

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: “Análisis del Gobierno Electrónico y su incidencia en la satisfacción del usuario.”

**Trabajo de Integración Curricular previa la obtención del
título de Licenciada en Administración Pública**

AUTORAS: Burbano López Estefania

Jaramillo Pacheco Raiza

TUTOR: Diego Guillermo Almeida Burbano, MSc.

Tulcán, 2021

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que las estudiantes Burbano López Nahomi Estefania con el número de cédula 0401640818 y Jaramillo Pacheco Raiza Dayana con el número de cédula 0401930672, han elaborado bajo mi dirección el TIC titulado: “Análisis del Gobierno Electrónico y su incidencia en la satisfacción del usuario”.

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, noviembre de 2021

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente TIC constituye requisito previo para la obtención del título de **Licenciada** de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial.

Nosotras, Burbano López Nahomi Estefania con cédula de identidad número 0401640818 y Jaramillo Pacheco Raiza Dayana con cédula de identidad número 0401930672 declaramos: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que hemos llegado son de nuestra absoluta responsabilidad.


f. 
Burbano López Nahomi Estefania
AUTORA


f. 
Jaramillo Pacheco Raiza Dayana
AUTORA

Tulcán, noviembre de 2021

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TIC

Nosotras, Burbano López Nahomi Estefania y Jaramillo Pacheco Raiza Dayana declaramos ser autoras de los criterios emitidos en el TIC: “Análisis del Gobierno Electrónico y su incidencia en la satisfacción del usuario” y eximimos expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

f. 
Burbano López Nahomi Estefania
AUTORA

f. 
Jaramillo Pacheco Raiza Dayana
AUTORA

Tulcán, noviembre de 2021

DEDICATORIA

A Dios, porque sus tiempos son perfectos
A nuestros padres, por su amor y apoyo incondicional
A nuestros hermanos, por ser nuestros mejores amigos.

AGRADECIMIENTO

A la prestigiosa Universidad Politécnica Estatal del Carchi, por todos estos años de formación profesional. A nuestro estimado tutor MSc. Diego Almeida por su asesoramiento durante este proceso de titulación y de manera muy especial extendemos nuestro sincero agradecimiento al PhD. Wladimir Pérez, por su apoyo constante. Así también, agradecemos al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Montúfar, por su disponibilidad y colaboración.

¡Gracias!

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

I. PROBLEMA	14
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	16
1.4 OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	18
1.4.1 Objetivo general	18
1.4.2 Objetivos específicos.....	18
1.4.3 Preguntas de investigación	18
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	19
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	19
2.2 MARCO TEÓRICO	22
2.2.1 Teoría de la Nueva Gestión Pública	22
2.2.2 Gobierno Electrónico.....	28
2.2.3 Satisfacción del Usuario	33
2.2.4 Tecnologías de la Información y Comunicación.....	34
2.2.5 Gobiernos Autónomos Descentralizados	35
2.2.6 Plan Nacional de Gobierno Electrónico	36
2.2.7 Calidad del servicio público	37
2.2.8 Ámbito Legal.....	38
III. METODOLOGÍA.....	42
3.1 ENFOQUE METODOLÓGICO	42
3.1.1 Enfoque.....	42
3.1.2 Tipo de Investigación	43

3.2 HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER	44
3.3 DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	44
3.3.1 Definición de las variables	44
3.3.2 Operacionalización de variables	46
3.4 MÉTODOS A UTILIZAR	48
3.4.1 Métodos.....	48
3.4.2 Recolección de Información	49
3.4.3 Técnicas	50
3.4.4 Instrumentos.....	52
3.5 ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	53
3.5.1 Población y muestra	53
4.1 RESULTADOS.....	57
4.1.1 Resultados de Encuestas	57
4.2 DISCUSIÓN	71
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	75
5.1 CONCLUSIONES	75
5.2 RECOMENDACIONES	76
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	77
VII. ANEXOS.....	81

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1.	Corrientes sobre administración pública	24
Tabla 2.	Definición y Operacionalización de Variables.....	46
Tabla 3.	Definición y Operacionalización de Variables.....	47
Tabla 4.	Información obtenida del GAD y usuarios de la localidad.	54
Figura 1.	Resultados de Género de la Encuesta.....	57
Figura 2.	Resultado edad de la encuesta.....	58
Figura 3.	Resultado Nivel Académico de Encuesta.....	59
Figura 4.	Lugar de Residencia de Encuestados	60
Figura 5.	Resultado del libre acceso a la información pública a través de la plataforma digital.....	61
Figura 6.	Resultado de herramientas que provee la página web al acceder a la información publica	62
Figura 7.	Resultado de la información pública de la página web es transparente, real y verídica.....	63
Figura 8.	Respuesta de la información y servicios de la plataforma digital, poseen un lenguaje y estructura de fácil comprensión para el ciudadano	64
Figura 9.	Respuesta de la plataforma digital, posee espacios determinados para hacer conocer al ciudadano acciones tomadas en beneficio de la ciudadanía.....	65
Figura 10.	Resultado muestra responsabilidad en la actualización de información pública en su plataforma digital (página web).....	66
Figura 11.	El GAD Montúfar cuenta con una página web y redes sociales (Facebook, Twitter, WhatsApp) amigables y funcionales ante las necesidades de los usuarios.....	67
Figura 12.	Resultados si La plataforma digital (página web) del GAD Montúfar, está adecuada para acceder a los todos los servicios públicos desde cualquier dispositivo electrónico como computador, celular, etc.	68

Figura 13. Resultados de la plataforma digital (página web) del GAD Montúfar es accesible independientemente del territorio y horario donde se encuentre el ciudadano. .69

Figura 14. Resultado de la plataforma digital (página web) y redes sociales (Facebook, Twitter, WhatsApp) del GAD Montúfar promueve la interacción entre el ciudadano y la institución..... 70

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realiza con el propósito de identificar la apertura y el acceso a la información que puede gozar la ciudadanía a través de las diferentes plataformas públicas digitales:

Esta información debe estar enfocada en fomentar la participación ciudadana, la transparencia y la prestación de servicios a los que tienen derecho los distintos sectores económicos y sociales del GAD Municipal del cantón Montúfar y la ciudadanía en general.

Para el desarrollo de este trabajo se utilizó un enfoque de tipo mixto, debido a que se toma en cuenta la recolección de datos cuantitativos y a la vez se permite recolectar información cualitativa, mediante encuestas a la ciudadanía y entrevista a funcionarios con conocimientos sólidos de lo que es el Gobierno Electrónico.

Los resultados de la encuesta demuestran la falta de conocimiento de la ciudadanía para hacer uso de la plataforma digital y la inconformidad frente a los servicios en línea que presta la institución. Por otra parte, refleja la falta de compromiso en la actualización y publicación de información de carácter público, lo que denota la necesidad de fortalecer la transparencia institucional, además de presentar alternativas que promuevan la participación ciudadana. Es por ello que se recomienda la creación de un plan de socialización y mejorar el diseño de la página con el fin que sea más amigable con los usuarios y con ello logre los resultados esperados por el Municipio de Montúfar.

En conclusión, existe un desconocimiento de la población en el manejo de las herramientas digitales que el gobierno ha implementado con el fin de mejorar su gestión, agilizar sus servicios, brindar información y fomentar la participación ciudadana.

Palabras claves: Gobierno Electrónico, Satisfacción del usuario y Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)

ABSTRACT

THEME: “E-Government analysis and its impact on user satisfaction”.

The purpose of the research work is to identify the openness and access to information that citizens can obtain through the different public digital platforms: Accordingly, this information should be focused on promoting citizen participation, transparency and provision of services to the different economic and social sectors of the “GAD Municipal del cantón Montufar” and the general public.

For the development of this work, a mixed approach was used, due to the collection of quantitative and qualitative data is taken into account, through surveys directed at citizens and interviews with civil servant.

Based on the results obtained from the survey that shows the ignorance of the public to make use of the digital platform and the disagreement with the online services provided by the institution. Moreover, it reflects the lack of commitment in updating and publishing public information, which denotes the need to strengthen institutional transparency, in addition to presenting alternatives promote citizen participation. For that reason, the creation of a socialization plan and improvement of the design of the page is recommended in order to achieve the results expected by the Municipality of Montúfar.

In conclusion, there is a lack of knowledge of the population in the management of digital tools that the government has implemented in order to improve its management, streamline its services, provide information and encourage citizen participation.

Keywords: E-Government, User Satisfaction, Information and Communication Technology (ICT).

INTRODUCCIÓN

El propósito de esta investigación es identificar la importancia que tiene el Gobierno Electrónico, implementado por el GAD Municipal del Cantón Montúfar, con la finalidad de fomentar la participación ciudadana, la transparencia y en busca de la satisfacción de los usuarios referente al conocimiento de información pública y la simplificación de trámites. Para llegar a determinar el grado de satisfacción por parte de la ciudadanía, se ha planteado un único objetivo, que es conocer las percepciones de los involucrados en el Gobierno Electrónico; pues por un lado, se encuentran los habitantes del cantón, que toman la figura de usuarios y beneficiarios directos de la gestión e inclusión de todos los sectores de la sociedad, hacia el mejoramiento de la gestión pública del gobierno local; y por otro lado, se encuentran los funcionarios del GAD Municipal, quienes son los responsables de hacer llegar una información actualizada, fehaciente y de fácil comprensión a los usuarios, mediante el uso de herramientas tecnológicas, digitales y la difusión a través de los diferentes medios de comunicación.

Debido a la estrecha relación que existe entre el Gobierno Electrónico y la integración de tecnologías para la prestación de servicios públicos, es fundamental que se logre una administración ágil, eficiente y sobre todo transparente, promoviendo el equilibrio entre el estado, la sociedad civil y la economía representada por el mercado.

En el transcurso de la presente investigación se recoge la percepción de los encuestados que demuestran no tener conocimiento y en muchos casos se evidencia la falta de interés por parte de los usuarios, por lo que al llevar esta novedad al municipio se pide mejorar la página web, para que sea amigable y brinde servicios de calidad en línea, como es la creación de trámites interactivos, emisión de documentos, solicitudes, pagos electrónicos de servicios básicos, entre otros.

En este sentido se analiza que la plataforma virtual del GAD Municipal es relativamente nueva y que, por ende, está en proceso de ajustes y mejoras, enfocado a brindar un servicio de calidad a la colectividad y como se lo ha mencionado en repetidas ocasiones incentive a los habitantes a formar parte de la gestión pública, exigir la transparencia de la administración y estar actualizados en los objetivos del gobierno, tanto local como nacional.

I. PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Es notoria la necesidad de analizar el Gobierno Electrónico (GE) de las instituciones públicas y cómo este incide en la satisfacción de los ciudadanos, considerando que esta herramienta tiene como finalidad optimizar los servicios, aumentar la participación ciudadana e incrementar la eficiencia y transparencia. Es por ello, que a nivel mundial el Gobierno juega un rol determinante para el desarrollo de las naciones, al respecto las Naciones Unidas (2012) en un estudio sobre Gobierno Electrónico se manifiesta que:

Se requiere un financiamiento adecuado para fortalecer el gobierno electrónico. Asimismo, plantea que existen retos para reducir la brecha digital y aumentar el acceso a los servicios públicos en poblaciones vulnerables y comunidades alejadas. Ahora, más que nunca, los servicios móviles, la colaboración abierta distribuida (crowdsourcing), la computación en nube y los quioscos de servicios electrónicos, y otras innovaciones de este tipo deben sustentarse, fortalecerse y ponerse a disposición de todos los segmentos de la sociedad. La difusión permanente de las tecnologías de la información y las comunicaciones, y la reducción de la brecha digital permitirían empoderar a todas las partes interesadas, de manera que los compromisos se transformen en acciones. (p. 5)

Frente a esta manifestación, se recomienda a los expertos en formulación de políticas y Administración Pública, adoptar las herramientas de tecnologías de información y comunicación y el Gobierno Electrónico para promover un avance significativo que impulse el desarrollo sostenible en las naciones del mundo.

En América Latina, uno de los problemas latentes para la consolidación del Gobierno Electrónico es la insuficiente accesibilidad a servicios de internet, puesto que no todos los Gobiernos están en condiciones de adoptar infraestructura tecnológica. Además, es oportuno considerar la brecha digital que todavía está presente en ciertos sectores rurales de las naciones, lo que representa una serie de dificultades para la demanda del Gobierno Electrónico por parte de la

ciudadanía. Y, a la vez se presenta una barrera para que la Administración Pública desempeñe una gestión adecuada en la prestación de servicios electrónicos. En relación a lo expuesto, Criado y Gil (2013) manifiestan:

La región experimenta serios riesgos de consolidar una brecha digital en relación al e-gobierno, debido al acceso marginal a las TIC e Internet de importantes grupos de ciudadanos. En segundo lugar, parece que los gobiernos de la región han invertido más en la vertiente de la oferta de servicios públicos electrónicos, que en lo que respecta a la mejora del acceso y alfabetización. (párr. 6)

En Ecuador, el panorama de implementación de Gobierno Electrónico no es favorable, este hecho se pudo determinar por la presencia de factores que limitan su crecimiento. Dentro de los problemas más comunes se encontraron los siguientes: limitada oferta tecnológica de servicios en línea, analfabetismo digital, deficiente especialización de quienes trabajan en el ámbito de Gobierno Electrónico, entre otras. Por otra parte, Arias y Laica (2015), consideran como amenazas del Gobierno Electrónico Ecuatoriano, las siguientes:

Precios altos en la implementación de herramientas tecnológicas que faciliten el acceso a la información, altos costos de conectividad a internet que tienen que pagar los ciudadanos, lento crecimiento de Gobierno Electrónico con respecto a otros países lo cual nos hace menos competitivos y bajo talento humano calificado para el desarrollo de Gobierno Electrónico. (p. 83)

A nivel local, la problemática se identificó con base en estos antecedentes, en el caso del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal de Montúfar no se aprecia una correcta implementación de Gobierno Electrónico. Parte de ello se evidencia en su plataforma institucional, identificando que no cuenta con la aplicación de los interlaces, no brinda la facilidad para realizar trámites en línea como consultar el impuesto predial, considerando que en el Municipio se realizan diversidad de trámites relacionados con: tránsito y transporte, avalúos y catastro, rentas y planificación, lo cual debería estar al servicio de la ciudadanía, adicionalmente se identifica la ausencia de un espacio en la plataforma que promueva la participación ciudadana.

Es decir, la plataforma presenta obstáculos para cubrir las expectativas que promete el Gobierno Electrónico. Otro aspecto importante en este problema, es la escasa creación de proyectos que tengan como objetivo socializar el tema de Gobierno Electrónico. De manera que se dé a conocer los beneficios y oportunidades que se generan para los ciudadanos, tales como: tener libre acceso a la información pública, realizar trámites desde la comodidad de sus hogares e involucrarse en asuntos de carácter público.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué efecto tiene la implementación de un sistema de Gobierno Electrónico en la satisfacción del usuario del GAD Municipal Montúfar?

1.3. JUSTIFICACIÓN

Cada vez es más difícil ignorar las exigencias de los ciudadanos frente a la Administración Pública, es así que en la actualidad el Gobierno Electrónico desempeña un papel importante para que las instituciones públicas cumplan con sus objetivos. Por este motivo, la presente investigación tuvo como finalidad analizar la satisfacción del usuario frente a la implementación del Gobierno Electrónico en el GAD Municipal de Montúfar.

Este estudio se establece dentro de la línea de investigación de Administración Digital, porque el Gobierno Electrónico cobra cada día más relevancia, dado que se concibe como una herramienta de aplicación mundial en las administraciones de diferentes países, como respuesta a que nos encontramos envueltos en una sociedad cambiante y sumergida en la tecnología, debido a que cada vez se presenta un aumento de necesidades y demandas en la población, por lo tanto, se requiere de procesos estratégicos para solventarlas. Desde esta perspectiva, el ciudadano toma un rol fundamental y protagónico en las actividades que se desarrollan en el sector público, en conclusión, el ciudadano es la razón por la que se debe realizar un trabajo arduo, comprometido, transparente y eficiente.

Es importante mencionar que, en el caso ecuatoriano, se cuenta con el Plan Nacional de Gobierno Electrónico (2018), el mismo que tiene como finalidad “Proponer un modelo incluyente,

cercano al ciudadano, eficaz y eficiente, alineado a la política pública del Gobierno Nacional, el mismo que busca una mayor participación e interacción entre los ciudadanos y el Estado” (p. 6).

Según el Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018 - 2021 en el país se han implementado mecanismos de participación, como el Contacto Ciudadano, sistema adoptado en ciento cuatro instituciones del ejecutivo, mismo que permitió atender cuarenta y un mil casos (quejas, sugerencias, solicitudes y preguntas) entre el año 2016 y 2018. En el tema de transparencia, el 97% de instituciones del Ejecutivo suben información de su gestión en sus portales web. Además, ciento dieciséis instituciones implementaron el Esquema Gubernamental de Seguridad de la información.

En el artículo 66, numeral 25 de la Constitución de la República del Ecuador se menciona que el Estado debe garantizar “el derecho de los ciudadanos al acceso a servicios públicos de calidad, con eficiencia, eficacia, así como recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características” (2008). En el ámbito público el Gobierno Electrónico se posiciona cada vez más como una oportunidad para que el Estado garantice el cumplimiento de este derecho.

Adicionalmente, con esta investigación se buscó identificar las falencias que presenta el Gobierno Electrónico del GAD Municipal de Montúfar, porque estas impiden un adecuado funcionamiento de la plataforma, la óptima prestación de servicios en línea y el incremento de la participación ciudadana, por ende, esto incide en la satisfacción del usuario y se genera una imagen no deseada de la institución. Como consecuencia de ello, este estudio podría contribuir para que la institución pueda tomar medidas, ya sea de mejora o fortalecimiento en su accionar institucional para alcanzar la calidad total.

Gracias a los argumentos expuestos, se hace un énfasis en la importancia de analizar el Gobierno Electrónico del GAD de Montúfar, dado que de la manera en cómo este se desarrolla, se determina el cumplimiento de las expectativas ciudadanas ante la gestión e imagen de la entidad.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

Analizar el Gobierno Electrónico del GAD Municipal Montúfar y su incidencia en la satisfacción de los usuarios, periodo 2019-2020.

1.4.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar la implementación del Gobierno Electrónico en la gestión del GAD Municipal de Montúfar.
- Determinar la satisfacción de los usuarios frente al Gobierno Electrónico en el GAD Montúfar.
- Evaluar el nivel de incidencia del Gobierno Electrónico del GAD Municipal de Montúfar en la satisfacción del usuario.

1.4.3. Preguntas de investigación

- ¿En qué estado se encuentra la aplicación del Gobierno Electrónico en GAD Municipal de Montúfar?
- ¿Cuán satisfechos se encuentran los usuarios frente al Gobierno Electrónico implementado en el GAD Montúfar?
- ¿Cómo incide el Gobierno Electrónico del GAD Municipal de Montúfar en la satisfacción del usuario?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

En este capítulo se definen los términos utilizados durante todo el proceso de investigación, para facilitar la comprensión de los lectores, se hace uso de los conceptos de autores reconocidos en cada tema que se emplea para desarrollar el presente trabajo.

