



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

## DIRECCIÓN DE POSGRADO

### MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

#### MODALIDAD: HÍBRIDA

**Título:**

---

Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana caso de análisis: GAD Municipal de Pujilí

---

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Magister en Administración Pública

**Autor**

Ing. Andino Moscoso Karen Celeste

**Tutor**

Dr. Mao Quitosh Romero Bautista PhD

**LATACUNGA- ECUADOR**

**2022**

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana caso de análisis: GAD Municipal de Pujilí, presentado por Andino Moscoso Karen Celeste, para optar por el título magíster en Administración Pública

### **CERTIFICO**

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y se considera que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación para la valoración por parte del Tribunal de Lectores que se designe y su exposición y defensa pública.

Latacunga, febrero, 2023



.....  
Dr. Mao Quitosh Romero Bautista PhD

CC.:0501850515

## APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación: Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana caso de análisis: GAD Municipal del Cantón Pujilí, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, previo a la obtención del título de Magíster en Administración Pública; el presente trabajo reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la exposición y defensa.

Ciudad, mes, día, 2020



.....  
MSC. Santiago Fernando Ramírez Jiménez  
1713065405  
Presidente del tribunal



.....  
MSC. Mónica Patricia Salazar Tapia  
0502138191  
Lector 2



.....  
MSC. José Luis Vásquez Fuentes  
1802923308  
Lector 3

## **DEDICATORIA**

Esta tesis está dedicada al gran arquitecto del universo quien es mi fortaleza, mi guía, mi sostén y su inmenso amor está conmigo cada día.

A mis hijas Victoria y Celeste quienes son mi motor e impulso de superación, por ellas me comprometí a subir un escalón más en mi vida profesional.

A mis padres quienes, con su amor, paciencia y ayuda me permitieron llegar a cumplir un sueño más. Gracias por la confianza que depositan en mí y por inculcarme el ejemplo de esfuerzo y valentía, para no temer a las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

A mis abuelitos Francisco Andino y Celeste Proaño, por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento.

A mi hermano Andrés que siempre ha sido mi ejemplo a seguir, a mi tía Vanesa Moscoso por su gran cariño y por guiarme en este proceso y a toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento, hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañan en todos mis sueños y metas.

Finalmente quiero dedicar esta tesis a la persona que escogí para que fuera el padre de mis hijas, al mejor de todos, quien hoy desde el cielo vela y cuida de nosotras: Mauricio Enríquez, por cubrirme con su manto sagrado y permitir que su lema “TODO ES POSIBLE EN LA VIDA” se haga realidad en mí, es mi complemento para seguir adelante, siempre lo llevo en mi corazón.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi gratitud a rey del universo, quien con su bendición llena siempre mi vida y la de toda mi familia.

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal que conforman la Universidad Técnica de Cotopaxi, por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar mi posgrado en esta prestigiosa Universidad.

De igual manera, a los docentes que conforman el área en Administración Pública, en especial al PhD. Marlon Rubén Tinajero Jiménez, Dr. Eddy Franko Jácome Carvajal quienes compartieron sus valiosos conocimientos e hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

Finalmente, quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento a los PhD Yadira Paola Borja Brazales y Mao Quitosh Romero Bautista principales colaboradores en todo este proceso, quienes, con su dirección, conocimiento, enseñanzas permitieron el desarrollo de este trabajo.

## **RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA**

Quien suscribe, declara que asume la autoría de los contenidos y los resultados obtenidos en el presente Trabajo de Titulación.

Latacunga, febrero, 2023



.....  
Karen Celeste Andino Moscoso  
C.I. 0503142762

## RENUNCIA DE DERECHOS

Quien suscribe, cede los derechos de autoría intelectual total y/o parcial del presente trabajo de titulación a la Universidad Técnica de Cotopaxi.

Latacunga, febrero, 2023



.....  
Karen Celeste Andino Moscoso  
C.I. 0503142762

## **AVAL DEL PRESIDENTE**

Quien suscribe, declara que el presente Trabajo de Titulación: Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana caso de análisis: GAD Municipal del Cantón Pujilí, contiene las correcciones a las observaciones realizadas por los miembros del tribunal en la predefensa.

Latacunga, febrero, 2023



.....  
MSC. Santiago Fernando Ramírez Jiménez

1713065405

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**Título:** Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana caso de análisis: GAD Municipal del Cantón Pujilí.

**Autor:** Andino Moscoso Karen Celestre

**Tutor:** Mao Quitosh Romero Bautista PhD

**RESUMEN**

Este trabajo de titulación denominado Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana caso de análisis: GAD Municipal de Pujilí, tiene por objetivos: analizar los aspectos conceptuales-teóricos del gobierno electrónico asociado a la transparencia y participación ciudadana, identificar los factores del gobierno electrónico que inciden en los aspectos señalado en esta institución, establecer mecanismos en el gobierno electrónico del GAD de Pujilí que contribuyan al mejoramiento de la transparencia y participación ciudadana. El enfoque metodológico aplicado fue cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional, el método correspondió al empírico, teórico y deductivo, se aplicó la encuesta a 380 personas que acuden a las ventanillas de atención al cliente de la entidad. Los hallazgos sugieren que existe una correlación positiva entre el gobierno electrónico con la transparencia y participación ciudadana, por lo que, se recomienda la implementación de una plataforma digital pública, libre y gratuita que incorpore servicios en línea, dé acceso a la ciudadanía a información de la entidad y favorezca la interacción; además, se sugiere la capacitación del personal del GAD en temas relacionados con la construcción de una cultura digital y el impulso del uso de redes sociales y la actualización de la página Web institucional.

**PALABRAS CLAVE:** Gobierno electrónico, transparencia, participación ciudadana, TIC.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**Título:** Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana caso de análisis: GAD Municipal de Pujilí.

**Autor:** Andino Moscoso Karen Celestre

**Tutor:** Mao Quitosh Romero Bautista PhD

**ABSTRACT**

This titling work called Factors of incidence of the electronic government in the processes of transparency and citizen participation case of analysis: GAD Municipal de Pujilí, had as objectives: to analyze the conceptual-theoretical aspects of the electronic government associated with transparency and citizen participation, to identify the factors of electronic government that affect citizen participation and transparency in this institution, establish mechanisms in the electronic government of the GAD that contribute to the improvement of transparency and citizen participation. The methodological approach applied was quantitative, descriptive-correlational, the method corresponded to the empirical, theoretical and deductive, the survey was applied to 380 people who go to the customer service windows of the entity. The findings suggest that there is a positive correlation between electronic government and transparency and citizen participation, therefore, the creation of a public, free and free digital platform that incorporates online services, gives citizens access to information on the entity and favor interaction; In addition, it is suggested that GAD staff be trained on issues related to the construction of a digital culture and the promotion of the use of social networks and the updating of the institutional Web page.

**KEY WORDS:** Electronic government, transparency, citizen participation, ICT.

MSc. Estuardo Vladimir Sandoval Vizueté con cédula de identidad número:0502104219 Licenciado/a en: Ciencias de la Educación especialidad Inglés con número de registro de la SENESCYT:1010-04-477716; CERTIFICO haber revisado y aprobado la traducción al idioma inglés del resumen del trabajo de investigación con el título: Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana caso de análisis: GAD Municipal de Pujilí, de Karen Celeste Andino Moscoso, aspirante a magister en Administración Pública.

Latacunga, febrero, 2023



Estuardo Vladimir Sandoval Vizueté  
0502104219

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
APROBACIÓN TRIBUNAL .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA .....	vi
RENUNCIA DE DERECHOS.....	vii
AVAL DEL PRESIDENTE.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	xi
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv
INFORMACIÓN GENERAL.....	1
INTRODUCCIÓN .....	1
Justificación y/o importancia .....	2
Planteamiento del problema objeto de estudio (Situación problemática).....	3
Formulación del problema .....	5
Hipótesis.....	5
Objetivo General .....	5
Objetivos Específicos.....	6
CAPÍTULO I. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	7
1.1. Antecedentes .....	7
1.2. Fundamentación Legal .....	8
1.3. Fundamentación Epistemológica.....	11
1.3.1. Gobierno.....	11
1.3.2. Gobierno Electrónico o Gobierno Digital .....	16
1.3.3. Gobierno Abierto .....	19
1.3.4. Usuarios Digitales en el Ecuador .....	23
1.3.5. Transparencia y Rendición de Cuentas .....	26
1.3.6. Participación Ciudadana.....	27

1.3.7. La Transparencia y Participación Ciudadana en el GAD Pujilí.....	29
<b>CAPÍTULO II. MATERIALES Y MÉTODOS</b> .....	<b>31</b>
2.1. Enfoque de la Investigación.....	31
2.2. Tipo de Investigación.....	31
2.3. Población y Muestra.....	32
2.4. Métodos de la Investigación.....	33
2.5. Técnicas de la Investigación.....	34
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....	<b>38</b>
3.1. Hallazgos y Análisis de la Información.....	38
3.2. Prueba de Hipótesis con R de Pearson.....	45
3.3. Propuesta.....	46
3.3.1. Plan de acción.....	50
3.3.2. Atención a grupos prioritarios.....	56
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	<b>57</b>
Conclusiones.....	57
Recomendaciones.....	58
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>59</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>62</b>
Anexo 1. Validación del Instrumento.....	62
Anexo 2. Formato de la Encuesta.....	63
Anexo 3. Resultados de la Encuesta.....	65

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Poder público ecuatoriano.....	14
Tabla 2 Gobiernos Autónomos Descentralizados de acuerdo a la organización territorial.....	15
Tabla 3. Segmentación de la muestra.....	33
Tabla 4. Variables y factores de la encuesta .....	35
Tabla 5 Datos generales .....	38
Tabla 6 Necesidad de usar una plataforma digital municipal para realizar trámites .....	39
Tabla 7 El uso de Internet agiliza la ejecución de trámites.....	40
Tabla 8 Funcionarios capacitados para resolver inquietudes .....	41
Tabla 9 Importancia de la opinión ciudadana para la toma de decisiones .....	42
Tabla 10 Canales de comunicación favorecen la participación ciudadana .....	43
Tabla 11 Acceso a la información del GAD genera transparencia .....	44
Tabla 12 Pruebas de normalidad .....	45
Tabla 13 Prueba de correlación.....	46
Tabla 14 Plan de Acción para impulsar el gobierno electrónico y favorecer la participación ciudadana y transparencia .....	51

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Modelo de Gobierno Abierto.....	19
Figura 2 Modelo evolutivo del Gobierno Electrónico .....	20
Figura 3 Modelo relacional del Gobierno Electrónico.....	22
Figura 4 Factores éxito para proyectos TIC .....	23
Figura 5 Evolución del porcentaje de hogares con acceso a Internet 2014-oct 2022 .....	24
Figura 6 Mecanismos de democracia.....	28
Figura 7 Necesidad de usar una plataforma digital municipal para realizar trámites .....	39
Figura 8 El uso de Internet agiliza la ejecución de trámites .....	40
Figura 9 Funcionarios capacitados para resolver inquietudes.....	41
Figura 10 Importancia de la opinión ciudadana para la toma de decisiones.....	42
Figura 11 Canales de comunicación favorecen la participación ciudadana.....	43
Figura 12 Acceso a la información del GAD genera transparencia.....	44

## **INFORMACIÓN GENERAL**

**Título del Proyecto:** Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana caso de análisis: GAD Municipal de Pujilí.

**Línea de investigación:** Tecnologías de la información y comunicación (TIC).

**Red Nacional o Internacional:** Nacional

## **INTRODUCCIÓN**

Este proyecto considera la línea de investigación correspondiente a Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) estipulada en el Reglamento de Trabajos de Titulación de Posgrados de la Universidad Técnica de Cotopaxi, aborda los factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en el GAD del Cantón Pujilí.

Se trata de un tema nuevo e interesante que considera el impacto que tiene el Internet como medio de apoyo para producir cambios realmente importantes en los modelos de gestión pública, al aplicar las TIC para ofrecer a la ciudadanía no solo mejores servicios, sino incrementar la transparencia y favorecer la participación ciudadana.

Con estos antecedentes, el presente proyecto está compuesto por: la introducción que expone la justificación, planteamiento del problema, hipótesis y objetivos; el primer capítulo corresponde a la fundamentación teórica; el segundo capítulo da a conocer los materiales y métodos usados en su desarrollo; el tercer capítulo presenta los resultados de la investigación y la propuesta; las conclusiones y recomendaciones; la bibliografía; y, los anexos.

## **Justificación y/o importancia**

Este estudio contribuye a identificar los factores de incidencia que tiene el gobierno electrónico en la transparencia y participación ciudadana del GAD Municipal del cantón Pujilí, a partir de lo cual, permite establecer mecanismos en el gobierno electrónico dirigidos a mejorar la transparencia y participación ciudadana. Al considerar que el gobierno electrónico es parte esencial del proceso de transparencia al procurar reducir el mal uso de recursos por parte de las entidades públicas y priorizar la participación ciudadana para lograr el bienestar de los ciudadanos a través de la dotación de bienes y servicios.

Además, adquiere vital importancia, dada la inexistencia de un estudio de similares características que brinde la información pertinente para que las autoridades del GAD Municipal de Pujilí tomen las decisiones apropiadas tendientes a mejorar la gestión pública a través del uso eficiente de las TIC permitiendo transparentar sus cuentas y promover la participación ciudadana.

Da a conocer cuáles son los factores del gobierno electrónico que en el caso del GAD Municipal de Cantón Pujilí impiden que exista una mayor transparencia y participación ciudadana, para proponer el establecimiento de líneas de acción que incentiven el desarrollo digital de la entidad que faciliten la interacción entre el cabildo municipal y la comunidad para efectivizar una mayor participación ciudadana y permitir que la colectividad acceda a información relacionada con presupuestos, obras, programas y transparentar las acciones, procedimientos, responsables y el cumplimiento de objetivos, involucrando a la en los asuntos públicos.

Este proyecto metodológicamente se sustenta en la investigación cuantitativa, descriptiva-correlacional, con base a los resultados de la encuesta dirigida a la población para conocer cómo el gobierno electrónico incide en la transparencia y participación ciudadana.

Este proyecto beneficia a la población del GAD del cantón Pujilí, a sus autoridades y funcionarios al poner al alcance de la ciudadanía información acerca del manejo de sus recursos, cumplimiento de planes y programas, cumplimiento de las diferentes normas legales, para visibilizar la gestión pública y sus objetivos a través

del uso de las TIC. Además, aportará con información que servirá de sustento para la toma de decisiones en la planificación y solución de necesidades sociales.

### **Planteamiento del problema objeto de estudio (Situación problemática)**

Según el artículo 85 de la Constitución de la República (2008) el Estado tiene la responsabilidad de formular, implementar y monitorear para controlar las políticas en beneficio de la comunidad para garantizar que exista una participación de parte de los mandantes; y, en el artículo 100 ibidem, señala que es prioritario implantar mecanismos constantes para que se fortalezca la democracia, basados en la transparencia.

En el mismo articulado se establece que quienes conforman el pueblo del Ecuador son los llamados a mandar sobre él y a fiscalizar a las instituciones que forman el gobierno (Art. 204), por lo que, la transparencia se promoverá e impulsará en todas las entidades del sector público.

En este sentido, las TIC constituyen herramientas de apoyo útiles para estos dos procesos, la innovación tecnológica que se vive en la actualidad es una realidad que debe ajustarse a todas las organizaciones, lo que incluye a las empresas públicas para incrementar la eficiencia y eficacia de su gestión, que permitan solucionar las necesidades existentes en la población sobre la que se gobierna, promover la participación ciudadana y transparentar su gestión. No obstante, en Latinoamérica según un estudio publicado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2019), menos del 30% de las entidades públicas usan las TIC para transparentar su gestión e impulsar la participación ciudadana y apenas el 7% de los ciudadanos usa el Internet para informarse sobre lo que realizan las entidades públicas.

Para medir la eficiencia del gobierno electrónico en Latinoamérica la ONU estableció el Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (EGDI) de Naciones Unidas que mide tres factores fundamentales: servicios en línea, infraestructura de telecomunicaciones y capital humano, con la participación de 193 países. Ecuador en el último informe se ubicó en el puesto 84 (Ministerio de Telecomunicaciones, 2018) que, si bien lo ubica sobre la media mundial y regional, indica que todavía hay mucho que hacer para que se establezcan e implementen los instrumentos requeridos para mejorar esta condición.

Estos resultados son coherentes con lo que sucede en entidades públicas de la provincia de Cotopaxi, así, a partir del análisis realizado y considerando como ejemplo para el estudio al servicio de atención al usuario que ofrece el Infocentro de la matriz del GAD Municipal, se concluyó que el personal que labora es deficiente porque no está debidamente capacitado en los temas de interés social para informar y resolver dudas sobre asuntos de interés social, lo que limita la participación ciudadana y provoca falta de transparencia en el accionar de esta institución. Situación que es similar a los demás centros de servicios existentes en el Cantón Pujilí.

El GAD Municipal del cantón Pujilí presenta deficiencias asociadas a la falta de uso de nuevas técnicas y herramientas que permitan mejorar su gestión y así transparentar su accionar y lograr una real participación ciudadana. Tal como lo refieren Morata y Semblantes (2013) quienes en su estudio encontraron que el 62% de la población del cantón no está conforme con la calidad de información que recibe por parte del GAD del Cantón Pujilí.

La presente investigación aborda la problemática ciudadana del Cantón Pujilí que no cuenta con acceso a una plataforma digital por parte del GAD Municipal que facilite el acceso a información sobre planes, programas o proyectos en los que se involucre la participación ciudadana y a que la entidad rinda cuentas sobre su accionar para que exista transparencia en su gestión.

Lo señalado ocasiona que la población tenga poca injerencia en la toma de decisiones porque el GAD no cuenta con un medio digital que le permita participar o formar parte de la planificación y desarrollo territorial, en apego a las normas legales establecidas para el efecto, la institución no publica los resultados de su gestión a través de las TIC, lo que limita el acceso de la ciudadanía a una verdadera rendición de cuentas. Por tanto, que la falta de herramientas digitales que contribuyan a que la ciudadanía tenga un nexo con la institución es nula, por lo tanto, no existe una participación ciudadana efectiva y transparencia en la gestión del GAD Municipal de Pujilí.

A partir de lo expuesto, se deduce que la población del cantón Pujilí perciben un deficiente uso de TIC, lo que limita la participación ciudadana y la transparencia.

Paralelamente, la falta de uso de las TIC está asociada también a la incapacidad de parte de quienes están designados para resolver dudas y ayudar a la ciudadanía a solucionar de forma oportuna y rápida sus necesidades. La inexistencia de coordinación interdepartamental en el GAD del Cantón Pujilí provoca estancamiento de la información que conlleva a que existan errores al momento proveer información a los interesados.

