticen los derechos reconocidos por la Constitución” (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 39). En este sentido este artículo cuenta con las siguientes disposiciones:

1 Las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos se orientarán a hacer efectivos el buen vivir y todos los derechos, y se formularán a partir del principio de solidaridad, **2** Sin perjuicio de la prevalencia del interés general sobre el interés particular, cuando los efectos de la ejecución de las políticas públicas o prestación de bienes o servicios públicos vulneren o amenacen con vulnerar derechos constitucionales, la política o prestación deberá reformularse o se adoptarán medidas alternativas que concilien los derechos en conflicto. **3** El Estado garantizará la distribución equitativa y solidaria del presupuesto para la ejecución de las políticas públicas y la prestación de bienes y servicios públicos. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 38)

Sección cuarta

Sobre las acciones en el acceso a la información pública según el Artículo 91 de la legislación ecuatoriana afirma:

La acción de acceso a la información pública tendrá por objeto garantizar el acceso a ella cuando ha sido denegada expresa o tácitamente, o cuando la que se ha

proporcionado no sea completa o fidedigna. Podrá ser interpuesta incluso si la negativa se sustenta en el carácter secreto, reservado, confidencial o cualquiera otra clasificación de la información. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 42)

Sección quinta

Sobre la Acción de hábeas data en el Artículo 92 señala:

Toda persona, por sus propios derechos o como representante legitimado para el efecto, tendrá derecho a conocer de la existencia y a acceder a los documentos, datos genéticos, bancos o archivos de datos personales e informes que sobre sí misma, o sobre sus bienes, consten en entidades públicas o privadas, en soporte material o electrónico. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 44)

En igual contexto, tendrá derecho a conocer el uso que se haga de ellos, su finalidad, el origen y destino de información personal y el tiempo de vigencia del archivo o banco de datos. Las personas responsables de los bancos o archivos de datos personales podrán difundir la información archivada con autorización de su titular o de la ley.

La persona titular de los datos podrá solicitar al responsable el acceso sin costo al archivo, así como la actualización de los datos, su rectificación, eliminación o anulación. En el caso de datos sensibles, cuyo archivo deberá estar autorizado por la ley o por la persona titular, se exigirá la adopción de las medidas de seguridad necesarias. Si no se atendiera su solicitud, ésta podrá acudir a la jueza o juez. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, p. 45)

2.3.2. Ley Orgánica del Servicio Público

Por su parte, este artículo hace referencia a los principios que se deberá aplicar a la hora de prestar los servicios en cualquier institución pública conforme lo establece la ley, en este sentido, el Artículo 22 establece sobre los deberes de los servidores públicos, en donde se menciona:

Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades;

Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta Ley;

Cumplir y respetar las órdenes legítimas de los superiores jerárquicos. El servidor público podrá negarse, por escrito, a acatar las órdenes superiores que sean contrarias a la Constitución de la República y la Ley. (Ley Orgánica del Servidor Público, 2010, p. 53)

Mientras tanto en el artículo 23 de esta Ley Orgánica sobre los derechos de los servidores públicos en donde se enumeran los siguientes:

a) Gozar de estabilidad en su puesto; b) Percibir una remuneración justa, que será proporcional a su función, eficiencia, profesionalización y responsabilidad. Los derechos y las acciones que por este concepto correspondan a la servidora o servidor, son irrenunciables; c) Gozar de prestaciones legales y de jubilación de conformidad con la Ley; d) Ser restituidos a sus puestos luego de cumplir el servicio cívico militar; este derecho podrá ejercitarse hasta treinta días después de haber sido licenciados de las Fuerzas Armadas; e) Recibir indemnización por supresión de puestos o partidas, o por retiro voluntario para acogerse a la jubilación, por el monto fijado en esta Ley. (Ley Orgánica del Servidor Público, 2010, p. 57)

2.3.3. El Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD)

En relación a este código orgánico en su Artículo 382 en sus principios afirma: “Los procedimientos administrativos que se ejecuten en los gobiernos autónomos descentralizados observarán los principios de legalidad, celeridad, cooperación, eficiencia, eficacia, transparencia, participación, libre acceso al expediente, informalidad, intermediación, buena fe y confianza legítima” (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, 2017, p. 392). Por su parte, en relación a la formulación de solicitudes menciona:

Para facilitar la formulación de solicitudes, recursos o reclamos, las administraciones de los gobiernos autónomos descentralizados deberán implementar formularios de fácil comprensión y cumplimiento, por áreas de servicio de cada dependencia. En los gobiernos autónomos descentralizados en cuya circunscripción territorial se pueda acceder fácilmente a medios informáticos y digitales, se deberán aceptar solicitudes y escritos por dichos medios, con igual validez que los presentados en medios impresos.

Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, 2017, p. 393).

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

Título IV Sobre el proceso administrativo para el acceso a la información pública en el Artículo 19 menciona sobre la solicitud y sus requerimientos en donde afirma:

El interesado a acceder a la información pública que reposa, manejan o producen las personas jurídicas de derecho público y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, deberá hacerlo mediante solicitud escrita ante el titular de la institución. En dicha solicitud deberá constar en forma clara la identificación del solicitante y la ubicación de los datos o temas motivo de la solicitud, la cual será contestada en el plazo señalado en el artículo 9 de esta Ley. (Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 2004, p. 89)

Por su parte en el Artículo 20 sobre los limitantes de la publicidad de la información esta Ley establece:

La solicitud de acceso a la información no implica la obligación de las entidades de la administración pública y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, a crear o producir información, con la que no dispongan o no tengan obligación de contar al momento de efectuarse el pedido. (Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 2004, p. 93)

Mientras tanto, el Artículo 21 de esta Ley orgánica establece sobre la denegación de la información, en donde establece: “La denegación de acceso a la información o la falta de contestación a la solicitud, en el plazo señalado en la ley, dará lugar a los recursos administrativos, judiciales y constitucionales pertinentes y, a la imposición a los funcionarios” (Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 2004, p. 95).

Por su parte en el título V sobre los recursos de acceso a la información en el Artículo 22 menciona lo siguiente:

El derecho de acceso a la información, será también garantizado en instancia judicial por el recurso de acceso a la información, estipulado en esta Ley, sin perjuicio de la acción de amparo constitucional: Se encuentra legitimada para interponer el recurso de acceso a la información, toda persona a quien se hubiere denegado en forma tácita o

expresa, información de cualquier índole a la que se refiere esta Ley. (Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 2004, p. 95)

En este sentido, “En el caso de información reservada o confidencial, se deberá demostrar documentada y motivadamente, con el listado índice la legal y correcta clasificación en los términos de esta Ley” (Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 2004, p. 104). En este sentido, si se justifica mediante una reserva el juez negará el acceso a esta información.

Dentro del recurso de acceso a la información, instaurado por denegación de acceso a la información pública, por denuncia o de oficio, cuando la información se encuentre en riesgo de ocultación, desaparición o destrucción, el juez de oficio o a petición de parte, dictará cualquiera de las siguientes medidas cautelares: a) Colocación de sellos de seguridad en la información; y, b) Aprehensión, verificación o reproducción de la información. Para la aplicación de las medidas cautelares antes señaladas, el juez podrá disponer la intervención de la fuerza pública. (Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 2004, p. 105)

2.3.5. Ordenanzas del GAD de Tulcán

CAPITULO VI

Sobre el libre acceso a la información pública esta ordenanza en su Artículo 32 señala sobre el libre acceso a la información pública en donde establece:

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán garantiza el derecho que tienen las ciudadanas y ciudadanos de acceso libremente a la información pública, de conformidad con la Constitución y la ley. Este derecho constituye un instrumento fundamental para ejercer la participación ciudadana, la rendición de cuentas y el control social. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán, 2012, p. 38)

Por su parte, en el Artículo 33 sobre los principios generales afirma:

La información pública pertenece a la ciudadanía y se encuentra sujeta a los principios establecidos en la Constitución y las leyes correspondientes. Quienes la manejen son sus administradores y depositarios, y están obligados a garantizar su acceso, de manera gratuita, con excepción de los costos de reproducción. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán, 2012, p. 39)

Mientras tanto en el Artículo 34 sobre la transparencia de la administración pública menciona: “Los actos de la administración pública están sujetos a los principios de transparencia y publicidad, los servidores públicos son responsables de sus acciones y omisiones durante el ejercicio de sus funciones, de acuerdo con la Constitución y la ley” (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán, 2012, p. 41).

Posteriormente a ello, el Artículo 35 sobre la acción del acceso a la información pública menciona: “Toda persona podía interponer la acción de acceso a la información pública cuando esta haya sido negada expresa o tácitamente, cuando haya sido entregada de forma incompleta, o no sea fidedigna” (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán, 2012, p. 44). Por su parte, el Artículo 36 estipula sobre la promoción en el contexto del derecho al acceso de la información en donde menciona: “Todas las entidades que conforman el sector público o las entidades privadas que manejen fondos del Estado, realicen funciones públicas están obligadas a promover y facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública” (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán, 2012, p. 46). Y finalmente el Artículo 37 sobre la democracia electrónica menciona que el GAD del cantón Tulcán:

Expedirá políticas específicas e implementar mecanismos concretos para la utilización de los medios electrónicos e informáticos en los procesos de información, consulta, constitución de grupos, foros de discusión y diálogos interactivos. Para el efecto, dispondrá y actualizará permanentemente su respectivo portal web con información relativa a leyes, ordenanzas, planes, presupuestos, resoluciones, procesos de contratación, licitación y compras entre otros. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán, 2012, p. 49)

En resumidas cuentas, las autoridades del sector pública o de todas las funciones del Estado tienen la potestad de mantener un espacio exclusivamente para el portal institucional, permitiendo interactuar con la ciudadanía para dialogar e informar sobre los asuntos de interés público.

III METODOLOGIA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Cualitativo

El enfoque de la presente investigación es cualitativo, por cuanto pretende describir, analizar y sintetizar la intencionalidad de un fenómeno, a fin de alcanzar una comprensión profunda y acertada acerca de cómo la Jefatura de Matriculación Vehicular ciudad de Tulcán presta los servicios mediante el gobierno electrónico. Además, por la utilización de datos sin medición numérica que permitieron la descripción del fenómeno de estudio.

3.1.2. Cuantitativo

Mientras tanto, desde la perspectiva cuantitativa. Tamayo (2015) señala: “consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, sea en forma aleatoria o segregada, pero representativa de una población o fenómeno objeto de estudio” (p. 4). Por tal motivo, el presente estudio se encamina a realizar un análisis de las principales características, elementos y funciones de la Nueva Gestión Pública, Gobierno, Tipos de Gobierno y Gobierno Electrónico en la Jefatura de Matriculación Vehicular, de tal manera que se logre obtener una perspectiva de la situación hasta una visión específica, aportando en la obtención de mejores resultados para los usuarios consumidores de dicha institución.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.2.1. Descriptiva

En relación a la investigación descriptiva Creswell (2014) establece que permite caracterizar una situación concreta, describir las cualidades del tema investigado para alcanzar conclusiones válidas sobre los hechos, que en el caso de estudio corresponde al análisis del gobierno electrónico frente a la prestación de servicios públicos en Jefatura de Matriculación Vehicular ciudad de Tulcán, con el propósito de analizar el cumplimiento de los parámetros que caracterizan esta teoría. Y abordamos temas como administración pública, gobierno electrónico, origen de los servicios públicos, servicios públicos etc.