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

En la actualidad, al ser el Gobierno Electrónico una herramienta para la Administración Pública, ha permitido mejorar la calidad de los servicios, el acceso a la información pública y la participación ciudadana en todos los niveles de gobierno. Es así que, como antecedentes investigativos se plantean estudios relacionados con la incidencia del Gobierno Electrónico en la gestión de los Gobiernos Autónomos Descentralizados y de qué manera influyen en la satisfacción ciudadana.

Un primer trabajo le corresponde a Luzuriaga María Isabel Cruz (2019) quien realizó un “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”, en la ciudad de Guayaquil. El análisis de la presente investigación buscó conocer cómo la tecnología ha cambiado la forma de trabajo dentro de las instituciones y qué beneficios trae para cubrir las demandas de la ciudadanía. Se enfocó en la implementación de Gobierno Electrónico, ya que genera cambios en la forma de gestionar los servicios prestados, específicamente en la investigación se abordó el tema de trámites como respuesta a la inconformidad de los usuarios.

Dentro de la metodología se planteó un enfoque cualitativo y cuantitativo. El cualitativo permitió recolectar datos para probar la hipótesis de la investigación, mientras que el cuantitativo ayudó a hacer un análisis estadístico de los datos recolectados a través de una encuesta. Además, este estudio tuvo un alcance exploratorio, dado que se levantó información general frente a la problemática identificada.

En los resultados arrojados por este estudio, se determinó que los trámites más demandados por la ciudadanía son las solicitudes o quejas por mal servicio, certificados de no adeudo, obtención de certificados y exoneración por ley de ancianos, lo que reflejó que la satisfacción de quienes hacen uso de dichos servicios se considera levemente mayor a lo regular. Una vez conocidos los resultados, los investigadores desarrollaron una propuesta para crear un seguimiento de trámites y optimizar la prestación de servicios.

Este trabajo se relacionó con la investigación propuesta, porque al estar enfocado en el análisis de un sistema de Gobierno Electrónico para el seguimiento de trámites municipales, aportó de manera esencial porque ayudó a comprender mejor el tema, de igual manera la información del mismo permitió despertar el interés de búsqueda y profundizar los temas en cuanto al objeto de estudio.

Un segundo trabajo le corresponde a Diego Carrión (2016), con la investigación denominada “El uso de las TICS en el GAD Municipal de Loja y su incidencia en los procesos de Gestión Pública”, en la ciudad de Loja. El autor realizó un análisis de las TIC con el objetivo de determinar cómo estas conjuntamente con el Gobierno Electrónico optimizan la gestión pública simplificando procesos de trámites y creando mecanismos para fomentar la transparencia y la participación ciudadana. Asimismo, se identificó los programas de tecnologías informáticas y comunicación en el GAD Municipal de Loja y su incidencia en la administración de los procesos institucionales.

La metodología utilizada en esta investigación se fundamentó en los métodos científico, inductivo, deductivo y analítico. La aplicación de estos métodos de manera integral y a través de encuestas y entrevistas ayudaron a determinar que las TIC influyen significativamente en la administración, así como reconocer que en el GAD se han hecho esfuerzos para que se incorporen diferentes mecanismos tecnológicos para atender a las solicitudes ciudadanas.

Como resultado, los beneficios de este proceso en el GAD se manifestaron agilizando trámites burocráticos, aumentando la participación e interacción de los ciudadanos y la entidad municipal, beneficiando a la calidad de vida de las personas, facilitando la colaboración y

cooperación entre diferentes instituciones, entre otros. Finalmente, en la investigación se recomendó al GAD expedir planes de capacitación de las TIC a los miembros de la institución y una continua actualización tecnológica.

Este trabajo se relacionó con la investigación planteada, porque al estudiar el uso de las TIC en la incidencia de los procesos de gestión pública, permitió conocer cómo el desarrollo tecnológico ayuda a mejorar y optimizar la gestión del Gobierno y cómo esta principalmente genera beneficios importantes para la ciudadanía y a su vez aportó para el desarrollo de la institución y su manera de actuar.

Un tercer antecedente se presenta en el artículo nombrado “El Gobierno Electrónico en Ecuador”, Barragán Javier y Guevara Fabricio (2016). El objetivo de este artículo buscó analizar a las TIC como una herramienta y al Gobierno Electrónico como una aplicación que generan oportunidades en áreas económicas, sociales, culturales y en la modernización del Estado. Por otra parte, consideró que el servicio público que tenga como eje principal al ciudadano tiene una mayor posibilidad de alcanzar el éxito, debido a que siempre se va a enfocar en satisfacer y cumplir con las expectativas de la ciudadanía de manera estratégica.

La metodología de esta investigación fue una revisión bibliográfica que abarcó el periodo 2011 a 2016 y tomó de referencias bases de datos de algunas instituciones públicas nacionales y entidades internacionales. El tema central analizado en esta investigación, se enfocó en conocer los antecedentes del Gobierno Electrónico en el País, cómo se encuentra actualmente y frente a esto plasmar un panorama crítico del impacto generado.

Finalmente, el autor del artículo planteó una discusión con los resultados del proceso investigativo. En esta discusión se manifestó que el crecimiento de Gobierno Electrónico hasta el 2016 no fue suficiente para satisfacer las necesidades colectivas, considerando que debía promover mayor implementación del uso de las TIC en el área pública y que el Gobierno Electrónico requiere de una mayor inversión y esfuerzo para mejorar las competencias de los trabajadores públicos. De tal manera que la gestión pública alcance mayores niveles de calidad, eficiencia y eficacia.

La presente investigación aportó con el tema planteado ya que, al estudiar el Gobierno Electrónico en el Ecuador, permitió identificar cómo la implementación del mismo genera cambios que apuntan al desarrollo y mejora del trabajo que realiza el Gobierno y las instituciones. Asimismo, cómo el Gobierno Electrónico pone al ciudadano en primer plano para generar beneficios y oportunidades, con la finalidad de alcanzar un nivel de vida con altos índices de calidad.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1 Teoría de la Nueva Gestión Pública

La teoría de la Nueva Gestión Pública presenta como fin la creación de una administración innovadora que cubra todas las necesidades y demandas de la ciudadanía, es así que en la segunda mitad del siglo XX nace la Nueva Gestión Pública presentando como fin la modernización de la burocracia y la prestación de mejores servicios con la adopción de prácticas de gestión del sector privado.

Esta teoría aborda varios aspectos que buscan fortalecer al sector público, teniendo como eje la prestación de servicios de calidad al ciudadano. Dichos aspectos están enfocados en: la profesionalización de funcionarios públicos, la evaluación y control de resultados, el aumento de la competitividad en las instituciones adoptando estilos de administración del sector privado y en mejorar la transparencia de los procesos de la Gestión Pública. Según Barzelay (1998), con base en “La Reinención del Gobierno”, considera elemental atravesar los paradigmas burocráticos para contar con gobiernos más eficientes, adaptables e innovadores, que respondan a las demandas de los ciudadanos.

En este sentido, es oportuno que las entidades públicas se acoplen a esta visión, con el objetivo de transformar internamente su gestión y dejar atrás la forma de Administración Pública convencional. Todo esto con la finalidad de mejorar la gestión pública y cubrir las demandas y expectativas del ciudadano, impulsando la innovación pública en las instituciones del gobierno, puesto que se presenta como la respuesta a las demandas ciudadanas por servicios públicos de

mejor calidad, con transparencia, cambios tecnológicos y participación ciudadana. De esta manera promover el desarrollo y la eficiencia de los gobiernos locales y el gobierno Central.

2.2.1.1 Orígenes y definición de una nueva administración pública

La NGP surge como respuesta a la crisis del Estado benefactor y el proceso de globalización que marcaba la inserción de las economías locales en procesos económicos, políticos y sociales a nivel mundial. Durante esta etapa, la administración tradicional burocrática colapsa y no encuentra respuesta a las demandas de la sociedad. De esta manera, se configura una nueva relación entre estado y sociedad.

La Nueva Gerencia Pública es un nuevo paradigma de gestión de largo plazo, que busca convertir al sector público en gerencial y se caracteriza por la gestión, en la mejora, desarrollando a nivel global de la institución; considerando como base fundamental la responsabilidad social en términos de economía, social de capacidades estratégicas, gestión orientada al cliente, introducción de la competencia y el mercado. Además, la Nueva Gestión Pública emplea una serie de principios que redefinen la forma de pensar la gestión en las organizaciones públicas e implican la gestación de nuevas pautas de desempeño institucional, se puede plantear que un gobierno dirigido al ciudadano se debe enfocar en resolver las necesidades del ciudadano.

2.2.1.2 Corrientes de la Nueva Gestión Pública

Se construyen como una nueva propuesta administrativa gubernamental que moderniza los enfoques de la alta dirección del Estado, tuvo en sus inicios el objetivo de reducir el tamaño del Estado a través de políticas neoliberales, y que tiene como finalidad el mejoramiento de la capacidad de gobierno para lograr un incremento en la gobernabilidad y hacer al Estado más eficiente, más cercano a la ciudadanía, con capacidad de respuesta, con servidores públicos especializados, estructuras más flexibles y menos burocráticos.

Los diferentes aportes sobre la construcción de la NGP, diseñada por Michael Barzelay (1998) complementada con los análisis de argumentación administrativa aplicados a la Nueva

Gestión pública permiten identificar elementos contradictorios que dan como resultado dos corrientes, una de tipo neoempresarial y de tipo neopúblico.

Tabla 1. Corrientes sobre administración pública

TIPO DE ADMINISTRACIÓN	DE Burocracia Tradicional	Nueva Gerencia Pública	
		Corriente neoempresarial	Corriente neopúblico
Tipo de Relación	Burocrática	Empresarial	De ciudadanía
Valores	Legalidad, jerarquía, supervivencia, equidad	Productividad, eficiencia, calidad y receptividad	Democracia, ciudadanía, responsabilidad y macro receptividad
Objeto de la relación	Interés ante quienes rinden cuentas	Satisfacción en el servicio es lo que se valora de la rendición de cuentas	Promoción de valores a través de la política, satisfacción con las políticas, se rinde cuentas a la sociedad
Papel de la Administración	Garante del cumplimiento interno de los procedimientos	Empresa que presta servicios, mecanismos de mercado	Actor relevante dentro del sistema político, mecanismos para garantizar la ciudadanía democrática y participación
Papel de ciudadano	Administrado	Cliente	Ciudadano, miembro del grupo con intereses comunes

Fuente: Elaboración Propia

2.2.1.2.1 Corriente neoempresarial

El objetivo de esta corriente es trasladar las prácticas del sector privado al sector público. Los gobiernos, en ese contexto, funcionan como empresas, dentro de la lógica del mercado, donde los ciudadanos toman un nuevo rol y son clientes que demandan bienes y servicios de calidad del sector público.

Para la nueva gerencia pública, bajo una corriente neoempresarial, el ciudadano administrado reconfigura su papel para ser cliente, quien pueden elegir entre varios proveedores la prestación de un servicio público, además de valorar el precio, la eficiencia y la atención personalizada.

Si bien los Estados lograrían beneficios al aplicar la práctica empresarial en asuntos públicos, sin embargo, no siempre se podrá acoger este modelo, ya que los gobiernos trabajan conjuntamente con las empresas privadas. Al establecer o decir la reinvencción del gobierno es que, a pesar que los gobiernos no pueden ser administrados de igual forma que el sector privado, se puede adoptar mecanismos y herramientas, la utilización de indicadores de desempeño, privilegiando las capacidades gubernamentales, con el fortalecimiento y profesionalización para consolidar una estructura de administración pública más empresarial que burocrática.

2.2.1.2.1 Corriente neopública

Para la perspectiva neopública el ciudadano es titular de derechos y comparte intereses sobre la política pública, demanda ser escuchado por su mayor capacidad de información. Bajo este enfoque se promueve la discusión de valores de interés común para la sociedad.

Según Ramió (1999) en su libro Teorías de la organización y administración pública, el autor habla de “(repolitización, nueva regulación, participación y ética)” (p.156). En el sector público empresarial se emplean los recursos para mejorar la eficiencia; y se considera de acuerdo con Osborne y Gaebler (1994) citado por Ramió (1999) que a través del cumplimiento de diez

principios se puede lograr la reinención del gobierno. Los principios que proponen los autores son:

1. *Gobierno catalizador: mejor llevar el timón que remar.* Plantea que el gobierno sea promotor y coordinador de las políticas públicas, no un proveedor de servicios públicos, en aquellas áreas donde no logre efectividad y eficiencia. Sin embargo, aclaran que catalizador no significa privatización, pues debe ser el gobierno quien se encargue de la toma de decisiones colectivas e imposición de reglas
2. *Gobierno propiedad de la comunidad: mejor facultar que servir directamente.* Este principio busca, según los autores, fortalecer la participación ciudadana, entregándole poder de participación y control en los asuntos públicos.
3. *Gobierno competitivo: inyectar competitividad en la prestación de servicios.* El objetivo es promover la competencia entre el sector público y privado, lo que obliga a que el gobierno responda las demandas reales de los consumidores.
4. *Gobierno inspirado en objetivos: transformación de las organizaciones regidas por reglas.* Se busca la construcción de la misión empresarial y objetivos claros a cumplir a diferencia de las normas y reglas rígidas que propuso el modelo burocrático.
5. *Gobierno dirigido a resultados: financiar el producto, no los datos.* Se busca medir los resultados y no el cumplimiento de requisitos burocráticos.
6. *Gobierno inspirado en el cliente: satisfacer las necesidades del cliente y no de la burocracia.* Persigue la calidad en la prestación de servicios públicos, al estimular la innovación de estos servicios.
7. *Gobierno de corte empresarial: ganar mejor que gastar.* Este principio promueve el desarrollo de una perspectiva de inversión, los funcionarios públicos deben considerar los gastos como inversiones.
8. *Gobierno previsor: más vale prevenir que curar.* Se fomenta la planificación estratégica para el sector público que busque prevenir los problemas y anticipar soluciones.
9. *Gobierno descentralizado: de la jerarquía a la participación y trabajo en equipo.* Brinda mayor grado de autoridad para tomar decisiones en los niveles operativos, a la vez que reduce la jerarquía y la centralización.

10. *Gobierno orientado al mercado: provocar el cambio a través del mercado.* Los autores proponen que el mercado puede ser regulado para conseguir objetivos públicos. Esta iniciativa evitaría que las instituciones respondan a intereses políticos y particulares.

Omar Guerrero (1999), en su obra “De un Estado Gerencial a un Estado Cívico”, describe que “los clientes son soberanos que pueden defender sus intereses y son libres de cambiar de proveedor. Los ciudadanos, en cambio, viven dentro de instituciones políticas y demandan la responsabilidad pública de los políticos y gobernantes” (p. 102). El ciudadano manifiesta su inconformidad que puede causar problemas de inestabilidad política e institucional, situación que no sucede con los clientes, cuya conducta es fría e impersonal, que le da una gran relevancia a los principios de competitividad y de eficiencia.

Asimismo, es importante considerar que la Administración Pública no es variable estática sino cambiante debido a que depende de otras áreas como la economía, la política, la tecnología y la evolución social. Es por ello que se considera que la Administración Pública debe adaptarse según los cambios y retos que presentan todas las áreas mencionadas, para responder a los problemas de carácter público. Basándonos en el libro *la Administración Pública del Futuro: la Administración Pública “2050” del año 2015*, los elementos más relevantes que van a influir en el rol y en los futuros restos de las administraciones públicas en el futuro pueden ser los siguientes:

- Crisis del final del ciclo del modelo de economía capitalista
- Un mundo más local y más global
- La estructural insolvencia de las arquitecturas organizativas
- El estructural déficit en liderazgo político
- Los cambios tecnológicos van a cambiar las lógicas sociales
- La sobrepoblación como el problema que siempre escondemos y el colapso medio ambiental
- Las desigualdades sociales como aliciente a los conflictos bélicos globales
- El mestizaje global de carácter étnico y cultural. (p.4)

Referente al presente caso de estudio es oportuno describir “los cambios tecnológicos van a cambiar las lógicas sociales” significando esto que la revolución tecnológica estará en constante

crecimiento y generando cambios en las organizaciones. Es así que los efectos de la tecnología en los próximos años van incidir significativamente en los avances médicos, en la organización del trabajo en sentido de que se dará una revolución de inteligencia artificial suprimiendo gran parte de los oficios profesionales que ahora se conoce como: taxistas, camareros, personal doméstico, trasportistas, entre otros. En conclusión, los avances tecnológicos cada vez toman más fuerza e inciden en áreas de la sociedad, es por ello que la Administración Pública debe tener tendencia a canalizar y adoptar las nuevas tecnologías, innovando en la gestión pública para agilizar procesos y optimar el funcionamiento de los gobiernos.

2.2.2 Gobierno Electrónico

En la modernización de la Administración Pública se han tomado en cuenta estudios de Gobierno Electrónico, debido a que su aplicación permite optimizar las acciones para la prestación de servicios públicos de calidad y gestionados eficazmente. Según la Organización de los Estados Americanos (2015) “El Gobierno Electrónico es la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) al funcionamiento del sector público, con el objetivo de brindar mejores servicios al ciudadano e incrementar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana” (párr.1).

Una vez expuesta la definición básica de Gobierno Electrónico, se reconocen las ventajas que se dan como resultado de su aplicación, en aquello relacionado a la simplificación de los procesos para realizar trámites en las entidades públicas. Respecto de la gestión se puede destacar que el GE contribuye al cumplimiento de metas y objetivos organizacionales y fortalecer la relación del gobierno con el ciudadano. En este aspecto, Barragán (2019) establece:

El GE se constituye en una nueva herramienta de la administración que mejora la gestión pública y fortalece la participación ciudadana, la transparencia, el acceso a la información, la eficiencia y efectividad; a través del uso intensivo y estratégico de las TIC. Lo que permite a la gestión de las instituciones públicas mejorar el servicio de atención a los ciudadanos y la operatividad interna de estas; al flexibilizar sus estructuras

organizativas, dada la capacidad de gestionar no solo información sino también conocimiento en un entorno virtual. (p. 121)

Mediante estos enunciados, se determina que el GE tiene como finalidad aprovechar las posibilidades que prometen las Tecnologías de la Información y Comunicación, tales como: perfeccionar la gestión de la información, promover la austeridad de recursos y tiempos, así como también adquirir beneficios que impulsen el desarrollo de la gestión pública y de la sociedad. Al respecto, Cotarelo (2010) menciona que la aplicación del Gobierno Electrónico conlleva a: “El ahorro de tiempo de administradores y administrados, cosa nada baladí; la mayor productividad del aparato administrativo; la posibilidad de seguir racionalizando el trabajo burocrático” (p.57).

Por otra parte, el GE aborda varios conceptos de una manera integral, empezando por la adopción de las TIC y la innovación en las relaciones internas y externas del gobierno, las relaciones con las empresas, agencias y los ciudadanos. Puesto que afecta al gobierno en la manera de organizarse y desempeñarse en cuanto a accesibilidad a la información pública, participación ciudadana y prestación de servicios.