Es preciso considerar que el uso potencial de las TIC permite que las entidades gubernamentales no solo oferten servicios públicos de calidad, sino, que den acceso a la población a participar con sus opiniones en la toma de decisiones de los gobernantes, para impulsar una gestión eficaz que apoye al desarrollo local y nacional, al cumplir con las perspectivas que tienen los ciudadanos sobre la capacidad para gestionar el gobierno por medio del uso del Internet, lo que además, beneficia a la transparencia de su gestión (Barragán, 2019).

Esta realidad se evidencia a nivel nacional en el Registro Civil del Ecuador, en el que un estudio de similares características permitió identificar que la implementación de herramientas digitales mejoró sustancialmente el desempeño de la entidad, además en la actualidad le permite informar a la ciudadanía sobre asuntos de interés común, acoger su opinión para que exista participación ciudadana y finalmente, le ayuda a transparentar su gestión porque da acceso a los informes anuales que presenta la institución (Bautista, 2018).

### **Formulación del problema**

Determinación de los factores del Gobierno Electrónico que inciden en los procesos de Transparencia y Participación Ciudadana, en el GAD Municipal de Pujilí.

### **Hipótesis**

Existe relación entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana y la transparencia en el GAD del Cantón Pujilí.

### **Objetivo General**

Establecer los factores del gobierno electrónico que inciden en la participación ciudadana y transparencia, en la gestión del GAD Municipal de cantón Pujilí.

### **Objetivos Específicos**

- Analizar los aspectos conceptuales-teóricos del gobierno electrónico asociado a la transparencia y participación ciudadana.
- Identificar los factores del gobierno electrónico que inciden en la participación ciudadana y transparencia en el GAD Municipal de Pujilí.
- Establecer mecanismos en el gobierno electrónico del GAD Municipal de Pujilí que contribuyan al mejoramiento de la transparencia y participación ciudadana.

## **CAPÍTULO I. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **1.1. Antecedentes**

La participación ciudadana y la transparencia son aspectos fundamentales que deben ser considerados por todas las entidades estatales (Gobierno Central, Asamblea Nacional, GADs municipales), tal como lo determina el artículo 225 de la Constitución de la República del Ecuador (2008), la LOPC<sup>1</sup>, el COPFP<sup>2</sup> y la norma que regula el acceso a la información estatal.

Por su importancia, la participación ciudadana y la transparencia son temas de interés que llaman la atención de los estudiosos. Así, en Ecuador se abordan estas variables alineadas al gobierno electrónico por Barragán (2019) quien analizó desde el punto de vista de las potencialidades de las TIC su incidencia en la Administración Pública, considerándola como gobierno electrónico, a través de la investigación no experimental, cuantitativa, transeccional del tipo descriptivo-correlacional, a través de lo que planteó un modelo de gobierno electrónico considerando el punto de vista del usuario, lo que le permitió concluir que existe una correlación significativa entre el gobierno electrónico con la participación ciudadana y transparencia.

El gobierno electrónico incide positivamente en los servicios brindados a la ciudadanía por parte de las entidades públicas en el país (Barragán, 2019), no únicamente permite que los usuarios accedan a la información que es de interés común, facilita la ejecución de trámites por medio de ventanillas virtuales, posibilita la participación de la ciudadanía, quienes aportan con sus opiniones lo que transparenta el accionar de la institución pública. La implementación de

---

<sup>1</sup> Ley Orgánica de Participación Ciudadana

<sup>2</sup> Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas y la Ley Orgánica de Transparencia

infraestructura tecnológica permite la interacción con la ciudadanía las 24 horas del día, los 7 días de la semana (Bautista, 2018).

Por la importancia que tiene el gobierno electrónico para favorecer la transparencia de la administración pública y promover la participación ciudadana, se considera como objeto de estudio al GAD del Cantón Pujilí, para identificar qué factores del gobierno electrónico inciden precisamente en estas variables.

## **1.2. Fundamentación Legal**

El artículo 16 de Constitución del Ecuador (2008) señala que todas las personas tienen derecho al acceso universal a las TIC. En el artículo 17 se indica que el Estado es el responsable de facilitar el acceso universal a las TIC especialmente para la población que no cuente con dicho acceso o lo tengan de forma limitada.

El inciso 25 del artículo 66 de la Constitución del Ecuador (2008) señala: “El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.” (p. 31).

El artículo 227 de la misma normativa indica 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.” (Constitución de la República, 2008, p. 79).

Finalmente, en el artículo 314 se hace hincapié que el Estado está obligado a proveer los servicios públicos lo que incluye las telecomunicaciones bajo principios de eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad y calidad.

Por su parte, el Código Orgánico Administrativo en concordancia con lo que estipula el artículo 227 de la Constitución de la República que señala que la función administrativa requiere la coordinación de acciones para que se cumplan los fines de las instituciones estatales en su conjunto, con el fin de que se haga efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Carta Magna, dicta que es preciso la profesionalización del servicio público, por medio de la formación y capacitación continua.

Además, en el Código Orgánico Administrativo (2017) se señala que es necesario simplificar los trámites que deben efectuar los ciudadanos ante las administraciones públicas con el fin de desarrollar actividades productivas” (p. 2). En los artículos 3, 4 y 5 se hace hincapié en los principios de eficacia, eficiencia y calidad que deben primar en las actuaciones administrativas de las entidades públicas.

Lo que es coherente con lo dispuesto en la Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos (2018) que en concordancia con lo dispuesto en el numeral 25 del artículo 66 de la Constitución de la República considera el derecho que tienen las personas a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, que sean eficientes, eficaces y con buen trato; así como a recibir información verídica.

En el artículo 3 de dicha ley se señala que los trámites administrativos deberán basarse en principios de celeridad, consolidación, control, uso de las tecnologías de información y comunicación, gratuidad, veracidad, simplicidad, transparencia y mejora continua.

En cuanto a celeridad y tecnologías de la información, textualmente en el artículo 3, inciso 1 y 4 señala que las entidades públicas deben buscar:

Celeridad. - Los trámites administrativos se gestionarán de la forma más eficiente y en el menor tiempo posible, sin afectar la calidad de su gestión (...).  
Tecnologías de la información. - Las entidades reguladas por esta Ley harán uso de tecnologías de la información y comunicación con el fin de mejorar la calidad de los servicios públicos y optimizar la gestión de trámites administrativos. (p. 4,5).

El sector público está amparado por Plan Buscando Oportunidades (2021-2025) que se ha implementado en el país y es la principal directriz para la administración pública, tal como se estipula en la directriz 1: Soporte territorial para la garantía de derechos que lo que se busca es que:

La población esté incluida en los procesos territoriales, mediante la igualdad de oportunidades en el acceso a bienes y servicios, para la consecución de un hábitat de calidad y consecuentemente el fortalecimiento del tejido social que logre la inclusión. Adicionalmente, el soporte debe sustentarse en el

reconocimiento de las libertades individuales y el respeto de los derechos. (Secretaría Nacional de Planificación, 2021, p. 33)

En la misma directriz se señala que se debe:

Generar y fortalecer sistemas de información local que permitan robustecer la producción de estadística oficial, para mejorar la toma de decisiones tanto a nivel del territorio como aquella a nivel país. (...) Fortalecer la conectividad y el acceso a las TIC como una vía para mejorar el acceso a otros servicios. (Secretaría Nacional de Planificación, 2021, p. 34)

Esta planeación estratégica que rige a las instituciones públicas en el Ecuador busca el progreso de la nación, al hacer del Estado un facilitador, en donde las personas gocen plenamente de los derechos consagrados en la Constitución, al contar con instituciones eficientes. Destaca que el Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa se basa en principios de “obligatoriedad, universalidad, solidaridad, progresividad, descentralización, desconcentración, participación, deliberación, subsidiaridad, pluralismo, equidad, transparencia, rendición de cuentas y control social” (Secretaría Nacional de Planificación, 2021, p. 11).

Estos principios fundamentales se alinean a la Norma ISO 9001:2015 que es la norma internacional de calidad que reúne todos los requisitos que permite a las organizaciones demostrar a sus clientes o usuarios que son confiables y reúnen las características necesarias para brindar sus productos o servicios lo mejor posible.

Las empresas públicas del Ecuador tienen el reto de alinearse a los principios que esta norma dicta, para el efecto, deben seguir un proceso de preparación, evaluación y auditorías internas y externas sobre calidad en sus procesos y servicios a la ciudadanía. Las instituciones que obtienen esta norma están enfocadas a ofrecer un servicio de calidad que resulta efectivo y eficiente para satisfacer plenamente las expectativas de sus usuarios (Sistemas de Gestión de Calidad, 2000).

Por lo tanto, el Estado ecuatoriano en sus 2 fases primordiales como es el Gobierno Central y los GADS en cumplimiento de lo que dictan las leyes deben buscar elevar la satisfacción de la ciudadanía.

### **1.3.Fundamentación Epistemológica**

La fundamentación epistemológica permite profundizar en las distintas teorías que se implican en las variables de estudio, con el objeto de conocer las perspectivas de diferentes autores que caracterizan al gobierno electrónico asociado a la transparencia y participación ciudadana, como se expone a continuación.

#### **1.3.1. Gobierno**

##### **1.3.1.1.Definiciones**

Según la Real Academia Española (RAE, 2021) el término gobierno proviene del griego “*kubernao*” que quiere decir pilotar un barco o ser su capitán. En la actualidad, se lo conoce como la acción y efecto de gobernar o gobernarse; también, como el principal órgano del poder ejecutivo de un país, constituido por el presidente y sus ministros de Estado.

Al respecto, Roldán (2021) señala que este término se lo asocia con la dirección, conducción y liderazgo. Además, señala que partir de que los países a lo largo del mundo se independizaron al gobierno se lo asocia con el Estado de derecho que bajo las constituciones de las naciones se dividen las funciones y las relaciones entre los distintos poderes que tienen la responsabilidad de gobernar, conformadas por: la función legislativa, función ejecutiva y función judicial.

Es decir, que el gobierno está conformado por quienes tienen bajo su mando dirigir un Estado, sea desde el poder legislativo, ejecutivo o judicial. En este sentido, corresponde a la autoridad gobernante de cada una de las funciones del Estado y que tiene a su cargo la dirección, control y administración de las entidades a su cargo.

##### **1.3.1.2.Características de un buen gobierno**

Uriarte (2020) señala que un buen gobierno cumple con su compromiso y busca el bien común, por lo tanto, cumple con ser:

- Legítimo, es decir que es elegido por la voluntad del pueblo expresada en las urnas y respeta las normas políticas expuestas en la Constitución.
- Transparente, al no usar el Estado para beneficiarse económicamente, lleva cuentas claras de los recursos que maneja.

- Eficaz, al usar eficiente y responsablemente los recursos del Estado.
- Justo, al ser imparcial y no favorecer a ningún partido político.
- Comprometido, porque busca el bienestar del pueblo y trabaja en función de cumplir con sus necesidades básicas.

Por lo tanto, es preciso destacar que las decisiones que toma un gobierno inciden directamente en la calidad de vida de los habitantes de un país, por lo tanto, las políticas que se asuman afectan a la economía y por ende, al desarrollo de la nación.

### **1.3.1.3. Formas de gobierno**

Según Gómez (2018) a través de los años la humanidad para mantener el orden social diseñó varias formas de gobernarse, en concordancia con sus creencias, cultura y hábitos. A partir de lo cual, surgieron distintos regímenes políticos y formas de gobierno. Por lo tanto, el propósito de cualquier gobierno es ordenar y dirigir para dar estabilidad a la sociedad dentro del sistema político, considerando o no la participación ciudadana. En el paso de la historia se conocen distintas formas de gobierno, precisamente de acuerdo al nivel de participación de los gobernados. En la tradición clásica que incluye la teoría de Aristóteles que da la primera clasificación que incluye:

- La monarquía o tiranía a través de la autoridad a cargo de una sola persona.
- La aristocracia o la oligarquía en donde el poder político lo ejerce la clase social privilegiada.
- La democracia en donde las decisiones de la sociedad son adoptadas por el pueblo a través de la participación directa o indirecta que legitima a los representantes.
- La demagogia que se sustenta en la manipulación del pueblo al deformar la democracia.

De acuerdo al pensamiento de Aristóteles, las formas de gobierno están dadas por las personas gobernadas y el objetivo que el gobierno desea alcanzar.

Por otro lado, Schenoni (2017) la segunda clasificación está dada por Maquiavelo, quien resumió la forma de gobernar en dos:

- Repúblicas aristocráticas (el poder en pocos) y democráticas (el poder en muchos).
- Principados (el poder en uno solo).

En esta forma de gobierno, la diferencia principal está en el número de personas que están a cargo de gobernar.

Burgos (2019) indica como última clasificación la expuesta por Montesquieu, quien acogió la idea de Maquiavelo e incorporó una forma más de gobierno, como se expone a continuación:

- República.
- Monarquía.
- Despotismo

Gómez (2018) señala que en la actualidad los gobernantes se autodenominan como democráticos y profesan la idea de igualdad, libertad, justicia y participación como piedras angulares de su labor, así se reconocen dos sistemas:

- El régimen parlamentario en donde prevalece la función legislativa sobre la ejecutiva.
- El régimen presidencial en donde el ejecutivo predomina al órgano legislativo.

En teoría la democracia que es la forma de gobierno que prevalece en el mundo actual, busca que exista un equilibrio en los poderes del Estado.

#### **1.3.1.4. Funciones del Estado ecuatoriano**

Según la Constitución de la República del Ecuador (2008) el poder del Estado está dividido en cinco funciones, de las cuales la ejecutiva, la legislativa y la judicial son las tradicionales, así:

- La función ejecutiva está ejercida por el Presidente, Vicepresidente de la República elegidos para cuatro años. El presidente llama a Ministros de Estado, quienes son responsables de la administración pública y cumplir con las atribuciones definidas en la Carta Magna.
- La función legislativa tiene la función de crear leyes fiscalizar, se conoce como Asamblea Nacional, con sede en Quito, está integrada por

asambleístas elegidos para cuatro años, es un parlamento unicameral que está constituido por 137 asambleístas que trabajan en 12 comisiones.

- La función judicial, se encarga de la administración de justicia a través de la Corte Nacional de Justicia, las cortes, tribunales y juzgados que están establecidos en la ley; así como el Consejo Nacional de la Judicatura.

A estas se suman:

- La función electoral está a cargo de garantizar que los derechos políticos se ejerzan a través del sufragio para la elección de los gobernantes; además, garantiza los derechos políticos de las organizaciones políticas de los ciudadanos.
- La función de transparencia y control social está a cargo de controlar a las entidades del sector público y a las personas naturales o jurídicas del sector privado que den servicios al sector público, con la finalidad de que lo hagan bajo los principios de responsabilidad, transparencia y equidad; además, fomenta la participación ciudadana, previene la corrupción.

El poder público ecuatoriano está conformado de la siguiente forma:

**Tabla 1 Poder público ecuatoriano**

<b>Poder público</b>	<b>Institución</b>
	Presidente de la República.
Función Ejecutiva	Vicepresidente de la República Ministros de Ecuador
Función Legislativa	Asamblea Nacional del Ecuador Consejo de la Judicatura
Función Judicial	Corte Nacional de Justicia Fiscalía General del Estado Defensoría Pública
Función Electoral	Consejo Nacional Electoral Tribunal Contencioso Electoral Consejo de Participación Ciudadana y Control Social Contraloría General del Estado
Función de Transparencia	Defensoría del Pueblo Superintendencia de Bancos Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros Superintendencia de Control del Poder del Mercado

	Superintendencia de Economía Popular y Solidaria
	Superintendencia de Ordenamiento Territorial, uso y
	Gestión del Suelo
Organismos	Corte Constitucional
independientes	Procuraduría General del Estado

*Nota:* Tomado de la Constitución de la República de Ecuador (2008)

Además, de acuerdo a lo que dicta el artículo 242 de la Constitución (2008) el “Estado se organiza territorialmente en regiones, provincias, cantones, parroquias urbanas y rurales.” (p. 82).

Cada región, provincia, cantón y parroquia cuenta con Gobiernos Autónomos Descentralizados, como se presenta a continuación:

***Tabla 2 Gobiernos Autónomos Descentralizados de acuerdo a la organización territorial***

<b>Organización Territorial del Estado</b>	<b>Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD)</b>
Regiones autónomas	Gobernador Consejo regional Prefecto
Provincias	Viceprefecto Consejo Provincial Alcalde
Cantones	Consejales Consejo Cantonal
Parroquias rurales	Junta parroquial

*Nota:* Tomado de la Constitución de la República de Ecuador (2008)

Las dignidades de los GAD se eligen por votación popular y son los llamados a promover y ejecutar las obras que estén dentro de su competencia para mejorar la calidad de vida de la ciudadanía que vive o transita por el territorio que administran.

### ***1.3.2. Gobierno Electrónico o Gobierno Digital***

#### **1.3.2.1. Concepto**

Según la Organización de las Naciones Unidas, el gobierno electrónico se relaciona con la utilización de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) por parte de las entidades gubernamentales para mejorar los servicios e información que se ofrece a la ciudadanía, lo que contribuye a que la gestión sea más eficiente y efectiva (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2016).

Lo que es coherente con lo expuesto por Fava (2001) quien señala que el gobierno electrónico o gobierno digital es la incorporación de las TIC en la gestión que realizan las instituciones del Estado para servir a una sociedad que crece digitalmente y así, se avance para cumplir con las exigencias de la llamada sociedad de la información.

Dicho de otra forma, el gobierno electrónico involucra el uso de las TIC como medio de apoyo a las actividades que realizan las instituciones estatales, con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios e información que ofrece a la población.

#### **1.3.2.2.Importancia**

Brys (2005) señala que el gobierno electrónico usa las TIC como herramienta para reformar el Estado, promover la transparencia, eliminar brechas y permitir que la ciudadanía participe en los procesos políticos que sean de su incumbencia y que de alguna forma afecta su calidad de vida. Por lo tanto, el gobierno electrónico va más allá de que existan computadores e Internet, involucra que se automaticen los procesos para dejar de lado las viejas prácticas en cuanto a trámites se refiere.

Por su parte Pando y Fernández (2017) señalan que el uso de la tecnología ayuda a que los gobiernos locales sean más competentes y autónomos, por lo tanto, pueden ampliar su campo de acción, ya no se limitan únicamente a ofrecer alumbrado público, limpieza de calles, recolección de basura, entre otros. Le permite estar más cerca de la ciudadanía y conocer sus necesidades, de esta forma puede impulsar proyectos dirigidos a desarrollar la cultura, preservar el espacio público, atender a

grupos vulnerables, proveer seguridad preventiva, establecer políticas de género, entre otros.