3.2.2. Explicativa

Mejía (2017) la define como un tipo de investigación que establece las causas que originan el por qué y el para qué de un fenómeno. Es por ello que permitirá, sobre la base de la descripción,

explicar cómo opera el gobierno electrónico frente a la prestación de servicios públicos que se aplica en la Jefatura de Matriculación Vehicular ciudad de Tulcán. Esta explicación será fundamental para entender las causas de la problemática y proyectar posibles soluciones.

3.2.3. Bibliográfica

Ayala (2020) menciona: “Consiste en la revisión de material bibliográfico existente con respecto al tema a estudiar. Se trata de uno de los principales pasos para cualquier investigación e incluye la selección de fuentes de información” (párr. 2). Desde esta perspectiva gracias a esta investigación se utilizaros recursos bibliográficos que permitieron construir el presente estudio, especialmente la fundamentación teórica, siendo el sustento de la investigación, mediante teorías y autor relevantes sobre el fenómeno de estudio.

3.2.4. De campo

Finalmente, la investigación de campo Colina y Norvelis (2014) la definen como “el análisis sistemático de problemas de la realidad, describiendo, interpretando, entendiendo su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia; haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas” (párr. 3). Por tal motivo se recolectó los datos directamente al lugar donde suceden las cosas, mediante la aplicación de entrevistas a funcionarios de la Jefatura de Matriculación Vehicular de la ciudad de Tulcán.

3.3. HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER

El Gobierno Electrónico incide en la prestación de servicios públicos al usuario en la Jefatura de Matriculación Vehicular de la ciudad de Tulcán.

3.4. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.4.1 Definición de variables

Variable Dependiente: Prestación de los servicios públicos

Variable Independiente: Gobierno Electrónico

3.4.2. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Tabla 1. *Matriz operacionalización de variable*

Variable	Dimensión	Indicador	Técnica	Instrumento
(Variable Independiente) Gobierno Electrónico		<ul style="list-style-type: none"> • Agilidad informativa del portal web 	<ul style="list-style-type: none"> • Datos secundarios y entrevista 	
	• Acceso a las TIC`s	<ul style="list-style-type: none"> • Cobertura de banda ancha 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta 	
	• Conectividad	<ul style="list-style-type: none"> • Mejoramiento de los procesos • Número de documentos codificados 		
	• Desarrollo de sistemas de información	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones • Tiempo invertido y resultados alcanzados 		
	• Almacenamiento de datos	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso libre a los datos públicos 		Cuestionario
	• Aumentar la eficiencia y productividad del			

	Gobierno Electrónico		
	<ul style="list-style-type: none"> • Participación ciudadana • Transparencia 		
		<ul style="list-style-type: none"> • Porcentaje de gestión en el tiempo de registro de matriculación vehicular • Distribución de actividades por cada servicio • Capacidad de respuesta • Entrega de información, calidad de atención, actitud de los empleados • Número de servidores públicos que atienden a los usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Datos secundarios y entrevista • Encuesta
Variable dependiente: Prestación de servicios públicos	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de servicios públicos • Mejoramiento significativo en la calidad de atención al usuario • Simplificación de trámites • Calidad de los servicios públicos 		
			Cuestionario

-
- Satisfacción al usuario
-

3.5. MÉTODOS A UTILIZAR

3.5.1. Métodos

La aplicación del método deductivo utilizándolo a partir de la extracción de conclusiones en base a una serie de situaciones que se asumen como verdaderas, partiendo así de un proceso de pensamiento que va de lo general a lo particular, permite discernir sobre la documentación y datos recolectados, por ende, Dávila (2006) refiere que este método no genera nuevos conocimientos sino aporta en la comprensión del mismo a través de la aplicación de instrumentos y técnicas de investigación con el fin de realizar el análisis del gobierno electrónico en la prestación de servicios al usuario de la Jefatura de Matriculación de la ciudad de Tulcán.

Por otra parte, se hace uso del método inductivo en donde mediante una forma de razonamiento en que la verdad de las premisas apoya, pero no garantiza la conclusión, de tal manera, Espínola (2022) manifiesta que el método inductivo hace referencia a que se parte de premisas particulares que dan lugar a una conclusión de carácter general.

Una vez analizado los conceptos acerca de Gobierno Electrónico y la prestación de servicios públicos al ciudadano se realiza una investigación descriptiva, se analiza la problemática, la cual ha sido tomada como “de bastante importancia” debido a que es un tema que se enfoca en poder brindar un buen servicio al usuario.

3.5.2. Técnicas e instrumentos de investigación

La principal técnica de investigación utilizada es la entrevista, porque nos permite acceder a fuentes de información de carácter primario y tener un acercamiento más directo a la realidad que se está pasando en el tema investigado. Por otra parte, se utilizará la encuesta, lectura de libros, revistas.

3.6. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

3.6.1. Población y Muestra

La investigación se realiza en la ciudad de Tulcán, tomando como base a los usuarios de la Jefatura de Matriculación Vehicular, aplicando así la fórmula para obtener la muestra que está siendo analizada, investigada y estudiada en el presente proyecto.

La población que será objeto de estudio son los usuarios poseedores de un vehículo motorizado en la ciudad de Tulcán, con total de 14.136 vehículos según la información dada por la Dirección de Transporte, Tránsito y Seguridad Vial del Gobierno Autónomo

Descentralizado Municipal del Cantón Tulcán, información actualizada al año 2021.

Para el cálculo de la muestra se tomó la siguiente fórmula.

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$
$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 14,136}{0.05^2(14,136 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$
$$n = \frac{13,576.2144}{33.938135}$$
$$n = 375$$

Donde

N= población

n= muestra

p= población a favor

q= población en contra

z= nivel de confianza

e: error de muestra

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Tabla 2. *Prestacion de servicios*

Para usted que tan satisfactorio es la prestación de los servicios de la Jefatura de Matriculación Vehicular de Tulcán					
Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente	Total
33	145	155	34	8	375

Figura 1. *Prestación de servicios*



Nota. La información se la extrajo de la investigación de campo.

Análisis de resultados

En función de las encuestas desarrolladas mediante la investigación de campo se evidencia que un mínimo de usuarios que equivalen a 8 de ellos considera que la prestación de servicios de la Jefatura es excelente. Por lo tanto, se debería potenciar el tema de la prestación de servicios de la Jefatura de Matriculación Vehicular de Tulcán para así lograr que los procesos sean llevados de manera eficiente y eficaz para que se pueda alcanzar estándares de calidad.

Tabla 3. Atención recibida

¿Cómo describiría la atención que recibió por parte de la Jefatura de Matriculación Vehicular de Tulcán?					
Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente	Total
27	133	178	32	5	375

Figura 2. Atención recibida



Nota. La información se la extrajo de la investigación de campo.

Análisis de resultados

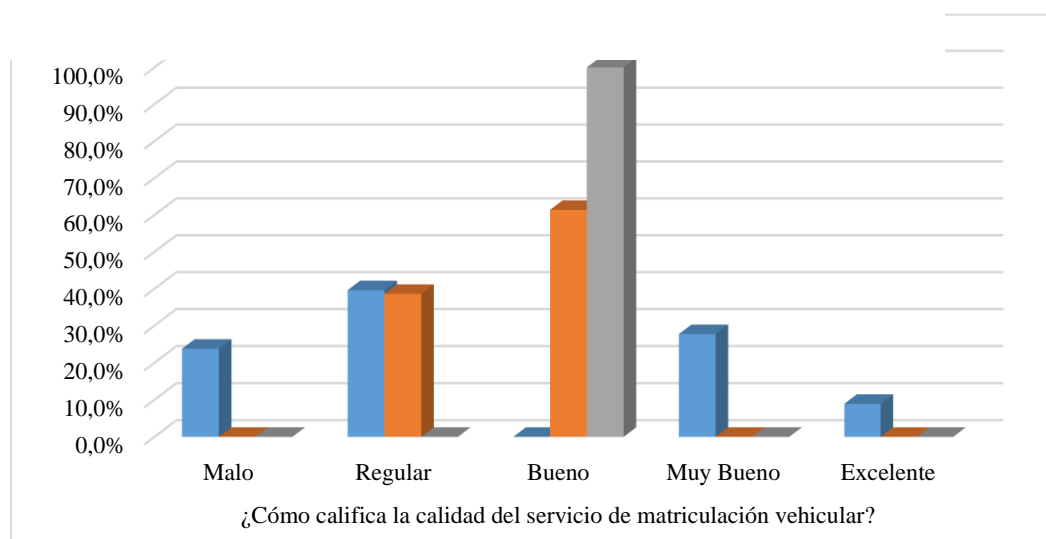
En función de las encuestas desarrolladas en la investigación de campo, en este caso, se puede deducir que la atención que brinda la Jefatura de Matriculación Vehicular de Tulcán no es la adecuada en relación a la satisfacción que se genera por parte de los usuarios. De acuerdo al análisis respectivo el 178 de los encuestados considera que la atención recibida es buena, pero se debería enfatizar en mejorar la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios públicos para erradicar con la inconformidad que presentan los usuarios.

Tabla 4. Calificación del servicio de matriculación vehicular

		¿De qué manera prefiere recibir atención del servicio de matriculación vehicular?		
		En línea	Presencial	Telefónicamente
. ¿Cómo califica la calidad del servicio de matriculación vehicular?	Malo	23,8%	0,0%	0,0%
	Regular	39,6%	38,6%	0,0%
	Bueno	0,0%	61,4%	100,0%
	Muy Bueno	27,7%	0,0%	0,0%
	Excelente	8,9%	0,0%	0,0%

Nota. La información se la extrajo de la investigación de campo.

Figura 3. Manera de recibir atención y calidad de servicio



Nota. La información se la extrajo de la investigación de campo

Análisis de resultados

Para este caso, y mediante las encuestas aplicadas a los usuarios de la Jefatura de Matriculación Vehicular de Tulcán se puede analizar que, en su mayoría los usuarios prefieren que la atención que reciban sea de manera presencial, y al mismo tiempo consideran que la calidad del servicio de matriculación vehicular cumple sus necesidades, pero sin embargo es necesario que el servicio tenga mejoras tanto en el ámbito de aptitudes y de manera técnica. Por otra parte, un grupo mínimo de usuarios prefieren ser atendidos de manera telefónica. De esta manera, después de todo lo anteriormente analizado, se concluye que la Jefatura de Matriculación

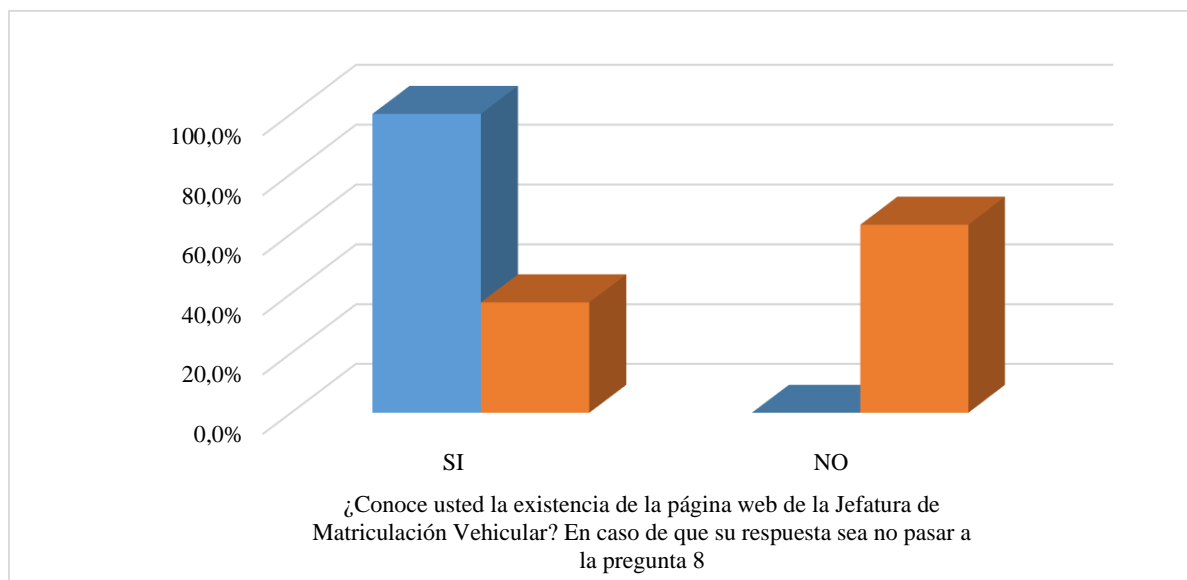
Vehicular debe seguir priorizando la atención de manera presencial mejorando y optimizando los recursos que se utilizan para la satisfacción del usuario y a su vez mejorar radicalmente la calidad del servicio que están prestando a la ciudadanía para que de tal manera los usuarios queden conformes con el servicio que acaban de recibir.