Cuando se habla de accesibilidad a la información pública, la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (2019) menciona que:

El acceso a la información es un derecho reconocido en el desarrollo de las distintas dimensiones de la libertad de expresión, además es la herramienta principal de la participación ciudadana toda vez que permite a las personas decidir o incidir sobre las decisiones, acciones u omisiones que eventualmente les pudieran afectar. (p. 1)

Es necesario destacar que la información pública representa la base de la transparencia en los procesos institucionales, por tanto, las instituciones deben estar disponibles para compartir esta información con los ciudadanos. El gobierno y sus instituciones tienen como deber dar respuesta a una ciudadanía más consciente e informada. Es así que el GE facilita los instrumentos para que la información pública sea accesible al ciudadano; y, a la vez, el ciudadano se empodere de la información, lo que le permitirá evaluar el desempeño y gestión del sector público. En efecto, se promoverá la confianza ciudadana y la construcción de un Estado más transparente.

Referente a la participación ciudadana, se considera un derecho que poseen todas y todos los ecuatorianos, en vista de que es la libertad para involucrarse en asuntos de carácter público como: la toma de decisiones, relacionarse en el manejo de fondos públicos, formar parte de los proyectos públicos, desarrollo de políticas públicas y por consiguiente evitar la corrupción.

Según el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (2014):

La participación ciudadana es principalmente un derecho de las ciudadanas y ciudadanos, en forma individual y colectiva, de participar (ser parte de, incidir) de manera protagónica en la toma de decisiones, planificación y gestión de los asuntos públicos, y en el control popular de las instituciones del Estado y la sociedad, y de sus representantes, en un proceso permanente de construcción del poder ciudadano. (párr.1)

Esto se logra cuando las instituciones públicas forman grupos de participación, los cuales se involucran en la toma de decisiones o proyectos. Otra manera, es por medio de las plataformas digitales, creando un espacio en el cual las personas tengan accesibilidad a la información y puedan estar al tanto de los planes o acciones que se llevarán a cabo para: participar, dar su opinión, quejas, sugerencias y alternativas de mejora.

El rol del GE en la participación ciudadana es importante porque se logran establecer mecanismos que permiten la inclusión de todos los actores sociales y la creación de espacios de interacción entre el gobierno y los ciudadanos. De tal manera que se genere una cooperación de opiniones y la toma de decisiones para dar solución a problemas de interés público. Es decir, el GE busca impulsar la participación ciudadana con principios de equidad, que reflejen el desarrollo del país, la protección de derechos humanos y el fortalecimiento de la democracia.

Finalmente, los servicios en línea son aquellos servicios prestados a través de la facilidad de la internet, estos pueden ser servicios de información, servicios para realizar trámites y servicios para fomentar la participación. Al respecto, se puede decir que el Gobierno Electrónico por medio del uso de las Tics crea oportunidades esenciales para la ciudadanía y esto se ve reflejado en la prestación de servicios en línea, los cuales les ofrecen a los usuarios la oportunidad de hacer

consultas o trámites indistintamente del lugar u horario y sin tener que asistir personalmente a una institución. De esta forma se da facilidad y comodidad a los ciudadanos para realizar cualquier diligencia optimizando recursos económicos, de tiempo y materiales.

Es importante conocer al Gobierno Electrónico como un proceso evolutivo para la modernización de las administraciones, según la Secretaría Nacional de la Administración Pública (2014) comprende cuatro fases:

Etapa emergente: Comprende la información básica del gobierno en línea, es decir toda información subida en las páginas web, relacionadas a políticas públicas, gobernanza, legislación, reglamentación, documentación pertinente de trámites y servicios gubernamentales, con la finalidad de que los ciudadanos se encuentren al tanto de todas las actividades que se realizan dentro de las instituciones.

Etapa Avanzada: Esta etapa busca mejorar los servicios de información, por ejemplo, crear en sus páginas web canales de comunicación que permitan a los ciudadanos incrementar su interacción con las instituciones y acceder de manera fácil y rápida a los servicios prestados.

Etapa Transaccional: Como su nombre lo indica, esta etapa se refiere a una comunicación bidireccional entre ciudadano-gobierno y esto se logra con la optimización de los canales de comunicación en los sitios web, logrando que los ciudadanos formen parte de la construcción de políticas públicas y programas gubernamentales.

Etapa Conectada: Dentro de esta etapa se fortalece la relación entre ciudadano y gobierno. Además, los servicios electrónicos y las soluciones electrónicas se traspasan a cada departamento de las entidades de manera integral, cubriendo así todas las necesidades de los ciudadanos y no solo enfocándose en el Estado.

Todas estas etapas han surgido gracias a la rapidez con la que avanza la tecnología y la transformación que se genera en varios ámbitos de la sociedad, como consecuencia de ello las nuevas tecnologías, el internet y la inteligencia artificial van cambiando notablemente la gestión

de las empresas y a la vez de los gobiernos. En este aspecto, es importante destacar el Darwinismo Digital que Pastor y Nogales (2019) se define como:

Fenómeno por el que la sociedad y la tecnología evolucionan más rápido de lo que las organizaciones pueden adaptarse, generando una deuda de talento y una necesidad no atendida para los ciudadanos. Sólo las organizaciones más capacitadas, aquellas que entiendan el cambio y aprovechen adecuadamente las nuevas tecnologías emergentes podrán sobrevivir en un entorno que los expertos han denominado VUCA, acrónimo inglés formado por los términos ingleses correspondientes a Volatilidad (V), Incertidumbre (U), Complejidad (C) y Ambigüedad (A) y que se caracteriza por ser un escenario en el que las empresas se ven obligadas a adaptarse a los continuos cambios que atacan su planificación estratégica y sus rutinas profesionales (p.36)

Por otra parte, en el GE para determinar su progreso y desarrollo se toman en cuenta la observación de características específicas, mismas que integradas permiten conocer los resultados de su aplicación, esto se refleja en los indicadores. Según Naser (2010) en el documento de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe y el Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social se identifican los siguientes indicadores clave:

- Porcentaje de empleados en organizaciones gubernamentales que usan computadoras rutinariamente para su trabajo.
- Porcentaje de empleados en organizaciones gubernamentales que usan internet rutinariamente para su trabajo.
- Porcentaje de empleados en organizaciones gubernamentales que usan correo electrónico rutinariamente para su trabajo.
- Porcentaje de organizaciones gubernamentales con presencia en internet en su propio sitio web o en el sitio web de otra entidad.
- Porcentaje de organizaciones gubernamentales con redes corporativas.
- Porcentaje de organizaciones gubernamentales con estándares de interoperabilidad.
- Porcentaje de organizaciones gubernamentales con acceso a internet, según tipo de acceso.

- Porcentaje de organizaciones gubernamentales que ofrecen plataformas de servicios a usuarios, según tipo de plataforma disponible: web, teléfono fijo, fax y teléfono móvil.
- Porcentaje de organizaciones gubernamentales que ofrecen servicios en línea, según tipo de actividad.
- Porcentaje de organizaciones gubernamentales que ofrecen servicios en línea, según tipo de servicio (p. 20-31).

2.2.3 Satisfacción del Usuario

La satisfacción de los usuarios en la Administración Pública es la clave para el desarrollo de su gestión, porque esta netamente se refiere a la conformidad que siente la ciudadanía respecto de la gestión pública, en este caso el GAD de Montúfar frente a la prestación de servicios en línea, accesibilidad a la información pública y la participación ciudadana. La satisfacción del usuario según el Ministerio de Trabajo (2020) es:

Para definir a la satisfacción del usuario es necesario conocer previamente la conceptualización de lo que es expectativa y percepción. La expectativa es la imagen previa que los usuarios tienen respecto de la experiencia que tendrán al recibir un producto o servicio; mientras que la percepción es el proceso mental, mediante el cual una persona organiza e interpreta la información proveniente de las sensaciones generadas durante la recepción del producto o servicio a partir de su expectativa. Las calificaciones obtenidas de parte de los usuarios son asignadas en función de su percepción. (p. 5)

Entonces, para alcanzar altos niveles de satisfacción, las entidades públicas deben prestar servicios que cumplan las expectativas de los usuarios y aumenten significativamente su percepción al momento de hacer uso de ellos. Esto es importante ya que permitirá que el usuario evalúe la gestión de la institución de una manera positiva, se genere un imagen estable y actitudes favorables hacia la entidad. Por tal motivo, es necesario señalar que los servicios prestados deben ser creados en base a las necesidades de la ciudadanía.

2.2.4 Tecnologías de la Información y Comunicación

Las Tecnologías de la Información y Comunicación se manifiestan como un conjunto de herramientas electrónicas que han revolucionado relaciones en varias áreas de la vida cotidiana como: la política, la educación, la administración privada y pública, las relaciones personales, entre otras. Según Ayala y Gonzales (2015) se expresa la siguiente definición:

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) es un término que contempla toda forma de tecnología usada para: crear, almacenar, intercambiar y procesar información en sus varias formas, tales como: datos, conversaciones de voz, imágenes fijas o en movimiento, presentaciones multimedia y otras formas, incluyendo aquellas aún no concebidas. Su objetivo principal es la mejora y el soporte a los procesos de operación y negocios para incrementar la competitividad y productividad de las personas y organizaciones en el tratamiento de cualquier tipo de información. (p. 28)

En la definición expuesta, se puede identificar que las Tecnologías de la Información y Comunicación son todas aquellas herramientas, recursos y programas que tienen como finalidad actuar con la información, producirla, almacenarla, administrarla y compartirla. Todos estos procesos se dan mediante la utilización de instrumentos electrónicos como: los ordenadores, televisores, radio, teléfonos móviles, etc. Además, las TIC están desempeñando un rol fundamental en la sociedad porque “ofrecen muchos servicios como: correo electrónico, búsqueda de información, banca online, descarga de música y cine, comercio electrónico, etc. Por esta razón, las TIC han incursionado fácilmente en diversos ámbitos de la vida” (Morocho, 2018, p.1).

Si se explica la adopción de las TIC en varios ámbitos, es importante mencionar que la implementación de estas tecnologías en la Administración Pública se ha tornado fundamental para el funcionamiento del sector público, como ejemplo se mencionan la simplificación de procesos, tiempo de respuesta a solicitudes ciudadanas, difusión de información, entre otros. De esta manera se genera un incremento de la eficiencia, agilidad y calidad de su gestión.

2.2.5 Gobiernos Autónomos Descentralizados

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) son elementos claves en el proceso de descentralización, debido a que de su gestión depende el cumplimiento de las atribuciones que se le asignen desde el Gobierno Central, según el nivel de gobierno. Esto se realiza con el objetivo de fomentar el desarrollo local a través de la creación de sistemas de participación de los ciudadanos, con programas caracterizados por la colaboración e integración de diversidad de opiniones, sin discriminación ni exclusión de los actores involucrados. En este ámbito, Salcedo (2010) manifiesta:

La Constitución, establece un sistema nacional de competencias de carácter obligatorio y progresivo para todos los niveles de Gobierno, al mismo tiempo que refuerza las competencias del Gobierno Central y las atribuciones de la Función Ejecutiva. Se reconoce autonomía política, administrativa y financiera a los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) bautizados así en Montecristi. Se establece como tales a las juntas parroquiales rurales, los consejos municipales y metropolitanos, los consejos provinciales y los consejos regionales. (p. 39)

En este mismo sentido, el Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo (2019) manifiesta que: “Los GAD son instituciones descentralizadas que gozan de autonomía política, administrativa y financiera, y están regidos por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad, interterritorial, integración y participación ciudadana” (párr.2). De esta manera es como se plantean las cualidades con las que se rige el funcionamiento de los GAD. En primer lugar, la autonomía política, que por su parte establece cierta independencia de la institución frente a su gestión y a las reglas que se establece dentro de ella. La autonomía administrativa, es la facultad de accionar libremente en cuanto a las competencias que se le atribuyeron y tomar responsabilidad de las decisiones seleccionadas. Finalmente, la autonomía financiera, es entendida como el derecho de recibir directamente recursos económicos provenientes del Presupuesto General del Estado, además de contar con la capacidad de producir y gestionar sus propios recursos.

Para el efecto de una adecuada administración, los procesos institucionales en los Gobiernos Autónomos Descentralizados requieren de principios aplicables en su ejecución, considerando que los resultados deben reflejarse en la universalidad de beneficios para la ciudadanía. Es decir que, los municipios deben atravesar por una continua innovación de la mano de las TIC para estrechar la relación de los ciudadanos con el sector público y de igual manera satisfacer las necesidades colectivas.

2.2.6 Plan Nacional de Gobierno Electrónico

La aplicación de este plan en la Administración Pública de Ecuador, tiene por finalidad incrementar los niveles de participación y promover la interacción que debe existir entre el Estado y los ciudadanos. Es así que el plan tiene como misión: “Atender las necesidades de la sociedad mediante un modelo participativo, inclusivo y sostenible de gobierno electrónico, a fin de consolidar una estrecha relación de confianza entre el ciudadano y el Estado” (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2018, p. 37).

Este plan abarca diferentes temáticas relacionadas al Gobierno Electrónico, donde se exponen los antecedentes y una breve explicación de la evolución del GE ecuatoriano, así mismo se da a conocer un diagnóstico de los avances de GE y se realiza la propuesta del Plan Nacional con sus respectivos programas y lineamientos de implementación, monitoreo y evaluación.

El Plan Nacional involucra tres programas: Gobierno Abierto, Gobierno Cercano y Gobierno Eficaz y Eficiente. El primer programa denominado Gobierno Abierto, se enfoca en trabajar a favor de la integridad y la transparencia de las Instituciones Públicas por medio de la rendición de cuentas y la participación ciudadana. Todo esto, con la finalidad de optimizar la gestión y los servicios prestados por el Estado. Es por ello que el programa tiene como objetivo “incrementar la participación y co-creación ciudadana por medios electrónicos para el desarrollo de política pública, mejoramiento de los servicios del Estado y fomento de la transparencia” (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2018, p. 41).

En cuanto al segundo programa identificado como Gobierno Cercano, se pretende incrementar el uso de los servicios electrónicos, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos al brindar accesibilidad a los servicios públicos y una simplificación de trámites, como consecuencia de ello se fortalece la confianza ciudadana en la Administración Pública del país.

El tercer programa, Gobierno Eficaz y eficiente hace énfasis en la utilización de los recursos estatales para promover la digitalización de la información de los servicios públicos, de modo que se creen procesos más ágiles, transparentes y menos burocráticos. Con base en lo expuesto, el objetivo del programa es “incrementar el uso eficiente de los recursos estatales para la entrega de servicios electrónicos a la ciudadanía” (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2018, p. 50).

Los resultados de este plan buscan mejorar la gestión que realizan los Gobiernos, de igual modo la prestación de servicios públicos, innovando los procesos institucionales con el fin de fomentar el uso de las tecnologías, la eficiencia, la transparencia y el uso adecuado de los recursos públicos.

2.2.7 Calidad del servicio público

Para alcanzar la satisfacción del ciudadano en cuanto a necesidades, requerimientos y expectativas, es necesario contar con estándares de calidad tanto en la gestión dentro de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, así como en los resultados que se materializan en la prestación de servicios públicos, debido a que estos son considerados la razón de ser de las instituciones. El Servicio de Acreditación Ecuatoriano (2018) establece que: “Cuando hablamos de calidad en los servicios públicos, hablamos de la evolución que ha tenido toda la Administración Pública hacia la mejora continua, con el objetivo de optimizar las condiciones en que se entregan los servicios a los ciudadanos” (párr.1).

Actualmente, los ciudadanos son más exigentes frente a la prestación de servicios públicos, por ello la calidad debe estar presente en todas las actividades del gobierno. Dicho esto, los GAD se ven en la obligación de optimizar y renovar los servicios constantemente, desde la perspectiva

y opinión de los usuarios, en vista de que son ellos los actores principales para su realización. La opinión social frente a la institución es el factor indispensable de su existencia y funcionamiento porque sin usuarios no hay servicios. En este sentido, El Servicio de Acreditación Ecuatoriano (2018) manifiesta:

Lo que esperan los ciudadanos de un servicio público es la fiabilidad del trabajo que se entrega, la competencia de los servidores públicos, la capacidad de respuesta y la puntualidad, la accesibilidad fácil y rápida a los trámites, información veraz en un lenguaje comprensible, la credibilidad y seguridad que garantice compromiso y confidencialidad, factores determinantes de la calidad de un servicio. (párr.5)

Haciendo mención a lo expuesto, se define al ciudadano como el centro de la Administración Pública, entonces, es fundamental que las prácticas de los GAD estén direccionadas a la mejora continua, logrando de esta manera reducir tiempos de espera, mejorar los costos y el rendimiento de los servicios, aumentando notoriamente la eficacia y responsabilidad de las instituciones.

2.2.8 Ámbito Legal

A continuación, se presentarán artículos contenidos en las diferentes normativas que sustentan la importancia de la implementación del Gobierno Electrónico, como una herramienta de mejora en la Administración Pública. Planteando como objetivo que dentro de las instituciones públicas se garantice determinados derechos para la ciudadanía como: el acceso a la información pública, la participación ciudadana y servicios de calidad.

2.2.8.1 Constitución de la República del Ecuador

La Constitución del Ecuador en su Art. 227 establece que: “La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación,

transparencia y evaluación”. Por lo tanto, es necesario que el Gobierno Nacional provea los medios necesarios para el efectivo cumplimiento de este mandato constitucional, dando como resultado la prestación de servicios para satisfacer las demandas ciudadanas.

En el Art. 61, numeral 2 se menciona lo siguiente: “Las ecuatorianas y ecuatorianos gozan del derecho de participar en los asuntos de interés público”. Es decir, el Estado debe involucrar al ciudadano en asuntos colectivos y a la vez, garantizar los medios para su participación y de esta manera acercar el Gobierno a la ciudadanía.

Según el Art. 91 referente a la información pública, textualmente señala:

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. El carácter reservado de la información deberá ser declarado con anterioridad a la petición, por autoridad competente y de acuerdo con la ley.

De tal manera que la información pública sea accesible, verás y de calidad para el ciudadano, con el propósito de que se cumpla con el derecho estipulado en la Constitución, además de fomentar la transparencia del actuar público.

2.2.8.2 Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Su principal aporte, se reduce en el artículo 1, donde se establece que: “el acceso a la información pública es un derecho de las personas que garantiza el Estado” (Congreso Nacional, 2004, pág. 1). Específicamente se refiere a que toda la información que pertenezca a las instituciones u organismos públicos o privados que tengan información relacionada al Estado, deben hacer publicidad de tal información

2.2.8.3 Ley Orgánica de Participación Ciudadana

La presente normativa tiene por finalidad apoyar al cumplimiento del derecho de participación, expresado en la Constitución de la República en su art. 61. La participación ciudadana constituye la forma en la que el ciudadano toma un rol fundamental en la gestión, planificación y toma de decisiones respecto al sector público. En tal sentido, en el artículo uno se señala lo siguiente:

Esta ley tiene por objeto propiciar, fomentar y garantizar el ejercicio de los derechos de participación de las ciudadanas y los ciudadanos, colectivos, comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, pueblos afroecuatoriano y montubio, en la toma de decisiones que corresponda, la organización colectiva autónoma y la vigencia de las formas de gestión pública con el concurso de la ciudadanía; instituir instancias, mecanismos, instrumentos y procedimientos de deliberación pública entre el Estado, en sus diferentes niveles de gobierno, y la sociedad, para el seguimiento de las políticas públicas y la prestación de servicios públicos; fortalecer el poder ciudadano y sus formas de expresión; y, sentar las bases para el funcionamiento de la democracia participativa de las iniciativas de rendición de cuentas y control social (pág. 3).