Entonces, la importancia del gobierno electrónico aporta eficiencia a la gestión que realizan las entidades estatales a través del uso de las TIC, da respuestas más rápidas a los requerimientos de los ciudadanos y contribuye a que estos sean más participativos, lo que sin duda contribuye a mejorar la transparencia e interacción con el pueblo.

### **1.3.2.3. Características**

Albornoz y Rivera (2007) señalan que el gobierno electrónico se caracteriza porque aplica las TIC al ejercicio que desempeñan las instituciones públicas, con el objetivo de dar un mejor servicio a la ciudadanía, ser eficiente y eficaz en lo que hace; esto conlleva a que exista transparencia y participación ciudadana.

Sobre el tema Bautista (2018) señala que el gobierno electrónico es un gobierno innovador que da la importancia que se merece a la tecnología, como medio de apoyo a su gestión, lo que favorece a su desarrollo. La aplicación de las TIC le permite ser mucho más eficiente en sus quehaceres, lo que mejora los procesos e incrementa la calidad de los servicios públicos, porque se facilitan los trámites que realiza la ciudadanía y se coordinan las acciones entre las diferentes instancias del Estado y la ciudadanía.

Pando y Fernández (2013) indican que a pesar de los beneficios que otorgan las TIC a la gestión gubernamental, este sector sobre todo en los países en vías de desarrollo no las aprovecha, así, se registra que varias entidades del sector público se limitan a construir sitios Web estáticos en los que los contenidos dan información básica, no permite la interacción con los usuarios, mucho menos dan la opción para hacer trámites en línea, a lo que se suma la falta de conectividad que limita el acceso a Internet por parte de la población.

Por lo tanto, según Ugarte (2007) un gobierno electrónico usa las TIC para implementar la imagen de la entidad pública en el sitio Web, identificar al gobierno local, mantener un flujo de comunicación, dar rapidez de acceso y facilidad para navegación, publicar contenido de interés público y usar un lenguaje sencillo que permita al usuario navegar en el sistema, proveer enlaces que lleven a sitios de

interés; y, que permita la participación ciudadana por medio de sistemas interactivos de comunicación como encuestas, foros y chats, para resolver dudas, pero también para evaluar si hay una respuesta positiva por parte de la población a estos sistemas.

Entonces, se puede decir que el gobierno electrónico se caracteriza porque usa las TIC para proveer servicios electrónicos que facilitan los procesos, la transmisión de datos y realizar pagos a través de transferencias bancarias o tarjeta de crédito o débito, lo que reduce el tiempo que los usuarios destinan para realizar algún trámite, lo que provee bienestar a la sociedad. Si se considera que dentro de los principales problemas que se presentan en los trámites que se realizan en entidades públicas, precisamente está la lentitud, lo que conlleva a que los usuarios hagan largas filas, esperen en ventanillas, vayan de un lugar a otro, llenen formularios, envíen oficios y otros, que hacen que el proceso sea engorroso y complejo.

Tal como lo refieren Roseth et al. (2018) quienes señalan que la burocracia en la región Latinoamericana provoca que hacer un trámite en una institución estatal tome en promedio 5,4 horas, lo que sin duda se reduce cuando existe el gobierno electrónico.

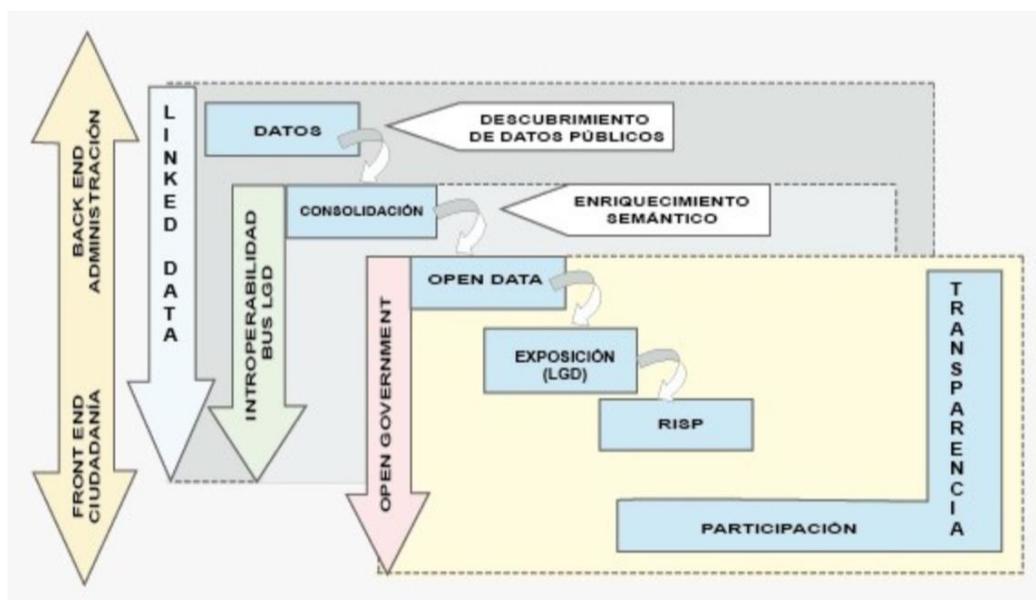
Villoria y Ramírez (2013) señalan que la innovación en la administración pública contribuye a que exista una administración electrónica, por lo tanto, esta es más eficiente y efectiva, reduce tiempos de espera y desplazamientos innecesarios, permite a los usuarios el acceso a la información de forma sencilla y sin restricción de horario durante los 365 días del año. Además, contribuye a que sea una administración inclusiva e imparcial que está abierta a rendir cuentas, porque es participativa y colaborativa.

En otras palabras, la idea de gobierno electrónico se relaciona con el uso de la tecnología lo que permite que la gestión que realiza sea de mejor calidad, al dar más comodidad al usuario, lo que conlleva a que exista un crecimiento económico y eficiente, además, está dirigido a mejorar la participación ciudadana y la transparencia.

### 1.3.3. Gobierno Abierto

Según Nasser y Concha (2011) el concepto de gobierno abierto nace de la idea de que es un acto democrático que el gobierno vele porque se cumpla el derecho que tiene la ciudadanía de acceder a la información gubernamental. El esfuerzo por lograr que exista un gobierno abierto en este sentido, nació en la década de los 90 en Estados Unidos, cuando se implementaron las primeras iniciativas del gobierno electrónico, dentro de las cuales se destaca la implementación de los sitios Web. Los principios que se establecieron para que los datos del gobierno sean considerados como abiertos incluyen:

1. Datos completos y almacenados en forma electrónica.
2. Datos primarios.
3. Datos oportunos.
4. Datos accesibles.
5. Datos que puedan ser procesados.
6. Datos accesibles sin discriminación.
7. Formato de los datos que no sea exclusivo su control.
8. Datos libres de licencias.



**Figura 1 Modelo de Gobierno Abierto**

*Nota:* Tomado de (Nasser y Concha, 2011, p. 15)

El modelo del Gobierno Abierto se basa en que los datos se definen y agrupan de diferente forma por las distintas entidades estatales. Comprenden generalmente varios sistemas para procesarlos y horizontes de tiempo. Además, el usuario debe saber el contexto sobre el que se proporciona la información, lo que incluye uso de datos, limitaciones y alcances.

El Gobierno Abierto tiene la misión de proporcionar a los ciudadanos datos útiles que puedan ser usados para atender a sus necesidades, de tal forma que la información que se genere cumpla con las expectativas del usuario. El objetivo central de este tipo de gobierno “es permitir que las personas y las organizaciones externas al gobierno encuentren, bajen, analicen, comparen, integren y combinen datos con otra información de modo que les proporcione valor público y quede este resultado disponible para otros usuarios” (Nasser y Concha, 2011, p. 15).

### 1.3.3.1. Niveles de evolución del Gobierno Electrónico

El gobierno electrónico pasa por proceso evolutivo, por lo cual, es indispensable que el Estado dé prioridad a la conectividad y al uso de las TIC. La ONU (2010) clasifica las iniciativas del Gobierno Electrónico de acuerdo a la madurez del ciclo de vida de su desarrollo. Así, se encuentran cinco niveles:



**Figura 2 Modelo evolutivo del Gobierno Electrónico**

*Nota:* Tomado de (ONU, 2010)

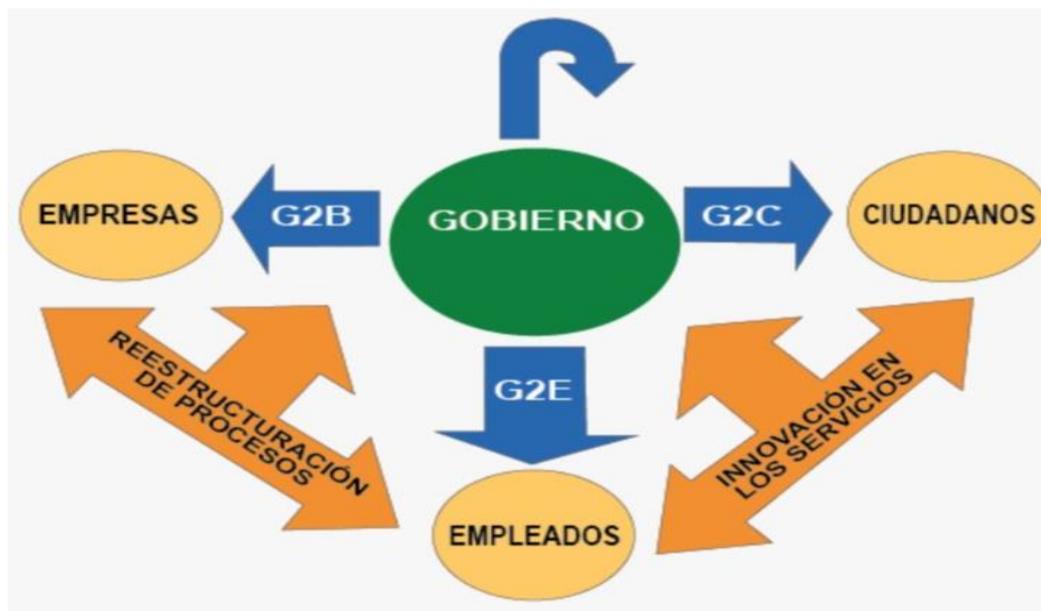
Los niveles de evolución del Gobierno Electrónico incluyen las siguientes etapas:

1. Presencia emergente, se visualiza cuando la nación se compromete a desarrollar el Gobierno Electrónico, pero provee solo información básica por el Internet.
2. Presencia ampliada, se observa cuando en el país incrementa el número de sitios Web y facilita la interacción por medios más sofisticados.
3. Presencia interactiva, se establece cuando se observa masivamente organizaciones del Estado en la Web y ofrecen servicios que dan paso a una interacción más sofisticada, por ejemplo, cuando se pueden llenar y enviar formularios.
4. Presencia Transaccional, existe cuando el Estado posibilita que la ciudadanía realice transacciones completas y seguras para realizar sus trámites, como: obtener visas y pasaportes, certificados del Registro Civil, pagar multas e impuestos, entre otros.
5. Integración total, cuando existe acceso inmediato a los servicios gubernamentales de forma integrada, de tal forma que el usuario puede realizar diferentes trámites sin importar en dónde se encuentre.

El Gobierno Electrónico beneficia a toda la comunidad, al eliminar las barreras de espacio y tiempo para facilitar la interacción con la ciudadanía, da acceso sin costo a la información, incrementa la participación ciudadana, incrementa la producción de servicios lo que conlleva a que se mejore la calidad de vida de la población (Barragán, 2019).

#### **1.3.3.2. Beneficios del Gobierno Electrónico**

El uso de las tecnologías en la gestión de las entidades gubernamentales se reconoce como las bases de la modernización y la eficacia del Estado, contribuyen a que exista el control y la transparencia. Reduce costos para el gobierno porque se descentraliza y se acerca a la población, facilitando la participación ciudadana. Además, se establece una cadena de relaciones que involucran a todos los interesados (ver Figura 3):



**Figura 3 Modelo relacional del Gobierno Electrónico**

*Nota:* Tomado de (Nasser y Concha, 2011, p. 15)

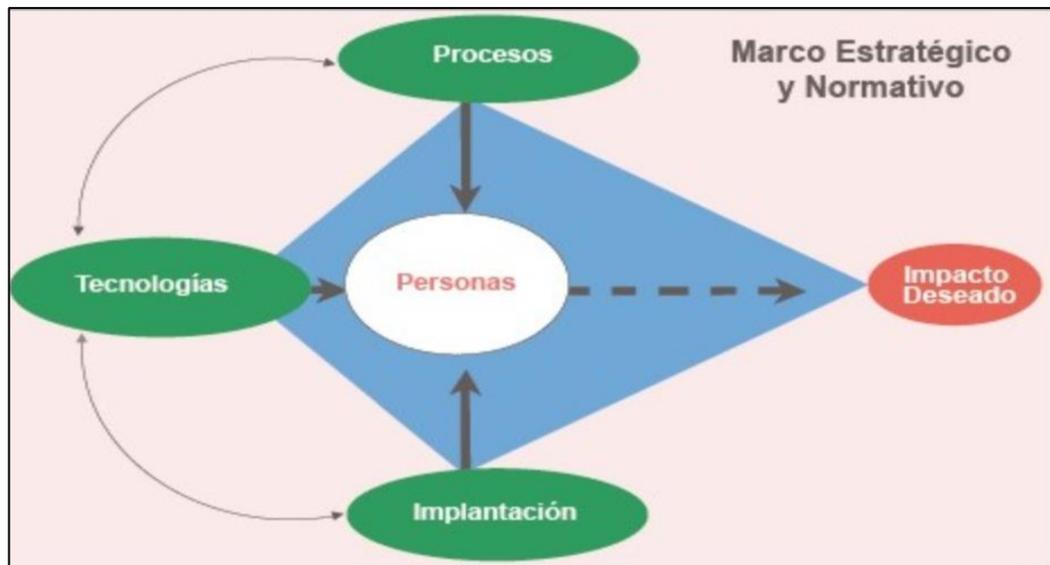
Bajo este modelo de gobierno se establece una cadena de relaciones directas que permiten entregar y recibir servicios a los ciudadanos, a las empresas y a los funcionarios públicos. A los ciudadanos le facilita el acceso a información, educación, pago de impuestos, trámites rápidos y seguros con entidades como: el IESS, Registro Civil, Bancos del Estado, Consejo de la Judicatura, Consejo Nacional Electoral, Municipios, Prefecturas, entre otros.

A las empresas les permite que tengan acceso a información asociada con su ejercicio económico con las distintas entidades del Estado, a realizar trámites de permisos de funcionamiento, participar en licitaciones, vender en línea, pagar impuestos, conocer sus obligaciones legales, entre otros. A los funcionarios públicos y entidades del Estado le da acceso a información, posibilita las compras públicas y licitaciones.

### **1.3.3.3.Importancia de las TIC en la implementación del Gobierno Electrónico**

Para que el Gobierno Electrónico sea una realidad, es imperioso que se modernice el Estado al gestionar proyectos de TIC, al disminuir la brecha digital y ampliar el acceso a la interconectividad, para lograrlo es preciso considerar los factores de

éxito: “el contexto normativo y estratégico, los procesos, la tecnología y la implantación” (Nasser y Concha, 2011, p. 27).



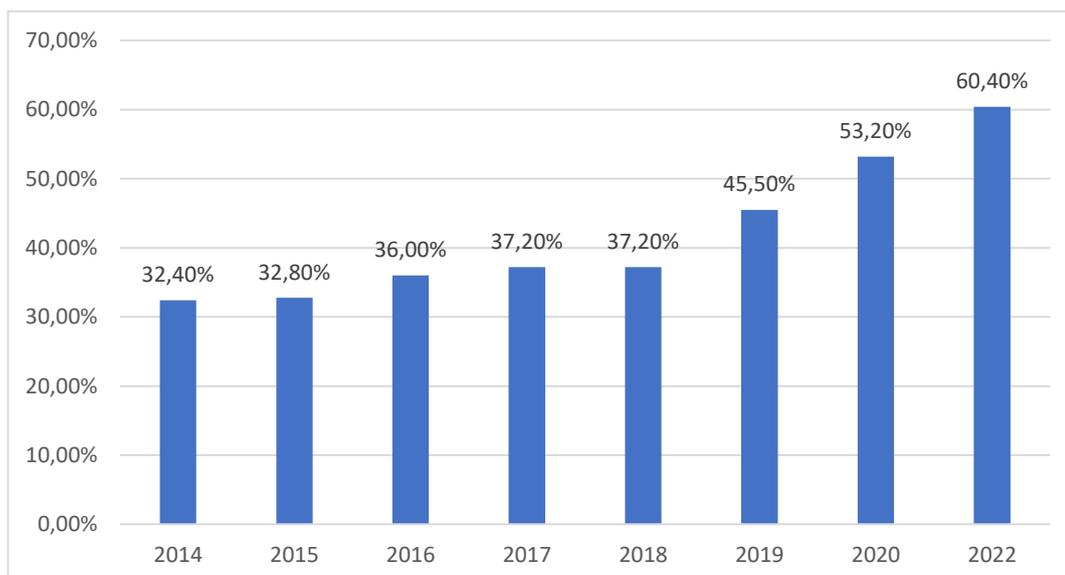
**Figura 4 Factores éxito para proyectos TIC**

*Nota:* Tomado de (Nasser y Concha, 2011, p. 28)

#### **1.3.4. Usuarios Digitales en el Ecuador**

Ecuador hasta octubre del 2022 presenta que una tasa del 8,2% de analfabetismo digital. El 69,7% de la población cuenta con acceso a Internet, el que generan más de 20 millones de conexiones en el año. Por otro lado, el 60,4% de hogares tiene acceso a Internet, el 58,8% tiene activado un teléfono celular y el 52,2% cuenta con un teléfono inteligente (INEC, 2022).

La evolución de hogares con acceso a Internet en el Ecuador presenta cifras crecientes, desde el 2014 hasta octubre del 2022 se presenta un incremento porcentual de 28 puntos (INEC, 2022), como se puede observar en la Figura 5.



**Figura 5 Evolución del porcentaje de hogares con acceso a Internet 2014-oct 2022**

*Nota:* Adaptado de (INEC, 2022)

Ecuador también experimenta un incremento en cuanto a acceso de redes sociales y Tik Tok es la de mayor captación de atención y consumo de contenidos, se estima que existen más de 9 millones de dispositivos que se conectan con esta aplicación (Del Álcazar, 2022).