Tabla 5. *Conocimiento de la existencia de página web*

		Conoce usted que tramites se puede realizar en la página web de la Jefatura de Matriculación Vehicular de Tulcán	
		SI	NO
¿Conoce usted la existencia de la página web de la Jefatura de Matriculación Vehicular? En caso de que su respuesta sea no pasar a la pregunta 8	SI	100,0%	37,0%
	NO	0,0%	63,0%

Nota. La información se la extrajo de la investigación de campo

Figura 4. *Conocimiento de los trámites que se puedes realizar en la página web*



Nota. La información se la extrajo de la investigación de campo

Análisis de resultados

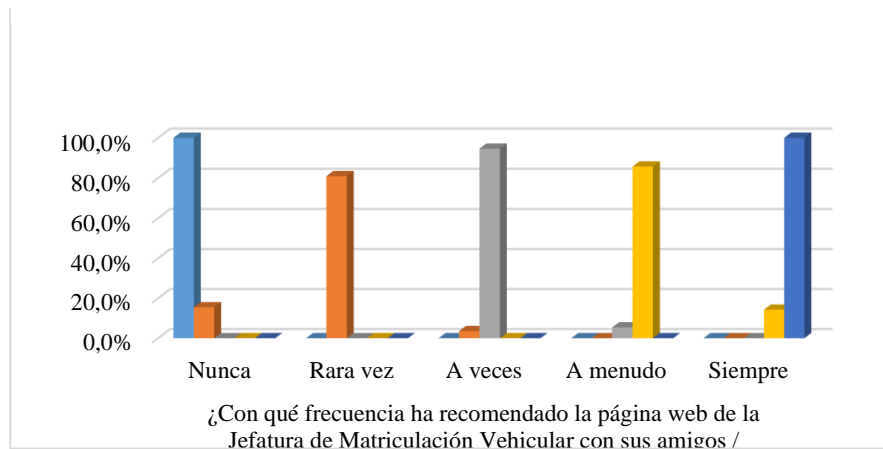
En este caso, según manifiestan los usuarios encuestados, un 37% manifiestan que si tienen conocimiento acerca de la existencia de la página web de la Jefatura de Matriculación Vehicular de Tulcán y también conocen que tipo de trámites pueden realizar en la página web anteriormente mencionada. Por otra parte, un 63% de los usuarios manifiesta que no conoce la existencia de la página web y por ende no tiene conocimiento de los trámites que se pueden realizar en el portal web. Por lo tanto, la Jefatura de Matriculación vehicular debería potenciar la manera de dar a conocer a sus usuarios acerca de la página web con la que cuentan en el portal del GAD Municipal de Tulcán y los trámites y/o servicios que se pueden realizan en ella, para que de esta manera los usuarios en el momento de acudir al servicio de matriculación vehicular tengan todo lo necesario en conocimiento para que no tengan ningún tipo de inconveniente en lo que están próximos a realizar.

Tabla 6. *Frecuencia de ingreso a la página web*

		¿Con qué frecuencia ingresa a la página web de la Jefatura de Matriculación Vehicular?				
		Nunca	Rara vez	A veces	A menudo	Siempre
¿Con qué frecuencia ha recomendado la página web de la Jefatura de Matriculación Vehicular con sus amigos / colegas?	Nunca	100,0%	15,5%	0,0%	0,0%	0,0%
	Rara vez	0,0%	81,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	A veces	0,0%	3,6%	94,6%	0,0%	0,0%
	A menudo	0,0%	0,0%	5,4%	85,7%	0,0%
	Siempre	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%	100,0%

Nota. La información se la extrajo de la investigación de campo

Figura 5. Frecuencia de recomendación de la página web



Nota. La información se la extrajo de la investigación de campo

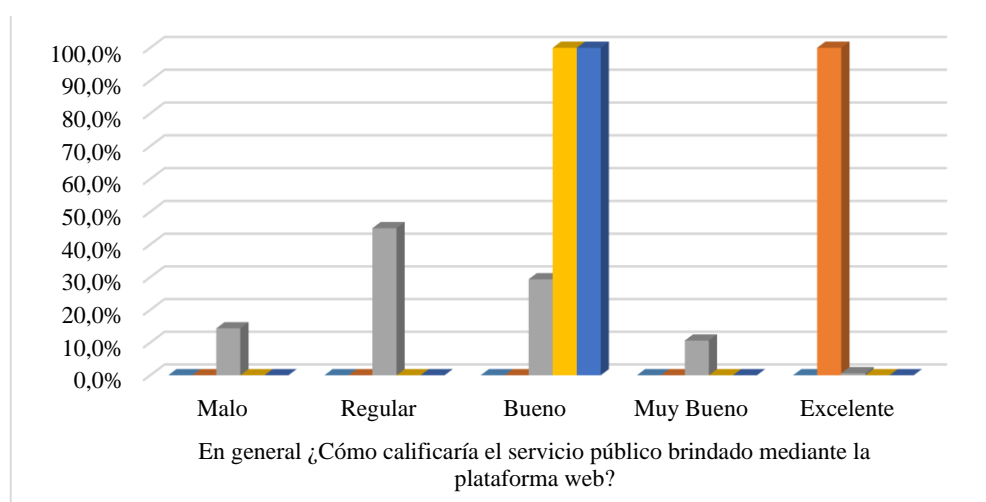
Análisis de resultados

La gran mayoría de encuestados no ingresan de manera frecuente a la página web de la Jefatura de Matriculación Vehicular de Tulcán, lo cual da como resultado que los usuarios no recomienden el uso o ingreso a la página web. Por otra parte, una mínima cantidad de usuarios indican que siempre hacen uso de la página web y a la vez la recomiendan con sus amigos/colegas. De tal manera la Jefatura de Matriculación Vehicular de Tulcán debería incentivar a sus usuarios a que ingresen de manera más frecuente a la página web y que a su vez la recomienden con sus amigos/colegas, también se debería promocionar y publicitar el ingreso a la página web para que los usuarios tengan más conocimiento de todo tipo de actividad e información que pueden adquirir en la página web.

Tabla 7. Servicio de citas en el portal web

		La facilidad con que consiguió cita para su recibir su servicio es				
		Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
En general ¿Cómo calificaría el servicio público brindado mediante la plataforma web?	Malo	0,0%	0,0%	14,4%	0,0%	0,0%
	Regular	0,0%	0,0%	45,0%	0,0%	0,0%
	Bueno	0,0%	0,0%	29,4%	100,0%	100,0%
	Muy Bueno	0,0%	0,0%	10,6%	0,0%	0,0%
	Excelente	0,0%	00,0%	06%	0,0%	0,0%

Figura 6. Facilidad para conseguir cita en el servicio brindado mediante la plataforma web



Nota. La información se la extrajo de la investigación de campo

Análisis de resultados

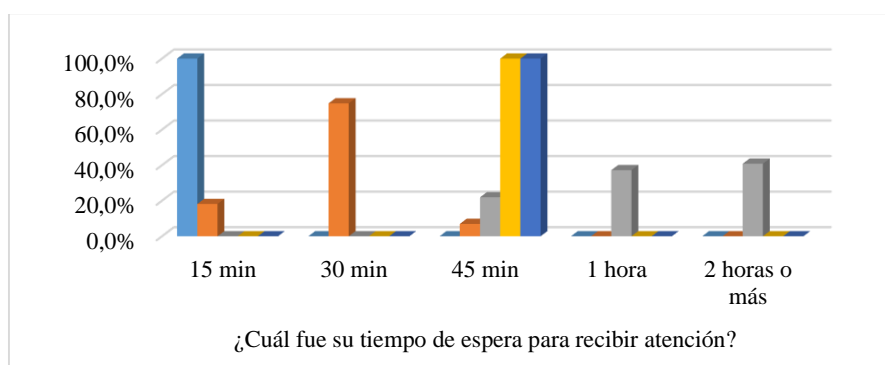
Para este caso entre la relación de la pregunta 7 y 11, después de haber realizado una investigación de campo, se analiza que un 45% de los usuarios encuestados dan a conocer que la facilidad con la que consiguieron cita para recibir el servicio es buena, pero a su vez el servicio brindado mediante la plataforma web es “regular” y solamente un mínimo del 0,6% de todos los usuarios manifiestan que el servicio brindado mediante la plataforma web es “excelente”. De tal manera es conveniente que se priorice la calidad y eficiencia del servicio público que se brinda mediante la plataforma web para que de esta manera la facilidad que el usuario tenga para conseguir cita y posteriormente recibir su servicio sea excelente.

Tabla 8. Horario de atención

		El horario de atención al usuario es				
		Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
¿Cuál fue su tiempo de espera para recibir atención?	15 min	100,0%	18,2%	0,0%	0,0%	0,0%
	30 min	0,0%	74,8%	0,0%	0,0%	0,0%
	45 min	0,0%	7,0%	22,0%	100,0%	100,0%
	1 hora	0,0%	0,0%	37,2%	0,0%	0,0%
	2 horas o más	0,0%	0,0%	40,9%	0,0%	0,0%

Nota. La información se la extrajo de la investigación de campo

Figura 7. Tiempo de espera



Nota. La información se la extrajo de la investigación de campo

Análisis de resultados

En referencia al horario de atención y al tiempo de espera que al usuario le toma para recibir atención se analiza que el tiempo promedio considerado “excelente” en que se debería tomar para atender al usuario es de 45 minutos. Por otra parte, un 40,9% de los usuarios manifiestan que el horario en que fueron atendidos es “bueno” pero el tiempo que esperaron para recibir atención es de 2 hora o más.