2.2.8.4 Ley de Comercio Electrónico, firmas electrónicas y mensajes de datos

Esta ley hace énfasis en la necesidad de motivar a los ciudadanos para que hagan uso de servicios en líneas. Asimismo, permite la regulación y control en los procesos de servicios electrónicos y comercio electrónico con la finalidad de fortalecer la confianza y seguridad de los ciudadanos frente a los documentos electrónicos, mensajes de datos, contratación electrónica y firma electrónica. Es así que en su art.1 manifiesta:

La Ley regula los mensajes de datos, la firma electrónica, los servicios de certificación, la contratación electrónica y telemática, la prestación de servicios electrónicos, a través de redes de información, incluido el comercio electrónico y la protección a los usuarios de estos sistemas.

2.2.8.5 Código Orgánico Organización territorial Autonomía Descentralización (COOTAD)

Este Código determina la organización política administrativa del territorio ecuatoriano y establece el correcto funcionamiento de los gobiernos autónomos descentralizados. A continuación, se citan artículos relevantes que aportan información fundamental para el tema de estudio planteado.

En su art. 361 hace referencia a que “En la prestación de sus servicios los gobiernos autónomos descentralizados, con el apoyo de sus respectivas entidades asociativas, emprenderán un proceso progresivo de aplicación de los sistemas de gobierno y democracia digital, aprovechando de las tecnologías disponibles”.

Por otra parte, en el art. 363 se promueve la aplicación de las TIC para incrementar la eficacia y eficiencia en los gobiernos autónomos descentralizados, en este sentido:

Los gobiernos autónomos descentralizados realizarán procesos para asegurar progresivamente a la comunidad la prestación de servicios electrónicos acordes con el desarrollo de las tecnologías. Los servicios electrónicos que podrán prestar los gobiernos autónomos descentralizados son: información, correspondencia, consultas, trámites, transacciones, gestión de servicios públicos, teleeducación, telemedicina, actividades económicas, actividades sociales y actividades culturales, entre otras.

El COOTAD, se presenta como una normativa esencial y regulatoria para la administración pública en los diferentes territorios del país, cumpliendo con el objetivo de la descentralización, es decir optimizar los servicios y hacer partícipe al ciudadano en asuntos de interés público.

III. METODOLOGÍA

En este capítulo se detallan los métodos y técnicas de investigación empleados para la recolección de la información y análisis de resultados.

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque

En la presente investigación se utilizó un enfoque de tipo mixto, debido a que se abarca la recolección de datos cuantitativos y a la vez permite recolectar información cualitativa.

Referente al enfoque cuantitativo Arteaga (2020) menciona que: “Se centra en mediciones objetivas y análisis estadístico, matemático o numérico de los datos recopilados mediante encuestas o mediante el uso de técnicas informáticas para manipular los datos estadísticos existentes” (párr. 1).

Por tal motivo, este enfoque es muy importante, debido a que a través del análisis de datos estadísticos se logró validar la hipótesis planteada y dar respuestas a las preguntas de investigación. Específicamente, se determinó la perspectiva del usuario en cuanto al Gobierno Electrónico del GAD Municipal Montúfar, temas que forman del parte del objeto estudio.

Por otra parte, Ñaupas et al., (2018) definen el enfoque cualitativo como:

En este enfoque se utiliza la recolección y análisis de datos, sin preocuparse demasiado de su cuantificación; la observación y la descripción de los fenómenos se realizan, pero sin dar mucho énfasis a la medición. Las preguntas e hipótesis surgen como parte del proceso de investigación, no necesariamente al principio. Su propósito es reconstruir la realidad, descubrirlo, interpretarlo. (p. 141)

Se utilizó el enfoque cualitativo, que ayudó a recolectar información acerca de la gestión que realiza el GAD Montúfar en cuanto a Gobierno Electrónico, para ello se utilizó entrevistas, mecanismos que fueron aplicados a la Ing. Mónica Herrera, Ing. Ernesto León, Ing. Jorge Morejón,

funcionarios del GAD. Además, este enfoque permitió realizar un estudio profundo del tema central e interpretar la información documental requerida en el trabajo de investigación.

3.1.2. Tipo de Investigación

El presente proyecto de investigación es tipo descriptiva, correlacional y documental. De acuerdo a Mejía (2020), la investigación descriptiva se define como: “la encarga de describir la población, situación o fenómeno alrededor del cual se centra su estudio. Procura brindar información acerca del qué, cómo, cuándo y dónde, relativo al problema de investigación.” (párr.1). Para realizar un análisis de Gobierno Electrónico implementado en la gestión del GAD Municipal, fue necesario observar y describir las cualidades que este presenta, además detallar la situación actual y las particularidades bajo la perspectiva de los usuarios.

El tipo correlacional según Moreno (2018) la definen como: “Busca evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o el grado de relación entre dos variables.” (párr 1). En este sentido, en la presente investigación se utilizó el tipo de investigación correlacional, debido a que en la hipótesis de la investigación se identifican dos variables, es por ello que su aplicación es primordial porque nos permite establecer cierto grado de relación entre las variables que se presentan, es decir, cómo la implementación del Gobierno Electrónico incide en la satisfacción que presentan o no los usuarios.

La investigación de tipo documental para Campos (2017) establece que:

Es aquella que utiliza textos (u otro tipo de material intelectual impreso o grabado) como fuentes primarias para obtener sus datos. No se trata solamente de una recopilación de datos contenidos en libros, sino que se centra, más bien, en la reflexión innovadora y crítica sobre determinados textos y los conceptos planteados en ellos. (p.17)

En base a lo citado, se utilizará el tipo documental, dado que para el desarrollo de toda la investigación se presentó la necesidad de recopilar y analizar información escrita sobre el tema de estudio, en el presente caso; se requiere de sustentación teórica, aclaraciones de conceptos y

términos empleados en el trabajo de investigación, mismos relacionados al Gobierno Electrónico y la satisfacción del usuario.

3.2. HIPÓTESIS O IDEA A DEFENDER

La implementación del Gobierno Electrónico en el GAD Municipal de Montúfar presenta falencias que afectan significativamente la satisfacción de los usuarios.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.3.1. Definición de las variables

- Variable Independiente

El Gobierno Electrónico en el Gad Municipal de Montúfar. Para definir la primera variable, Naser (2011) define:

Se habla de GE como el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para proveer servicios gubernamentales independientes del tiempo, distancia y complejidad organizacional. La estrecha relación entre el origen del GE y el valor agregado que se genera de la integración entre las tecnologías de información en la prestación de servicios públicos, conjuntamente con la asignación óptima de los recursos, es un factor fundamental para lograr una administración ágil, flexible, eficiente y sobre todo transparente, todo lo cual implica un trabajo estrecho y coordinado entre las áreas de negocio y las áreas técnicas. (p. 11)

El Gobierno Electrónico se presenta como herramienta para optimizar la prestación de servicios públicos y aumentar la calidad en el desempeño de las instituciones públicas a través de la adopción de las Tecnologías de la Información y Comunicación, en este caso, los GAD Municipales se permiten transformar su administración y mejorar la calidad de los servicios para aumentar la satisfacción de la ciudadanía.

- Variable Dependiente

La satisfacción del usuario en el Municipio de Montúfar. Para la variable dependiente, Morillo M y Morillo M (2016) define:

La satisfacción es un concepto psicológico, que en un sentido básico implica el sentimiento de bienestar y placer por obtener lo que se desea y espera de un producto o servicio. Por ello, los niveles de satisfacción del usuario es una forma directa de medir la complacencia de las expectativas, necesidades y deseos de los usuarios. De lo anterior, se deduce la estrecha relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. La satisfacción precede a la calidad del servicio, e indica que la calidad se alcanza con la satisfacción total de las necesidades del cliente mediante la prestación de actividades esencialmente intangibles con un valor agregado y el cumplimiento de los requisitos adecuados al producto o servicio. (p. 113)

La satisfacción del usuario se refiere a la conformidad y expectativas cumplidas frente a recibir un bien o un servicio, de esta forma la satisfacción del usuario se encuentra precedida por la calidad del servicio. Es decir, la calidad se logra cuando se da una satisfacción plena de las necesidades que demande el usuario.

3.3.2. Operacionalización de variables

Tabla 2. Definición y Operacionalización de Variables

Variable Independiente	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento
Gobierno Electrónico	Se habla de Gobierno Electrónico como el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para proveer servicios gubernamentales independientes del tiempo, distancia y complejidad organizacional (Naser, 2011).	Externa	Servicios en línea	Entrevista	Cuestionario estructurado
		Interna	Infraestructura tecnológica		
		Relacional	Relaciones Institucionales		
		Promoción	Plataforma institucional		

Tabla 3. Definición y Operacionalización de Variables

Variable Independiente	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento
Satisfacción del Usuario	La satisfacción es un concepto psicológico, que en un sentido básico implica el sentimiento de bienestar y placer por obtener lo que se desea y espera de un producto o servicio (Morillo Moreno & Morillo Moreno, 2016)	Accesibilidad	Facilidad de acceso	Encuesta	Cuestionario estructurado
		Calidad del servicio	Eficiencia		
		Trasparencia	Información Pública		
		Participación ciudadana	Demanda de servicios		

Nota. Esta tabla define las variables de la investigación, especificando dimensiones e indicadores.
 Fuente: Elaboración propia

3.4. MÉTODOS A UTILIZAR

3.4.1. Métodos

Se aplicó el método inductivo y deductivo. Referente al método inductivo para los autores Rodríguez y Pérez (2017) es:

La inducción es una forma de razonamiento en la que se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales. Su base es la repetición de hechos y fenómenos de la realidad, encontrando los rasgos comunes en un grupo definido, para llegar a conclusiones de los aspectos que lo caracterizan. Las generalizaciones a que se arriban tienen una base empírica. (p. 187)

En base a lo expuesto, se parte del análisis de aplicación de GE del GAD Montúfar, este método permitió dar un enfoque desde de la información brindada por los funcionarios respecto de la gestión del GAD para optimizar el Gobierno Electrónico. De modo que se consiguió establecer un panorama general de la situación actual, fundamentada en las características y cualidades en materia del objeto de estudio.

En relación al método deductivo es importante mencionar que:

Mediante la deducción se pasa de un conocimiento general a otro de menor nivel de generalidad. Las generalizaciones son puntos de partida para realizar inferencias mentales y arribar a nuevas conclusiones lógicas para casos particulares. Consiste en inferir soluciones o características concretas a partir de generalizaciones, principios, leyes o definiciones universales. (p. 188)

La aplicación de este método dio a conocer el análisis del Gobierno Electrónico en la institución, debido a que la deducción ayudó para que el objeto de estudio se logre comprender a través de la aplicación del conocimiento general en casos específicos. Es decir, este método se utilizó para llegar a las conclusiones correspondiente con base en los datos recopilados de la

población objeto de estudio, como consecuencia la hipótesis establecida en el trabajo de investigación fue aprobada.

Método Analítico, según Hernández (2017) es “Aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, naturaleza y los efectos. El análisis es la observación y examen de un hecho en particular” (p. 6). Por tal motivo, en la presente investigación se aplicó este método porque permitió, por medio de un análisis conocer cómo se está manejando el tema de Gobierno Electrónico en el GAD de Montúfar. Asimismo, nos ayudó a identificar los efectos que se generan en los usuarios.

En la investigación los sujetos de estudio son: los usuarios que visitan la página web del GAD Municipal Montúfar. Además, se investigará la aceptación e implementación de servicios electrónicos. Se tomó en cuenta estos métodos de investigación con el fin de observar la problemática planteada y con la información recolectada en un determinado tiempo se analizó cada una de las variables.

Se empleó como técnicas de investigación la encuesta y la entrevista, por otra parte, se utilizó la descripción y técnicas bibliográficas de los temas relacionados con la investigación a tratarse, por ejemplo, en libros, documentos confiables de internet donde se puede extraer información relevante de tal forma para poder construir la investigación.

3.4.2. Recolección de Información

Se realizará a través de encuestas a los usuarios según la operacionalización de variables a los recursos tecnológicos del GAD Municipal de Montúfar. Además, la elaboración de las encuestas está en base a documentación recabada a lo largo de la investigación y el cuerpo teórico de la misma. Por otra parte, la entrevista fue dirigida a los funcionarios del GAD Municipal de Montúfar, pertenecientes al área de comunicación, área de TIC y dirección administrativa

Se efectuó la recolección de información real mediante la aplicación del cuestionario, además la información que se va a evidenciar, se la procede a ordenar, seleccionar, y analizar, para poder complementar la teoría.

Y para el procesamiento de la información es útil la hoja de cálculo de Excel. Para el análisis se aplicó la estadística descriptiva e inferencial mediante lo cual permitió realizar la explicación y descripción de los indicadores (preguntas), de modo que respalda la confiabilidad viabilidad y pertinencia de los datos obtenidos.

3.4.3. Técnicas

Las técnicas que se emplean en la investigación, son fundamentales para efectuar los métodos planteados y para establecer un orden de la información, controlar datos, y direccionar la obtención de conocimientos durante toda la investigación.

Encuesta

La encuesta se considera en primera instancia como una técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida. La recogida de los datos se realiza a través de un cuestionario, instrumento de recogida de los datos (de medición) y la forma protocolaria de realizar las preguntas que se administra a la población o una muestra extensa de ella mediante una entrevista donde es característico el anonimato del sujeto. (López & Fachelli, 2015, p. 8)

La encuesta se plantea como un cuestionario previamente elaborado, en este caso se aplicó un cuestionario con la escala Likert que tendrá como finalidad obtener datos en cuanto a la valoración u opinión del usuario respecto al Gobierno Electrónico del GAD Montúfar. En relación con esto Torres et al., (2017) mencionan:

La escala de Likert mide actitudes o predisposiciones individuales en contextos sociales particulares. Se le conoce como escala sumada debido a que la puntuación de cada unidad de análisis se obtiene mediante la sumatoria de las respuestas obtenidas en cada ítem. Por otra parte, se dice que La escala se construye en función de una serie de ítems que reflejan una actitud positiva o negativa acerca de un estímulo o referente. Cada ítem está

estructurado con cinco alternativas de respuesta: totalmente de acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo. (p.g 198)

En el proceso de encuestas los valores obtenidos del cálculo de la muestra, se trabajó con una muestra de 261 encuestados del cantón Montúfar. El objetivo de la encuesta es determinar su incidencia en la satisfacción del usuario, periodo 2019-2020. El instrumento se basó en indicadores, mismo que constó de 10 preguntas estructuradas de acuerdo a los indicadores: Nivel de conocimiento, estableciendo 5 Principios del Gobierno Electrónico. Además, se utilizó un lenguaje menos técnico, con la finalidad de que el usuario proporcione la información que se requiere.

Entrevista

Troncoso y Amaya (2016) definen que:

La entrevista es una de las herramientas para la recolección de datos más utilizadas en la investigación cualitativa, permite la obtención de datos o información del sujeto de estudio mediante la interacción oral con el investigador. También está consciente del acceso a los aspectos cognitivos que presenta una persona o a su percepción de factores sociales o personales que condicionan una determinada realidad. (p. 330)

Referente a la entrevista se utilizó un cuestionario estructurado con anterioridad, para adquirir información específicamente de los funcionarios de Municipio, los mismos que conocen cómo se maneja el Gobierno Electrónico en la institución, para la selección de los entrevistados, se empleó la técnica de muestreo bola de nieve, en donde el sujeto inicial fue el Jefe encargado del departamentos de tecnología de información y comunicación, del GAD Municipal de Montúfar y otros funcionarios del área. El cuestionario constó de 8 preguntas abiertas con el objetivo identificar la gestión del Gobierno Electrónico el GAD Montúfar en los recursos tecnológicos, la estandarización de la plataforma institucionalidad, así mismo la información pública, que impulse la participación ciudadana, el control social. En este sentido, se pudo realizar un análisis crítico y comparativo de la información obtenida en las encuestas a los usuarios y los datos recopilados internamente en la entidad.

Documentación Bibliográfica

Esta representa un componente fundamental para el desarrollo de la investigación, debido a que parte del trabajo investigativo se sustentó en información de gran utilidad para la elaboración del presente estudio mediante la recopilación de libros, artículos de revista, sitios web, artículos científicos, documentos de carácter público, normativas que rigen el país y otras investigaciones.

3.4.4. Instrumentos

Cuestionario:

El cuestionario se construyó sustentado en la matriz de operacionalización de variables determinando los principios e indicadores pertinentes. El número de preguntas aplicadas para la variable independiente fueron de 10 preguntas para la encuesta y 8 para la entrevista.

El cuestionario es un conjunto de preguntas con respecto a las variables. Para la investigación se utilizó el estructurado para las encuestas y la entrevista. En el cuestionario estructurado, el tipo de preguntas utilizadas fueron cerradas o estructuradas de tal manera que el encuestado responda las valoraciones del 1 a 5.

Mientras que en el cuestionario estructurado de la entrevista se presenta un conjunto de preguntas, en este caso se establecieron 8 preguntas sobre el tema de la investigación, tanto el orden como en la forma de realizar las preguntas depende del entrevistador y el desarrollo de la entrevista.

3.5. ANÁLISIS ESTADÍSTICO

3.5.1. Población y muestra

La población se refiere a un grupo total de personas, las cuales poseen cualidades similares y forman parte del objeto de estudio. Arias et al., (2016) define a la población como: “La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra, y que cumple con una serie de criterios predeterminados (p. 202).

Considerando esta definición se identificó que el universo de la investigación está representado por los 11187 usuarios que acceden a la página web GAD Montúfar quienes se benefician por los servicios prestados del GAD Municipal Montúfar. (Control de Usuarios de acceso a la Pagina Web, 2019)

Muestra

La muestra se centra en un parte de la población determinada para realizar la investigación. Lugo (2018) mencionan que: “La muestra es una parte representativa de una población donde sus elementos comparten características comunes o similares. Se utiliza para estudiar a la población de una forma más factible, debido a que se puede contabilizar fácilmente” (párr.12).

En el caso de la presente investigación la muestra son los usuarios de acceso del GAD Municipal de Montúfar, se tomó en cuenta el número de usuarios que accede a utilizar la página web del GAD municipal del cantón que es un total de 11187. (Control de Usuarios de acceso a la Pagina Web, 2019)

Para el cálculo de la muestra se utilizó la formula finita. Zapata (2020) manifiesta que: “Tiene un número limitado de componentes, y su número puede ser bastante grande o, por el contrario, pequeño” (párr. 9).

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

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población total.

Z² = Nivel de confianza es el 95% equivale a 1,96

P = Probabilidad de Éxito = 50%

Q = Probabilidad de no Éxito= 50%

e² = Límite aceptable de error muestral, varía entre 0,6

$$\frac{11187(1,96)^2 \times (0,5)x(0,5)}{(0,65)^2(11187 - 1) + (1,96)^2x(0,5)x(0,5)}$$

$$n = \frac{10743,99}{41.23}$$

$$n = 261$$

Esta investigación se desarrolló bajo un análisis exhaustivo de las variables a través de las cuales se aplicó encuestas, entrevistas y de esta manera se pudo recolectar información necesaria para la investigación.