Para implementar el Gobierno Digital es indispensable que exista una cultura digital en el país, lo que al parecer es una oportunidad porque a septiembre del 2022 se registraron 20,6 millones de dispositivos conectados a Google y You Tube, presentando un incremento de 13,4% en comparación al 2021 (Del Álcazar, 2022).

La audiencia digital en Ecuador presenta predominio de usuarios de Internet en la Provincia del Guayas (30%), seguida de Pichincha (22%) y Azuay (12%). El incremento de dispositivos y cuentas conectadas a Internet entre el 2021 y septiembre del 2022 fue del 3,92%. La provincia de Cotopaxi en particular presentó un incremento del 12,16%. La empresa estatal más buscada en Google en el país en el 2022 fue el IESS (Del Álcazar, 2022).

A partir de noviembre del año 2019, el Gobierno Ecuatoriano puso a disposición de la población el portal Web [www.gob.ec](http://www.gob.ec) con el objetivo de que se acceda a trámites

en línea de distintas entidades. Esto con el fin de unificarlos y crear una base de datos que facilite el acceso a los usuarios.

En este portal se pueden obtener certificados, listados, conocer cuáles son los requisitos para hacer un trámite en específico, encontrar regulaciones que sean de interés, entre otros.

#### **1.3.4.1. Beneficios de la implementación de estrategias digitales en los servicios**

Según Albornoz y Rivera (2007) la implementación de estrategias digitales en las entidades públicas requiere de un marco normativo y regulatorio que establezca las directrices para incorporar las TIC en los servicios públicos. Para este fin, en el Ecuador se promulgó el Acuerdo Ministerial N°031-2020 que expide la norma técnica que regula la viabilidad técnica de proyectos de gobierno electrónico y la autorización de software y los servicios que se relacionen. Por lo tanto, en el país existe luz verde para que en las entidades gubernamentales se aproveche el potencial de las TIC en favor de la administración electrónica.

Para poner en práctica la digitalización y modernización de una organización gubernamental se requiere rediseñar los servicios de tal forma que satisfagan las necesidades de los ciudadanos. Entonces, según Albornoz y Rivera (2007) es preciso que los procesos que se formulen no estén dirigidos a facilitar la función de la entidad, sino a satisfacer los requerimientos de los usuarios. Por lo tanto, el principal beneficio de la digitalización de la administración pública está en mejorar la calidad del servicio que se ofrece a la ciudadanía.

Además, el Fondo Monetario Internacional (2017) señala que la entidad gubernamental que implementa la administración electrónica se beneficia considerablemente porque mejora:

- La calidad del gasto público, porque le permite administrar de mejor forma el gasto corriente, asignar presupuestos y supervisar los proyectos.
- El cobro de los ingresos no tributarios, porque al estar digitalizados se reducen costos relacionados con el manejo de efectivo, reduce el tiempo del procesamiento de transacciones y optimiza el uso del talento humano que se dedica al cobro de dichos ingresos.

- La administración de los ingresos tributarios, porque los procesos de facturación y cobranza son más rápidos, se simplifican y los contribuyentes pueden obtener información oportuna sobre sus obligaciones de forma más sencilla y rápida.
- Inteligencia fiscal y fiscalización, porque la emisión de facturas electrónicas facilita el seguimiento de las transacciones y se puede identificar si existe evasión o elusión de impuestos.

#### **1.3.4.2. Acciones prioritarias para la modernización**

Según Bautista (2018) en base a la normativa regulatoria para la implementación de las estrategias digitales que llevan a la modernización del gobierno y por ende a la administración electrónica, se requiere:

1. Establecer un nuevo organigrama estructural y organizacional.
2. Implementar las TIC como medio de apoyo al desarrollo de la organización en concordancia con la misión y visión de la entidad, al tomar en cuenta los datos de identidad.
3. Preparar al personal para que esté capacitado y dé soporte a las nuevas operaciones que se consideren en el nuevo organigrama funcional y estructural acorde a la innovación tecnológica implementada en la institución.

En este sentido, Escorsa y Valls (2003) señalan que es preciso que se desarrolle un plan estratégico de desarrollo tecnológico en donde se considere la estrategia tecnológica para establecer planes de acción que incluyan el presupuesto requerido para su implementación.

#### **1.3.5. *Transparencia y Rendición de Cuentas***

Generalmente, según Hofbauer y Cepeda (2015) el término transparencia se asocia con la responsabilidad de la autoridad para usar los recursos públicos, por lo tanto, se puede precisar que la transparencia presupuestaria es “el hecho de que toda decisión gubernamental o administrativa, así como los costos y recursos comprometidos en la aplicación de esa decisión, sean accesibles, claros y se comuniquen al público en general” (p.39). Al respecto, Valverde (2018) se conoce a la transparencia como “la apertura y flujo de información de las organizaciones públicas y burocráticas al dominio público” (p. 235).

En otras palabras, la transparencia es la forma que tienen las organizaciones de mostrar que los recursos otorgados se destinan para cumplir con los fines previamente establecidos, por lo tanto, puede presentar las cuentas de forma clara.

La transparencia se asocia con la apertura y el flujo de información por parte de las entidades públicas a la sociedad, para que pueda ser revisada y analizada para identificar posibles errores. Para el efecto, se publican cuentas y presupuestos, resultados de auditorías, estadísticas financieras y otros. Entonces, la transparencia se produce cuando existe información clara a disposición de quienes así lo requieran, de tal forma que sirva de soporte para el diseño de políticas públicas que provoquen confianza en el mercado para la inversión.

Valverde (2018) señala que lo contrario, es la falta de transparencia que se alinea al abuso de poder y corrupción por parte de quien tiene la obligación de controlar, por lo que limita el acceso a la información. Cuando existe transparencia en el manejo de presupuestos, esto es un indicativo de que el gobierno trabaja de acuerdo a lo que dicta la ley, usa mesuradamente los recursos públicos y actúa con responsabilidad y honestidad.

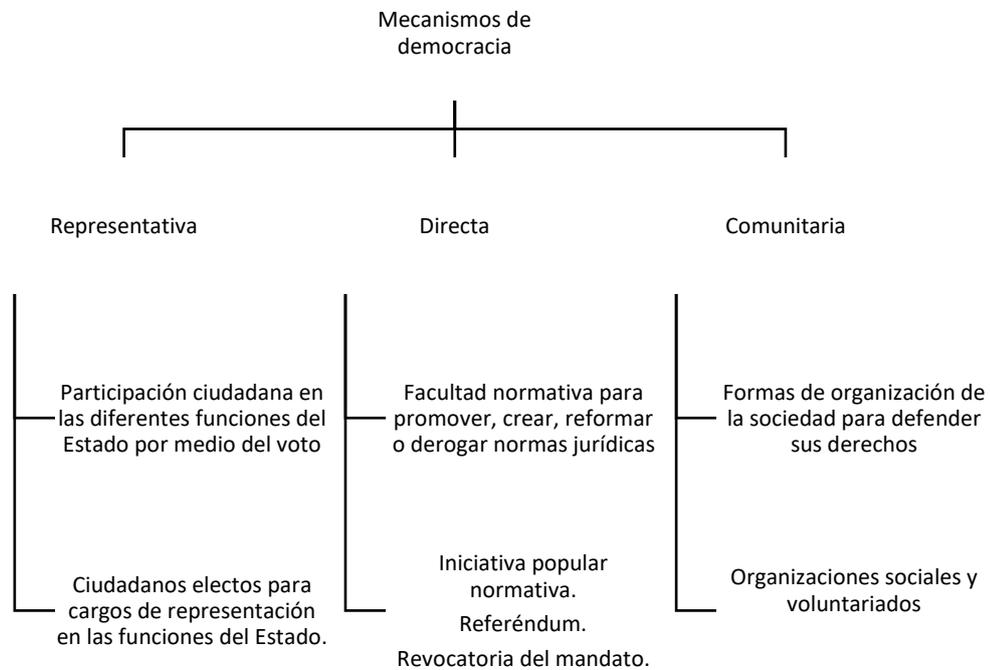
Por otro lado, el gobierno tiene la obligación de rendir cuentas a sus mandantes, esto es parte fundamental de la transparencia, tal como lo determina el artículo 100 de la Constitución de la República (2008), al señalar que en todos los niveles de gobierno se debe entre otras cosas fortificar la democracia a través de presentar cuentas claras que sean transparentes que permitan que el pueblo ejerza el control. De esta forma se cumple con el derecho que tiene la ciudadanía a mantenerse informado sobre la gestión pública de los organismos del Estado.

### ***1.3.6. Participación Ciudadana***

Según el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social (CPCCS, 2020) se conoce como participación ciudadana al derecho que tienen las personas individualmente en unión con otras a formar parte de las decisiones que se toman para las planificaciones y ejecución de proyectos públicos; así como del control popular de las entidades estatales y sus representantes.

El artículo 4 de la LOPC indica que todos los pobladores del país tienen el derecho de participar y formar parte de todo lo que implique para el beneficio

común. La forma de participación está dada por los mecanismos de democracia establecidos por la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES, 2011), como se muestra a continuación:



**Figura 6 Mecanismos de democracia**

*Nota:* Adaptado de (SENPLADES, 2011)

Por lo tanto, todos los ciudadanos de una u otra forma podemos participar de cierta forma en la toma de decisiones del gobierno, sin embargo, es mejor cuando la ciudadanía está organizada.

El CPCCS (2020) señala que el sistema de participación ciudadana implica todo aquello que garantice el derecho de la ciudadanía a participar en los asuntos de interés público; así como a controlarlos para reducir la corrupción.

En cumplimiento con lo que dispone la Ley Orgánica de Participación Ciudadana, cada nivel de gobierno en el país debe establecer un sistema de participación ciudadana, al considerar las demandas de los ciudadanos, organizaciones sociales, colectivos y otros. Para lo cual, se conforman asambleas, cabildos, consejos, que dan paso a la ejecución de proyectos, implementación de políticas o programas,

entre otros. El sistema de participación ciudadana necesariamente debe observar lo que dispone la normativa relacionada.

### ***1.3.7. La Transparencia y Participación Ciudadana en el GAD Pujilí***

El cantón Pujilí, cuyo nombre tiene origen remoto: Pugshili en kichwa significa “posada de juguetes” u “olor a sogá”. La primera aceptación parece acertada porque Pujilí desde antaño fue y sigue siendo en la actualidad un centro de producción de alfarería de primer orden.

Está asentado sobre los terrenos de los Puxileos, pueblo indígena precolombino al pie del monte Sinchaguasín, fue fundado en 1657, dentro de la circunscripción de la Real Audiencia de Quito, el Asiento Doctrinero de San Buenaventura de Puxili, por obra Franciscano Fray Eugenio López.

Posteriormente, obtuvo el título de Villa y fue administrado por cabildos sucesivos. Ya en la época de la Independencia Pujilí aportó con sus hombres y mujeres, nativos de esta comarca, a las luchas por la libertad. Pero fue en el periodo republicano, a veinte años de la separación del Ecuador de la Gran Colombia y de la aprobación de la Constitución del Estado ecuatoriano, cuando Pujilí obtiene el reconocimiento como cantón, de conformidad con el decreto de la sexta Asamblea Nacional Constituyente, reunida en Guayaquil y presidida por Pedro Moncayo.

Los aportes de Pujilí a la cultura, al turismo y al desarrollo nacional son evidentes. El Danzante- verdadero ícono de esta zona-refleja una historia profunda, enraizada en la cultura popular, que identifica a su pueblo con el pasado.

Según el artículo 225 de la Constitución de la República (2008) a través de la difusión de información pública, todas las instituciones del Estado están obligadas a transparentar su gestión administrativa, para el efecto, deberán difundir por medio del portal informático o página Web, así como todos los medios de información necesarios que estén a disposición de la ciudadanía información actualizada de su accionar.

El GAD Municipal de Pujilí busca alinearse a esta norma legal y usar su página Web institucional para el efecto; además, tiene la misión de planificar, construir, prestar servicios y controlar el desarrollo territorial, económico, sociocultural y

ambiental del Cantón; a fin de que Pujilí sea un espacio de equidad y participación en armonía con su cultura y con su naturaleza.

Tiene como objetivo planificar lo requerido para impulsar el desarrollo del cantón, en coherencia con la planificación que se realiza a otros niveles, en cumplimiento de lo que dispone la normativa que regula su gestión, para mejorar la calidad de vida de sus pobladores.

El GAD Municipal busca prestar servicios públicos de calidad, se esfuerza por transparentar la administración pública local, erradicar todas las formas de corrupción y vigilar que la inversión de los recursos públicos se base en principios de equidad, eficiencia, racionalidad y austeridad. Procura el bienestar sustentable de la colectividad y contribuye al fomento y protección de los intereses locales. Planifica e impulsa el desarrollo sostenible y sustentable de las áreas urbanas rurales del cantón. Sin embargo, presenta falencias relacionadas con el gobierno electrónico, lo que limita el acceso, por parte de la ciudadanía, a la información relacionada con su gestión y, por ende, su participación es mínima.

El GAD Municipal de Pujilí trabaja en cumplimiento a lo dispuesto por la Constitución de la República (2008) que establece que los GAD tienen la obligación de definir políticas públicas para favorecer a la ciudadanía, sobre todo aquella que se considera prioritaria (Art. 225); además, su administración se debe considerar un servicio a la comunidad que debe cumplir con todas las características necesarias para lograr el bien común. Se trata de una entidad independiente que debe sujetarse a lo que dicta el COOTAD<sup>3</sup>

Sus facultades están reconocidas en el artículo 240 de la Constitución, para lo cual expide ordenanzas. Por medio del concejo municipal está facultado a dictar normas generales dentro de su circunscripción territorial.

---

<sup>3</sup> Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización

## **CAPÍTULO II. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **2.1. Enfoque de la Investigación**

El enfoque metodológico que se usó en el desarrollo de este proyecto es cuantitativo porque se caracteriza por utilizar la lógica empírico-deductiva, al usar como técnica de recolección de datos de tipo estadísticos para probar la hipótesis (Gómez, 2006).

Se trata de un enfoque caracterizado por el uso de “métodos y técnicas cuantitativas y por ende tiene que ver con la medición, el uso de magnitudes, la observación y medición de unidades de análisis, el muestreo, el tratamiento estadístico” (Ñaupas y otros, 2014, p. 50).

Este tipo de enfoque es objetivo, el investigador se limita a observar externamente lo que sucede en torno al problema analizado, no se involucra y está orientado a alcanzar resultados y generalizar resultados a través de métodos o sistemas estadísticos de muestreo que sean representativos de poblaciones más extensas (Galeano, 2016).

En este caso, se considera como muestra a los usuarios de las ventanillas de atención del GAD del Municipio del Cantón Pujilí, por medio de la aplicación de encuestas para identificar tendencias estadísticas que permitan cumplir con el objetivo propuesto.

### **2.2. Tipo de Investigación**

Se tratará de una investigación descriptiva-correlacional porque implicó la observación de lo que sucede en torno al tema planteado de forma objetiva y sistemática para describir los atributos que sobresalen (Ñaupas & otros, 2014), también, permitió describir y predecir cómo se relaciona el gobierno electrónico

con la transparencia y participación ciudadana en la gestión del GAD del Cantón Pujilí, sin que se alteren las variables.

La investigación descriptiva se usa para conocer nuevos aspectos y significados en torno al problema analizado. La investigación correlacional mide dos variables y establecer su relación (Galeano, 2016).

Los estudios descriptivos recopilan información sobre las variables que se analizan; por su parte, los estudios correlacionales miden la relación que existe entre dichas variables en un contexto específico (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)

En este estudio se describen los factores que inciden del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en el GAD del Municipio del Cantón Pujilí (ver Tabla 4).

### **2.3. Población y Muestra**

Se conoce como población “al conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación” (López, 2004, p. 2). También, se define como el grupo de individuos u objetos que se consideran para investigar científicamente un fenómeno (Ñaupas & otros, 2014). Así mismo, se puede referir al conjunto de aspectos que tienen características que comparten y se selecciona para que forme parte de un estudio (Gómez, 2006).

Por su parte, la muestra es “un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación” (López, 2004, p. 2). La muestra representa la mayor parte de la población y se usa para obtener conclusiones de dicha población (Gómez, 2006). La muestra es un tamaño relativamente apropiado de la población que se selecciona con procedimientos específicos que dan la certeza de su grado de representatividad (Galeano, 2016).

En este caso, la población que se consideró correspondió a los usuarios de los servicios del GAD Municipal de Pujilí, que de acuerdo a los datos referidos por las ventanillas de atención al cliente suman 36.000 en el año (ver Tabla 3).

**Tabla 3. Segmentación de la muestra**

<b>Sector de residencia</b>	<b>Número de personas</b>	<b>Porcentaje</b>
Rural	337	88.8%
Urbano	43	11.2%
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>

*Nota:* Tomado de los registros de Atención al Cliente del GAD del Municipio del Cantón Pujilí

Para calcular la muestra se aplicó la fórmula para poblaciones finitas:

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

#### DATOS

N = población	36.000
k = nivel de confianza	1,96
p = probabilidad de éxito	0,5
q = probabilidad de fracaso	0,5
e = error	0,05

Aplicada la fórmula da como resultado:

$$n = \frac{34.574,40}{90,96} = 380$$

Es decir que se aplicaron 380 encuestas.

#### **2.4. Métodos de la Investigación**

Se usaron métodos empíricos porque se pretendió alcanzar conocimiento sobre el tema propuesto a partir de lo que sucede en la realidad, por lo tanto, se basó en la experiencia (Gómez, 2006). El método empírico se relaciona con la experiencia, se usa la observación del fenómeno de estudio para dar paso al conocimiento (Rodríguez & Pérez, 2017).

El método empírico es un modelo de estudio que busca ampliar el conocimiento sobre un tema en particular por medio de la observación de la realidad, formula hipótesis que se prueban a través de la experimentación (Galeano, 2016)

En este estudio también, se usaron métodos teóricos porque permitieron interpretar los datos empíricos, permitieron observar las características de la realidad, explicaron los hechos y profundizaron las relaciones existentes entre las variables (Gómez, 2006).

El método teórico constituye el segundo nivel, en donde el primero es el empírico y aporta a la adquisición del conocimiento a través del análisis, síntesis y generalización de la información que permite extraer conclusiones sobre los hechos estudiados para posteriormente explicarlos (Gómez, 2006).

Además, este tipo de método se usa para “la elaboración del diseño investigativo, a partir del estudio del estado de arte sobre el problema científico, hasta la interpretación de los datos y hechos constatados y las correspondientes conclusiones y recomendaciones” (Ortiz, 2012, p. 3).