Basándonos en los resultados obtenidos en la entrevista y encuesta realizadas se determina que los usuarios deberían ser atendidos en un promedio de tiempo óptimo de 45 minutos ya que el flujo de automóviles motorizados que existen en Tulcán no es razón para que la espera del

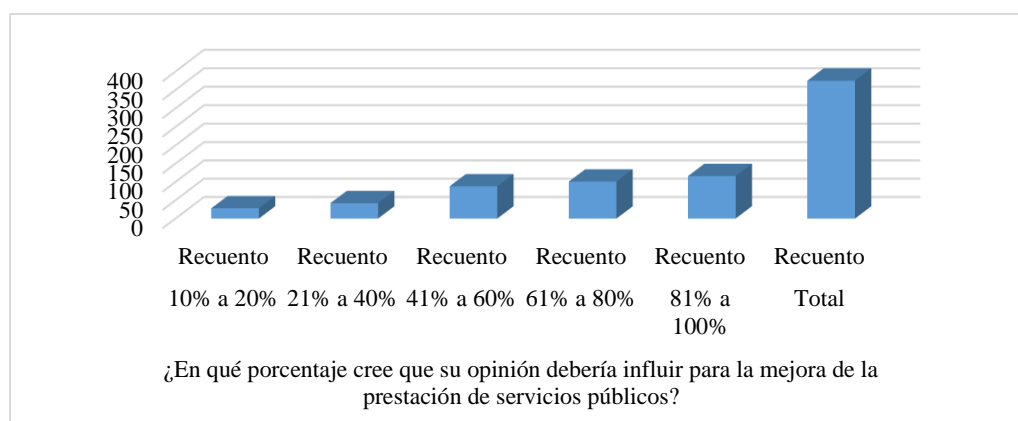
usuario exceda las 2 horas o más como normalmente sería en las ciudades grandes del resto del país debido a su gran flujo y cantidad de vehículos.

Tabla 9. *Influencia de opinión ciudadana*

¿En qué porcentaje cree que su opinión debería influir para la mejora de la prestación de servicios públicos?					
10% a 20%	21% a 40%	41% a 60%	61% a 80%	81% a 100%	Total
28	42	88	101	116	375

Nota. La información se la extrajo de la investigación de campo.

Figura 8. *Influencia para mejorar la prestación de servicios públicos*



Nota. La información se la extrajo de la investigación de campo

Análisis de resultados

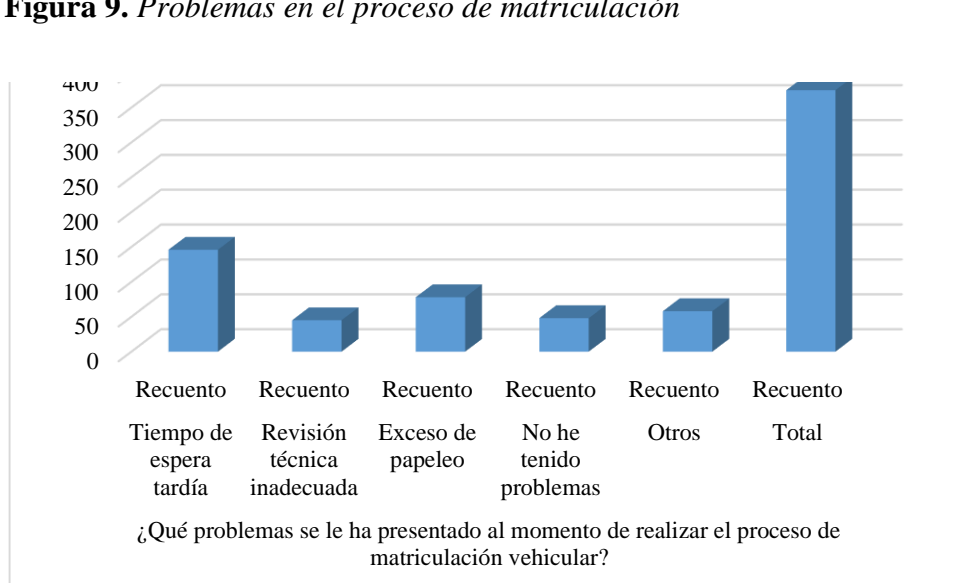
Son 116 usuarios los cuales están de acuerdo en que su opinión debe de influir en un 81% al 100% para que la Jefatura de Matriculación Vehicular mejore la prestación de los servicios públicos, para que de esta manera de como resultado que el usuario se sienta satisfecho con el servicio que acaba de recibir. Por lo tanto, la Jefatura de Matriculación Vehicular debería tomar las sugerencias y opiniones del usuario para que así éste se sienta incluido en la toma de decisiones de la institución y lograr mejorar la calidad de la prestación de servicios públicos y a su vez tener la completa satisfacción de los usuarios.

Tabla 10. Problemas en el proceso de matriculación

¿Qué problemas se le ha presentado al momento de realizar el proceso de matriculación vehicular?					
Tiempo de espera tardía	Revisión técnica inadecuada	Exceso de papeleo	No he tenido problemas	Otros	Total
146	45	78	48	58	375

Nota. La información se la extrajo de la investigación de campo

Figura 9. Problemas en el proceso de matriculación



Nota. La información se la extrajo de la investigación de campo

Análisis de resultados

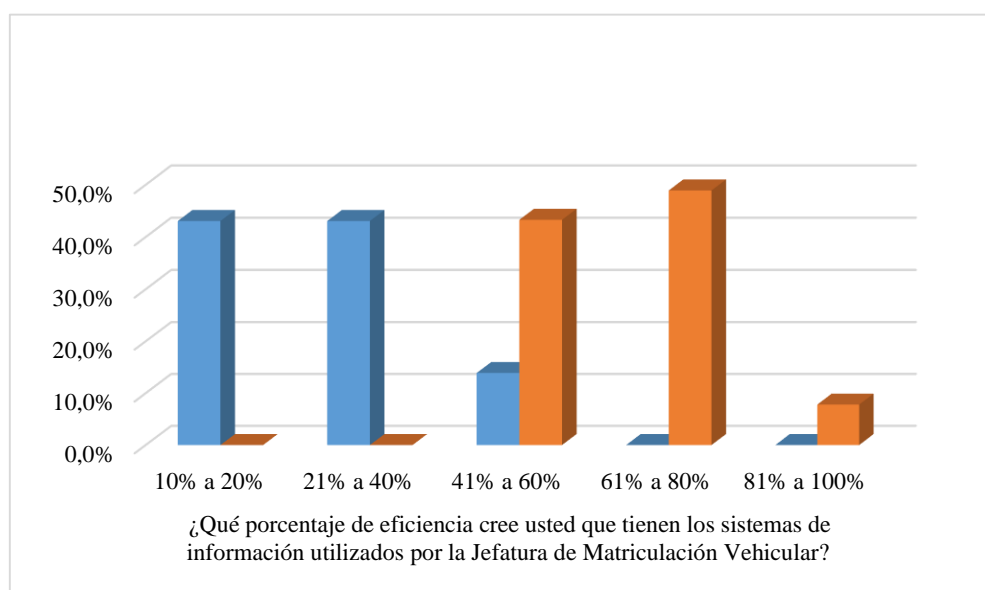
Según las encuestas realizadas se determina que 146 usuarios indican que el problema que en su mayoría presenta en el momento de realizar el proceso de matriculación es el tiempo de espera tardía, y por otra parte 45 usuarios consideran que el problema es la revisión técnica inadecuada, por lo cual la Jefatura de Matriculación Vehicular de Tulcán debería implementar mecanismos a través de los cuales se mejore las deficiencias encontradas en el proceso de matriculación y se priorice en mejoras para el tiempo de espera de los usuarios conjuntamente con todos los procesos de la revisión técnica vehicular en donde sede debería establecer planes de capacitación, y dar énfasis en el reclutamiento de personal para que de esta manera brinden un servicio de calidad.

Tabla 11. Libre acceso a la información pública

		Usted tiene libre acceso a la información pública (como rendición de cuentas, información de su interés) de la Jefatura de Matriculación vehicular?	
		SI	NO
¿Qué porcentaje de eficiencia cree usted que tienen los sistemas de información utilizados por la Jefatura de Matriculación Vehicular?	10% a 20%	43,1%	0,0%
	21% a 40%	43,1%	0,0%
	41% a 60%	13,9%	43,1%
	61% a 80%	0,0%	48,9%
	81% a 100%	0,0%	8,0%

Nota. La información se la extrajo de la investigación de campo

Figura 10. Acceso a la información pública



Nota. La información se la extrajo de la investigación de campo

Análisis de resultados.

El 43,1% de los encuestados tienen acceso a la información sin embargo de ello, los sistemas que maneja la Jefatura de Matriculación Vehicular cuenta con una eficiencia menor al 50% por lo cual se debería potenciar en los sistemas de información utilizados ya que no cumple y no

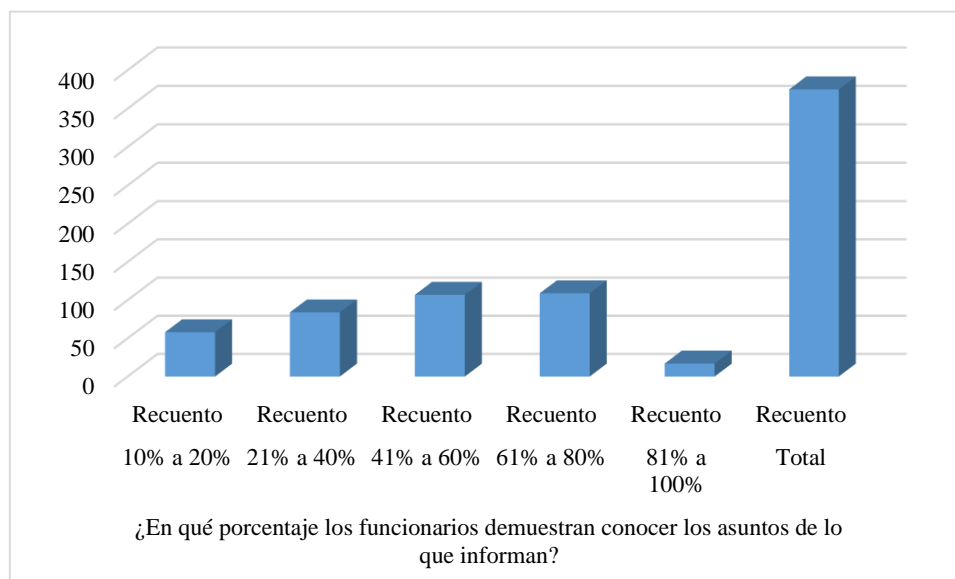
satisface la necesidad de los usuarios. Otro porcentaje considerable de los usuarios equivalente al 48,9% manifiestan que no tienen acceso a la información pública o de su interés pero que sin embargo consideran que la eficiencia de los sistemas de información está sobre la media, es decir que el sistema de información tiene elementos positivos a destacar, pero es considerable el analizarlos y mejorarlos periódicamente. Analizando las respuestas obtenidas es necesario mencionar que el usuario si tiene acceso a la información pública ya que éste es un derecho universal. De tal manera la Jefatura de Matriculación Vehicular debería dar conocimiento al usuario de que él tiene todo el derecho de acceder a información de su interés en temas específicos, ya que si se trata de otros temas como de presupuestos se debe realizar una solicitud o petición a la máxima autoridad y que su derecho no sea negado.