La investigación se desarrolló en la ciudad de San Gabriel con el apoyo del GAD Municipal de Montúfar el cual suministró información relevante para la construcción de esta investigación, para la obtención de información se aplicó un muestreo el cual consintió en conocer la opinión de la ciudadanía sobre la página web del GAD y su aplicación mediante encuestas y entrevistas a los funcionarios del GAD de Montúfar y ciudadanía.

Tabla 4. Información obtenida del GAD y usuarios de la localidad.

Población	N° de Encuestados
Usuarios	261
TOTAL	261

Fuente: Elaboración propia

Además de esto se aplicó entrevistas estructuradas a funcionarios del área, entre ellos al director encargado del departamento de Tecnología de Información y Comunicación del GAD Municipal de Montúfar para posteriormente comparar criterios en cuanto al tema de investigación.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Mediante la aplicación de las técnicas de investigación, encuesta y entrevista se pretende evidenciar los impactos que genera el Gobierno Electrónico del GAD Municipal del cantón Montúfar y la acogida que tiene por parte de los habitantes. Durante el desarrollo de la investigación se evidencia desconocimiento en los usuarios, que puede ser causado por la falta de interés de las personas en la participación ciudadana, la formación académica, el limitado acceso a la Internet, la desconfianza en los organismos del estado por temas de corrupción, la escasa socialización, entre otros factores.

En la legislación ecuatoriana se permite libremente el acceso a la información pública, de todas las instituciones gubernamentales, lo que incentiva la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones, fortaleciendo la transparencia, la participación ciudadana y la rendición de cuentas periódica, de los servidores públicos elegidos por elecciones populares principalmente con base en la siguiente normativa legal:

Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 149 de 20 de noviembre de 2013 publicado en el Registro Oficial Suplemento No. 146 de 18 de diciembre de 2013, establece; "La implementación de gobierno electrónico en la Administración Pública Central, a fin de mejorar la calidad de los servicios gubernamentales a los ciudadanos, fortalecer la participación ciudadana a través del acceso a la información y servicios gubernamentales eficientes y eficaces".

En el Decreto Ejecutivo No. 05 del 24 de mayo del 2017 se asigna al Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información: gestionar la política y directrices para la implementación del Gobierno electrónico.

Decreto Ejecutivo No. 372 de 19 de abril del 2018, publicado en el Registro Oficial No. 234 del 4 de mayo de 2018. Se declara como política de Estado la mejora regulatoria y la simplificación administrativa y de trámites.

Con la Disposición Transitoria Primera del Decreto Ejecutivo No. 149 publicado en el Registro Oficial No. 146 de 18 de diciembre de 2013 al Ministerio de Telecomunicaciones y

Sociedad de la Información le corresponde actualizar el Plan Nacional de Gobierno Electrónico para la Función Ejecutiva.

Con todo lo anterior es obligatorio para todas las instituciones del estado contar con un Gobierno Electrónico, que sea de fácil acceso para sus mandantes y que tenga como fin principal facilitar los trámites a los ciudadanos.

A continuación, analizaremos los resultados de la investigación:

4.1 RESULTADOS

Encuesta aplicada a personas del Cantón Montúfar

4.1.1 Resultados de Encuestas

Género Encuestados

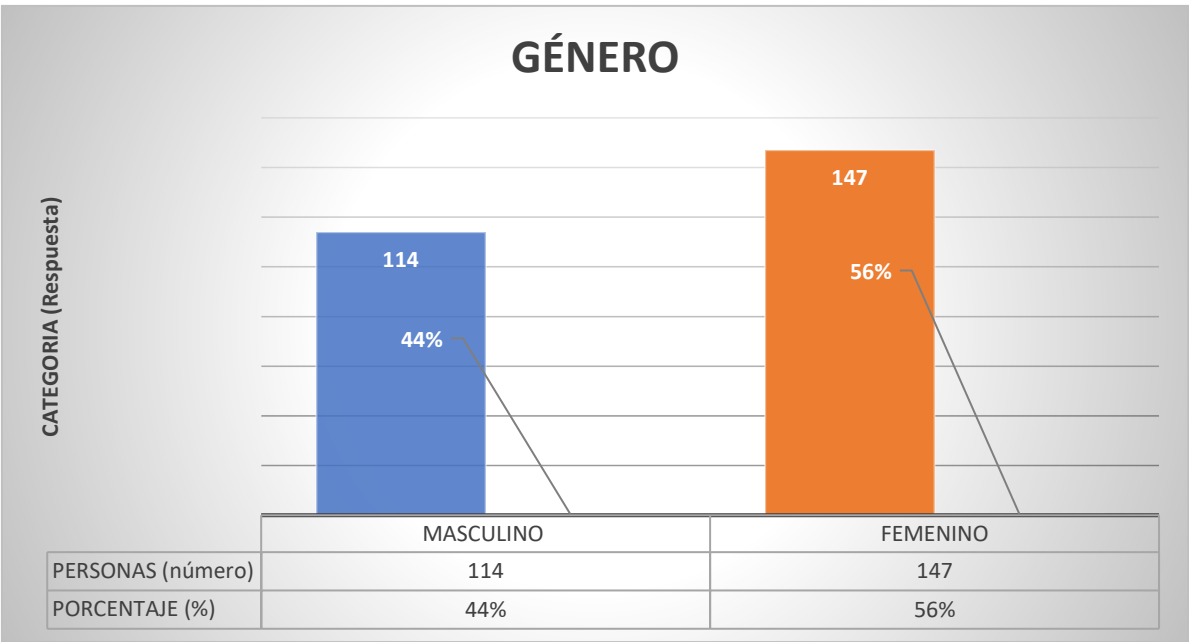


Figura 1. Resultados de Género de la Encuesta

Análisis. El resultado del género es el siguiente: 114 de género masculino con un porcentaje de 44%, en relación con el género femenino que cuenta con 147 dando un porcentaje de 56%. Los mismos que nos dan el total de personas encuestas que son 261 representando el 100% del total de usuarios de la plataforma del GAD Municipal Montúfar.

Se hace la encuesta a ciudadanos que hacen uso de la plataforma virtual del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Montúfar.

Edad Encuestados

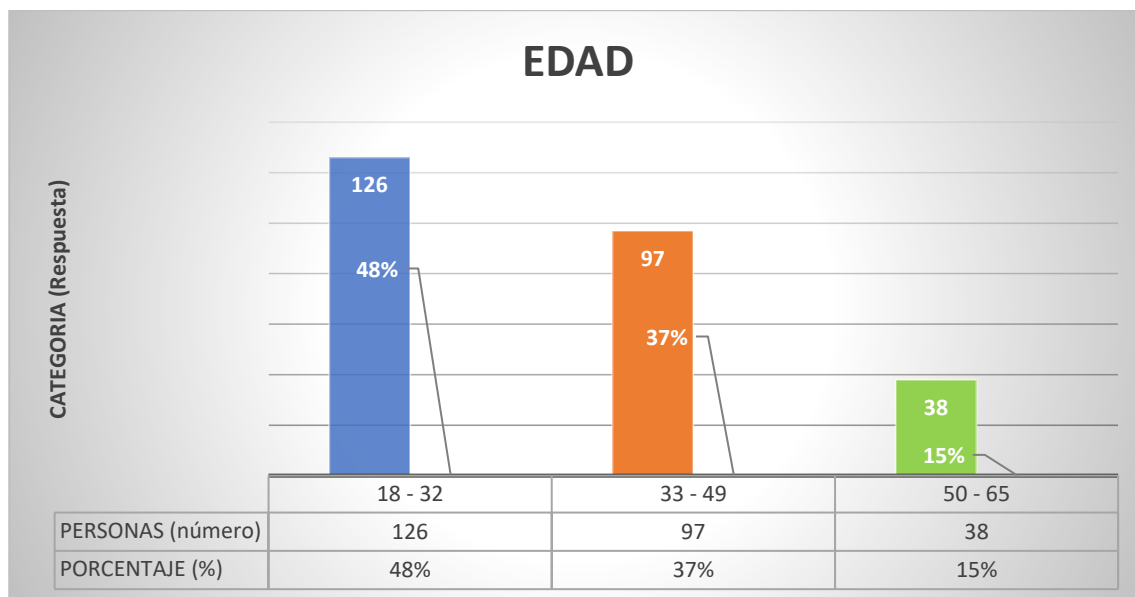


Figura 2. Resultado edad de la encuesta

Análisis. Los encuestados fueron personas que tienen mayor interacción en temas de participación ciudadana y el uso de las tecnologías, las personas encuestadas fueron de 18 a 65 años, este rango de edad se considera la población económicamente activa, obteniendo los resultados con un porcentaje de 48% comprende la edad de 18 a 32, con un porcentaje de 37% la edad de 33 a 49 años, y por último el rango de edad de 50 a 65 con porcentaje de 15%.

Demostrando que la mayoría de usuarios son personas jóvenes, esto puede ser porque se considera el grupo que domina de mejor manera la tecnología. Hay también quienes son jóvenes emprendedores y que necesitan hacer uso de la información y trámites de la plataforma virtual.

Además, se denota que entre mayor es la persona en edad menos porcentaje demuestra en el uso de la plataforma virtual.

Nivel de Preparación Académica del Encuestado

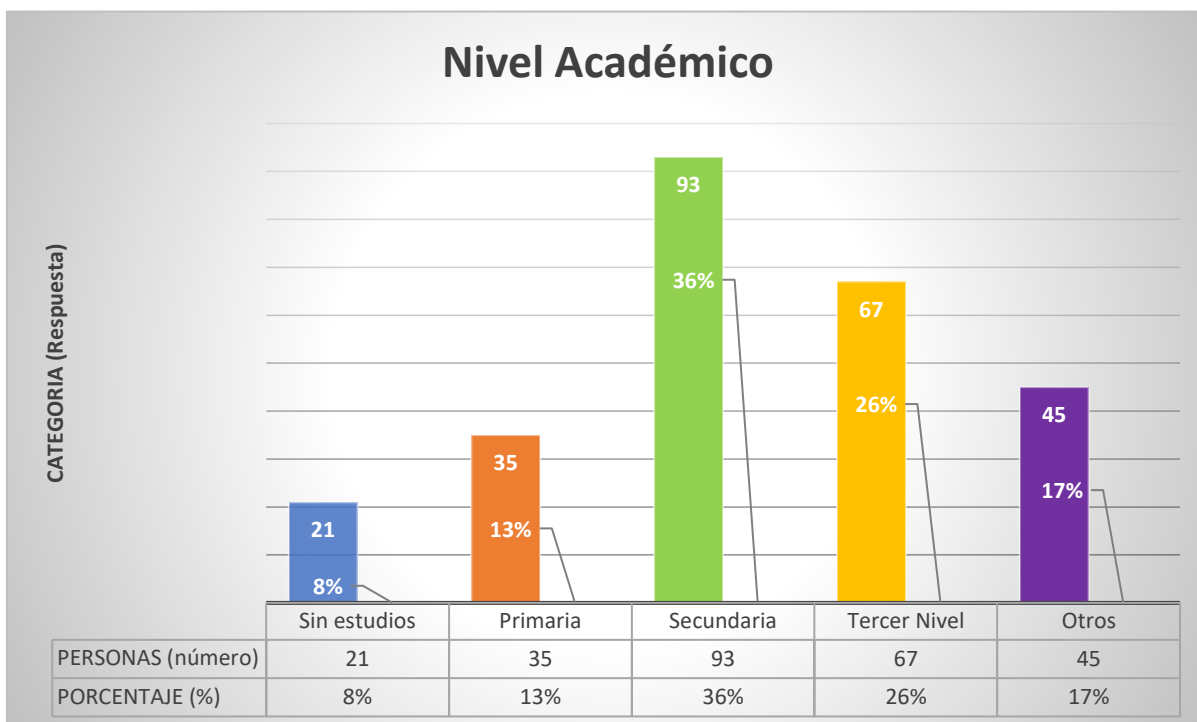


Figura 3. Resultado Nivel Académico de Encuesta

Análisis. El resultado del nivel académico de los usuarios encuestados es el siguiente de 261 personas. El 8% indicó no tiene estudios dando un total de 21 personas; con un porcentaje del 13% indicaron que 35 personas terminaron solamente la primaria; 93 personas han terminado la secundaria dando un porcentaje de 36%; con un total de 67 personas tienen han concluido el tercer nivel y son profesionales dando como resultado el 26% de la muestra, por otro lado, en el nivel académico, otros se registra un porcentaje de 17% en total con 45 personas.

Es evidente entonces que de la población encuestada en su mayoría cuenta con una formación académica, secundaria y superior, solo un porcentaje menor no tuvo acceso a la educación.

Lugar de residencia

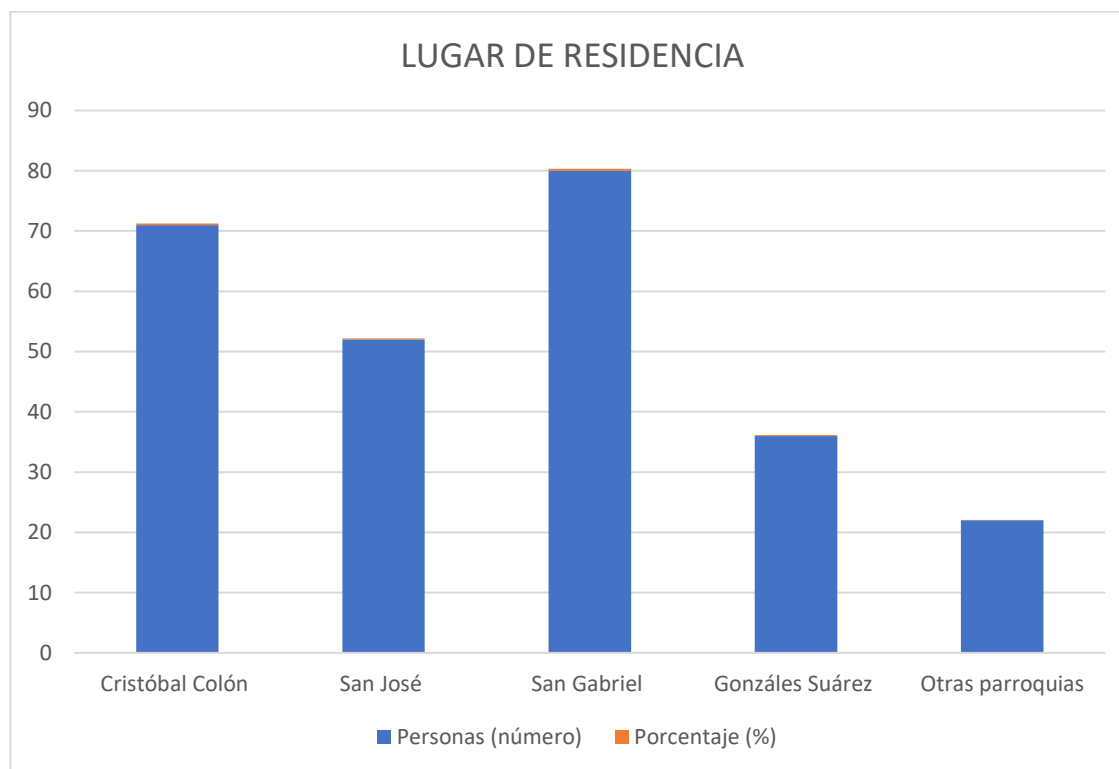


Figura 4. Lugar de Residencia de Encuestados

Análisis. El resultado de residencia de 261 usuarios encuestados reportó los siguientes sectores más representativos de Montúfar. El 27% de usuarios encuestados residen en la Parroquia Cristóbal Colón dando un total de 71 personas, el 20% proceden de la parroquia San José con un total de 52 personas, 80 personas se encuestaron en la ciudad de San Gabriel cabecera cantonal del municipio de Montúfar correspondiente al 31% de los encuestados, 36 personas provenientes de la parroquia de Gonzáles Suárez que dan el 14%, y finalmente se registra un porcentaje de 8%; en total con 22 personas que hacen uso de la plataforma son de las demás parroquias del cantón.

Libre acceso a la información pública a través de la plataforma digital

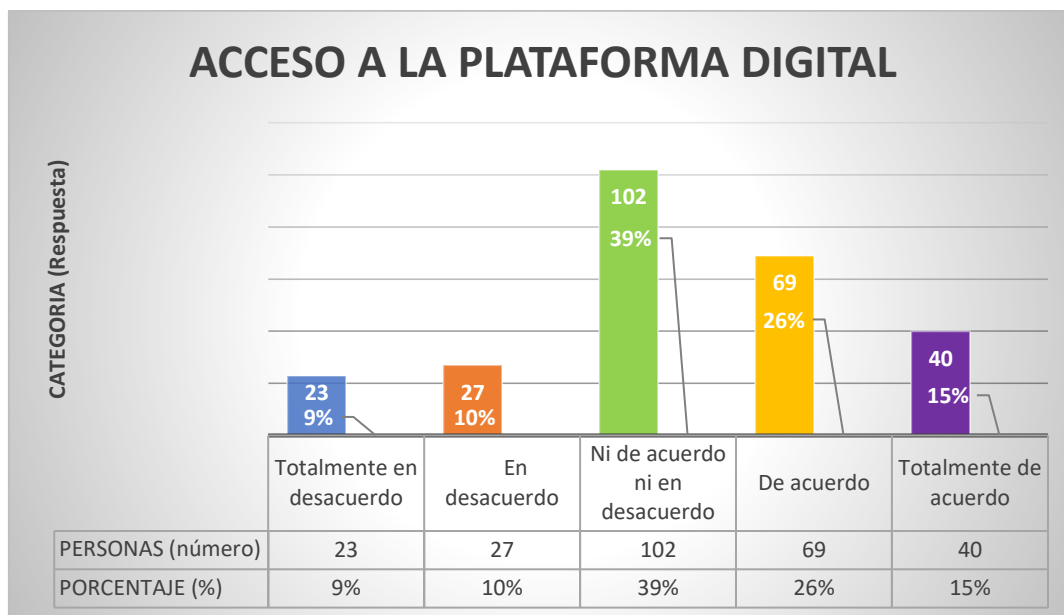


Figura 5. Resultado del libre acceso a la información pública a través de la plataforma digital

Análisis. Se planteó la pregunta para saber el nivel de satisfacción respecto al libre acceso a la información pública de la página web el del 39% de los encuestados le parece indiferente la pregunta, con un total de 102 personas, están totalmente de acuerdo con la información pública que se presenta en la página web con un total de 42 personas y un porcentaje de 16%, con un total de 69 personas se determinó que están de acuerdo con la información dando un porcentaje del 26%; por otro lado el nivel de insatisfacción en la muestra investigada nos determinó que con un total de 23 personas con un porcentaje del 9% están totalmente en desacuerdo con la información de la página del GAD Municipal y con un 10% se determinó que están en desacuerdo con un total de 27 personas. En síntesis, podemos decir que los usuarios no acceden en su totalidad, sin embargo, la mayoría de los encuestados concuerdan en que sí hay libre acceso a la información pública.

La página web provee las herramientas necesarias para que los ciudadanos accedan a la información pública.