El método deductivo sirvió para extraer conclusiones basadas en las preposiciones que se asumieron como ciertas, va de lo general a lo particular para obtener conocimiento, a través del planteamiento de hipótesis y sus debidas comprobaciones para definir la relación que existe entre las variables (Rodríguez & Pérez, 2017).

## **2.5. Técnicas de la Investigación**

La encuesta es una técnica de la investigación cuantitativa que permite recoger datos por medio de cuestionarios que se elaboran previamente, sin alterar el entorno en donde se reúne la información (Galeano, 2016).

La encuesta permite recopilar datos sobre un problema específico y traducirlos en forma gráfica o en tablas escritas para dar a conocer tendencias estadísticas (Ñaupas & otros, 2014).

La encuesta es un método de recolección de datos que se aplica a una muestra de personas para generalizar resultados de una población más amplia. Es una fuente

de información fundamental para empresas, instituciones estatales y cualquiera que requiera información económica o social (Gómez, 2006).

En este caso, se aplicó a los usuarios de los servicios que ofrece el GAD del Cantón Pujilí (ver Anexo 2). Como instrumento se utilizó un cuestionario basado en el Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM) que usa los factores de las variables: “percepción de facilidad de uso, percepción de utilidad, actitud hacia el uso, intención del uso, participación ciudadana y transparencia” (Barragán, 2019, p. 5).

Se usó la escala de Likert de 1 a 5 en donde:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

Los factores de cada variable son:

**Tabla 4. Variables y factores de la encuesta**

<b>Variables</b>	<b>Factores</b>	<b>Ítems</b>
Percepción de disposición de uso	Facilidad de aprendizaje	de Sería fácil utilizar una plataforma digital del GAD del municipio del Cantón Pujilí para realizar trámites virtuales en el municipio, como: consulta de obligaciones, pedido de permisos de funcionamiento, pagos prediales, solicitudes de exoneraciones por tercera edad, entre otros.
	Habilidad de uso	Cuento con la habilidad para usar una plataforma digital para realizar trámites digitales en el GAD del municipio del Cantón Pujilí.
Percepción de utilidad	Utilidad	Es muy útil hacer trámites a través de plataforma digitales.

	Efectividad	El GAD Municipal del Cantón Pujilí cuenta con el número necesario de empleados públicos para resolver mis inquietudes y facilitar los trámites que se realizan.
	Rapidez	Sería más rápido hacer los trámites municipales por internet.
	Facilita trámites y transacciones	Los funcionarios del GAD Municipal de Pujilí están adecuadamente capacitados para resolver sus inquietudes.
Actitud de uso	Uso para trámites	Es muy probable que use la plataforma digital del municipio para hacer trámites.
	Intercambio de información	Estoy dispuesto a recibir y dar información al GAD Municipal del Cantón Pujilí a través de plataformas digitales
Intención de uso	Interés del ciudadano	Estoy interesado en conocer todo lo que hace el GAD Municipal del Cantón Pujilí a través de las plataformas digitales.
	Participación en la toma de decisiones	Mi opinión es importante para que el GAD Municipal del Cantón Pujilí tome decisiones que tengan que ver con el desarrollo cantonal.
	Claridad e interés del tema	La información que se recibe de la gestión del GAD Municipal del Cantón Pujilí es clara e interesante.
	Canales de comunicación	Los canales de comunicación que existen para conocer sobre lo que hace el GAD Municipal del Cantón Pujilí permiten que la ciudadanía participe.
Participación ciudadana		El GAD Municipal del Cantón Pujilí cuenta con los equipos y tecnología necesaria para crear una plataforma digital para acceder a los distintos trámites y hacerlos en línea.
	Acceso a la información	El acceso a la información del GAD Municipal del Cantón Pujilí genera transparencia.
	Control social	Contar con información de la gestión del GAD Municipal del Cantón Pujilí

Transparencia	Mejora democracia	a través del Internet permite el control social a la administración la La democracia mejora a través del control social por medio del uso de plataformas digitales.
---------------	----------------------	--

---

*Nota:* Adaptado de (Barragán, 2019)

La fiabilidad del instrumento está dada por la validez convergente y discriminación adecuada entre sus partes, tal como lo refiere Barragán (2019) quien señala que el análisis estadístico que realizó determinó que “los factores influyentes en la adopción del gobierno electrónico están definidos en las variables del modelo TAM, y son la base para promover la participación ciudadana y la transparencia” (p. 5). Por lo que, se puede implementar en investigaciones como la que se presenta en este proyecto.

Además, se validó por el criterio de expertos, como se presenta en el Anexo 1 de este documento.

## CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 3.1. Hallazgos y Análisis de la Información

A través de la aplicación de la estadística descriptiva se presenta el análisis e interpretación de los resultados de la encuesta.

#### Datos generales

*Tabla 5 Datos generales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Edad	Entre 15 y 25 años	56	14,7	14,7	14,7
	Entre 26 y 36 años	76	20,0	20,0	34,7
	Entre 37 y 47 años	118	31,1	31,1	65,8
	Entre 48 y 58 años	59	15,5	15,5	81,3
	Mayor a 59 años	71	18,7	18,7	100,0
Género	Masculino	174	45,8	45,8	45,8
	Femenino	206	54,2	54,2	100,0
Residencia	Urbano	198	52,1	52,1	52,1
	Rural	182	47,9	47,9	100,0
Trabajo	Entidad pública	121	31,8	31,8	31,8
	Entidad privada	99	26,1	26,1	57,9
	Forma independiente	160	42,1	42,1	100,0
Uso de TIC	Sí	258	67,9	67,9	67,9
	No	122	32,1	32,1	100,0
<b>Total</b>		<b>380</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota:* Los datos corresponden a los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios de Atención al Cliente del GAD Municipal de Pujilí

La mayoría de los encuestados son mayores de 37 años de edad, son mujeres, residen en el sector urbano del Cantón Pujilí y utilizan las TIC. En cuanto al trabajo, el mayor porcentaje (42,1%) trabaja de forma independiente (ver Tabla 5).

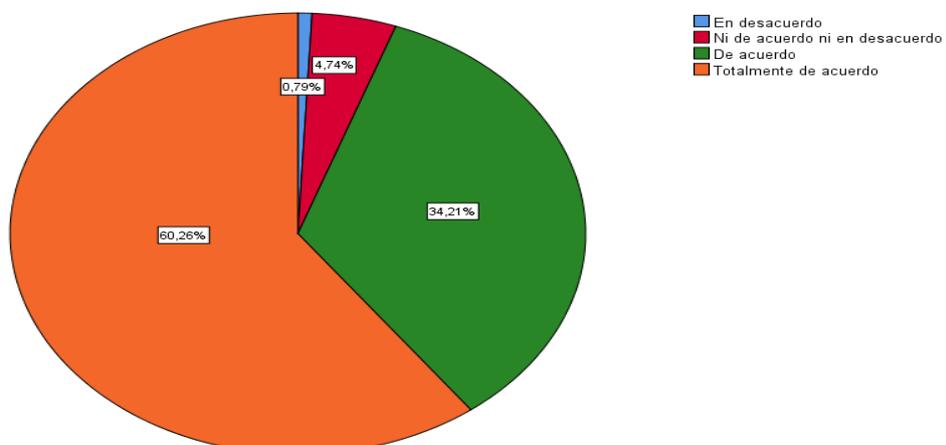
A continuación, se presentan las principales tablas de frecuencias y porcentajes; así como, los correspondientes gráficos de tendencias estadísticas de los ítems 1, 5, 6, 10 y 12. El resto se exponen en el Anexo 3.

Ítem 1. Sería necesario utilizar una plataforma digital del GAD del Municipio del Cantón Pujilí para realizar trámites virtuales como: consulta de obligaciones, pedido de permisos de funcionamiento, pagos prediales, solicitudes de exoneraciones por tercera edad, entre otros.

**Tabla 6 Necesidad de usar una plataforma digital municipal para realizar trámites**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	,8	,8	,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	4,7	4,7	5,5
	De acuerdo	130	34,2	34,2	39,7
	Totalmente de acuerdo	229	60,3	60,3	100,0
	<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Nota:* La fuente de estos datos es la investigación de campo



**Figura 7 Necesidad de usar una plataforma digital municipal para realizar trámites**

*Nota:* La fuente de estos datos es la investigación de campo

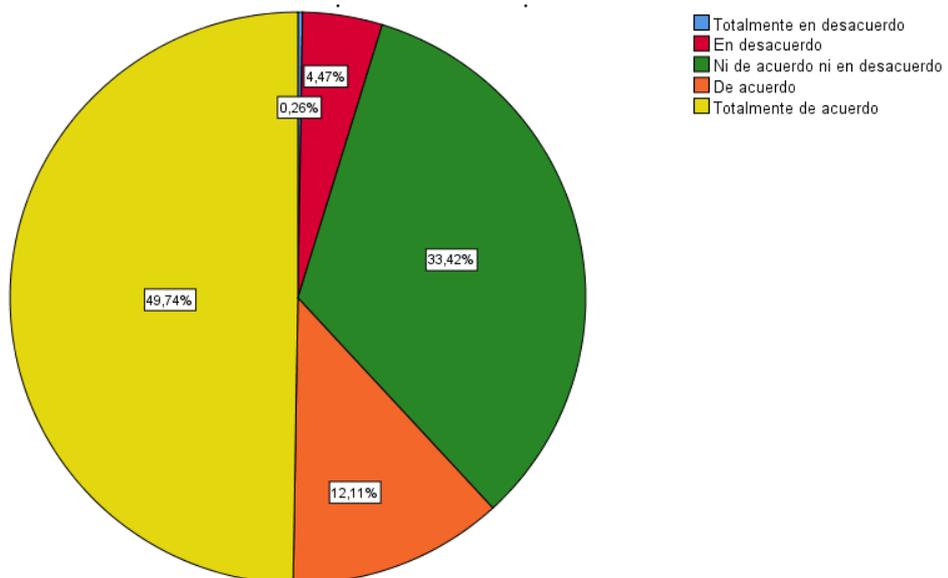
El 60,3% de los encuestados está totalmente de acuerdo con la aseveración de que sería necesario utilizar una plataforma digital del GAD del Municipio del Cantón Pujilí para realizar trámites virtuales en dicha entidad, el 34,2% está de acuerdo, el 4,7% está en desacuerdo y el 0,8% en total desacuerdo.

Ítem 5. Sería más rápido hacer los trámites municipales por Internet.

**Tabla 7 El uso de Internet agiliza la ejecución de trámites**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	1	,3	,3	,3
En desacuerdo	17	4,5	4,5	4,7
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	127	33,4	33,4	38,2
De acuerdo	46	12,1	12,1	50,3
Totalmente de acuerdo	189	49,7	49,7	100,0
Total	380	100,0	100,0	

*Nota:* La fuente de estos datos es la investigación de campo



**Figura 8 El uso de Internet agiliza la ejecución de trámites**

*Nota:* La fuente de estos datos es la investigación de campo

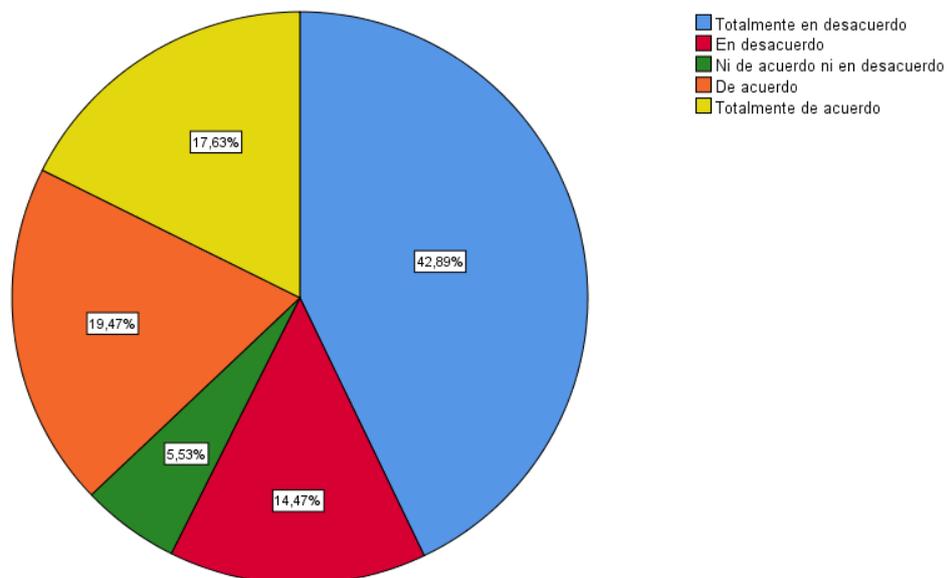
El 49,7% de los encuestados señala que está totalmente de acuerdo en que sería más rápido hacer los trámites municipales por Internet, el 33,4% no está de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación, el 12,1% está de acuerdo, el 4,5% en desacuerdo y el 0,3% totalmente en desacuerdo.

Ítem 6. Los funcionarios del GAD Municipal de Pujilí están adecuadamente capacitados para resolver sus inquietudes.

**Tabla 8 Funcionarios capacitados para resolver inquietudes**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	163	42,9	42,9	42,9
	En desacuerdo	55	14,5	14,5	57,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	21	5,5	5,5	62,9
	De acuerdo	74	19,5	19,5	82,4
	Totalmente de acuerdo	67	17,6	17,6	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

*Nota:* La fuente de estos datos es la investigación de campo



**Figura 9 Funcionarios capacitados para resolver inquietudes**

*Nota:* La fuente de estos datos es la investigación de campo

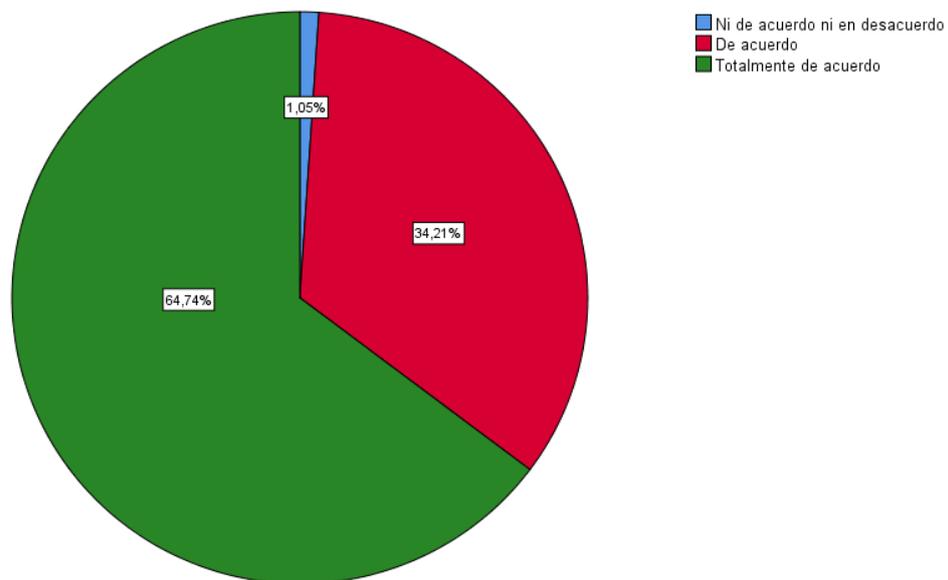
El 42,9% de los encuestados afirman que están totalmente en desacuerdo con la afirmación de que los funcionarios del GAD Municipal de Pujilí están adecuadamente capacitados para resolver sus inquietudes, el 19,5% está de acuerdo, el 17,6% totalmente de acuerdo, el 14,5% en desacuerdo y el 5,5% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Ítem 10. Mi opinión es importante para que el GAD del Municipio del Cantón Pujilí tome decisiones que tengan que ver con el desarrollo cantonal.

**Tabla 9 Importancia de la opinión ciudadana para la toma de decisiones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	1,1	1,1	1,1
	De acuerdo	130	34,2	34,2	35,3
	Totalmente de acuerdo	246	64,7	64,7	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

*Nota:* La fuente de estos datos es la investigación de campo



**Figura 10 Importancia de la opinión ciudadana para la toma de decisiones**

*Nota:* La fuente de estos datos es la investigación de campo

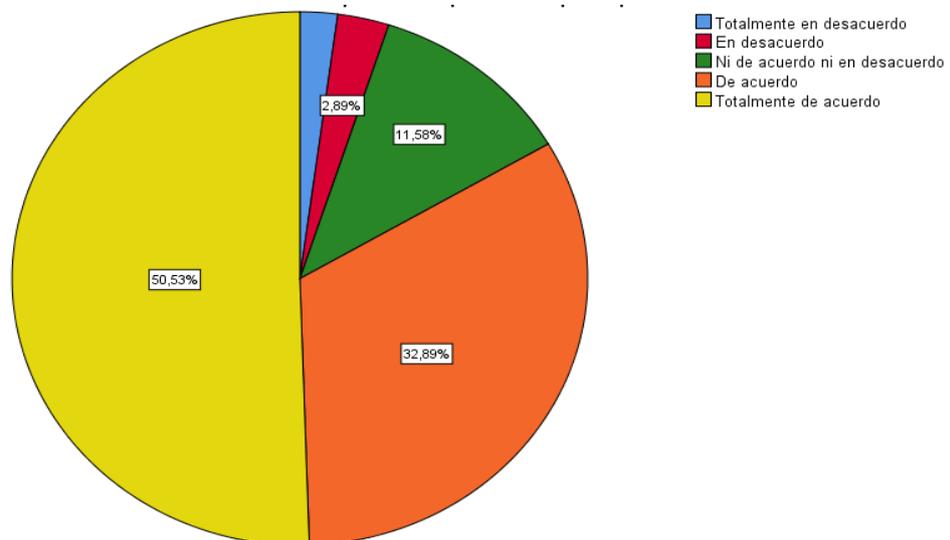
El 64,7% de los encuestados indica que está totalmente de acuerdo con la afirmación de que su opinión es importante para que el GAD del Municipio del Cantón Pujilí tome decisiones que tengan que ver con el desarrollo cantonal, el 34,2% no está de acuerdo ni en desacuerdo y el 1,1% está totalmente en desacuerdo.

Ítem 12. Los canales de comunicación que existen para conocer sobre lo que hace el GAD Municipal del Cantón Pujilí permiten que la ciudadanía participe.