Tabla 12. *Conocimiento de los funcionarios*

En qué porcentaje los funcionarios demuestran conocer los asuntos de lo que informan					
10% a 20%	21% a 40%	41% a 60%	61% a 80%	81% a 100%	Total
58	84	107	109	17	375

Nota. La información se la extrajo de la investigación de campo

Figura 11. *Conocimiento de los funcionarios*



Nota. La información se la extrajo de la investigación de campo

Análisis de resultados

La gran parte de los encuestados consideran que los funcionarios de la Jefatura si tienen conocimiento que esta sobre un 50% acerca de los procesos de los cuales están a cargo e informando a los usuarios. Pero sin embargo otra gran parte de los usuarios manifiestan que el personal necesitaría capacitarse, es decir está en un rango del 40% en cuanto a conocimiento por lo que es recomendable que la Jefatura de Matriculación Vehicular por parte de la autoridad máxima realice evaluaciones de desempeño y capacitaciones periódicas a sus funcionarios para poder asegurarse que ellos cuenten con el conocimiento óptimo y necesario al momento de informar a los usuarios.

4.1.2 Resultados de entrevistas

Tabla 13. *Datos del entrevistado*

Persona	Entidad a la que pertenece	Puesto o cargo institucional
Ing. Edison Realpe	Jefatura de Matriculación Vehicular	Jefe de la Jefatura de Matriculación Vehicular
Ing. Freddy Carrera	GAD Municipal de Tulcán	Jefe del departamento de sistemas del GAD Municipal del Tulcán

Tabla 14. *Interpretación de entrevista 1*

Preguntas	Variables	Respuesta del entrevistado
En materia de servicios públicos, ¿Cuáles son los indicadores o parámetros que la institución utiliza para medir la percepción de los ciudadanos hacia el servicio que se oferta?	Variable independiente (Gobierno Electrónico)	La estructura del GAD de Tulcán, bueno casi todos los GAD's y en la administración pública hay una dirección de planeación estratégica la cual tiene una jefatura sobre calidad de servicios, están orientados a ese tema, ellos siempre hacen

	<p>evaluaciones tanto de los servicios internos como la percepción de la ciudadanía en calidad</p>
<p>¿La Jefatura de Matriculación Vehicular se fundamenta en los lineamientos propuestos por el Plan Nacional de Gobierno Electrónico y de qué manera son implementados?</p>	<p>Variable independiente (Gobierno Electrónico)</p> <p>El plan nacional de gobierno electrónico abarca todas las instituciones públicas, el plan nacional de gobierno electrónico tiene algunas fases entre estas fases esta la simplificación de trámites, la simplificación de trámites desde agosto de 2019 el GAD de Tulcán fue certificada como una institución simplificadora de tramites hay que recordar que en este septiembre se acaba este plazo para todo el sector público en lo que se está tomando medidas políticas y los ajustes necesarios para poder funcionar</p>
<p>¿Los sistemas de información utilizados fortalecen el Gobierno Electrónico y garantiza las estrategias establecidas en el Plan Nacional de Gobierno Electrónico?</p>	<p>Variable independiente (Gobierno Electrónico)</p> <p>Si hay que analizar aquí dos aspectos, el gobierno electrónico está dado por el gobierno central y lo maneja el MINTEL como una política, el tema es que ellos simplemente generan monitoreos sobre estas políticas no generan plataformas, la única plataforma que la generan es quipux para el gobierno central, pro como podemos darnos cuenta en el tema de wifi les voy a poner un ejemplo, nos</p>

pasan un informe donde nos dice que enviemos los puntos georreferenciales sobre los sitios gratuitos de conectividad, que está basado en la constitución y la ley de telecomunicaciones donde todos los GADs pueden tener y disponer de implementación de sitios públicos de wifi, pero aquí se contrapone porque de quien es la obligación del progreso es del gobierno central ellos deberían generar políticas acordes, los GADs no tienen el presupuesto necesario como para poder empoderarse en 40, 50, 60 sitios gratuitos se contrapone en la ley de telecomunicaciones y la constitución porque en la constitución muy claramente dice que los servicios de telecomunicaciones no podrán ser gratuitos es decir la empresa en este caso la empresa del estado CNT no puede coger y regalar, entonces vienen con un programa que nos dicen wifis gestionados que nos cuestan 90 dólares más impuestos en donde está el apoyo del gobierno central

¿Cuáles son los mecanismos que implementa la Jefatura de Matriculación Vehicular de acuerdo a lo que contempla la Ley de Participación

Variable Independiente (Gobierno Electrónico)

Bien el tema de participación ciudadana no lo manejamos nosotros te soy sincero hay una dependencia una jefatura de participación ciudadana pero lo que nosotros hacemos es publicar en el sitio web

Ciudadana y Control Social en el título VIII referente a los mecanismos de participación ciudadana?

todos los indicadores de lo que nos exige participación ciudadana en los índices que para una valoración de todos los GADs están valorados en el tema de transparencia y cada jefatura tiene una matriz de la cual debe seguir alimentando y publicando

Según lo establecido en la Ley Orgánica de Transparencia y acceso a la información pública, en su título IV, artículo 19 ¿cuál es el proceso administrativo para acceder a la información pública?

Variable independiente (Gobierno Electrónico)

La ley de transparencia e información pública nos dice que todo ciudadano tiene acceso a esta información, hay niveles de restricción especialmente en temas presupuestarios pero la ley ya nos obliga a que lo publiquemos, que es lo normalmente que se hace, se hace una petición a la máxima autoridad y la máxima autoridad encamina porque no podemos negar la información, todo ciudadano tiene acceso a la información y en la página web generalmente publicamos lo que nos dice la ley que debemos publicar, siempre se hace una solicitud.

¿El gobierno electrónico ayuda a mejorar la participación ciudadana y transparencia de los usuarios de la jefatura de matriculación vehicular?

Variable independiente (Gobierno electrónico)

El gobierno electrónico nos ayuda a mejorar todo el tema de transparencia en toda las áreas porque razón el objetivo es que el ciudadano sea consciente de lo que su municipio está haciendo de lo que su institución está haciendo y en donde se está invirtiendo los recursos, hablamos mucho de los presupuestos

participativos como se genera un presupuesto participativo su nombre lo dice involucrando los actores sociales, involucrando las necesidades y priorizando anteriormente como se generaba la obra o inversión pública, como se la generaba era con la visión que tenía el gobernante y decía en este sector quiero una plaza, quiero un parque, hoy que se prioriza los ejes de desarrollo fundamentales y se prioriza las necesidades que generan los barrios en este caso el pueblo demandante y sobre ese tamizado de necesidades se saca lo prioritario así se forma un presupuesto participativo

La implementación de la tecnología enfocada a la prestación de servicios públicos a mejorado en los procesos de modernización para el almacenamiento de datos, si es así ¿Cómo es posible realizarlo?

Variable independiente
(Gobierno electrónico)

Obviamente que si, se ha trabajado mucho en herramientas ciudadanas, se ha trabajado mucho en convergencia de servicios estamos tratando de que todo se maneje en una sola plataforma, se ha hecho temas como consultas en línea generación de atps, subir los procesos de pagos al sistema financiero, se ha trabajado en muchos procesos internos que tratan de mejorar el desempeño en administración pública del GAD de Tulcán

<p>¿Cuáles son las limitaciones o dificultades que se enfrentó para la puesta en marcha del Gobierno Electrónico en la institución?</p>	<p>Variable independiente (Gobierno electrónico)</p>	<p>Obviamente los presupuestos y el no tener una estructura administrativa clara, lamentablemente cada vez que se cambia de administración vienen políticas nuevas, no hay una política general o un desarrollo, viene una nueva administración y tiene otro sentido, obvio que cada alcalde tiene su visión de desarrollo pero si debería haber lineamientos y eso es lo que hace la diferencia en municipios o ciudades que tienen un desarrollo mucho más rápido como Riobamba cuenca, ellos tienen planes de desarrollo a 25 y 30 años que este quien este se sigue ese lineamiento</p>
<p>¿Cuál es el nivel de calidad que los ciudadanos están esperando en el momento de acudir al servicio prestado por la jefatura de matriculación Vehicular de Tulcán y cuáles son los aspectos que requieren priorizarse?</p>	<p>Variable dependiente (Prestación de servicios públicos)</p>	<p>Todos lo que esperan es agilidad en los procesos, en que si tú vas hacer uso o pagar el servicio no tengas q hacer largas colas que los tramites sean simplificados por eso hay una ley que hay que acatarla una disposición es una normativa y en todo el beneficio de tener una institución más eficiente y eficaz</p>
<p>La satisfacción ciudadana, ¿forma parte del conjunto de mediciones de desempeño de la institución? ¿Podemos evaluar el desempeño sin</p>	<p>Variable dependiente (Prestación de servicios públicos)</p>	<p>Obviamente siempre se hace un sondeo sobre este tema y se evalúa la satisfacción que tiene el ciudadano sobre los servicios y sobre la atención, justamente estamos emprendiendo un proyecto para generación call center</p>

considerar la experiencia de los usuarios?	para atención de servicios y medición de calidad dentro del GAD
--	---

Tabla 15. Interpretación de entrevista 2

Preguntas	Variables	Respuesta del entrevistado
Los requisitos solicitados por la Jefatura de Matriculación Vehicular de Tulcán están acordes con lo que contempla el Reglamento de Procedimientos y Requisitos para la matriculación vehicular en la Resolución 008	Variable dependiente (Prestación de servicios públicos)	La Jefatura de Matriculación y todas las jefaturas de matriculación de cualquier GAD del Ecuador se rigen por la Agencia Nacional de Tránsito ese es nuestro ente rector, en este caso la Jefatura de matriculación del GAD de Tulcán cumple con todo lo que solicita la Resolución 008 emitida en marzo del 2017 hay que tener en cuenta los requisitos, todos los requisitos y todos los procesos que se hace es en base a esta resolución, además no solo la R008 nosotros estamos siempre regidos a la ANT y siempre tenemos que atenernos a todas las resoluciones que ellos emiten no solo a la R008
¿Cuál es el nivel de calidad que los ciudadanos están esperando en el momento de acudir al servicio brindado por la Jefatura de Matriculación Vehicular de Tulcán y cuáles son los aspectos que requieren priorizarse?	Variable dependiente (Prestación de servicios públicos)	Haber para el momento de realizar cualquier proceso en la Jefatura de matriculación el usuario no mide el nivel de calidad, lo que mide es la eficiencia y como jefatura de matriculación del GAD de Tulcán nos hemos propuesto es que el usuario termine su trámite entre 60 y 100 minutos estamos hablando de

media hora a una hora con cuarenta minutos que es lo que nos hemos trazado como límite para que el usuario pueda salir satisfecho al momento de realizar su trámite, tener en cuenta que en Ibarra el trámite se demora alrededor de 4 a 6 horas en Quito son 2 días entonces en lo que podríamos mejorar un poco sería el nivel de flujo de las personas mas no el volumen, el volumen siempre va a ser el mismo lo que podríamos mejorar el flujo es lo que hemos estado haciendo se demuestra con los usuarios que salen satisfechos cada vez

¿El centro de revisión técnica vehicular cumple con los parámetros emitidos por la Agencia Nacional de Transito para que pueda ser implementada?