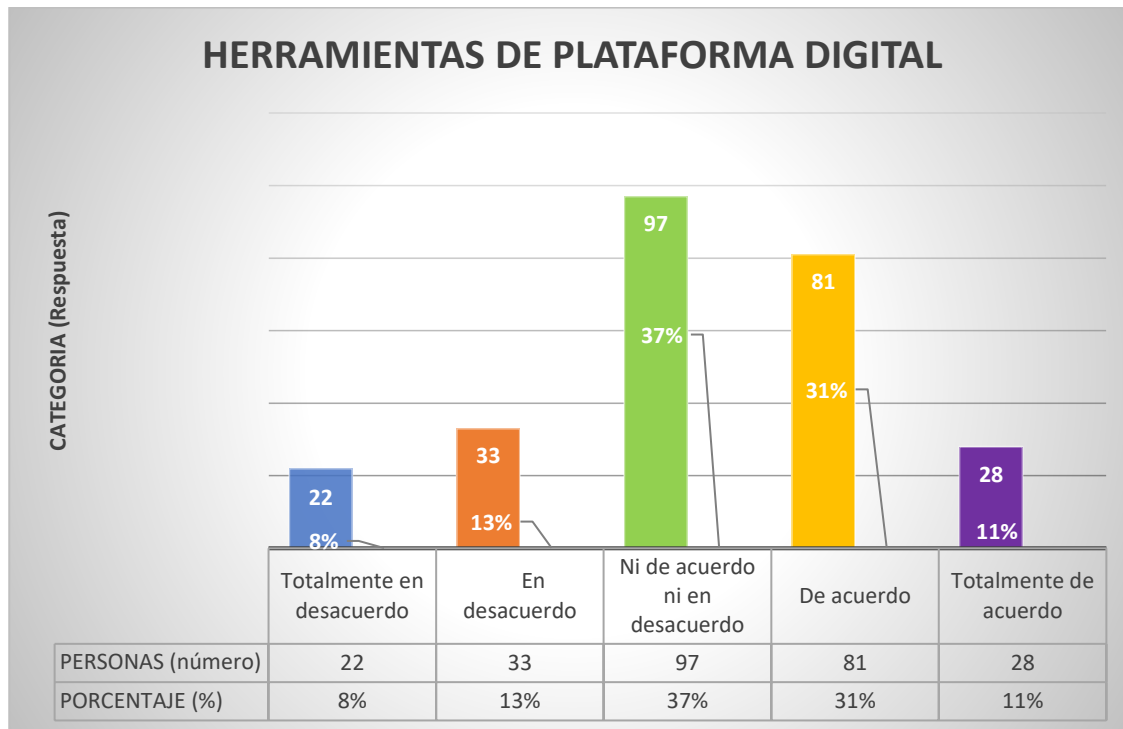


Figura 6. Resultado de herramientas que provee la página web al acceder a la información pública

Análisis. Al plantear la pregunta respecto a las herramientas de acceso se obtuvo niveles de satisfacción de los usuarios de acuerdo a la muestra considerando: un total de 28 personas que corresponde al 11% consideran que es apropiada; 81 personas indican que están de acuerdo con las herramientas lo cual comprende un 31%; 97 personas dándonos 37% indican que ni de acuerdo ni en desacuerdo con las herramientas de la información, los usuarios que están en desacuerdo determinan un 13% con un total de 33 personas, y los usuarios que están totalmente en desacuerdo son 22 personas con un porcentaje del 8% . Considerando que se debe de mejorar las herramientas de la página y la facilidad de acceso para aumentar el nivel de satisfacción y fomentar la participación ciudadana en la plataforma, dinamizando opciones y familiarizando a los ciudadanos.

Principio de Transparencia y accesibilidad

La información pública de la página web es transparente, real y verídica

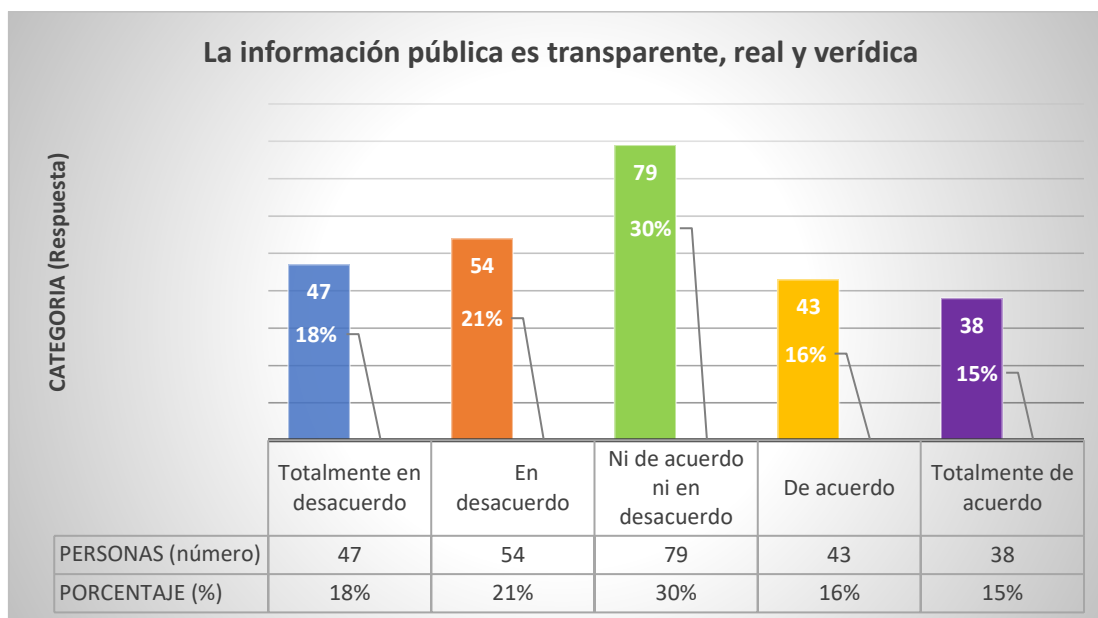


Figura 7. Resultado de la información pública de la página web es transparente, real y verídica

Análisis. Los resultados de esta pregunta son de mucha relevancia para la presente investigación, pues con esto se demuestra la aceptación y credibilidad que tiene el gobierno local ante los ciudadanos como se demuestra en los resultados de la encuesta, la tabulación de la pregunta 3 manifiesta que los 79 usuarios no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con dando un porcentaje de 30% respecto a la transparencia de la información; 43 personas están de acuerdo con la información que equivale a un 16% del total de los encuestados; mientras que están totalmente de acuerdo 38 personas que corresponde al 15%, en la escala de investigación están en desacuerdo 54 personas lo que determina el 21% y 47 personas están totalmente en desacuerdo que es del 18% de la muestra.

Quienes hacen uso de la plataforma virtual respondieron de manera poco favorable respecto a la información real y verídica por parte del GAD Municipal de Montúfar, por ende, se puede percibir el desinterés por parte de la ciudadanía en informarse a través de los medios virtuales que ofrece la municipalidad.

La información y servicios de la plataforma digital, poseen un lenguaje y estructura de fácil comprensión para el ciudadano

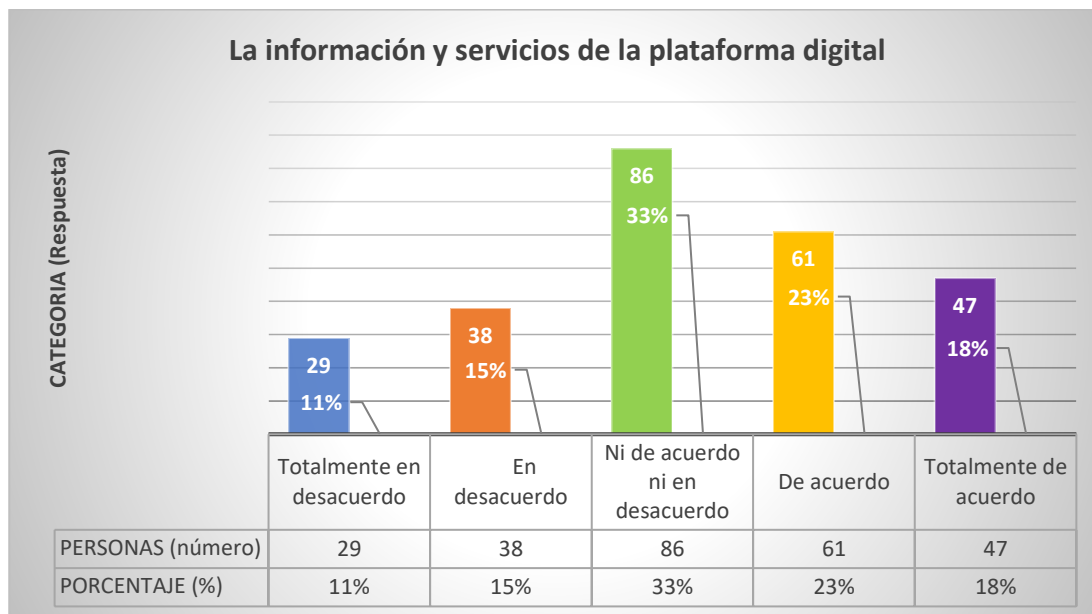


Figura 8. Respuesta de la información y servicios de la plataforma digital, poseen un lenguaje y estructura de fácil comprensión para el ciudadano

Análisis. A través de esta pregunta se pretende conocer el grado de comprensión de la información que se sube a la plataforma virtual y si el lenguaje es adecuado para la fácil comprensión o cae en demasiados tecnicismos que dificulte leerlo con fluides y entender lo que se pretende transmitir. Se obtuvieron los siguientes resultados con respecto a esta interrogante: en la opción totalmente en desacuerdo se cuentan a 29 personas que equivalen al 11% de encuestados; 38 personas representando al 15% determinó que está en desacuerdo, los usuarios opinan que no están de acuerdo ni en desacuerdo son de 86 que equivale el 33% del total, por el contrario, la categoría de acuerdo respondieron 61 personas lo que corresponde al 23% favorable la comprensión de la página, mientras que la categoría totalmente de acuerdo 47 personas siendo el 18% del total de la muestra. Los usuarios que respondieron poco satisfactorio la información y servicios de la plataforma, no poseen un conocimiento profundo acerca del funcionamiento de esta plataforma debido a que, no habido la suficiente socialización por parte del GAD.

Principio de Responsabilidad

La plataforma digital, posee espacios determinados para hacer conocer al ciudadano acciones tomadas en beneficio de la ciudadanía.

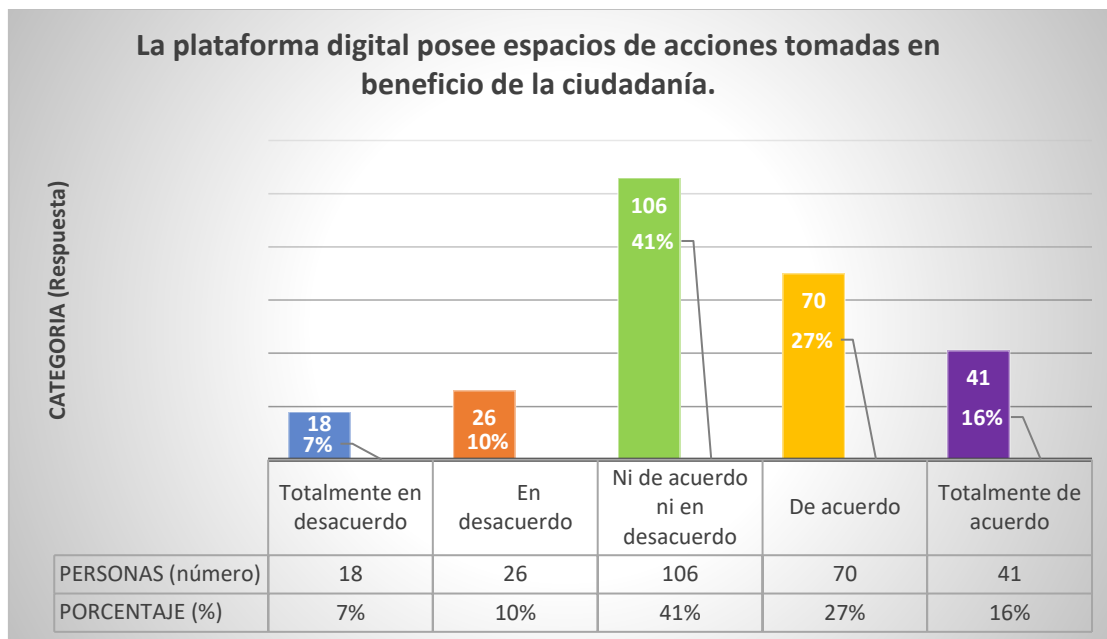


Figura 9. *Respuesta de la plataforma digital, posee espacios determinados para hacer conocer al ciudadano acciones tomadas en beneficio de la ciudadanía*

Análisis. Con esta interrogante se brinda la posibilidad al encuestado de solicitar que se le mantenga informado de los proyectos y obras que se ejecutan en el cantón y el número de beneficiarios que resulten de dicha ejecución. El resultado de la tabulación según las categorías proyecta los siguientes resultados: con un 16% que equivale a 41 personas están totalmente de acuerdo, los usuarios que están de acuerdo corresponden al 27% con un total de 70 personas, los usuarios opinan que ni acuerdo ni en desacuerdo tenemos el 41% de 106 personas en total, por el lado poco favorable, la categoría totalmente en desacuerdo determinó con un total de 18 personas que corresponde al 7%; mientras que la categoría en desacuerdo corresponde a 26 personas siendo el 26% del total de la muestra. Se podría decir que, los usuarios tienen una perspectiva básica respecto a los espacios, sin embargo, la plataforma posee un sitio determinado para generar interacción entre el ciudadano y la entidad, pero deben familiarizarlo para mejorar la participación

incrementando favorablemente la confianza del ciudadano y ser una herramienta útil para beneficio de la ciudadanía.

El GAD de Montúfar muestra responsabilidad en la actualización de información pública en su plataforma digital (página web).

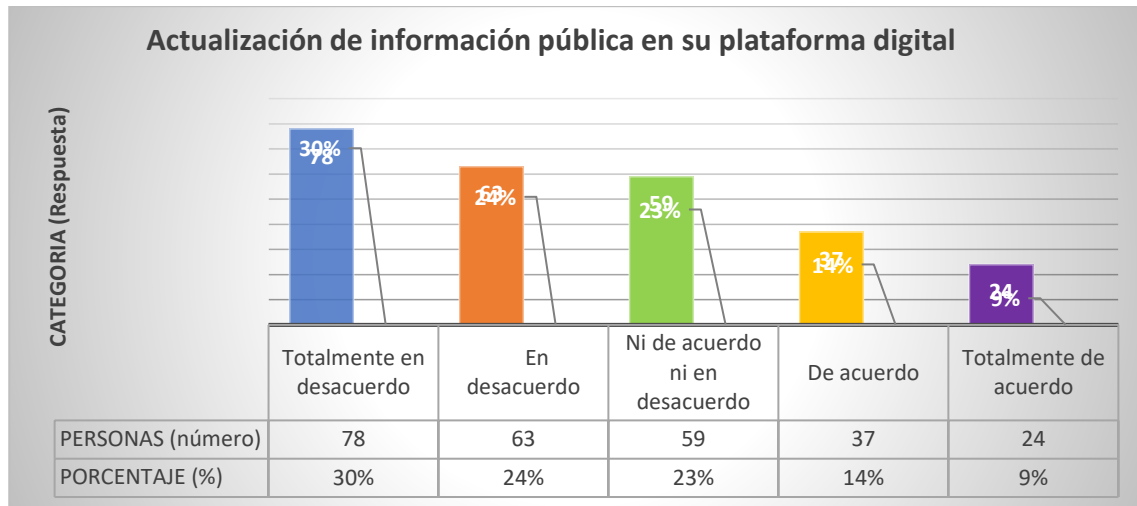


Figura 10. Resultado muestra responsabilidad en la actualización de información pública en su plataforma digital (página web).

Análisis. El uso de las redes sociales es un pilar importante hoy en día para poder llegar a la población más joven y con ellos elevar las aspiraciones de contar con un gobierno abierto y electrónico, sin embargo, los resultados de la encuesta en esta pregunta no son favorables para el GAD municipal del Cantón Montúfar, pues no hay acceso a alguna s

El 30% de los encuestados que comprenden a 78 personas están totalmente en desacuerdo ya que indican que no existe información actualizada en la web, los usuarios en desacuerdo son el 24% con un total de 63 personas, por otro lado los usuarios opinan que ni acuerdo ni en desacuerdo tenemos el 23% de 59 personas en total, en la categoría totalmente de acuerdo un total de 24 personas que corresponde al 9%; mientras que la condición de acuerdo corresponde a 37 personas siendo el 14% del total de la muestra. El manejo de la página web y su actualización por parte del GAD para los usuarios es deficiente, determinando insatisfactoria la información y manejo de la plataforma por tal motivo se sugiere mejorar en este aspecto extendiendo la información necesaria y habituando al ciudadano

Principio de Adecuación tecnológica

El GAD Montúfar cuenta con una página web y redes sociales (Facebook, Twitter, WhatsApp) amigables y funcionales ante las necesidades de los usuarios.

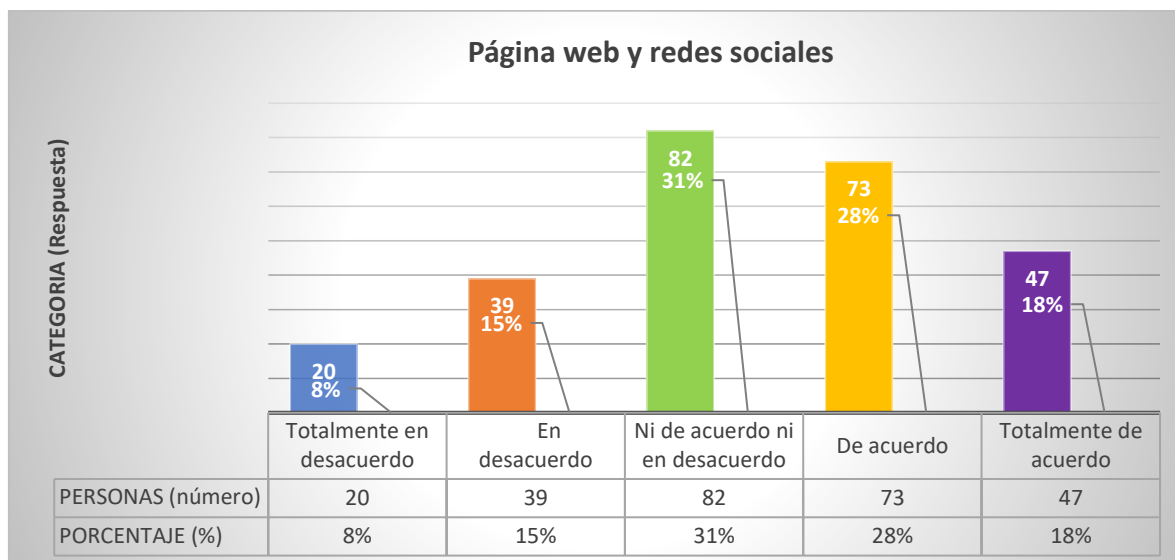


Figura 11. El GAD Montúfar cuenta con una página web y redes sociales (Facebook, Twitter, WhatsApp) amigables y funcionales ante las necesidades de los usuarios.