**Tabla 10 Canales de comunicación favorecen la participación ciudadana**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	8	2,1	2,1	2,1
En desacuerdo	11	2,9	2,9	5,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	44	11,6	11,6	16,6
De acuerdo	125	32,9	32,9	49,5
Totalmente de acuerdo	192	50,5	50,5	100,0
Total	380	100,0	100,0	

*Nota:* La fuente de estos datos es la investigación de campo



**Figura 11 Canales de comunicación favorecen la participación ciudadana**

*Nota:* La fuente de estos datos es la investigación de campo

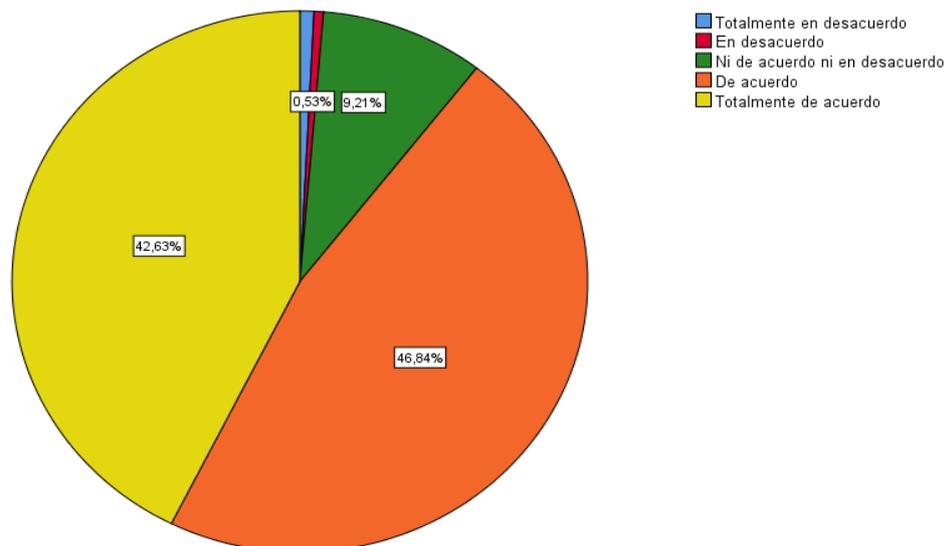
El 50,5% de los encuestados señala que está totalmente de acuerdo con la afirmación de que los canales de comunicación que existen para conocer sobre lo que hace el GAD Municipal del Cantón Pujilí permiten que la ciudadanía participe, el 32,9% está de acuerdo, el 11,6% ni de acuerdo ni en desacuerdo, en tanto que el 2,9% en desacuerdo y el 2,1% totalmente en desacuerdo.

Ítem 14. El acceso a la información del GAD del Municipio del Cantón Pujilí genera transparencia.

**Tabla 11 Acceso a la información del GAD genera transparencia**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	,8	,8	,8
	En desacuerdo	2	,5	,5	1,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	9,2	9,2	10,5
	De acuerdo	178	46,8	46,8	57,4
	Totalmente de acuerdo	162	42,6	42,6	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

*Nota:* La fuente de estos datos es la investigación de campo



**Figura 12 Acceso a la información del GAD genera transparencia**

*Nota:* La fuente de estos datos es la investigación de campo

El 46,8% de los encuestados está de acuerdo con la aseveración de que el acceso a la información del GAD del Municipio del Cantón Pujilí genera transparencia, el 42,6% está totalmente de acuerdo, el 9,2% ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 0,8% responde totalmente en desacuerdo y el 0,5% en desacuerdo.

En base al análisis efectuado, los factores que inciden del gobierno electrónico en la participación y transparencia son la predisposición de uso de TIC, la percepción de utilidad y facilidad por parte de los usuarios.

### 3.2. Prueba de Hipótesis con R de Pearson

De acuerdo al número de encuestados que en este caso son 380 personas, el modelo estadístico apropiado es el correspondiente a Kolmogorov Smirov, ya que este se usa para muestras iguales o mayores a 50.

Al aplicar la prueba de normalidad (ver Tabla 12) se obtiene que los datos presentan una distribución normal, por lo tanto, se opta por la prueba de hipótesis de R. de Pearson.

**Tabla 12 Pruebas de normalidad**

Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
,429	56	,201	,982	56	,373

a. Corrección de significación de Lilliefors

De acuerdo a los datos expuestos en la tabla que precede para la variable gobierno electrónico se obtiene un valor de 0,201 que es mayor a 0,05 por lo que se identifica que esta tiene una distribución normal y permite la aplicación de la prueba estadística paramétrica propuesta.

El cálculo de la asociación entre las variables se realizó en el programa SPSS y mide las diferencias que existen entre las frecuencias esperadas y las que se observan, a mayor distancia entre dichos valores, mayor es el grado de relación (Rodríguez & Pérez, 2017). Se establecen las hipótesis:

H1: Sí existe relación entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana y la transparencia en el GAD del Cantón Pujilí.

H0: No existe relación entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana y la transparencia en el GAD del Cantón Pujilí.

**Tabla 13 Prueba de correlación**

		Error		T	Significación
		estándar	Valor		
		asintótico <sup>a</sup>	asintótico <sup>a</sup>	aproximada <sup>b</sup>	aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	,040	,051	,772	,441 <sup>c</sup>
N de casos válidos		380			

a. No se presupone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula.

c. Se basa en aproximación normal.

Como se observa en la tabla que antecede el valor de la significancia aproximada es de 0,441 que es mayor a 0,05 por lo tanto, se establece una correlación positiva entre las variables, lo que indica que se acepta la hipótesis 1.

### 3.3. Propuesta

La propuesta se centra en la elaboración de un plan de acción que ayude al GAD del Municipio del Cantón Pujilí a hacer tangibles las acciones para impulsar el gobierno electrónico y así optimizar la gestión de la institución en búsqueda de favorecer la transparencia y participación ciudadana.

En el plan de acción propuesto se establecen los objetivos, las acciones, los responsables, los medidos y/o herramientas requeridas, los resultados que se esperan obtener, el tiempo en que se deben cristalizar las actividades y los indicadores de logro para medir los resultados.

La creación de una plataforma digital libre y gratuita se realizará mediante un convenio con el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, quien aportará con los profesionales requeridos para poner a disposición de la ciudadanía la plataforma digital del GAD. En este sentido, aportarán con la tecnología que disponen para la implementación de la plataforma

digital, así como con la capacitación sobre su uso a los encargados de la Unidad de Sistemas de Informática para que realicen cuando así sea conveniente las actualizaciones correspondientes.

La creación de la plataforma digital se enlazará con la actual página Web de la entidad que da las siguientes opciones para conocimiento de los usuarios:

- Alcaldía (Concejo Municipal, Direcciones, Consejo Cantonal de Protección de Derechos, Comité de Participación Ciudadana y Control Social, Consejo Cantonal de Planificación, Patronato de Amparo Social, Niño de Isinche, EPAPAP, Cuerpo de Bomberos, Mancomunidad de TTTSV, Mancomunidad de Desechos Sólidos).
- Institución: Misión y Visión; Objetivos Institucionales; Organigrama Institucional.
- Pujilí: Símbolos del Cantón, Historia, Situación Geográfica, Personajes Ilustres del Cantón, Calendario Festivo.
- Transparencia: Ley de Transparencia, Planes y Programas.
- Publicaciones.
- Noticias.
- Contactos.

Se añadirá:

- Portal de servicios municipales en línea que incluyan: Catálogo de trámites municipales, toma de turnos en línea, formularios y respuestas a preguntas frecuentes.
- Consulta de obligaciones.
- Servicios en línea.

El departamento responsable será: la Unidad de Sistemas e Informática.

Para el segundo objetivo: Capacitar al personal del GAD en el manejo de la plataforma digital, se dictarán talleres que incluyan temas como:

- Desarrollo de habilidades tecnológicas para navegar en las plataformas virtuales.
- Manejo de la nueva plataforma digital del GAD.

- Atención al cliente en línea.

El departamento responsable de socializar la capacitación será el de Talento Humano y el de dar los talleres la Unidad de Sistemas e Informática.

La capacitación estará dirigida a los miembros de los departamentos de Comunicación Social, Recaudación, Jurídico y Talento Humano. En el cronograma se considerará que se realice en grupos para que las áreas no se queden sin personal; además, se efectuarán en los horarios que menos afluencia de usuarios existe.

En lo referente a la construcción de la cultura digital se plantea la firma de convenios con instituciones educativas del cantón, para que sus estudiantes de bachillerato y de universidad de los últimos años, mediante la función de vinculación con la sociedad colaboren en la socialización con la ciudadanía sobre la plataforma digital del GAD e instruyan sobre su uso. Para el efecto, se invitará a las personas que asistan a las ventanillas de la matriz de la entidad para que participen en las capacitaciones que se dictarán en la biblioteca municipal. Se harán grupos de 10 personas cada media hora; es decir que en el día se adiestrará a 160 personas.

Las capacitaciones se realizarán en horario de atención a los usuarios y estarán dirigidas específicamente a quienes requieren ser atendidos en las ventanillas del GAD y presenten la voluntad de participar. Se considera como arquetipo de usuarios a quienes requieran información sobre lo que hace la municipalidad o realice trámites en el GAD Municipal y prefieran usar la plataforma digital o las redes sociales.

El departamento responsable de crear los espacios para crear una cultura digital en la ciudadanía será la Unidad Comunicación Social. La Unidad de Sistemas e Informática será quien instruya a los estudiantes sobre el manejo de la plataforma digital de la entidad, para que ellos tengan la capacidad de socializar con la ciudadanía el uso de la plataforma digital y redes sociales del GAD.

Cuarto Objetivo: Impulsar el uso de redes sociales.

Las redes sociales en las que el GAD trabajará serán: Tik Tok, Instagram Twitter, Fan Page y Facebook para dar a conocer el trabajo que realiza la entidad en favor

del cantón, informar sobre los plazos de pago para obtener descuentos en impuesto predial; informar a la ciudadanía sobre obras públicas que puedan afectar el suministro de algún servicio básico; responder a preguntas de los usuarios, entre otros.

La Unidad Comunicación Social será la responsable de actualizar los contenidos de las redes sociales, alineados a la agenda de trabajo que lleve a cabo el Municipio y la Unidad de Sistemas e Informática será quien dará soporte en caso de requerirse.

Para cumplir con el quinto objetivo: Actualizar la página Web del GAD para atraer a más visitantes de la red, se considera que la Unidad de Sistemas e Informática será la responsable; además, deberá llevar las estadísticas del número de visitantes en el mes, el número de interacciones con el público externo y el número de rebotes.

Por su parte, la Unidad Comunicación Social será la encargada de interactuar con los visitantes de la página Web institucional y redes sociales.

Para reducir el valor de la inversión, se consideran los recursos humanos: dos personas de la Unidad de Sistemas e Informática quienes estarán a cargo de la actualización de la página institucional, así como, de los programas para los trámites en línea; cuatro personas de la Unidad de Comunicación que estarán a cargo de atender las demandas ciudadanas por los canales informáticos y actualizar los contenidos en redes sociales (Tik Tok, Instagram, Facebook, Fan Page), para difundir información sobre obras y proyectos del GAD; publicar comunicados; entre otros. Además, como ya se mencionó para la creación de la plataforma virtual se considera el apoyo profesional de miembros del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información; y para la socialización y capacitación de los usuarios en el uso de la plataforma virtual, participarán estudiantes de bachillerato y universitarios del cantón.

Es pertinente aclarar que el GAD cuenta con un presupuesto de USD 40.000 anuales para la contratación de servicios de comunicación y afines, que pueden destinarse para la implementación de esta propuesta.

En cuanto a los recursos tecnológicos, es preciso resaltar que el GAD cuenta con la infraestructura necesaria (computadores e Internet) requeridos para el desarrollo e implementación de esta propuesta.

Los principales beneficiarios serán: la ciudadanía del Cantón Pujilí y todas las personas que requieren hacer trámites, conocer sobre la gestión que realiza el Municipio de Pujilí o desean participar con su opinión. También, el GAD en su conjunto porque contará con directrices para potenciar el gobierno electrónico y ser un referente para otras instituciones públicas en el país.

En definitiva, se beneficia la población porque estará mejor informada de la gestión del GAD, al incrementar su participación y opinión en la toma de decisiones se logrará transparentar la acción del cabildo municipal.

### ***3.3.1. Plan de acción***

A continuación, se presenta el plan de acción de la propuesta:

**Tabla 14 Plan de Acción para impulsar el gobierno electrónico y favorecer la participación ciudadana y transparencia**

<b>Objetivo</b>	<b>Actividades</b>	<b>Responsable</b>	<b>Medios /herramientas</b>	<b>Resultados esperados</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Inversión</b>
<b>Crear una plataforma digital pública libre y gratuita para que la ciudadanía la utilice, amplíe el acceso a servicios en línea, tenga acceso a información e interactúe con la entidad.</b>	Realizar convenios con el Ministerio de Telecomunicaciones.  Crear espacios en línea para que la ciudadanía dé sus opiniones y conozca sobre todo lo que realiza el GAD.	Unidad de Sistemas e informática.	Software. TIC. Internet. Personal capacitado en la creación de software para instituciones públicas.	Plataforma digital pública libre y gratuita disponible a la ciudadanía.	Enero-abril 2023	Todos los trámites que se pueden realizar en el GAD están disponibles en línea.  El GAD publica los resultados de su gestión a través de la página Web.  Número de usuarios que reciben respuestas a sus inquietudes / Total de usuarios que dan a conocer sus inquietudes.	20.000,00

<p><b>Capacitar al personal del GAD en el manejo de la plataforma digital.</b></p>	<p>Socializar con el personal del GAD sobre el uso y beneficios de la plataforma libre y gratuita.</p> <p>Dar capacitaciones a los funcionarios de las áreas de Comunicación Social, Recaudación, Jurídico y Talento Humano sobre el manejo de la plataforma digital.</p> <p>Generar actitudes positivas en el uso de la plataforma para que sean los principales promotores de su uso.</p>	<p>Dirección de Talento Humano.</p> <p>Unidad de Sistemas e Informática.</p>	<p>de Plataforma digital. TIC.</p> <p>de Capacitadores sobre el uso de la plataforma. Auditorio.</p>	<p>100% de funcionarios invitados del GAD capacitados en el uso de la plataforma digital.</p>	<p>Abril-mayo-junio 2023</p>	<p>Número de funcionarios capacitados en el uso de la plataforma digital / número total de funcionarios invitados.</p>	<p>1.500,00<sup>1</sup></p>
<p><b>Construir una cultura digital.</b></p>	<p>Crear espacios para que la ciudadanía conozca y utilice los recursos digitales del GAD.</p> <p>Realizar convenios con entidades</p>	<p>Unidad de Comunicación Social.</p> <p>Unidad de Sistemas e Informática.</p>	<p>Biblioteca Municipal.</p> <p>Área de Atención al Cliente.</p>	<p>Toda la población del Cantón Pujilí conoedora de los recursos digitales del GAD y</p>	<p>Abril-Julio 2023</p>	<p>Número de personas que conocen y usan los recursos digitales / Número total de personas</p>	<p>2.000,00<sup>1</sup></p>

	educativas del cantón para que sus estudiantes colaboren en la capacitación a la ciudadanía sobre el manejo de la plataforma digital del GAD.		Promoción a través de personas que den a conocer e impulsen el uso de los recursos digitales.	dispuestos a usarlos.	que atiende el GAD en ventanillas de atención al cliente
			Promoción a través de banners ubicados en las instalaciones del GAD y todas las instituciones financieras del cantón.		
<b>Impulsar el uso de redes sociales.</b>	Actualizar constantemente el contenido de la cuenta de Facebook, dando a conocer los principales resultados de la gestión del GAD.  Crear cuentas en Instagram, Twitter y Tik Tok, Facebook, Fan Page, para que el GAD impulse el uso	Unidad de Comunicación Social.  Unidad de Sistemas e Informática.	Internet.  Redes sociales.  Personal capacitado para crear contenidos en redes sociales.	Jóvenes informados en Tik Tok, Instagram  Adultos informados:  Fan Page, Facebook, Twitter.	Número de actualizaciones realizadas en redes cada trimestre.  Número de “me gusta” en cada mes en cada una de las cuentas en redes sociales.  Número de interacciones

de la plataforma virtual para realizar trámites, dé a conocer los resultados de su gestión y abra un canal para que se propicie la interacción entre la ciudadanía y el GAD.

Tik tok e Instagram:

Contenido de promoción Turística del cantón, Spots de obras, servicios, productos audiovisuales de duración corta.

Facebook, Twitter, Fan Page:

Contenido de información institucional, servicios que ofrece el Gad Municipal.

entre el GAD y los usuarios de las redes sociales.

Número de rebotes<sup>2</sup>

<b>Actualizar la página Web del GAD para atraer a más visitantes de la red.</b>	Rediseñar el contenido de la página Web. Mantener actualizado el contenido de la página Web: Lotaip, Rendición de cuentas, obra pública, normativa Jurídica.	Unidad de Sistemas e Informática.	de TIC. Internet. Personal capacitado en el manejo de páginas Web.	Página Web renovada y actualizada.	Abril 2023 (renovación) Actualización cada dos meses.	Número de visitantes de la página Web institucional en el mes. Número de interacciones con el público externo que visita la página Web institucional. Número de rebotes <sup>2</sup>	2.000,00
<b>Total</b>						<b>25.500,00</b>	

1 Instalación, licencia y mantenimiento.

2 Se refleja cuando un visitante abandona inmediatamente el sitio después de consultar la página, sea porque el contenido es irrelevante o porque ya encontró la información que buscaba en otra fuente.

### ***3.3.2. Atención a grupos prioritarios***

Para la atención a grupos prioritarios, esto es, personas que desconocen el uso de TIC, personas de la tercera edad y con capacidades diferentes, se habilitará una ventanilla de atención al usuario y recaudación exclusiva para darles una atención personalizada que resuelva sus necesidades, los direcciona en los trámites que deben realizar y canalice con aquellas áreas que así se requiera.

En cumplimiento del artículo 5 de la Ley del Anciano (2006) que señala que “las instituciones del sector público y del privado darán facilidades a los ancianos que deseen participar en actividades sociales, culturales, económicas, deportivas, artísticas y científicas.” (p. 2). Se habilitará una ventanilla en el GAD Parroquial de Zumbahua, por ser el de mayor población, para atender a las necesidades que tenga este grupo prioritario con relación a trámites en el cabildo municipal, al considerar que la mayoría no posee conocimiento tecnológico para realizar trámites en línea.