Variable independiente (Gobierno electrónico)

Todos los centros de revisión técnica vehicular del Ecuador se rigen a una resolución la que es la 025 emitida en mayo del 2019, si cumplimos con todos los parámetros uno de ellos es la validación de los planos que ya fueron aprobados la dirección provincial de la ANT que ya vino a verificar como está la construcción si cumplimos con la herramienta necesaria, la maquinaria necesaria para proceder hacer la revisión técnica vehicular y estamos en el siguiente proceso que es el convenio de () que ya fue entregado por parte nuestra ya fue revisado en la ANT en este momento lo que estamos esperando es que nos entreguen el documento oficial para poder seguir

continuando con la revisión técnica vehicular aquí en el cantón además te debo informar que tenemos el documento oficial emitido por la dirección de transferencias de la ANT indicando por la aprobación del centro de revisión técnica vehicular del cantón Tulcán

Tabla 16. *Ficha técnica de la encuesta*

Fecha de aplicación	04 de abril del 2022 hasta el 18 de mayo del 2022
Lugar donde se aplicó el instrumento	Ciudad de Tulcán
Objetivo	Recopilar información real acerca de los problemas y/o satisfacción que tiene usted con el servicio brindado por la Jefatura de Matriculación Vehicular de Tulcán, el uso de las respuestas proporcionadas en este medio serán de uso exclusivo para temas académicos y ser realizará de manera anónima
Población	14.136
Tamaño de la muestra	375
Puntos de muestreo	1 ciudad
Procedimiento de muestreo	Se tomó como base la población de los usuarios poseedores de un vehículo motorizado en la ciudad de Tulcán
Error muestral	Se utilizó un nivel de confianza equivalente a 1,96, P=Q, el error real de

	0,05 para obtener el resultado de la muestra
Método para el análisis de resultados	Programa de Software IBM SPSS Statistic 25. Ink Editor de Datos

4.2. DISCUSIÓN

Para poder llegar a un buen gobierno electrónico y un uso eficiente de las tecnologías de información y comunicación se debe tomar en cuenta a la administración pública, basándonos en el criterio de Hernández (2016) establece que la administración pública tiene como objetivo la realización de actividades que vayan en función de satisfacer necesidades y a la vez problemas que tengan la ciudadanía, para así tener una gran administración de los recursos que tiene la entidad pública y de igual manera se enfoca en una relación entre administrador y ciudadano o la sociedad. En este sentido podemos decir que, en la Jefatura de Matriculación Vehicular de Tulcán, su administración pública se divide en dos partes, la primera es la parte técnica y la segunda es su parte administrativa.

Se puede identificar que la administración pública de la JMVT no tiene una relación según lo expuesto por el autor Hernández ya que de acuerdo al estudio de campo realizado a los usuarios que hacen requerimiento del servicio prestado por la JMVT se puede contrastar que en su mayoría no se encuentran conformes con la administración y procesos que la entidad pública realiza.

Conjuntamente con lo anteriormente analizado la administración pública está sujeta al enfoque de la Nueva Gestión Pública que según Hernández (2016), la gestión pública es algo más que la mera articulación de respuestas a las necesidades individuales de los ciudadanos. En primer lugar, porque se ha de realizar en un entorno presupuestario que no es ilimitado ni en sus ingresos ni en sus gastos, lo cual reclama también eficiencia y selección en donde se puede evidenciar que con el paso del tiempo la administración pública va progresando de manera adecuada para así llegar a una administración eficiente y eficaz.

De tal manera, en base a la información obtenida mediante las encuestas realizadas se observa que la realidad que vive la Jefatura de Matriculación de Tulcán es diferente, puesto que la institución no aplica una gestión pública adecuada que se base en participación ciudadana, calidad de los servicios y satisfacción del usuario, demostrando que existe una brecha en relación con la prestación de los servicios públicos y satisfacción ciudadana, por lo tanto se

evidencia una muy limitada preocupación por parte del personal administrativo para satisfacer plenamente las necesidades y demandas que presentan los usuarios. En este sentido, se considera que la Jefatura de Matriculación Vehicular aplica un paradigma un tanto escaso en cuanto a gestión pública se refiere, es así, que no se puede hablar de una modernidad ni cercanía o contacto pleno entre los ciudadanos y la institución debido a que no se desarrollan de manera adecuada los mecanismos de participación.

De acuerdo a Barragán & Guevara, (2016) el gobierno electrónico “es una herramienta tecnológica con la potencialidad de incluir social, política y económicamente a los ciudadanos; razón por la que el reto de las administraciones públicas es involucrar a estos en las actividades de la gestión pública” (p.2). El gobierno electrónico también hace énfasis y tiene como finalidad la simplificación de trámites o exceso de papeleo, por lo tanto, se ha concebido que cierta parte de los usuarios de la Jefatura de Matriculación Vehicular de Tulcán no aceptan que este problema e inconformidad aún persista.

Dentro de estas ideas, la calidad que deben brindar los servicios forman parte de una guía para el gestor público, en donde no solo deben centrarse en el beneficio de recursos económicos sino también en el beneficio social para que sea percibido de buena manera por parte de los usuarios y/o ciudadanos, de tal manera que se acentúe la incidencia de un buen uso y manejo del gobierno electrónico para una mejora continua dentro de la institución. Como investigadores se ha determinado que no se evidencia como tal, dicha teoría, pues a pesar de todos los procesos existentes dentro de la institución, existe todavía decadencia en el uso y manejo de plataformas digitales y la articulación entre la institución y el GAD Municipal.

Al hablar de Tic's, y sus aportes para el gobierno electrónico en la Administración Pública, Barragán & Guevara (2016), se refieren a las herramientas tecnológicas para poder establecer la comunicación, por tal motivo, gracias al acceso en internet en los servicios públicos se han mantenido transformaciones en la sociedad, fortaleciendo los procesos de atención y el aumento de la productividad, para ello el Estado tiene la potestad de desarrollar plataformas virtuales para incentivar a fomentar los servicios sociales y establecer una participación eficiente para mantener una economía estable

De tal manera no hay duda alguna de que las Tic's han transformado de manera radical la vida de la sociedad y ya enfocándonos en el cambio que estas generan para las instituciones públicas son herramientas de comunicación con el ciudadano que facilitan la interacción y el desempeño

institucional, así como el acceso a la información, el procesamiento de datos y la comunicación de forma inmediata desde cualquier lugar en el que el usuario se encuentre. De esta forma, partiendo de lo anteriormente ya analizado, los investigadores han puesto énfasis en observar y analizar el gobierno electrónico utilizado por la Jefatura de Matriculación Vehicular de Tulcán, observando que la institución cuentan con un gobierno electrónico y un sistema de información interno consolidado ya que los datos de los usuarios se encuentran articulados a la Agencia Nacional de Tránsito, pero de manera externa a lo que es el ciudadano o usuario no se encuentra muy consolidado ya que no se puede evidenciar un gran acercamiento de los servicios públicos en línea y a su vez no cuentan con una página web independiente.

El Gobierno electrónico y las Tic's dan como resultado el que las instituciones públicas puedan brindar un servicio público eficiente y eficaz y según Camargo (2013), el servicio público es aquella actividad que prioritariamente desempeña el estado mediante la cual toda persona obtiene acceso a unos ciertos suministros que son indispensables para la vida en común y que no deben ser interrumpidos bajo ninguna circunstancia sino, por el contrario, prestarse de manera constante y segura.

El autor Gómez (2006), menciona que el servicio o atención al usuario es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos. De esta manera, deducimos que el servicio de atención al usuario es indispensable para el desarrollo de una institución.

Podemos decir que el servicio público y la atención al usuario tiene una relación ya que para poder dar una atención de calidad se debe tener un servicio que satisfaga las necesidades y sea de calidad, tomando en cuenta esto se puede analizar que la Jefatura de Matriculación Vehicular de Tulcán presta un servicio y atención regular donde el usuario no se siente conforme en su plenitud, según el estudio realizado en las encuesta se puede decir que la atención al usuario y prestación del servicio tiene algunas falencias acorde a problemas presentados al momento de realizar el proceso de matriculación de los vehículos y a su vez la atención es tardía es por eso que tomando énfasis a lo propuesto según los autores se puede manifestar que la JMVT tiene falencias en el tema de servicios públicos y atención al usuario.

Para que los servicios públicos cuenten con estándares de calidad se toma como referencia el criterio de Villa (2017), el cual hace relación a la calidad de los servicios públicos con la satisfacción de las necesidades en los servicios públicos para que se adapten a los requerimientos de los usuarios con el objetivo principal de satisfacer las necesidades e intereses

respecto al servicio y calidad que perciben y reciben al momento de la prestación. Además, tiene que ver con el trato recibido del personal que presta el servicio y el nivel de solución ante las demandas del ciudadano de parte de las entidades gubernamentales.

En base a lo anteriormente manifestado, según de los resultados obtenidos mediante la investigación de campo se determina que la calidad del servicio brindado por la Jefatura de Matriculación Vehicular de Tulcán no es la adecuada. Los investigadores fundamentan en base al criterio de los usuarios encuestados que, al momento de acudir a hacer uso de los servicios públicos, se encuentran con varios problemas o inconvenientes los cuales ya anteriormente mencionados, en su mayoría son el exceso de papeleo y el tiempo de espera tardío. Debido a esto, la JMVT debería enfatizar sus mejoras en la simplificación de trámites y agilizar el tiempo estimado que se toma para que una persona sea atendida, ya que el flujo de vehículos motorizados en la ciudad de Tulcán no es tan elevado comparado con el resto de ciudades, para que así el usuario tenga una mejor percepción en la eficiencia y eficacia tanto de la institución como de los servidores públicos.

De igual manera en lo que refiere a la calidad del servicio público, se menciona que algunos usuarios no se sienten satisfechos con la revisión técnica que acaban de recibir, por lo tanto, la institución pública si cumple con sus objetivos, pero no de manera global, ya que, no hay una buena gestión en base a las necesidades de los usuarios, por lo tanto, las decisiones que se han tomado han sido erróneas al generar soluciones que no eliminan el problema de la raíz. Según las personas encuestadas y los resultados arrojados se ha denotado que los índices de aceptación y conformidad hacia la institución son bajos.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- La Jefatura de Matriculación Vehicular de Tulcán en materia del uso y manejo de gobierno electrónico no presta la atención e interés necesario, ya que no se han desarrollado estrategias, políticas u ordenanzas enfocadas en velar por la aceptación y satisfacción que tiene el usuario con la calidad y eficiencia del servicio que está recibiendo. De igual manera la institución pública no se acoge en su totalidad a los lineamientos establecidos por el Plan Nacional de Gobierno Electrónico ya que únicamente se enfoca en lo que es la simplificación de trámites y por otra parte en la Resolución 008 que establece la Agencia Nacional de Tránsito para los procedimientos y requisitos para la matriculación vehicular.
- La JMVT a pesar de contar con un sistema de información óptimo, se aprecia que solamente existe un portal web en el cual se encuentra información acerca de procedimientos, requisitos obligatorios, costos de los trámites y contacto para atención ciudadana el cual permite realizar o agendar una cita. Dicho esto y según la investigación de campo realizada, la mayoría de los usuarios prefiere recibir atención de manera presencial para que así la comunicación e interacción entre usuario e institución sea más directa ya que no todos los usuarios hacen uso o ingresan al portal web institucional, por lo tanto, en el momento de acudir a recibir el servicio se aprecia un desconocimiento por parte del usuario con respecto a los requisitos y documentos que necesita presentar, y esto trae consigo que el proceso y tiempo de espera sea más tardío.
- En la investigación se evidenció que La Jefatura de Matriculación Vehicular presenta que el usuario se siente insatisfecho al momento de ser atendido, esto se evidencia al encontrar usuarios que tienen disconformidad con el tiempo de espera, exceso de papeleo, y revisión técnica inadecuada. Prospectivamente esto trae consigo a que el ciudadano no acepte en su totalidad que la institución cuente con un sistema de gobierno electrónico óptimo y a su vez una administración que priorice la satisfacción de sus necesidades.
- El gobierno electrónico sirve para incrementar la eficiencia en la toma de decisiones para los gobiernos locales. Las municipalidades son los niveles de gobierno que más se acerca a la ciudadanía, para así aumentar los niveles de eficiencia en su administración.

Según el estudio de campo, los servicios que brinda la JMVT son solicitados de manera presencial y esto trae consigo largas filas de usuarios y una espera tardía debido a que los servidores públicos deben recibir gran cantidad de documentos por cada usuario para que posteriormente su vehículo reciba la revisión técnica.

5.2. RECOMENDACIONES

- La Jefatura de Matriculación Vehicular de Tulcán debería adaptarse a los principios de gobierno electrónico y tomar en cuenta todas las directrices establecidas por el Plan Nacional de Gobierno electrónico para lograr alcanzar un objetivo principal que es satisfacer todas las necesidades del usuario mediante un enfoque de participación ciudadana, inclusividad, sostenibilidad de un eficiente gobierno electrónico a fin de tener una relación entre usuario y Administración Pública.
- A la vez, se recomienda el diseño e implementación de una página web independiente que sea únicamente dirigida en lo que se refiere a trámites de matriculación vehicular para que el usuario tenga una accesibilidad más directa a la información que está buscando o solicitando, ya que actualmente el portal web de la Jefatura de Matriculación Vehicular está articulada a la página del GAD Municipal de Tulcán como al Gob.ec
- Se recomienda tomar como sugerencia que la institución genere espacios de participación ciudadana, foros abiertos para mejorar la gestión de las instituciones y así las sugerencias u opiniones de los usuarios sean tomadas en cuenta, además priorizar la atención en los casos que presenten mayor inconformidad y solventar las necesidades que muchas veces quedan al olvido. En la investigación de campo se evidencia que los usuarios concuerdan en que su opinión debe influir en un gran porcentaje para que los administrativos tomen las decisiones correspondientes. De tal manera esto lleva a que el objetivo sea cumplido y garantice a cada usuario los derechos y deberes que tienen para recibir un servicio de calidad.
- Se recomienda a la Jefatura de Matriculación Vehicular que todos los procesos y trámites administrativos se los realice en línea manejando documentos digitalizados por parte del usuario, evitando así el exceso de papeleo. Por lo tanto, el usuario se acercaría a las instalaciones de la JMVT solamente a requerir de la revisión técnica una vez que ya haya agendado la fecha de su cita previamente.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilera, G. (21 de 05 de 2014). *La calidad y su incorporación en la Administración Pública*. Obtenido de <http://www.coltam.edu.mx/>: <http://www.coltam.edu.mx/wp-content/uploads/2018/03/21.-La-calidad-y-su-incorporacio%CC%81n-en-la-Administracio%CC%81n-Pu%CC%81blica.pdf>
- Ayala, A. M. (23 de 10 de 2020). *lifeder*. Obtenido de Investigación Bibliográfica: Definición, Tipos, Técnicas: <https://www.lifeder.com/investigacion-bibliografica/>
- Barragán, X., & Guevara, F. (04 de Agosto de 2016). Obtenido de El gobierno electrónico en Ecuador: <https://www.redalyc.org/journal/5826/582661268014/html/>
- Barragán, X., & Guevara, F. (04 de Agosto de 2016). <https://www.redalyc.org/>. Obtenido de El gobierno electrónico en Ecuador: <https://www.redalyc.org/journal/5826/582661268014/html/>
- Barragán, X., & Guevara, F. (08 de 2016). *Revista Ciencia UNEMI*. Obtenido de El Gobierno Electrónico en Ecuador: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5774786.pdf>.
- Barragán, X., & Guevara, F. (08 de 2016). *Revista Ciencia UNEMI*. Obtenido de El Gobierno Electrónico en Ecuador: <https://www.redalyc.org/journal/5826/582661268014/582661268014.pdf>
- Camargo, S. (06 de 2013). *La Teoría del Servicio Público y las Telecomunicaciones*. Obtenido de <file:///C:/Users/Hp/Downloads/Dialnet-LaTeoriaDelServicioPublicoYLasTelecomunicaciones-4696237.pdf>
- CÓDIGO ORGÁNICO DE ORGANIZACIÓN TERRITORIAL, AUTONOMÍA Y DESCENTRALIZACIÓN. (21 de 06 de 2017). Obtenido de <https://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2017/06/COOTAD.pdf>
- Colina, J., & Norvelis, Y. (26 de 07 de 2014). *INVESTIGACION DE CAMPO COMO ESTRATEGIA METODOLOGICA PARA LA RESOLUCION DE PROBLEMAS*. Obtenido de <http://ujgh.edu.ve/wp-content/uploads/2021/03/IJIP-27.pdf>
- Conejero, E. (27 de 02 de 2014). *Valor Público: Una aproximación conceptual*. Obtenido de <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2014/02/VALOR-P%3%9ABLICO2.pdf>
- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR. (20 de 10 de 2008). Obtenido de Políticas públicas, servicios públicos y participación ciudadana: https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

- Creswell, J. W. (2014). *Diseño de investigación. Aproximaciones*. Obtenido de <http://www.catedras.fsoc.uba.ar/ginfestad/biblio/1.2.%20Creswell.%20A%20qualit....pdf>
- Espínola, J. (29 de 07 de 2022). *concepto*. Obtenido de <https://concepto.de/metodo-inductivo/>
- Fernández, J. (Diciembre de 2016). <https://www.aab.es>. Obtenido de Aproximación al enfoque de la calidad de los servicios públicos: la carta de servicios: <https://www.aab.es/app/download/27949001/Bibliotecas-Bolet%C3%ADn-112+-+030-056.pdf>.
- García, I. (09 de 2007). *La nueva gestión pública, evolución y tendencias*. Obtenido de [file:///C:/Users/Hp/Downloads/Art%C3%ADculo.%20La%20nueva%20gesti%C3%B3n%20p%C3%ABlica.%20evoluci%C3%B3n%20y%20tendencias%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Hp/Downloads/Art%C3%ADculo.%20La%20nueva%20gesti%C3%B3n%20p%C3%ABlica.%20evoluci%C3%B3n%20y%20tendencias%20(1).pdf)
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tulcán. (13 de 09 de 2012). Obtenido de Libre Acceso a la Información Pública: https://issuu.com/gmtulcan.gob.ec/docs/ordenanza_spcycs_20.08.012_1_
- Gómez, H. (2006). *Servicio de atención al cliente*. Obtenido de <http://importacionesan.blogspot.com/2011/05/marco-teorico.html>
- Guamán, J. (10 de 09 de 2019). *Análisis de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano. Caso de estudio: Área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13453/3/T-UCSG-PRE-ESP-CICE-42.pdf>
- Hernández, C. (Febrero de 2016). <http://ri.uaemex.mx/>. Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/41215/TESIS,+AN%C1LISIS+DEL+DISCURSO+EN+PROGRAMAS+DE+LA+ADMINISTRACI%D3N.pdf;jsessionid=2E94ECC90C40C297BD8EA515B8CCC8A3?sequence=1>
- INEC. (s.f de 2017). *Tecnologías de Información y Comunicación*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13453/3/T-UCSG-PRE-ESP-CICE-42.pdf>
- Instituto Nacional de Administración Pública. (2009). Obtenido de <https://www.inap.es/>
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS Y CENSOS. (s.f de 2017). *Tecnologías de Información y Comunicación*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13453/3/T-UCSG-PRE-ESP-CICE-42.pdf>
- Jaramillo, H. (24 de 11 de 2005). *Derecho Ecuador*. Obtenido de El servicio público: <https://www.derechoecuador.com/el-servicio-publico>

- Jiménez, G. (06 de 2015). Obtenido de <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/22158/1/Tesis.pdf>
- LEY ORGANICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA. (18 de Mayo de 2004). <https://www.oas.org/>. Obtenido de LEY ORGANICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA: https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cpccs_22_ley_org_tran_acc_inf_pub.pdf
- LOSEP. (09 de 11 de 2010). *LOSEP.pdf*. Obtenido de <https://www.educacionsuperior.gob.ec/>: <https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/LOSEP.pdf>
- Martínez, E., & Ramírez, J. (Octubre de 2017). <http://www.esap.edu.co/>. Obtenido de RÉGIMEN DEL SERVIDOR PÚBLICO: <http://www.esap.edu.co/portal/wp-content/uploads/2017/10/2-Regimen-del-Servidor-Publico.pdf>
- Mejía, T. (05 de 07 de 2017). *Investigación explicativa: características, técnicas, ejemplos*. Obtenido de lifeder.com: <https://www.lifeder.com/investigacion-explicativa/>
- Mendoza, A. (11 de 2017). *El Servicio Público de Limpia y Recolección de Residuos Sólidos en el municipio de Atlacomulco, Edo de México. Una propuesta de mejora*. Obtenido de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/67906/Tesis%20Ariel%20Domingo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Meza, C. (2017). <https://www.revistaespacios.com/>. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n51/a17v38n51p18.pdf>
- Montoya, L. (03 de 2019). *Scielo*. Obtenido de Teorías pedagógicas que sustentan el aprendizaje con el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1028-99332019000200241
- Morales, C. (01 de 2016). *Análisi del acceso de la ciudadanía a los servicios públicos según el plan nacional de gobierno electrónico en el gobierno provincial de Tungurahua*. Obtenido de https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24672/1/Tesis_t1210si.pdf
- Naser, A., & Concha, G. (04 de 2011). *CEPAL*. Obtenido de Gobierno electrónico en la gestión pública: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/S1100145_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Naser, A., & Concha, G. (01 de 2014). *CEPAL*. Obtenido de Rol de las TIC en la gestión pública y en planificación para un desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/35951/S1420470_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Plan Nacional de Gobierno Electronico. (2018). <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/>. Obtenido de https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/PNGE_2018_2021sv2.pdf
- Robayo, M. (Marzo de 2017). <https://dspace.ups.edu.ec/>. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14114/1/UPS%20-%20ST003111.pdf>
- Rodríguez, L. (s.f.). *El concepto de servidor público*. Obtenido de <file:///C:/Users/Hp/Downloads/Dialnet-ElVerdaderoConceptoDeServidorPublico-4133620.pdf>
- Roldán, P. N. (2020). <https://economipedia.com/>. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gobierno.html>
- (s.f.). Obtenido de Servicios Públicos: https://www.gordillo.com/pdf_tomo9/libroi/capitulo11.pdf
- Secretaria General de Planificación. (10 de Junio de 2021). <http://gobiernoabierto.quito.gob.ec/>. Obtenido de http://gobiernoabierto.quito.gob.ec/?page_id=988
- Siemens, G. (12 de 12 de 2004). Obtenido de Conectivismo: Una teoría de aprendizaje para la era digital: [www.diegoleal.org/docs/2007/Siemens\(2004\)-Conectivismo.doc](http://www.diegoleal.org/docs/2007/Siemens(2004)-Conectivismo.doc).
- Tobar, L. (s.f.). *Perspectivas teóricas de la administración pública*. Obtenido de <file:///C:/Users/Hp/Downloads/435-Texto%20de%20art%20C3%A9culo-725-1-10-20180630.pdf>
- Velilla. (2005). *Los Servicios Publicos como instrumentos de solidaridad y cohesion social del estado*. Bogota: El Navegante.
- Villa, H., & al., e. (24 de 11 de 2017). *ESTUDIO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS*. Obtenido de https://ojs.3ciencias.com/index.php/3c-empresa/article/view/540/pdf_49.
- Zambrano, C. (24 de 02 de 2017). Obtenido de “Gobierno Electrónico como medio para la mejora de los servicios públicos en el GAD Municipal del cantón de Loja durante el periodo abril-agosto 2016: <http://dspace.unl.edu.ec:9001/jspui/bitstream/123456789/18562/1/Cano%20Zambrano%20%20Christian%20Jos%C3%A9.pdf>
- Zamora, C., Arrobo, N., & Cornejo, G. (25 de 10 de 2017). *El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p15.pdf>

VII. ANEXOS

Anexo 1. Certificado o Acta del Perfil de Investigación



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR:

NOMBRE: Imbacuán Guerrero Josué Samael
NIVEL/PARALELO: 0

CÉDULA DE IDENTIDAD: 0401765755
PERIODO ACADÉMICO: PAO 2022 A

TEMA DEL TIC: Gobierno Electrónico en la prestación de servicios públicos a los usuarios de la Jefatura de Matriculación Vehicular de Tulcán

Tribunal designado por la dirección de esta Carrera, conformado por:

PRESIDENTE: Msc. Valverde Obando Adrián Alexander
DOCENTE TUTOR: Msc. Almeida Burbano Diego Guillermo
DOCENTE: Msc. Miranda Pichucho Freddy Ramón

De acuerdo al artículo 32: Una vez entregados los documentos; y, cumplidos los requisitos para la realización de la pre-defensa el Director/a de Carrera designará el Tribunal, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:

EDIFICIO DE AULAS: 1 **AULA:** Audiovosuales

FECHA: jueves, 11 de agosto de 2022

HORA: 10H00


Obteniendo las siguientes notas:


1) Sustentación de la predefensa:	6,00
2) Trabajo escrito	2,70
Nota final de PRE DEFENSA	8,70

Por lo tanto: **APRUEBA CON OBSERVACIONES** ; debiendo acatar el siguiente artículo:

Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el jueves, 11 de agosto de 2022


Msc. Valverde Obando Adrián Alexander
PRESIDENTE


Msc. Almeida Burbano Diego Guillermo
DOCENTE TUTOR


Msc. Miranda Pichucho Freddy Ramón
DOCENTE

Adj.: Observaciones y recomendaciones



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

DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR:

NOMBRE: Pozo Yandun Juan Pablo
NIVEL/PARALELO: 0

CÉDULA DE IDENTIDAD: 0401917885
PERIODO ACADÉMICO: PAO 2022 A

TEMA DEL TIC: Gobierno Electrónico en la prestación de servicios públicos a los usuarios de la Jefatura de Matriculación Vehicular de Tulcán

Tribunal designado por la dirección de esta Carrera, conformado por:

PRESIDENTE: Msc. Valverde Obando Adrián Alexander
DOCENTE TUTOR: Msc. Almeida Burbano Diego Guillermo
DOCENTE: Msc. Miranda Pichucho Freddy Ramón

De acuerdo al artículo 32: Una vez entregados los documentos; y, cumplidos los requisitos para la realización de la pre-defensa el Director/a de Carrera designará el Tribunal, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:

EDIFICIO DE AULAS: 1 **AULA:** Audiovisuales
FECHA: jueves, 11 de agosto de 2022
HORA: 10H00


Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa:	6,00
2) Trabajo escrito	2,70
Nota final de PRE DEFENSA	8,70

Por lo tanto: **APRUEBA CON OBSERVACIONES** ; debiendo acatar el siguiente artículo:

Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el jueves, 11 de agosto de 2022


Msc. Valverde Obando Adrián Alexander
PRESIDENTE


Msc. Almeida Burbano Diego Guillermo
DOCENTE TUTOR


Msc. Miranda Pichucho Freddy Ramón
DOCENTE

Adj.: Observaciones y recomendaciones

Anexo 2: Certificado de Abstract por parte de idiomas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Imbacuán Guerrero Josué Samael y Pozo Yandún Juan Pablo

Fecha de recepción del abstract: 25 de agosto de 2022

Fecha de entrega del informe: 25 de agosto de 2022

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

Atentamente



Firmado digitalmente por:
EDISON BOANERGES
PEÑAFIEL ARCOS

Ing. Edison Peñafiel Arcos MSc
Coordinador del CIDEN



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER**

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: Imbacuán Guerrero Josué Samael y Pozo Yandún Juan Pablo				
DATE: 25 de agosto de 2022				
TOPIC: "GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS A LOS USUARIOS DE LA JEFATURA DE MATRICULACIÓN VEHICULAR DE TULCÁN "				
MARKS AWARDED		QUANTITATIVE AND QUALITATIVE		
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1 Vera Játiva, Edwin Andrés, 5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input 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 checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" 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		

Anexo 3: Modelo de encuesta



Universidad Politécnica Estatal del Carchi

Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial

Encuesta de recolección de información para obtención de título en licenciatura de Administración Pública

Tulcán, abril 2022

Tema: Gobierno Electrónico en la prestación de servicios públicos a los usuarios de la Jefatura de Matriculación Vehicular de Tulcán.

Objetivo: El objetivo de la presente encuesta es recopilar información real acerca de los problemas y/o satisfacción que tiene usted con el servicio brindado por la Jefatura de Matriculación Vehicular de Tulcán, el uso de las respuestas proporcionadas en este medio, serán de uso exclusivo para temas académicos y se realizará de manera anónima.

Criterio de selección de los encuestados: Las personas encuestadas fueron seleccionadas mediante una muestra aleatoria de los usuarios de la Jefatura de Matriculación Vehicular de la ciudad de Tulcán.

Marque con una X su respuesta.

1) Para usted que tan satisfactorio es la prestación de los servicios de la Jefatura de Matriculación Vehicular de Tulcán.

Malo

Regular

Bueno

Muy bueno

Excelente

2) ¿Cómo describiría la atención que recibió por parte de la Jefatura de Matriculación Vehicular de Tulcán?

Malo

Regular

Bueno

Muy bueno

Excelente

3) ¿Cómo califica la calidad del servicio de matriculación vehicular?

Malo

Regular

Bueno

Muy bueno

Excelente

4) ¿Conoce usted la existencia de la página web de la Jefatura de Matriculación Vehicular? En caso de que su respuesta sea no pasar a la pregunta 8

Si

No

5) ¿Con qué frecuencia ha recomendado la página web de la Jefatura de Matriculación Vehicular con sus amigos / colegas?

Nunca

Rara vez

A veces

A menudo

Siempre

6) ¿Con qué frecuencia ingresa a la página web de la Jefatura de Matriculación Vehicular?

Nunca

Rara vez

A veces

A menudo

Siempre

7) En general ¿Cómo calificaría el servicio público brindado mediante la plataforma web?

Malo

Regular

Bueno

Muy bueno

Excelente

8) ¿Cuál fue su tiempo de espera para recibir atención?

15 minutos

30 minutos

45 minutos

1 hora

2 horas o más

9) El horario de atención al usuario es:

Malo

Regular

Bueno

Muy bueno

Excelente

10) ¿De qué manera prefiere recibir atención del servicio de matriculación vehicular?:

En línea

Presencial

Telefónicamente

11) La facilidad con que consiguió cita para recibir su servicio es:

Malo

Regular

Bueno

Muy bueno

Excelente

12) ¿Qué porcentaje de eficiencia cree usted que tienen los sistemas de información utilizados por la Jefatura de Matriculación Vehicular?

10% a 20%

21% a 40%

41% a 60%

61% a 80%

81% a 100%

13) ¿Usted tiene libre acceso a la información pública (como rendición de cuentas, información de su interés) de la Jefatura de Matriculación vehicular?

Si

No

14) ¿Conoce usted que trámites se puede realizar en la página web de la Jefatura de Matriculación Vehicular de Tulcán?

Si

No

15) ¿En qué porcentaje los funcionarios demuestran conocer los asuntos de lo que informan?

10% a 20%

21% a 40%

41% a 60%

61% a 80%

81% a 100%

16) ¿En qué porcentaje cree que su opinión debería influir para la mejora de la prestación de servicios públicos?

10% a 20%

21% a 40%

41% a 60%

61% a 80%

81% a 100%

17) ¿Qué problemas se le ha presentado al momento de realizar el proceso de matriculación vehicular?

Tiempo de espera tardía

Revisión técnica inadecuada

Exceso de papeleo

Otros

No ha tenido ningún problema

Anexo 4: Modelo de Entrevista



Universidad Politécnica Estatal del Carchi

Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial

Encuesta de recolección de información para obtención de título en licenciatura de

Administración Pública

Tulcán, abril 2022

Tema: Gobierno Electrónico en la prestación de servicios públicos a los usuarios de la Jefatura de Matriculación Vehicular de Tulcán

ENTREVISTA

En materia de servicios públicos, ¿Cuáles son los indicadores o parámetros que la institución utiliza para medir la percepción de los ciudadanos hacia el servicio que se oferta?

¿La Jefatura de Matriculación Vehicular se fundamenta en los lineamientos propuestos por el Plan Nacional de Gobierno Electrónico y de qué manera son implementados?

¿Los sistemas de información utilizados fortalecen el Gobierno Electrónico y garantiza las estrategias establecidas en el Plan Nacional de Gobierno Electrónico?

¿Cuáles son los mecanismos que implementa la Jefatura de Matriculación Vehicular de acuerdo a lo que contempla la Ley de Participación Ciudadana y Control Social en el título VIII referente a los mecanismos de participación ciudadana?

Según lo establecido en la Ley Orgánica de Transparencia y acceso a la información pública, en su título IV, artículo 19 ¿cuál es el proceso administrativo para acceder a la información pública?

¿El gobierno electrónico ayuda a mejorar la participación ciudadana y transparencia de los usuarios de la jefatura de matriculación vehicular?

La implementación de la tecnología enfocada a la prestación de servicios públicos a mejorado en los procesos de modernización para el almacenamiento de datos, si es así ¿Cómo es posible realizarlo?

¿Cuáles son las limitaciones o dificultades que se enfrentó para la puesta en marcha del Gobierno Electrónico en la institución?

¿Cuál es el nivel de calidad que los ciudadanos están esperando en el momento de acudir al servicio prestado por la jefatura de matriculación Vehicular de Tulcán y cuáles son los aspectos que requieren priorizarse?

La satisfacción ciudadana, ¿forma parte del conjunto de mediciones de desempeño de la institución? ¿Podemos evaluar el desempeño sin considerar la experiencia de los usuarios?

Los requisitos solicitados por la Jefatura de Matriculación Vehicular de Tulcán están acordes con lo que contempla el Reglamento de Procedimientos y Requisitos para la matriculación vehicular en la Resolución 008

¿Cuál es el nivel de calidad que los ciudadanos están esperando en el momento de acudir al servicio brindado por la Jefatura de Matriculación Vehicular de Tulcán y cuáles son los aspectos que requieren priorizarse?

¿El centro de revisión técnica vehicular cumple con los parámetros emitidos por la Agencia Nacional de Tránsito para que pueda ser implementada?

Anexo 5: Evidencia de realización de encuestas