Análisis. Al plantear la pregunta respecto a las redes sociales y página web se obtuvo niveles de satisfacción favorables de los usuarios de acuerdo a la muestra considerando que el uso de las redes sociales es un pilar importante hoy en día para poder llegar a la población más joven y con ellos elevar las aspiraciones de contar con un gobierno abierto y electrónico, por lo que la ciudadanía se manifiesta de la siguiente manera: un total de 82 personas dando un porcentaje del 31% indican que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con las herramientas tecnológicas, los usuarios que están de acuerdo con las herramientas lo cual comprende un 28% representa un total de 73 personas, el 18% con un total de 47% indican que están totalmente de acuerdo con las plataformas, los usuarios que están en desacuerdo determinan un 15% con un total de 39 personas y los usuarios que están totalmente en desacuerdo son 20 personas con un porcentaje del 8%, por lo cual se comprobó que existe satisfacción en tema de redes sociales como Facebook ya que la información es continua y productiva, en las otras redes y la plataforma les hace falta actualizar e interactuar para lograr una satisfacción óptima respecto a este medio social e informativo y aumentar la participación ciudadana en la plataforma.

La plataforma digital (página web) del GAD Montúfar, está adecuada para acceder a los todos los servicios públicos desde cualquier dispositivo electrónico como computador, celular, etc.

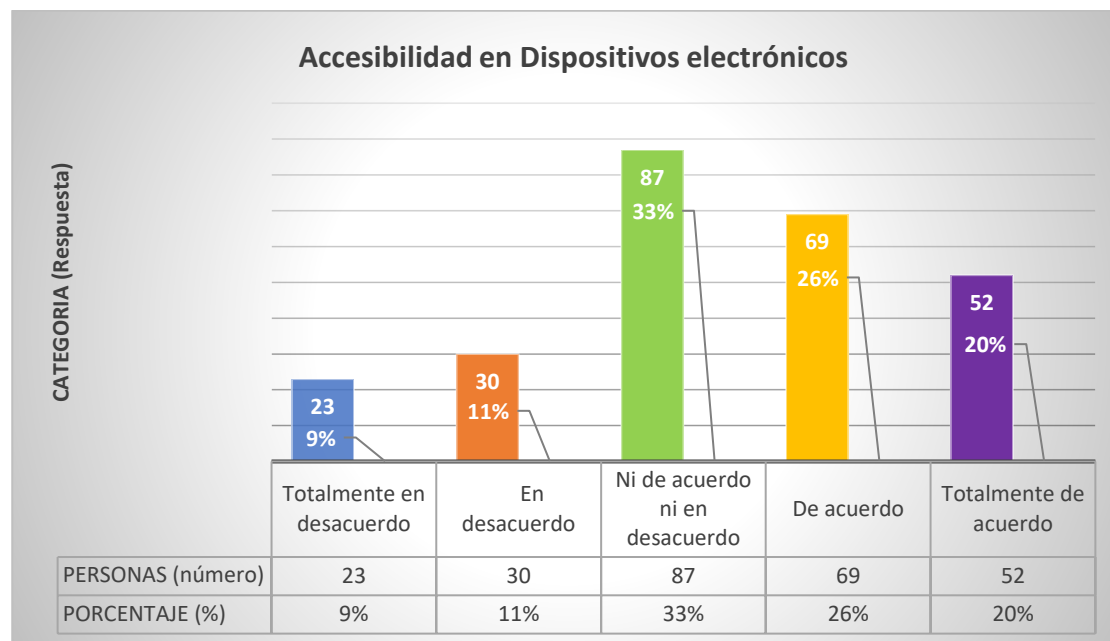


Figura 12. Resultados si La plataforma digital (página web) del GAD Montúfar, está adecuada para acceder a los todos los servicios públicos desde cualquier dispositivo electrónico como computador, celular, etc.

Análisis. La tabulación de la presente pregunta arrojó los resultados satisfactorios en la categoría totalmente de acuerdo tenemos a 52 personas que equivalen al 20% de encuestados, con un total de 69 personas teniendo el 26% determinó que está de acuerdo, los usuarios opinan que ni acuerdo ni en desacuerdo tenemos el 33% de 87 personas en total, por el contrario, la categoría en desacuerdo equivale a 30 personas que corresponde al 11% dio como deficiente la accesibilidad de la página, mientras que la categoría totalmente en desacuerdo corresponde a 23 personas siendo el 9% del total de la muestra. Se consideró favorable el tema de accesibilidad a la plataforma, ya que es amigable a cualquier sistema operativo, fundamentando la seguridad de la página, diseño y presentación de la misma, sin embargo, es necesario que el GAD realice una actualización y así optimizar el rendimiento de la plataforma.

Principio de Interrelación por medios digitales

La plataforma digital (página web) del GAD Montúfar es accesible independientemente del territorio y horario donde se encuentre el ciudadano.

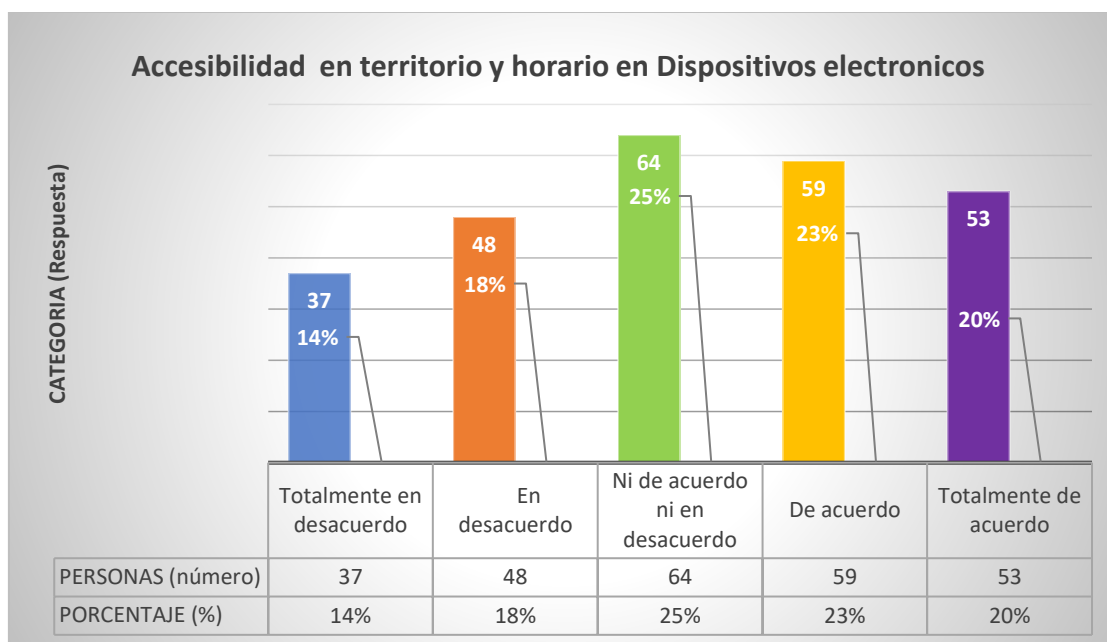


Figura 13. Resultados de la plataforma digital (página web) del GAD Montúfar es accesible independientemente del territorio y horario donde se encuentre el ciudadano.

Análisis. La accesibilidad de la página Web determinó resultados paralelos, así se muestra en la categoría totalmente en desacuerdo con 37 personas que equivalen al 14% de encuestados, con un total de 48 personas teniendo el 18% determinó que está en desacuerdo, los usuarios opinan que ni acuerdo ni en desacuerdo tenemos el 25% de 64 personas en total, por el contrario, la categoría de acuerdo que equivale a 59 personas que corresponde al 23% dio como favorable, mientras que la categoría totalmente de acuerdo corresponde a 53 personas siendo el 20% del total de la muestra. Los usuarios respondieron que depende del sector y la accesibilidad a redes o antenas que tengan una favorable conectividad a internet o datos móviles para poder utilizar la página, sin embargo, se puede decir que la plataforma tiene una satisfacción regular para ser una herramienta ágil y proactiva así argumentando que la velocidad de la página influye en este aspecto por tal se debe de mejorar.

La plataforma digital (página web) del GAD Montúfar es accesible independientemente del territorio y horario donde se encuentre el ciudadano.

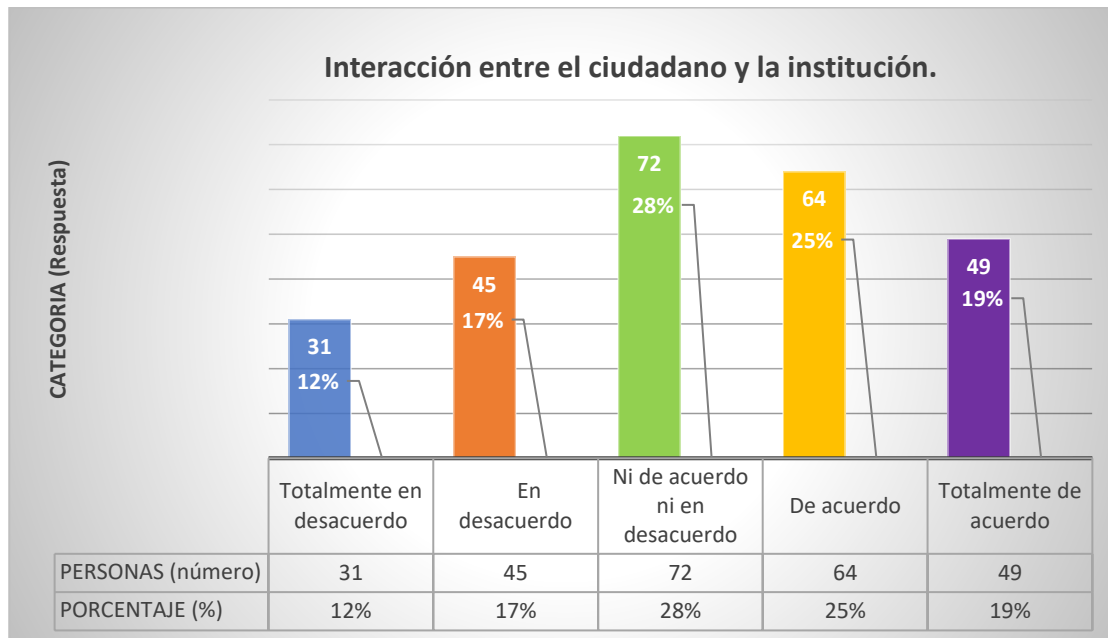


Figura 14. Resultado de la plataforma digital (página web) y redes sociales (Facebook, Twitter, WhatsApp) del GAD Montúfar promueve la interacción entre el ciudadano y la institución.

Análisis. Respecto a la interacción entre ciudadano y la institución se tienen los siguientes resultados con un 19% que equivale a 49 personas están totalmente de acuerdo, los usuarios que están de acuerdo que corresponden al 25% con un total de 64 personas, los usuarios opinan que ni acuerdo ni en desacuerdo tenemos el 28% de 72 personas en total, por el lado poco propicio, la categoría totalmente en desacuerdo determinó con un total de 31 personas que corresponde al 12%; mientras que la categoría en desacuerdo corresponde a 45 personas siendo el 17% del total de la muestra. Determinando resultados promedios, dado que la mayoría de los usuarios está dentro de estos medios digitales, sin embargo, es importante considerar la incrementación de afluencia en seguidores en páginas sociales y plantear más publicidad e interacción en publicaciones para así poder cumplir con un adecuado relacionamiento de usuario de institución, el impartir información, noticias y acciones continuas de la institución hará un rol favorable e informativo para la ciudadanía.

4.2 DISCUSIÓN

La teoría de la Nueva Gestión Pública, según Barzelay (1998) se sustenta en la integración de varios aspectos, se considera elemental superar los procesos burocráticos para que de esta manera los gobiernos planteen una tendencia a ser más eficientes, adaptables e innovadores, dando respuesta a las demandas de los ciudadanos. Por esta razón, el Gobierno Electrónico se concibe como una herramienta innovadora en la gestión pública, en este caso de estudio se ha logrado identificar la implementación del GE en el GAD Municipal Montúfar, presentándose como una oportunidad para acercar la ciudadanía al gobierno.

Conforme se cita en el marco teórico y según la Organización de los Estados Americanos (2015) “El Gobierno Electrónico es la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) al funcionamiento del sector público, con el objetivo de brindar mejores servicios al ciudadano e incrementar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana”.

La finalidad principal del Gobierno Electrónico es buscar la interacción del gobierno y la ciudadanía, pensando en simplificar procesos, transparentar información e incentivando el uso de las tecnologías para facilitar la vida de los usuarios.

Es así que, el GAD Municipal del Cantón Montúfar en cumplimiento de las normativas nacionales como: La Constitución de la República del Ecuador, la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley Orgánica de Participación Ciudadana, promueve el Gobierno Electrónico y de acuerdo a lo expresado en la entrevista dirigido al ingeniero Jorge Morejón, Director Administrativos del GAD, presenta como fin informar acerca de la estructura, funcionamiento y prestación de servicios para fortalecer la relación con el ciudadano, optimizar recursos y tiempo Sin embargo, no se evidencia una correcta aplicación del Gobierno Electrónico, es decir no se alcanzan los fines esperados por la institución, entre los aspectos que sustentan esta afirmación se puede mencionar como ejemplo que la institución ha liberado información turística, cultural y archivo fotográfico del GAD, como resultado de ello se ejecutó el proyecto de creación de la marca Montúfar; sin embargo, durante y después del periodo de estudio, según lo mencionado por la encargada del Departamento de Comunicación la ingeniera Mónica Herrera el proceso de

implementación de un open data o portal de datos abiertos no está consolidado y no se cuenta con una comisión responsable para revisar y dar seguimiento a la información. Por otra parte, en su plataforma institucional se identifica la ausencia de trámites en línea, es decir, no se ha implementado un sistema que facilite a la ciudadanía temas de pagos de impuesto o servicios básicos.

Desde otra perspectiva, es importante mencionar que el Plan Nacional de Gobierno Electrónico es una política de estado instituida en Ecuador y a través del cual se plantean tres programas: El primero, es un Gobierno Abierto, enfocado en la transparencia de los entes públicos, el segundo se denomina Gobierno Cercano, que pretende incrementar el uso de los servicios electrónicos y simplificar los trámites, y el tercero es el Gobierno Eficaz y Eficiente, esta procura la digitalización de la información, la agilidad en los servicios públicos, procurando caracterizar una gestión transparente y menos burocrática.

En este marco de referencia, el GAD Municipal de Montúfar, desde el año 2017 promueve el Gobierno Electrónico, sin embargo, en los resultados obtenidos se refleja la falta de consolidación de los programas del Plan Nacional de Gobierno Electrónico, se puede mencionar que para el programa de Gobierno Abierto, el GAD se limita a proyectos vinculados con la academia aportando a temas de capacitación y levantamiento de información, pese a ello no se ha tomado esta opción como una oportunidad para que ciudadanos conozcan sobre Gobierno Electrónico y el beneficio que genera su aplicación. Referente al Gobierno Cercano, su plataforma digital no evidencia la prestación de servicios en línea, siendo este un aspecto que todavía se encuentra en desarrollo más no se ha materializado. Con estas bases se pudo determinar que la finalidad del programa de Gobierno Eficaz y Eficiente no se ha cumplido, dado que este promueve la óptima utilización de los recursos estatales para innovar en su gestión.

Concerniente a la satisfacción ciudadana, dentro de los ejes fundamentales para su determinación se consideró la participación, la transparencia de la información y la accesibilidad a servicios en línea; conforme lo demuestran los resultados de la encuesta aplicada a usuarios pertenecientes a las diferentes parroquias del cantón, se puede determinar que no existe satisfacción plena en los usuarios. Por este motivo, se considera que hace falta impulsar una campaña de

socialización que incentive el acceso a la página web, puesto que esta página es una herramienta directa para establecer una relación del Gobierno Electrónico del GAD con el ciudadano.

La opinión de la población es el factor más importante, si la institución acepta las sugerencias, se puede realizar cambios y mejoras en la plataforma captando un mayor número de visitas, de manera que se interesen en la información y sientan el compromiso de participar en la gestión del gobierno local. Asimismo, dado que el GE comprende la integralidad de distintos factores, el uso de las redes sociales juega un rol muy importante para la difusión de la información, pues la ciudadanía accede con frecuencia a estas plataformas y es mediante éstas que se informan, por lo que deben mantener en actividad continua, redes como: Facebook, Twitter y WhatsApp, para tener una excelente acogida e incrementar los niveles de satisfacción de la ciudadanía, como resultado de una adecuada aplicación de Gobierno Electrónico.

Por otra parte, existe un limitante, dado que es indispensable tener acceso a la Internet, se limita entonces para los habitantes de los sectores rurales y barrios periféricos por su ubicación y la falta de recursos económicos, no se puede olvidar que el cantón en su mayoría es agrícola y ganadero, sus habitantes dedican su tiempo a realizar actividades de campo, representando las fuentes de ingreso de las familias y estas prácticas no garantizan ingresos fijos. Es por ello, que para estos grupos se hacen necesarios el uso de los medios de comunicación tradicionales, como la televisión, radio y prensa escrita para fomentar la participación y la difusión de la información más importante.

El Gobierno Electrónico debe ser más vinculante en la interrelación de los ciudadanos y el gobierno, en este aspecto la información no debe quedarse solo en la página sino que debe permitirse la reutilización de dicha información, abrir un espacio para receptar sugerencias y quejas por parte de los usuarios, pues son éstos quienes conocen la realidad de las necesidades más básicas y urgentes y con ello lograr la participación ciudadana, fomentar la transparencia y la fiscalización de los veedores ciudadanos.

Considerando todo lo anteriormente mencionado y a lo largo del levantamiento de la información se puede concluir que existe desconocimiento en la ciudadanía y a la vez, falta de

interés en participar en el Gobierno Electrónico, puesto que los resultados de la mayor parte de encuestados reflejan que no están ni acuerdo ni en desacuerdo con las afirmaciones planteadas. A todo esto, se suma un lento proceso de actualización de la información y las herramientas digitales para mejorar los canales de atención y simplificación de trámites, lo que deriva en la necesidad de fortalecer este modelo de gestión en la institución.