El funcionario del GAD cantonal que atenderá en esta ventanilla será un servidor de la Unidad de Recaudación, en horario rotativo, durante los días martes y jueves, para que mediante el uso de TICS ejecute los trámites que así se requieran o de a conocer las acciones del municipio.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

Las conclusiones que se presentan se alinean a los objetivos específicos estipulados en la introducción de este proyecto, como se presenta a continuación:

- El análisis conceptual-teórico del gobierno electrónico asociado a la transparencia y participación ciudadana, permite concluir que el uso de las TIC como medios facilitan la interacción entre las instituciones del Estado, las empresas del sector productivo y los funcionarios públicos, esto genera innovación e impulsa el uso de nuevos canales de comunicación para que la ciudadanía participe y colabore. Además, se aumenta el nivel de calidad en los servicios públicos y se genera transparencia en la gestión que desempeña el gobierno.
- El resultado de la prueba del Chi cuadrado de Pearson establece una correlación positiva entre el gobierno electrónico y la participación ciudadana y la transparencia en el GAD del Cantón Pujilí. Los factores que inciden en esta correlación incluyen la predisposición de uso, utilidad y facilidad, lo que se resume en la necesidad que presenta la ciudadanía de aprovechar una plataforma digital para realizar trámites virtuales e intercambiar información.
- Se establece como mecanismo en el gobierno electrónico del GAD Municipal de Pujilí para mejorar la transparencia y participación ciudadana la creación de una plataforma digital pública libre y gratuita para que la ciudadanía lo utilice, la capacitación al personal de la institución en el manejo de la plataforma digital, la construcción de una cultura digital en el cantón, el impulso del uso de las redes sociales por parte del GAD y la actualización de la página Web para atraer más visitantes de la red.
- Para la implementación de la propuesta es indispensable que exista una capacitación por parte de los funcionarios de los departamentos de Comunicación Social, Recaudación, Jurídico y Talento Humano para el uso de las TICS.

## **Recomendaciones**

- Implementar la propuesta para que el GAD del Municipio de Pujilí agilice, optimice, flexibilice, transparente e impulse la participación ciudadana. A través del uso acelerado de las TIC en el desarrollo de aplicaciones diseñadas para que el trabajo que realiza sea óptimo, integrado y adecuado a sus necesidades.
- Construir la cultura digital tanto en los funcionarios del GAD del Municipio de Pujilí como en la ciudadanía para que se potencie la participación electrónica, se genere la interacción entre las partes y de esta forma se agilice la realización de trámites, se generen espacios en los que la población pueda dar sus opiniones y conocer sobre todo lo que la institución realiza en favor del desarrollo cantonal.
- Una vez que se efectúe la propuesta, realizar nuevos estudios que revelen cómo la implementación de la plataforma digital pública, libre y gratuita beneficia a la ciudadanía y al GAD.
- Capacitar a los miembros de los departamentos de Comunicación Social, Recaudación, Jurídico y Talento Humano, tanto en la parte técnica como humana en el uso de las TICS relacionadas con la implementación tecnológica propuesta.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albornoz, B., & Rivera, M. (2007). *Experiencias andinas de gobierno electrónico: la problemática de la participación ciudadana*. Quito: Flacso.
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Registro Oficial 449.
- Asamblea Nacional. (2017). *Código Orgánico Administrativo*, Quito: Registro Oficial Suplemento 31.
- Asamblea Nacional. (2018). *Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos*, Quito: Registro Oficial 353.
- Barragán, X. (2019). *Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador. Tesis de doctorado*. Universidad Simón Bolívar: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7416/1/TD135-DA-Barragan-Factores.pdf>
- Bautista, C. (2018). *Gobierno electrónico, incidencia de la incorporación de servicios electrónicos en el índice de satisfacción de usuario. Caso de análisis: Registro Civil del Ecuador*. Instituto de Altos Estudios Nacionales: <https://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/handle/24000/4858/ART%c3%8dCULO%20CIENT%c3%8dFICO%20Bautista%20Buitr%c3%b3n%20Carlos%20Fernando.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- BID. (2019). *La Agenda Digital en América Latina: Un avance a distintas velocidades*. <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/la-agenda-de-gobierno-digital-en-america-latina/>
- Brys, C. (2005). *Plan Estratégico para el gobierno electrónico de la provincia de Misiones*. Argentina: Editorial Universitaria de Misiones.
- Burgos, G. (2019). *Teoría de formas de gobierno*. Buenos Aires: ABIN.
- CPCCS. (2020). *Glosario*. [www.cpccs.gob.ec](http://www.cpccs.gob.ec).
- Congreso Nacional, 2006. *Ley del Anciano*. Registro Oficial 376.
- Del Álcazar, J. (2022). *Estado Digital del Ecuador 2022. Usuarios de Internet en Ecuador*. Quito: Mentinno Consultores.

- Escorsa, P., & Valls, J. (2003). *Tecnología e innovación en la empresa*. Barcelona: Editorial UPC.
- Fava, P. (2001). *E-Government. Literature Review. Management Priorities and Senior Personnel Secretariat*. Canadá: Government of Canada.
- Fondo Monetario Internacional. (2017). *Digital Revolutions in Public Finance*. FMI.
- Galeano, M. (2016). *Diseño de proyectos de investigación cualitativa*. Medellín: Universidad EAFIT.
- Gómez, C. (2018). *Sistema político y formas de gobierno*. Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Buenos Aires: Editorial Brujas.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: Mc Graw Hill.
- Hofbauer, H., & Cepeda, J. (2015). Transparencia y rendición de cuentas. *Ponencias UNAM*, 36-47.
- INEC. (2022). *Tecnologías de la Información y Comunicación-TIC*. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/tecnologias-de-la-informacion-y-comunicacion-tic/>
- López, L. (2004). Población, muestra y muestreo. *Punto Cero v.09 n.08 Cochabamba*.
- Nasser, A., & Concha, G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Cepal.
- Ñaupas, H., & otros, y. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- ONU. (2010). *El Gobierno Electrónico ayuda a incrementar la eficacia de los países*. <https://www.un.org/es/desa/e-government-tanzania>
- Ortiz, E. (2012). Los Niveles Teóricos y Metodológicos en la Investigación Educativa. *Cinta moebio no.43*.
- Pando, D., & Fernández, N. (2013). *El gobierno electrónico a nivel local. Experiencias, tendencias y reflexiones*. Buenos Aires: CIPPEC y Universidad de San Andrés.

- Pando, D., & Fernández, N. (2017). El gobierno electrónico a nivel local. Experiencias, tendencias y reflexiones. *CIPPEC y Universidad San Andrés*.
- RAE. (2021). *Diccionario*. <https://dle.rae.es/>
- Rodríguez, A., & Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*.
- Roldán, N. (2021). *Gobierno*. <https://economipedia.com/definiciones/gobierno.html>
- Roseth, B., Reyes, Á., & Santísimo, C. (2018). *El fin del trámite eterno. Ciudadanos, burocracia y gobierno digital*. Nueva York: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Schenoni, L. (2017). El concepto de lo político en Nicolás Maquiavelo. *Andamios vol.4 no.7*.
- Secretaría Nacional de Planificación. (2021). *Plan de Creación de Oportunidades*
- Secretaría Nacional de la Administración Pública. (2016). *Plan Nacional de Gobierno Electrónico Versión 2D*. Registro Oficial 873.
- SENPLADES. (2011). *Guía de participación ciudadana*.
- Sistemas de Gestión de Calidad. (2000). *Normas ISO 9001:2015*. <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/normas-iso-9001>
- Ugarte, G. (2007). *Gobierno electrónico en el municipio de La Paz. Tendiendo puentes del e-gobierno a la e-gobernanza municipal*. Quito: Flacso.
- Uriarte, J. (2020). *Información y características de gobierno*. Características.
- Valverde, M. (2018). Transparencia, acceso a la información y rendición de cuentas: elementos conceptuales y el caso de México. *Cátedras UNAM*, 235-251.
- Villoria, M., & Ramírez, Á. (2013). Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo: Un análisis desde la teoría política. *Gestión Política Pública Vol. .22*.

## ANEXOS

### Anexo 1. Validación del Instrumento

<b>VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO</b>											
<b>Objetivo:</b> Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana caso de análisis: GAD Municipal de Pujili											
<b>Proyecto de Desarrollo.</b>											
<b>Unidad de Análisis:</b> Formato de la Encuesta.											
		<b>CRITERIOS A EVALUAR</b>									
ITEM	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta		lenguaje adecuado		Mide lo que pretende		Observaciones
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	✓		✓			✓	✓		✓		
2	✓		✓			✓	✓		✓		
3	✓		✓			✓	✓		✓		
4	✓		✓			✓	✓		✓		
5	✓		✓			✓	✓		✓		
6	✓		✓			✓	✓		✓		
7	✓		✓			✓	✓		✓		
8	✓		✓			✓	✓		✓		
9	✓		✓			✓	✓		✓		
10	✓		✓			✓	✓		✓		
11	✓		✓			✓	✓		✓		
12	✓		✓			✓	✓		✓		
13	✓		✓			✓	✓		✓		
14	✓		✓			✓	✓		✓		
15	✓		✓			✓	✓		✓		
16	✓		✓			✓	✓		✓		
<b>ASPECTOS GENERALES</b>									SI	NO	Observaciones
El instrumento contiene instrucciones claras para su respuesta									✓		
Los ítems permiten cumplir el objetivo de la investigación									✓		
Los ítems están distribuidos en forma secuencial y lógica									✓		
Los números de ítems es suficiente para recoger la información pertinente									✓		
<b>VALIDEZ</b>											
<b>APLICABLE</b>					<input checked="" type="checkbox"/> <b>NO APLICABLE</b>						
Validado por:	PhD. Marlon Rubén Tinajero Jiménez										
Cargo:	Docente Titular Agregado Universidad Técnica de Cotopaxi - Docente Investigador										
CI	0502080336										
Firma:											
Fecha:	19 de Dic. 2022										

## Anexo 2. Formato de la Encuesta

### UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

#### Encuesta a los usuarios del Gad Municipal de Pujilí

Esta encuesta tiene fines netamente académicos y tiene como objetivo establecer los factores que inciden en la aceptación del gobierno electrónico y que contribuyen al mejoramiento de la participación ciudadana y transparencia en la gestión del GAD municipal de cantón Pujilí. Por lo que se le solicita responda apegado a la verdad en caso de que consienta participar en este estudio.

#### Datos generales:

Edad:

Género:

Ocupación:

Trabaja en entidad pública	<input type="checkbox"/>
Trabaja en entidad privada	<input type="checkbox"/>
Trabaja de forma independiente	<input type="checkbox"/>
No trabaja	<input type="checkbox"/>

Utiliza tecnologías de la información y comunicación

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

Por favor responda en una X en el casillero que corresponda considerando la siguiente escala de respuestas:

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

Ítems	1	2	3	4	5
1. Es fácil aprender a utilizar una plataforma digital que me ayude a realizar trámites.					
2. Cuento con la habilidad para usar una plataforma digital para realizar trámites.					
3. Es muy útil hacer trámites a través de plataformas digitales.					
4. Sería más efectivo usar plataformas digitales para hacer trámites que hacerlos directamente en las ventanillas del municipio.					
5. Sería más rápido hacer los trámites municipales por internet.					
6. Sería más fácil que el GAD cuente con servicios a través del internet para hacer trámites y realizar pagos.					

permisos de funcionamiento, pagos prediales, solicitudes de exoneraciones por tercera edad, entre otros.					
2. Tengo las competencias para usar una plataforma digital para realizar trámites digitales en el GAD del municipio del Cantón Pujili.					
3. Es muy útil hacer trámites a través de plataformas digitales.					
4. El GAD municipal del Cantón Pujili tiene el número necesario de empleados públicos para resolver mis inquietudes y facilitar los trámites que se realizan.					
5. Sería más rápido hacer los trámites municipales por internet.					
6. Los funcionarios del GAD municipal de Pujili están adecuadamente capacitados para resolver sus inquietudes.					
7. Es muy probable que use la plataforma digital del municipio de Pujili para hacer trámites.					
8. Estoy dispuesto a recibir y dar información al GAD municipal del Cantón Pujili a través de plataformas digitales					
9. Estoy interesado en conocer todo lo que hace el GAD municipal del Cantón Pujili a través de las plataformas digitales.					
10. Mi opinión es importante para que el GAD del municipio del Cantón Pujili tome decisiones que tengan que ver con el desarrollo cantonal.					
11. La información que se recibe de la gestión del GAD municipal del Cantón Pujili es clara e interesante.					
12. Los canales de comunicación que existen para conocer sobre lo que hace el GAD municipal del Cantón Pujili permiten que la ciudadanía participe.					
13. El GAD municipal del Cantón Pujili tiene los equipos y tecnología necesaria para crear una plataforma digital para acceder a los distintos trámites y hacerlos en línea.					
14. El acceso a la información del GAD del municipio del Cantón Pujili genera transparencia.					
15. Contar con información de la gestión del GAD del municipio del Cantón Pujili a través del Internet permite el control social a la administración					
16. La democracia mejora a través del control social y el uso de plataformas digitales gubernamentales.					

**GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN**

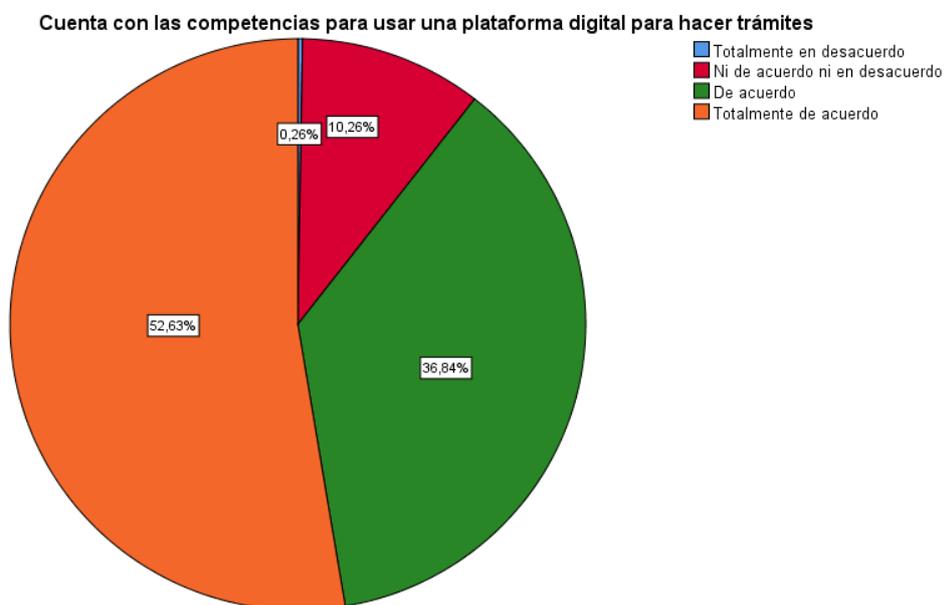


### Anexo 3. Resultados de la Encuesta

#### Ítem 2. Tengo las competencias para usar una plataforma digital para realizar trámites digitales en el GAD del municipio del Cantón Pujilí.

##### Cuenta con las competencias para usar una plataforma digital para hacer trámites

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	,3	,3	,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	39	10,3	10,3	10,5
	De acuerdo	140	36,8	36,8	47,4
	Totalmente de acuerdo	200	52,6	52,6	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

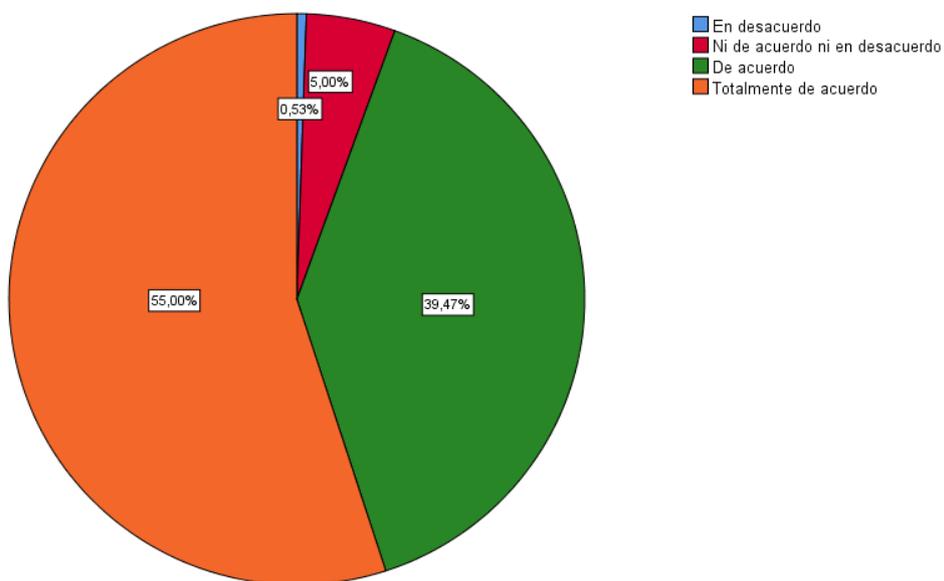


El 52,6% de los encuestados está totalmente de acuerdo con la afirmación de que cuenta con las competencias para el usar una plataforma digital para hacer trámites, el 36,8% está de acuerdo, el 10,30% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 0,30% en total desacuerdo.

**Ítem 3. Es muy útil hacer trámites a través de plataformas digitales.**

**Es muy útil hacer trámites a través de plataformas digitales**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	,5	,5	,5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	19	5,0	5,0	5,5
	De acuerdo	150	39,5	39,5	45,0
	Totalmente de acuerdo	209	55,0	55,0	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

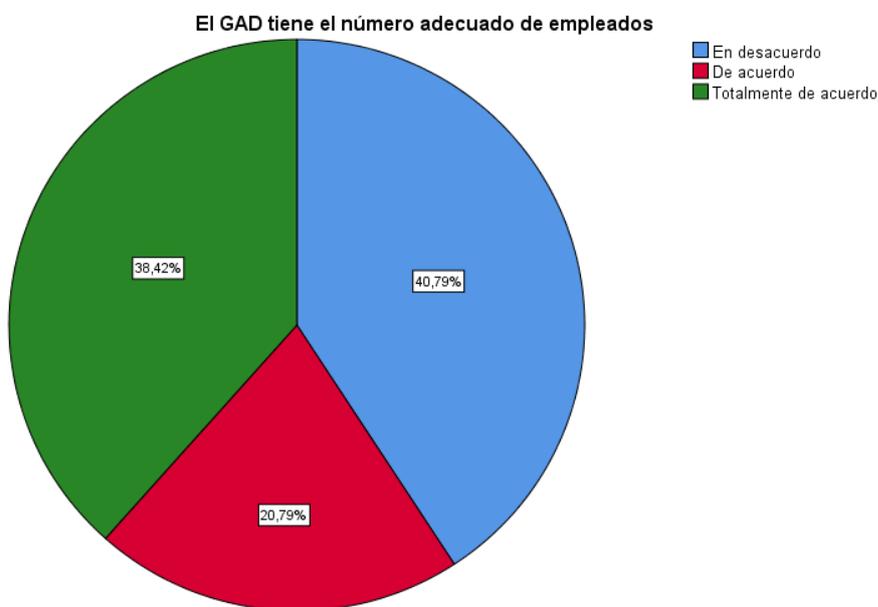


El 55% de los encuestados afirman que están totalmente de acuerdo en que es muy útil hacer trámites a través de plataformas digitales, el 39,5% está de acuerdo, el 5% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 0,5% en desacuerdo.

**Ítem 4. El GAD Municipal del Cantón Pujilí tiene el número necesario de empleados públicos para resolver mis inquietudes y facilitar los trámites que se realizan.**

**El GAD tiene el número adecuado de empleados**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	155	40,8	40,8	40,8
	De acuerdo	79	20,8	20,8	61,6
	Totalmente de acuerdo	146	38,4	38,4	100,0
Total		380	100,0	100,0	

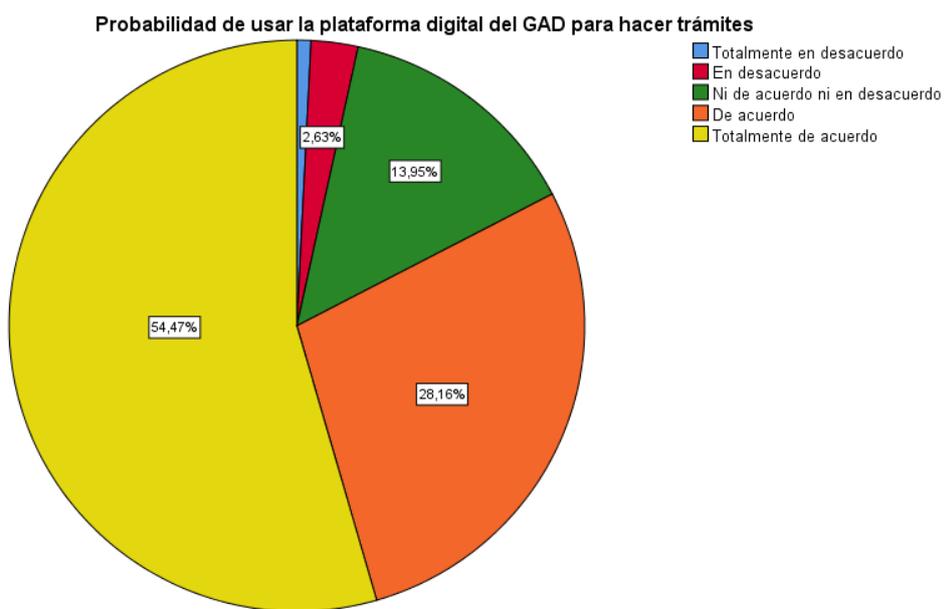


El 40,8% de los encuestados indica que está totalmente en desacuerdo que el GAD del Municipio del Cantón Pujilí tiene el número adecuado de empleados, el 38,4% está totalmente de acuerdo, el 20,8% está de acuerdo.

**Ítem 7. Es muy probable que use la plataforma digital del municipio de Pujilí para hacer trámites.**

**Probabilidad de usar la plataforma digital del GAD para hacer trámites**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	,8	,8	,8
	En desacuerdo	10	2,6	2,6	3,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	53	13,9	13,9	17,4
	De acuerdo	107	28,2	28,2	45,5
	Totalmente de acuerdo	207	54,5	54,5	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

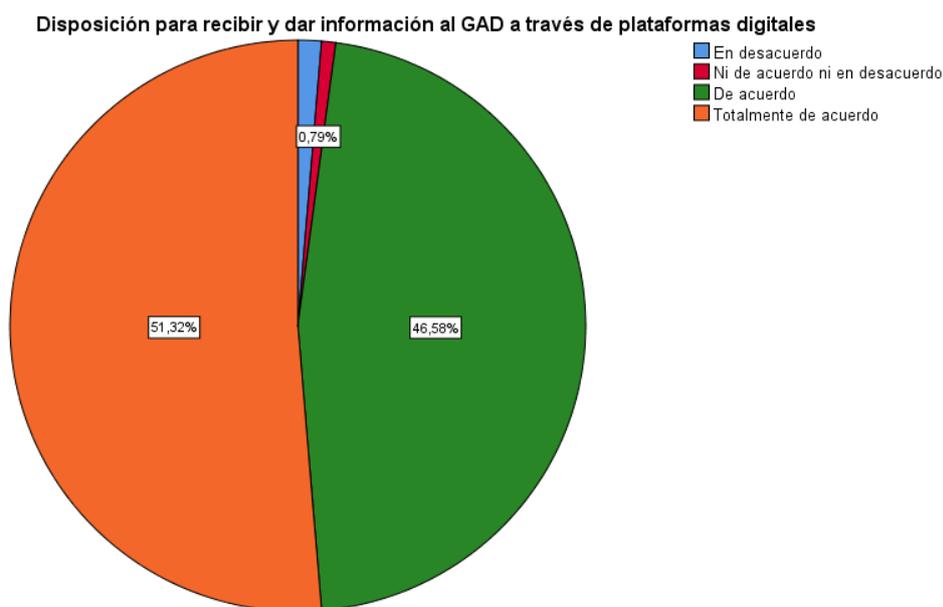


El 54,5% de los encuestados señala que puede existir la probabilidad de usar la plataforma digital del GAD para hacer trámites, el 28,20% está de acuerdo, el 13,9% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 2,6% en desacuerdo y 0,8% totalmente en desacuerdo.

**Ítem 8. Estoy dispuesto a recibir y dar información al GAD Municipal del Cantón Pujilí a través de plataformas digitales.**

**Disposición para recibir y dar información al GAD a través de plataformas digitales**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	5	1,3	1,3	1,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	,8	,8	2,1
De acuerdo	177	46,6	46,6	48,7
Totalmente de acuerdo	195	51,3	51,3	100,0
Total	380	100,0	100,0	

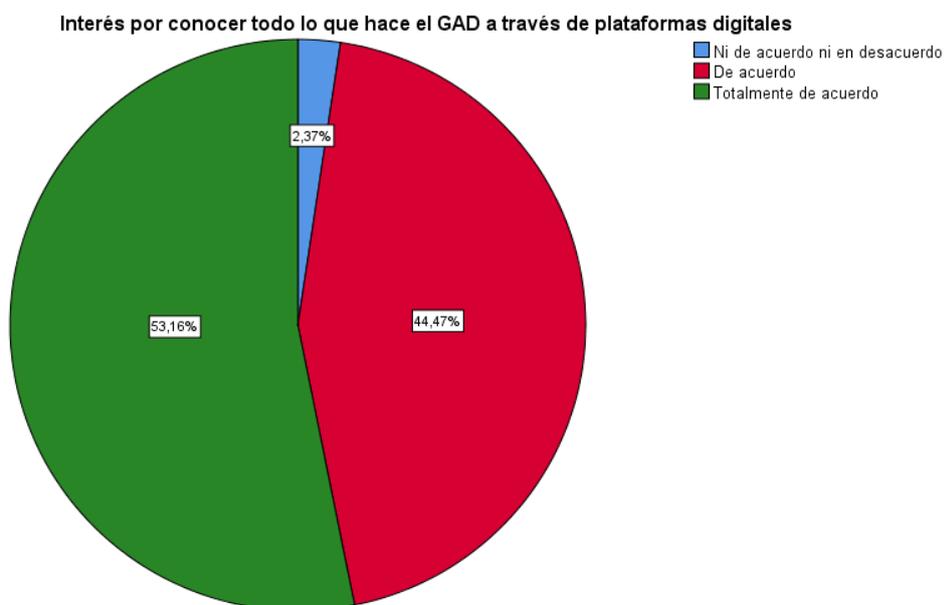


El 51,3% de los encuestados está totalmente de acuerdo en que haya una disposición para recibir y dar información al GAD a través de plataformas digitales, el 46,6% está de acuerdo, el 1,3% en desacuerdo, mientras que el 0,8% responde ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Ítem 9. Estoy interesado en conocer todo lo que hace el GAD Municipal del Cantón Pujilí a través de las plataformas digitales.**

**Interés por conocer todo lo que hace el GAD a través de plataformas digitales**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	9	2,4	2,4	2,4
De acuerdo	169	44,5	44,5	46,8
Totalmente de acuerdo	202	53,2	53,2	100,0
Total	380	100,0	100,0	

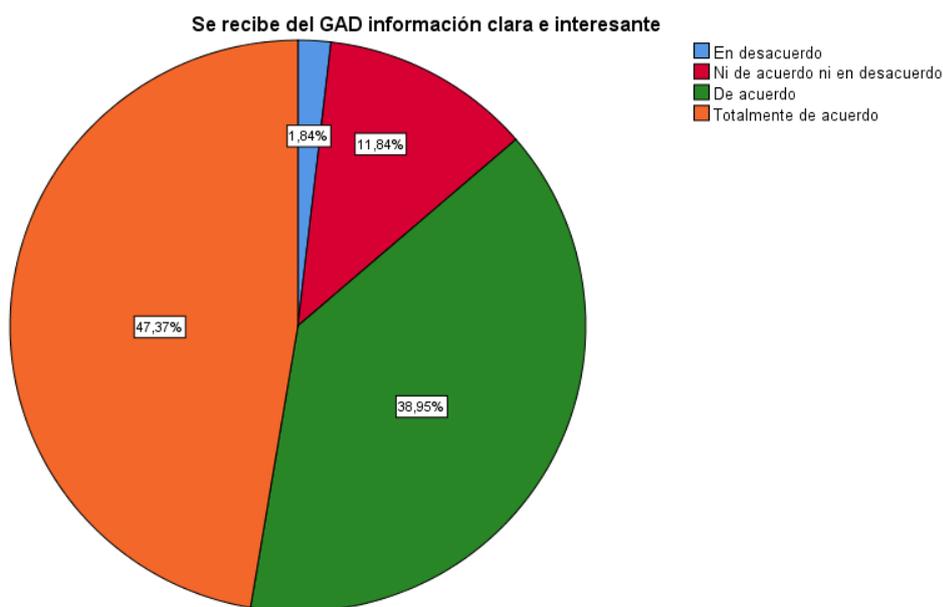


El 53,2% de los encuestados está totalmente de acuerdo con la afirmación de que está interesado en conocer todo lo que hace el GAD a través de plataformas digitales, el 44,5% está de acuerdo, el 2,4% ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Ítem 11. La información que se recibe de la gestión del GAD Municipal del Cantón Pujilí es clara e interesante.**

**Se recibe del GAD información clara e interesante**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	7	1,8	1,8	1,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	45	11,8	11,8	13,7
	De acuerdo	148	38,9	38,9	52,6
	Totalmente de acuerdo	180	47,4	47,4	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

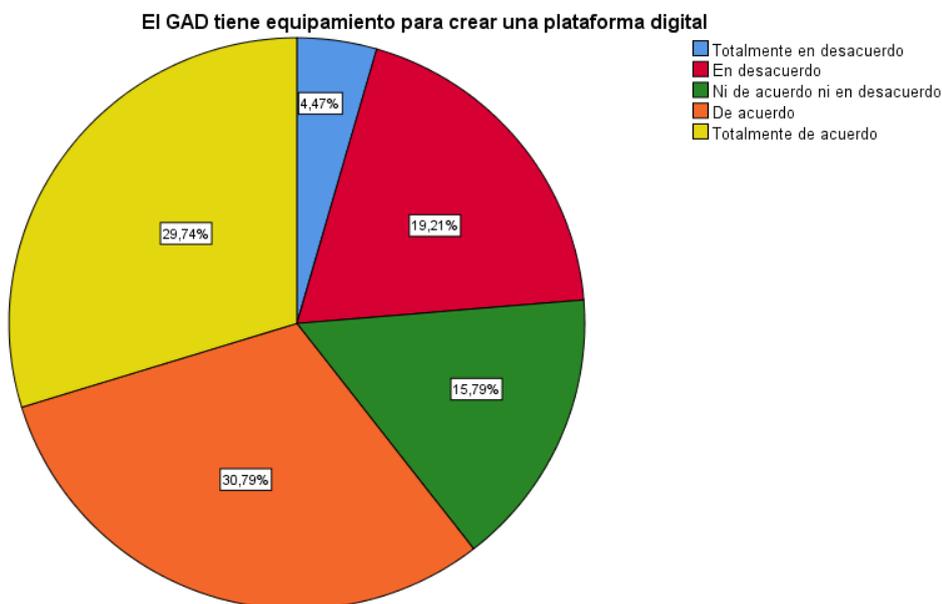


El 47,4% de los encuestados indica que está totalmente de acuerdo en que la información que se recibe del GAD es clara e interesante, el 38,9% está de acuerdo, el 11,8% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 1,8% está en desacuerdo.

**Ítem 13. El GAD Municipal del Cantón Pujilí tiene los equipos y tecnología necesaria para crear una plataforma digital para acceder a los distintos trámites y hacerlos en línea.**

**El GAD tiene equipamiento para crear una plataforma digital**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	17	4,5	4,5	4,5
	En desacuerdo	73	19,2	19,2	23,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	60	15,8	15,8	39,5
	De acuerdo	117	30,8	30,8	70,3
	Totalmente de acuerdo	113	29,7	29,7	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

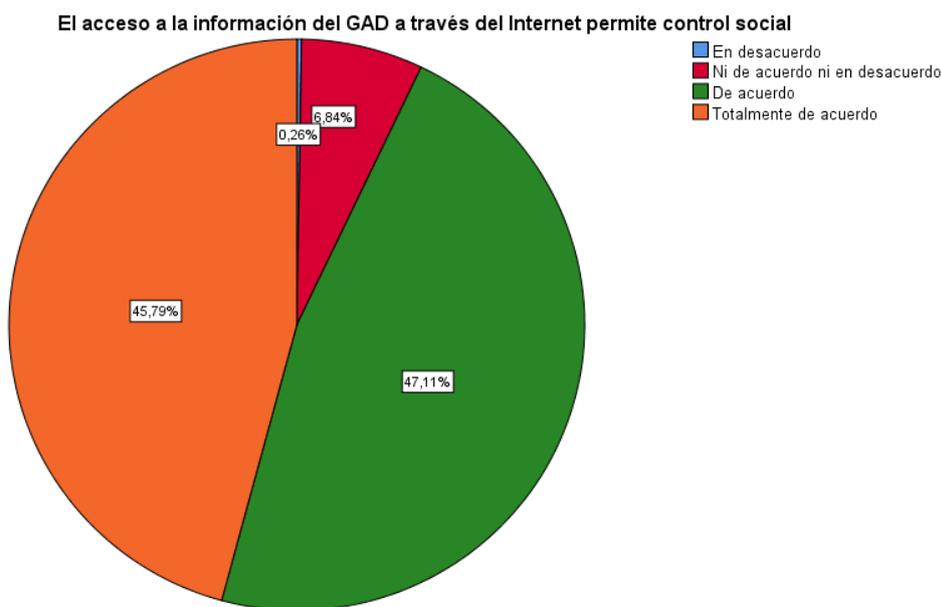


El 30,8% de los encuestados afirman que están de acuerdo con que el GAD tiene equipamiento para crear una plataforma digital para acceder a los distintos trámites y hacerlos en línea, el 29,7% está totalmente de acuerdo, el 19,2% de acuerdo, el 15,8% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 4,5% totalmente en desacuerdo.

**Ítem 15. Contar con información de la gestión del GAD del municipio del Cantón Pujilí a través del Internet permite el control social a la administración.**

**El acceso a la información del GAD a través del Internet permite control social**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	,3	,3	,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	26	6,8	6,8	7,1
	De acuerdo	179	47,1	47,1	54,2
	Totalmente de acuerdo	174	45,8	45,8	100,0
	Total	380	100,0	100,0	



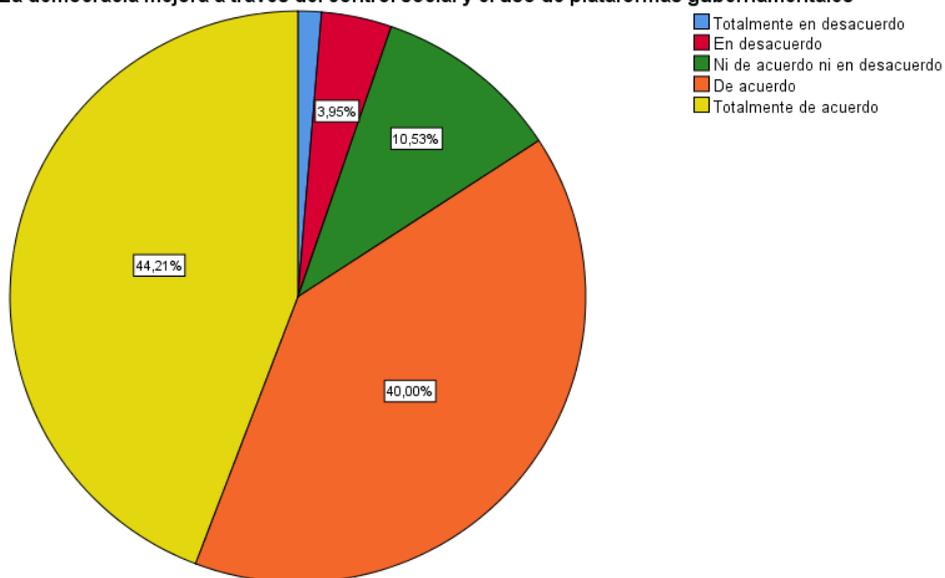
El 45,8% de los encuestados señala que está totalmente de acuerdo con la afirmación: contar con información de la gestión del GAD del municipio del Cantón Pujilí a través del Internet permite el control social a la administración, el 47,1% está de acuerdo, el 6,8% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 0,3% en desacuerdo.

**Ítem 16. La democracia mejora a través del control social y el uso de plataformas digitales gubernamentales.**

**La democracia mejora a través del control social y el uso de plataformas gubernamentales**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	1,3	1,3	1,3
	En desacuerdo	15	3,9	3,9	5,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	40	10,5	10,5	15,8
	De acuerdo	152	40,0	40,0	55,8
	Totalmente de acuerdo	168	44,2	44,2	100,0
	Total	380	100,0	100,0	

**La democracia mejora a través del control social y el uso de plataformas gubernamentales**



El 44,2% de los encuestados está totalmente de acuerdo con que la democracia mejora a través del control social y el uso de plataformas, el 40,2% está de acuerdo, el 10,5% no está de acuerdo ni en desacuerdo, el 3,95% en desacuerdo y el 1,3% totalmente en desacuerdo.