Finalizado el trabajo de campo se pudo evaluar el nivel de incidencia del GAD municipal a través del número de visitas mensuales que se contabilizan en el departamento de Tecnologías de la Información y Comunicación, dato proporcionado por el ingeniero Ernesto León, encargado del departamento del TIC del GAD, pese a que se informa que tienen alrededor de diez mil visitas mensuales, y tomando en cuenta los datos del INEC, el Cantón Montúfar cuenta con 30.511 habitantes, por ende, solo la tercera parte de los pobladores accede y se interesa por participar en el Gobierno Electrónico. A pesar del porcentaje de visitas a la plataforma, el GAD no ha podido medir el grado de satisfacción de los usuarios, pues no hay un departamento, ni una sección del municipio, que se dedique a levantar información sobre el grado de satisfacción de los usuarios y el impacto de las nuevas tecnologías en la gestión pública, además no se establece una metodología adecuada para llevar a cabo dichas acciones.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- El gobierno busca recuperar la confianza de los ciudadanos, adoptando modelos de gobierno innovadores que van de la mano con el avance de la ciencia y la tecnología; sin embargo, el Gobierno Electrónico del GAD Municipal Montúfar aún presenta falencias en su implementación, dado que muchos de los procesos no se han consolidado y esto limita netamente el cumplimiento de los fines del Gobierno Electrónico y los beneficios que genera para la ciudadanía, es decir, limita el acceso a la información pública, la transparencia, la participación ciudadana y la oportunidad de optimizar la prestación de servicios.
- La satisfacción de los usuarios frente al Gobierno Electrónico del GAD Municipal Montúfar es realmente cuestionable, dado que los resultados demuestran el descontento por parte de los usuarios en cuanto a los servicios en línea, participación ciudadana y transparencia. Los principales factores que disminuyen la satisfacción es la escasa socialización por parte del GAD respecto de su plataforma, añadiendo que este aspecto aporta al desinterés ciudadano y en relación a la transparencia, la información es limitada y carece de actualización. Todo esto permite identificar que dentro de la institución el Gobierno Electrónico no se concibe como una oportunidad materializada para conocer la realidad, proyectar una visión clara y mejorar la interacción de ciudadano-gobierno.
- Considerando que el fin del presente trabajo de investigación es analizar el gobierno electrónico y su incidencia en la satisfacción del usuario, se concluye que la ciudadanía carece de interés en la información que brinda el GAD Municipal del Cantón Montúfar, puesto que los resultados de la encuesta y la entrevista demuestran que se cometen errores el diseño de la página web, ya que no permite la interacción entre los usuarios y el GAD municipal.

5.2 RECOMENDACIONES

Una vez concluido el proyecto de investigación y luego de haber formulado las conclusiones, se considera prudente plantear las siguientes recomendaciones:

- Promover una campaña de socialización de la información y el uso de la página web del GAD, con el objetivo de despertar el interés de la ciudadanía para que se involucren en la gestión directa del Gobierno Electrónico de la Municipalidad del Cantón Montúfar, esta socialización debe ser continua para ir sumando usuarios que utilicen y comprendan la importancia de la participación ciudadana consciente y comprometida que contribuya con el desarrollo del país.
- Actualizar la plataforma digital del GAD para que la información llegue en forma oportuna e inmediata a los ciudadanos, y que se abran canales de interacción con la colectividad, aceptando un diálogo abierto y cordial con los usuarios, tomar en cuenta las observaciones y sugerencias, fomentando la armonía y sobre todo poniendo como prioridad a la ciudadanía que es la razón de ser del Gobierno Electrónico.
- Se recomienda finalmente buscar la satisfacción de los usuarios en todas las parroquias urbanas y rurales del cantón, diseñando un sistema fácil de comprender y manejar, haciéndolo cada día más amigable y que agrupe a más usuarios, a fin de que el objetivo primordial sea consolidar el Gobierno Electrónico y simplificar los trámites para optimizar el tiempo y ahorrando recursos económicos.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar, L. (2006). *Gobernanza y gestión Pública*

Arteaga G. (2020). *Enfoque cuantitativo: métodos, fortalezas y debilidades:*

<https://www.testsiteforme.com/enfoque-cuantitativo/>

Arias J., & Laica, S. (2015). *Análisis de la Implementación del Gobierno Electrónico en Ecuador. Repositorio de la Escuela Superior Politécnica del Litoral.*

<http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/30146/D-84662.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio.* <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>

Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador.* <https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec030es.pdf>

Asamblea Constituyente . (2011). *Ley Orgánica de Participación Ciudadana.* https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org6.pdf

Ayala, E., & Gonzales , S. (2015). *Tecnologías de la Información y Comunicación.* <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1189/Libro%20TIC%20%282%29-1-76%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Barragán, X., & Guevara, F. (2016). *El gobierno electrónico en Ecuador.* <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/333/289>

Carrión Miles, D. F. (2016). *El uso de las tics en el Gad Municipal de Loja y su incidencia en los procesos de Gestión Pública.* <http://dspace.unl.edu.ec:9001/jspui/handle/123456789/10059?mode=simple>

Campos, M. (2017). *Métodos de investigación académica:*

[https://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/76783/Campos%20Ocampo,%20Melvin.%202017.%20M%C3%A9todos%20de%20Investigaci%C3%B3n%20acad%C3%A9mica.%20\(versi%C3%B3n%201.1\).%20Sede%20de%20Occidente,%20UCR.pdf?sequence=1](https://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/76783/Campos%20Ocampo,%20Melvin.%202017.%20M%C3%A9todos%20de%20Investigaci%C3%B3n%20acad%C3%A9mica.%20(versi%C3%B3n%201.1).%20Sede%20de%20Occidente,%20UCR.pdf?sequence=1)

Congreso Nacional. (2004). *Ley Orgánica de Transparencia y Control Social.* https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org6.pdf

Consejo de Participación Ciudadana y Control Social. (2014). *Participación Ciudadana*. <https://www.gobiernogalapagos.gob.ec/participacion-ciudadana/>.

Cotarelo, R. (2010). *La Política en la era del Internet*

Criado, I., & Gil, R. (2013). *Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas: Estado actual y tendencias futuras en América Latina*. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792013000400001

Hernández, G. (2017). *Metodo Analítico*. https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/b_huejutla/2017/Metodo_Analitico.pdf

Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública. (2019). *Exposición de motivos*. <https://www.dpe.gob.ec/wp-content/dpelotaip/2019nuevalotaip/lotaip-proyecto-final-14-11-19.pdf>

López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa (Primera ed.)*. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf

Lugo, Z. (2018). *Población y muestra*. <https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra/>

Luzuriaga, M. I. (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*. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13453/3/T-UCSG-PRE-ESP-CICE-42.pdf>

Mejía, T. (2020). *Investigación descriptiva*: <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>

Mendoza, Á., Rivas, A., Gelvis, A., Lizcano, C., Terán, C., Suarez, M., . . . Araujo, Y. (2017). *Estrategias Pedagógicas para la Conservación de Quebrada la Ciénaga del Municipio Cruz Paredes Estado*: <https://view.joomag.com/revista-scientific-volumen-2-n%C2%BA-4-mayo-julio-2017/0622833001493960643?page=199>

Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2018). *Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018 - 2021*. https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/PNGE_2018_2021sv2.pdf

Ministerio de Trabajo. (2020). *Satisfacción de la calidad del servicio y de la atención del servidor público*. <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2020/02/Gu%C3%ADa-Metodol%C3%B3gica.pdf>

Moreno, E. (2018). *Investigación Correlacional*: <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2018/04/investigacion-correlacional.html>

Morillo Moreno, M., & Morillo Moreno, M. (2016). *Satisfacción del usuario y calidad del servicio*. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28049145009.pdf>

Naciones Unidas. (2012). *Estudio de las Naciones Unidas sobre el Gobierno Electrónico, 2012*: <https://publicadministration.un.org/publications/content/PDFs/UN%20E-Government%20Survey%202012%20Spanish.pdf>

Naser, A. (2010). *Gobierno Electrónico: Indicadores*. https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/0/40660/alejandra_naser_INDICADORES.pdf

Naser, A. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/54303/El_Gobierno_electronico_en_la_gestion_Publica.pdf

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>

Observatorio Regional de Planificación para el Desarrollo de América Latina y el Caribe. (2019). *Gobiernos Autónomos Descentralizados de Ecuador*. <https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/instituciones/gobiernos-autonomos-descentralizados-de-ecuador>

Organización de los Estados Americanos. (2015). *Mandatos y Resoluciones de Gobierno Digital en las Américas*. <http://portal.oas.org/Portal/Sector/SAP/DepartamentoparalaGesti%C3%B3nP%C3%BAblicaEfectiva/NPA/SobreProgramadeeGobierno/tabid/811/Default.aspx>

Pastor A & Nogales P. (2019). *El futuro del trabajo en la Administración pública*: https://www.ivap.euskadi.eus/contenidos/informacion/especial_3_revgp/en_def/Pastor%20&%20Nogales%2034_%2051.pdf

Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Cantón Montúfar . (2015). *Gad Montúfar*. http://www.gadmontufar.gob.ec/documents/PD%20y%20OT%20%20MONTUFAR%202015_2031.pdf

Presidencia de la República del Ecuador. (2019). *Código Orgánico de Organización Territorial, COOTAD*. <https://www.cpcs.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/cootad.pdf>

Ramió, C. (1999). *Teoría de la Organización y Administración Pública*

Ramió, C. (2015). *La Administración Pública del futuro: La Administración Pública "2050"*: <http://www.gigapp.org/ewp/index.php/GIGAPP-EWP/article/view/67/94>

Rodríguez, A., & Pérez , A. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento*. <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf>

Secretaría Nacional de la Administración Pública. (2014). *Plan de Gobierno Electrónico 2014-2017*. <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/10/Plan-Gobierno-Electronico-2014-2017.pdf>

Servicio de Acreditación Ecuatoriana. (2018). *Calidad en los servicios públicos*. <https://www.acreditacion.gob.ec/calidad-en-los-servicios-publicos/#:~:text=Lo%20que%20esperan%20los%20ciudadanos,la%20credibilidad%20y%20seguridad%20que>

Troncoso, C., & Amaya, A.(2016). *Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud*. <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v65n2/0120-0011-rfmun-65-02-329.pdf>

Zapata, F. (2020). *Investigación descriptiva: características, técnicas, ejemplos*. <https://www.lifeder.com/poblacion-estadistica/>

VII. ANEXOS

Anexo 1. Certificado o Acta del Perfil de Investigación



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
CARRERA DE ADMINISTRACION PUBLICA



ACTA

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

NOMBRE BURBANO LÓPEZ NAHOMI ESTEFANÍA **CÉDULA DE IDENTID** 0401640818
NIVEL/PARALELO: 0 **PERIODO ACADÉMICO** PAO 2021B

TEMA DEL TIC: Análisis del Gobierno Electrónico y su incidencia en la satisfacción del usuario

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

PRESIDENTE: MSC. VILLARREAL CHIRBOGA BRAYAN ALEXIS

DOCENTE TUTOR: MSC. ALMEIDA BURBANO DIEGO GUILLERMO

DOCENTE: PhD. PÉREZ PARRA WLADIMIR ALBERTO

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 201 **AULA:** 1

FECHA: jueves, 18 de noviembre de 2021

HORA: 15H00

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa: 5.98

2) Trabajo escrito 2.70

Nota final de PRE DEFENSA **8.68**

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, 18 de noviembre de 2021


MSC. VILLARREAL CHIRBOGA BRAYAN ALEXIS
PRESIDENTE


MSC. ALMEIDA BURBANO DIEGO GUILLERMO
DOCENTE TUTOR


PhD. PÉREZ PARRA WLADIMIR ALBERTO
DOCENTE

Adj.: Observaciones y recomendaciones



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

CARRERA DE ADMINISTRACION PUBLICA



ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN

CURRICULAR:

NOMBRE JARAMILLO PACHECO RAIZA DAYANA

CÉDULA DE IDENTID

0401930672

NIVEL/PARALELO: 0

PERIODO ACADÉMICO

PAO 2021B

TEMA DEL TIC:

Análisis del Gobierno Electrónico y su incidencia en la satisfacción del usuario

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

PRESIDENTE: MSC. VILLARREAL CHIRBOGA BRAYAN ALEXIS

DOCENTE TUTOR: MSC. ALMEIDA BURBANO DIEGO GUILLERMO

DOCENTE: PhD. PÉREZ PARRA WLADIMIR ALBERTO

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 201 **AULA:** 1

FECHA: jueves, 18 de noviembre de 2021

HORA: 15H00

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa: 5.98

2) Trabajo escrito 2.70

Nota final de PRE DEFENSA 8.68

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, 18 de noviembre de 2021

MSC. VILLARREAL CHIRBOGA BRAYAN ALEXIS
PRESIDENTE

MSC. ALMEIDA BURBANO DIEGO GUILLERMO
DOCENTE TUTOR

PhD. PÉREZ PARRA WLADIMIR ALBERTO
DOCENTE

Adj.: Observaciones y recomendaciones

Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas



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

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: Burbano López Nahomi Estefanía y Jaramillo Pacheco Raiza Dayana				
DATE: 4 de noviembre de 2021				
TOPIC: Análisis del gobierno electrónico y su incidencia en la satisfacción del usuario”				
MARKS AWARDED		QUANTITATIVE AND QUALITATIVE		
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs. <input type="checkbox"/>	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs. <input type="checkbox"/>	Some progression of ideas and supporting paragraphs. <input type="checkbox"/>	Inadequate ideas and supporting paragraphs. <input type="checkbox"/>
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text <input type="checkbox"/>	The message has been communicated appropriately and identify the type of text <input type="checkbox"/>	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing <input type="checkbox"/>	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate <input type="checkbox"/>
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events <input type="checkbox"/>	Good flow of ideas and events <input type="checkbox"/>	Average flow of ideas and events <input type="checkbox"/>	Poor flow of ideas and events <input type="checkbox"/>
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement <input type="checkbox"/>	Minor errors when supporting the thesis statement <input type="checkbox"/>	Some errors when supporting the thesis statement <input type="checkbox"/>	Lots of errors when supporting the thesis statement <input type="checkbox"/>
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	TOTAL 9			
	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED			



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Burbano López Nahomi Estefanía y Jaramillo Pacheco Raiza Dayana

Fecha de recepción del abstract: 4 de noviembre de 2021

Fecha de entrega del informe: 4 de noviembre de 2021

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 electrónicamente por:
EDISON BOANERGES
PENAFIEL ARCOS

Ing. Edison Peñañiel Arcos MSc
Coordinador del CIDEN

Anexo 3. Entrevista Estructurada



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA
ESTATAL DEL CARCHI
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA
ENTREVISTA DE GESTIÓN DEL
GOBIERNO ELECTRÓNICO DEL GAD
MUNICIPAL DE MONTÚFAR**



Objetivo del formulario preparado

El objetivo de la entrevista, es analizar la gestión del Gobierno Electrónico del GAD Municipal Montúfar y su incidencia en la satisfacción de los usuarios, periodo 2019-2020.

Datos generales/Gobierno Electrónico

1. Nombre del entrevistado
2. Cargo público dentro del GAD Municipal de Montúfar
3. Lugar y fecha de la entrevista

DIMENSIONES DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO DEL GAD MUNICIPAL DE MONTÚFAR

Excelencia en el servicio al ciudadano/Servicios en línea

¿El Gobierno Electrónico del GAD Municipal de Montúfar, fortalece la relación del Gobierno Descentralizado con los ciudadanos, a partir de una adecuada atención y provisión de servicios públicos?

Apertura y reutilización de los datos públicos

¿Cuáles son los procesos definidos para dar apertura a la información pública, que impulse la participación ciudadana, el control social y la generación de valor agregado?

Estandarización de la plataforma institucional

¿Qué parámetros se utilizan para gestionar el Gobierno Electrónico del GAD Municipal Montúfar hacia una estandarización dentro del marco de referencia a nivel Nacional?

Infraestructura tecnológica

¿Qué considera necesario para que la prestación de servicios dentro del Gobierno Electrónico de la Municipalidad de Montúfar sea eficiente al adoptar las nuevas tecnologías y normativas institucionales vigentes a nivel nacional?

Colaboración/Relaciones institucionales

Dentro del Gobierno Electrónico de la Municipalidad de Montúfar. ¿Cuáles son las alternativas tecnológicas para establecer relaciones institucionales y mejorar procesos de comunicación e intercambio de información?

Reducción de la brecha digital

Dentro del Gobierno Electrónico de la Municipalidad de Montúfar. ¿Cuál es el análisis que se realiza al prestar servicios electrónicos a los usuarios, para entender sus necesidades al establecer servicios alternativos que eliminen la brecha digital?

Seguridad de la información

¿Cómo se realiza el control de seguridad de información del Municipio, de los usuarios y del Estado Ecuatoriano, contemplando principios, normas y leyes vigentes?

Accesibilidad, usabilidad y costo

¿Qué aspectos se consideraron para desarrollar los servicios prestados en la plataforma institucional del GAD?

Ficha de control

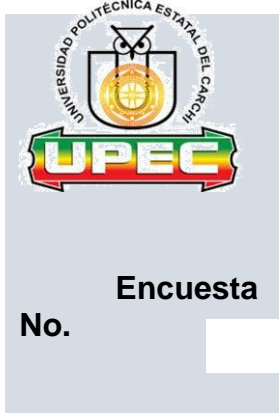
Tutor:

Entrevistador:

Entrevistado:

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 4. Encuesta



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA
ESTATAL DEL CARCHI
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**



El objetivo del cuestionario estructurado (encuesta), es el de analizar la gestión del Gobierno Electrónico del GAD Municipal Montúfar y su incidencia en la satisfacción del usuario, periodo 2019-2020.

INTRUCCIONES: Seleccione y marque con una (X) la respuesta que más se aproxime a la realidad de la satisfacción sobre la implementación del Gobierno Electrónico en el GAD Municipal del Cantón Montúfar.

Valoraciones: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de

Datos generales/Gobierno Electrónico y la Sociedad

1. Género

Masculino Femenino

2. Edad

Edad en Años

3. Nivel de preparación académica

Sin estudios Primaria
 Secundaria Tercer Nivel
 Otros

4. Lugar de residencia

Barrio/Parroquia/Ciudad

PRINCIPIOS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO (RENDIMIENTO PERCIBIDO)

Principio de igualdad	Valoraciones				
	1	2	3	4	5

<p>Todos los ciudadanos tienen libre acceso a la información pública a través de la plataforma digital (página web) del GAD Montúfar.</p>					
<p>La plataforma digital (página web) del GAD Montúfar provee las herramientas necesarias para que los ciudadanos accedan a la información pública.</p>					

Principio de transparencia y accesibilidad	Valoraciones				
	1	2	3	4	5
<p>La información pública en la plataforma digital (página web) del GAD Montúfar es transparente, real y verídica.</p>					
<p>La información y servicios de la plataforma digital (página web) en el GAD Montúfar, poseen un lenguaje y estructura de fácil comprensión para el ciudadano.</p>					

Principio de responsabilidad	Valoraciones				
	1	2	3	4	5
<p>La plataforma digital (página web) del GAD Montúfar de uso público, posee espacios determinados para hacer conocer al ciudadano acciones tomadas en beneficio de la ciudadanía.</p>					
<p>El GAD Montúfar muestra responsabilidad en la actualización de información pública en su plataforma digital (página web).</p>					

Principio de adecuación tecnológica	Valoraciones				
	1	2	3	4	5
<p>El GAD Montúfar cuenta con una página web y redes sociales (Facebook, Twitter, Whatsapp) amigables y funcionales ante las necesidades de los usuarios.</p>					
<p>La plataforma digital (página web) del GAD Montúfar, está adecuada para acceder a los todos los servicios públicos desde cualquier dispositivo electrónico como computador, celular, etc.</p>					

PRINCIPIOS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO (EXPECTATIVAS)

Principio de interrelación por medios digitales	Valoraciones				
	1	2	3	4	5
La plataforma digital (página web) del GAD Montúfar es accesible independientemente del territorio y horario donde se encuentre el ciudadano.					
La plataforma digital (página web) y redes sociales (Facebook, Twitter, Whatsapp) del GAD Montúfar promueve la interacción entre el ciudadano y la institución.					

Observaciones

Tutor:

Encuestador: