



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MODALIDAD: PROYECTO DE TITULACIÓN CON COMPONENTES DE INVESTIGACIÓN APLICADA Y/O DE DESARROLLO

Título:

Gobierno electrónico como herramienta del Gobierno Autónomo Descentralizado
Intercultural del Cantón Pujilí

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

Autor:

Allauca Lidioma Margarita Del Carmen, Ab.

Tutor:

Martínez Freire Maira Natalia, Mg

LATACUNGA – ECUADOR

2023

APROBACIÓN DE LA TUTORA

En mi calidad de Tutora del Trabajo de Titulación “Gobierno electrónico como herramienta del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural del Cantón Pujilí” presentado por Allauca Lidioma Margarita Del Carmen, 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, noviembre de 2023



Mg. Maira Natalia Martínez Freire
CC: 1712507761

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El trabajo de Titulación: “Gobierno electrónico como herramienta del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural 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.

Latacunga, noviembre de 2023



PhD. Marlon Rubén Tinajero Jiménez

0502080336


Presidente del tribunal



Mg. Angelifa Azucena Falconi Tapia

0502037674

Lector 2



PhD. Yadiria Paola Borja Brazales

0502786833

Lector 3

DEDICATORIA

Hoy, con un corazón lleno de gratitud, celebro la culminación de mis estudios de maestría, esta tesis está dedicada a ti, Señor, por ser mi guía constante y mi fuente de fortaleza.

A mi amada hija, quien ha sido mi razón para esforzarme cada día, y esta graduación es un testimonio de nuestro amor y dedicación compartida. Espero que mi logro te inspire a alcanzar tus propios sueños y metas en la vida.

A mi amado esposo, tu amor, paciencia y comprensión me han sostenido en los momentos más desafiantes de este camino. Este logro es un testimonio de nuestro trabajo en equipo y de nuestro compromiso mutuo de construir un futuro mejor juntos.

A mis queridos padres, su sacrificio y constante apoyo han sido la base sobre la cual he construido mi educación y mi vida. Su ejemplo de perseverancia y dedicación me ha guiado en cada paso de este viaje.

A mis hermanos, su aliento y ánimo han sido un regalo invaluable. Este logro no es solo mío, sino de todos nosotros, y espero que continuemos creciendo juntos en amor y apoyo.

Margarita Del Carmen Allauca Lidioma

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi profunda gratitud a todas las autoridades y miembros del personal de la Universidad Técnica de Cotopaxi por su confianza en mí, por brindarme la oportunidad de estudiar en esta distinguida institución y por permitirme llevar a cabo mi posgrado en esta prestigiosa universidad.

También reconocer mi sincero agradecimiento a mis profesores que integran la Maestría en Administración Pública, su compromiso, conocimiento y apoyo fueron esenciales en mi formación académica. Cada lección y consejo que compartieron contribuyó significativamente a mi crecimiento profesional.

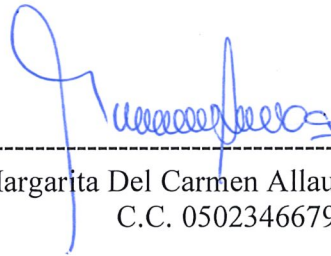
Por último, deseo manifestar mi más profundo y sincero reconocimiento en especial a la Mg. Maira Natalia Freire, y a los PhD Marlon Rubén Tinajero Jiménez y Yadira Paola Borja Brazales quienes desempeñaron un papel fundamental como principales colaboradores en todo este proceso. Fue gracias a su orientación, experiencia y enseñanzas que pude llevar a cabo y desarrollar este proyecto con éxito.

Margarita Del Carmen Allauca Lidioma

RESPONSABILIDAD DE AUTORIA

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

Latacunga, noviembre de 2023


A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Margarita Del Carmen Allauca Lidioma', is written above a horizontal dashed line.

Margarita Del Carmen Allauca Lidioma
C.C. 0502346679

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, noviembre de 2023

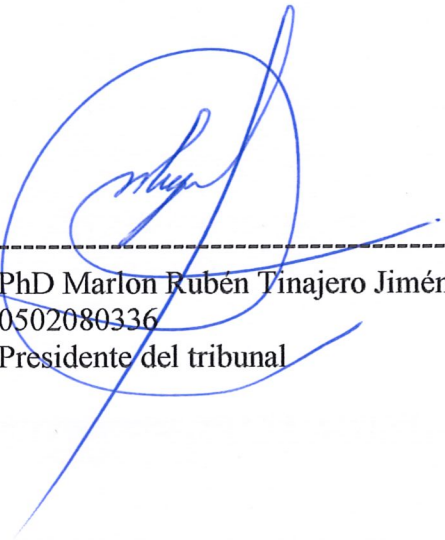


Margarita Del Carmen Allauca Lidioma
C.C. 0502346679

AVAL DEL PRESIDENTE

Quien suscribe, declara que el presente Trabajo de Titulación: “Gobierno electrónico como herramienta del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural del Cantón Pujilí”, contiene las correcciones a las observaciones realizadas por los miembros del tribunal en la predefensa.

Latacunga, noviembre de 2023



PhD Marlon Rubén Tinajero Jiménez
0502080336
Presidente del tribunal

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Título: Gobierno electrónico como herramienta del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural del Cantón Pujilí.

Autor: Allauca Lidioma Margarita Del Carmen, Ab.

Tutor: Martínez Freire Maira Natalia, Mg.

RESUMEN

El Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural del Cantón Pujilí, ejecuta de manera manual la atención de todos los servicios requeridos por la ciudadanía, así como los procesos internos de la administración y demás información pública generada por las diferentes direcciones de la institución lo cual implica que las actividades inherentes de atención y servicio a la ciudadanía se vuelvan limitantes y no permiten su eficacia en la administración pública. Por esta razón la presente investigación tuvo por objetivos: fundamentar las bases teóricas y conceptuales sobre el gobierno eléctrico, en los GADS Municipales, diagnosticar la situación actual de la gestión del gobierno electrónico en el GADMI del Cantón Pujilí, y proponer una estrategia para mejorar la gestión del Gobierno electrónico en el GADMI del cantón Pujilí. Para ello, se empleó una investigación cuantitativa de tipo descriptiva, se realizó una encuesta dirigida a una muestra de la población que pagan impuestos prediales en el cantón. Una vez obtenidos los resultados del diagnóstico situacional se pudo constatar que más del 50% de la población está de acuerdo con el desarrollo de un sistema informático que les permitiría realizar su gestión de manera más fácil y rápida. En este sentido, se presentó una propuesta basada en el desarrollo de un portal de atención ciudadana como herramienta del gobierno electrónico, que tiene como objetivo principal mejorar la interacción entre el gobierno y los ciudadanos, ofreciendo acceso fácil y conveniente a servicios gubernamentales, información y asistencia. Esta plataforma busca agilizar trámites, facilitar consultas y fomentar la participación de la ciudadanía.

PALABRAS CLAVE: Gobierno electrónico, gestión pública, participación ciudadana, transformación digital.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

DIRECCIÓN DE POSGRADO

MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Title: "E-Government as a Tool of the Intercultural Decentralized Autonomous Government of Pujilí Canton"

Autor: Allauca Lidioma Margarita Del Carmen, Ab.

Tutor: Martínez Freire Maira Natalia, Mg.

ABSTRACT

The Intercultural Decentralized Autonomous Government of Canton Pujilí, executes manually the attention of all services required by the citizens, as well as the internal processes of the administration and other public information generated by the different directions of the institution which implies that the inherent activities of attention and service to the citizens become limiting and do not allow its effectiveness in public administration. For this reason, the objectives of this research were: to establish the theoretical and conceptual bases on electric government in the Municipal GADS, to diagnose the current situation of e-government management in the GADMI of Pujilí Canton, and to propose a strategy to improve e-government management in the GADMI of Pujilí Canton. For this purpose, a descriptive quantitative research was used, a survey was conducted among a sample of the population that pays property taxes in the canton. Once the results of the situational diagnosis were obtained, it was found that more than 50% of the population agrees with the development of a computer system that would allow them to manage their taxes more easily and quickly. In this regard, a proposal was presented based on the development of a citizen service portal as an e-government tool, whose main objective is to improve interaction between the government and citizens, offering easy and convenient access to government services, information and assistance. This platform seeks to streamline procedures, facilitate consultations and encourage citizen participation.

KEYWORDS: E-government, public management, citizen participation, digital transformation.

Yo, Marco Paúl Beltrán Semblantes con cédula de identidad número: 0502666514 Magíster en Lingüística Aplicada en la enseñanza del Idioma Inglés como Lengua Extranjera con número de registro de la SENESCYT ; 1020-2021-2354162: **CERTIFICO** haber revisado y aprobado la traducción al idioma inglés del resumen del trabajo de investigación con el título: "**GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO HERRAMIENTA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL DEL CANTÓN PUJILÍ**", de Allauca Lidioma Margarita Del Carmen Orlando, aspirante a Magister en Administración Pública.



Mg. Marco Paúl Beltrán Semblantes

DOCENTE CENTRO DE IDIOMAS -UTC



**CENTRO
DE IDIOMAS**

Latacunga, Noviembre, 2023

Índice de Contenido

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	10
1.4. Implementación del gobierno electrónico en los GADS Municipales.....	21
1.5. El gobierno electrónico en el GADMI de cantón Pujilí.....	23
1.6. Servicios que se prestan en el GAD de Pujilí	24
CAPÍTULO II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	28
2.1. Enfoque de la investigación.....	28
2.2. Tipo de investigación	28
2.3. Población y muestra.....	28
2.4. Métodos teóricos y empíricos a emplear	29
2.5. Técnicas de investigación	29
2.7. Análisis estadístico	34
CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	35
3.1. Resultados.....	35
3.2. Discusión.....	46
3.3. Propuesta de implementación de un portal de atención ciudadana	48
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	61
CONCLUSIONES	61
RECOMENDACIONES	62
BIBLIOGRAFÍA.....	63
ANEXOS.....	68

Índice de Tablas

Tabla 1: Servicios que presta el GAD de Pujilí	25
Tabla 2: Relación entre las variables del modelo TAM y los ítems de la encuesta	30
Tabla 3: Distribución de predios urbanos y rurales por las parroquias del cantón Pujilí	32
Tabla 4: Tamaño de muestra a utilizar por predios urbanos y rurales en cada una de las parroquias	33
Tabla 5: Comportamiento de la edad de los participantes de la muestra	35
Tabla 6: Comportamiento del género en la muestra	36
Tabla 7: Plan de acción y costos de la propuesta	58

Índice de Figuras

Figura 1: Elementos Adyacentes Al Gobierno Electrónico	15
Figura 2: Origen y evolución del gobierno electrónico, su iniciativa a la política pública en los gobiernos pertenecientes a la OEA y ONU	16
Figura 3: Pilares del gobierno electrónico y sus herramientas.....	18
Figura 4: Modelos de relaciones del gobierno electrónico	20
Figura 5: Comportamiento de la ocupación de los participantes en la encuesta.....	36
Figura 6: Herramienta informática para gestión en el GAD	37
Figura 7: Acceso presencial o virtual.....	38
Figura 8: Adaptabilidad al uso de las tecnologías.....	38
Figura 9: Herramienta informática para gestiones en el GAD.....	39
Figura 10: Herramienta informática para realidades gestiones con mayor agilidad.	40
Figura 11: Disponibilidad de equipos y recursos tecnológicos para la creación de una plataforma digital.	40
Figura 12: Empleados capacitados para el manejo de plataformas digitales.	41
Figura 13: Trámites online o presenciales.	42
Figura 14: Habilidades para realizar trámites online.	42
Figura 15: Información mediante plataformas digitales.	43
Figura 16: Canales para acceder a la información.	44
Figura 17: Acceso a plataforma digital para realizar pagos en línea.	45
Figura 18: Pago del impuesto predial mediante una plataforma digital.....	45
Figura 19: Mapa de contenidos de la propuesta.....	50

Figura 20: Propuesta de la interfaz principal del portal de atención ciudadana.....	52
Figura 21: Flujo de trabajo.....	55
Figura 22: Pasos para el diseño de la interfaz del portal.....	56

INTRODUCCIÓN

La transformación digital ha impactado profundamente la forma en que las instituciones gubernamentales interactúan con los ciudadanos y prestan servicios. En este contexto, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Pujilí se encuentra inmerso en un proceso de modernización y mejora de sus servicios a través de la implementación del Gobierno Electrónico.

El presente trabajo de tesis se enfoca en el tema del Gobierno Electrónico como una herramienta fundamental para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Pujilí. Conociendo que, en la actualidad, la tecnología y la digitalización están transformando la manera en que las instituciones gubernamentales interactúan con los ciudadanos y prestan servicios. Razón de aquello, el GADMI del Cantón Pujilí busca como estrategia la implementación de un portal de atención ciudadana para mejorar la accesibilidad, eficiencia y transparencia en la prestación de servicios y la participación ciudadana.

La tesis se estructura en varios capítulos, cada uno abordando aspectos claves del estudio. El capítulo I aborda la fundamentación teórica donde se proporciona una base sólida para la comprensión del Gobierno Electrónico y su relevancia en el contexto ecuatoriano, lo que permitió contextualizar el estudio y comprender su evolución a lo largo del tiempo. Seguidamente se desarrolla el capítulo II donde se expresan los métodos y se describe la metodología utilizada en el desarrollo de la investigación. Para lo cual se ha adoptado un enfoque cuantitativo, caracterizado por el uso de la lógica deductiva empírica y el análisis de datos estadísticos como método para poner a prueba la hipótesis. De este modo se llevó a cabo una investigación descriptiva que observa de manera sistemática la situación actual del GADMI de cantón Pujilí en relación con el Gobierno Electrónico.

Para finalizar en el capítulo III se presentan y se discuten los resultados obtenidos a través del procesamiento estadístico de los datos recopilados mediante encuestas y con

la utilización del software SPSS para realizar un análisis descriptivo de los datos permitiendo identificar áreas de mejora que constituyeron la base para plantear la propuesta de implementación de un portal de atención ciudadana para el GADMI del cantón Pujilí.

Justificación

En el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Pujilí se hace necesario implementar el Gobierno Electrónico como herramienta para poder gestionar los diferentes productos y servicios que ofrece dicha institución de la administración pública. Este planteamiento se sustenta en el desarrollo de las nuevas tecnologías y el creciente desarrollo de la era de la información. Además, actualmente los usuarios que acceden a los servicios que ofrecen las instituciones del sector público buscan poder hacer los trámites desde la comodidad de su medio electrónico, ya bien sea desde su computadora o su celular (Limo, 2019).

Desde la década de 1990, se ha iniciado el debate para descubrir si la implementación de nuevas tecnologías de información y comunicación puede respaldar procedimientos administrativos que logren una mayor eficiencia y rendimiento (Limo, 2019). La administración o gobierno electrónicos tiene como objetivo utilizar las tecnologías de la información y la comunicación para mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios públicos; reducir costos y facilitar las transacciones entre el gobierno y la administración; y ayudar a que el sector público sea más abierto y transparente (Ramírez, 2011).

A pesar de que como se había mencionado anteriormente el debate acerca del gobierno electrónico y su importancia como respaldo de procedimientos administrativos que logren una mayor eficiencia y rendimiento comenzó en la década de los noventa, la fecha en la que las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) comienzan a introducirse en el sector público para automatizar la gestión de sus procesos internos data de los años setenta (Valenti, Anta, & Bendersky, 2004).

Los teóricos y analistas, mencionan que cuando se trata de "gobierno electrónico", se refieren a los desafíos y oportunidades de información que pueden estar asociados con la introducción de las TIC en los gobiernos democráticos. Entonces, mientras algunos autores se centran únicamente en las mejoras técnicas de los servicios que los gobiernos brindan a los ciudadanos, otros creen que la importancia radica en cambiar realmente la cultura de tratamiento para que se puedan mejorar los procesos (Martínez, 2021).

El gobierno electrónico tiene como objetivo utilizar las tecnologías de la información y la comunicación para mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios públicos, reducir costos y facilitar las transacciones entre el gobierno y la administración, además contribuye a que el sector público sea más abierto y transparente (Ramírez, 2011).

Para definir gobierno electrónico, lo ideal es considerar la definición de la OCDE dada por Diéguez (2015), donde lo define como lo que llama específicamente “el uso de la información y las comunicaciones, especialmente internet, como una herramienta para una mejor gobernanza. Por otro lado (Valenti, Anta, & Bendersky, 2004) en su investigación menciona que el gobierno electrónico es una forma de modernizar la administración pública mediante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación para lograr la excelencia, un mayor control, la transparencia y la flexibilidad.

En este sentido el gobierno electrónico o “gobierno inteligente” es un gobierno que incrementa el uso de las TIC, lo que caracteriza al gobierno abierto, pero se refiere más al manejo prudente de las herramientas gubernamentales (intensivas en tecnología) para mejorar la toma de decisiones, proceso de producción y servicio público (Narrea, 2017).

El gobierno electrónico es la transformación de todo el gobierno como un cambio de paradigma en la administración pública, es un concepto de gestión que combina el uso intensivo de las TIC con los métodos de gestión, planificación y funcionamiento como una nueva forma de gobierno. Desde esta perspectiva, el gobierno electrónico se apoya y justifica en la administración pública para promover el uso de las TIC para mejorar

los servicios y la información que se brinda a las personas y organizaciones, agilizar y simplificar los procesos de apoyo institucional, y promover la creación de canales que incrementen transparencia y participación ciudadana (Naser & Concha, 2011). Sin duda, uno de los objetivos del gobierno electrónico es acercar a los ciudadanos al Estado, así como fomentar la participación ciudadana.

La pandemia de COVID-19 impulsó la innovación tecnológica, acelerando la adopción de teletrabajo, telemedicina y educación en línea. Sin embargo, reveló desafíos de acceso digital, destacando la necesidad de abordar la brecha tecnológica para garantizar una respuesta más equitativa y resiliente. Así mismo el COVID-19 nos ha demostrado lo deficientes que somos en la gobernanza virtual para servir e involucrar a la población, y eso debería mejorar a través del uso de las TIC (Solorzano, Durand, & Mejia, 2022).

El Gobierno Electrónico en el Ecuador, en un sentido más amplio, tiene como objetivo utilizar e implementar las TIC de acuerdo con ciertos lineamientos, estándares, experiencias y prácticas y brindar una oportunidad para proponer una nueva forma de gobernar, por otro lado, para organizar y gestionar personas de manera consistente con tecnologías, estándares, servicios, sistemas y procesos de gobierno electrónico, y otras áreas de consideración (Zambrano, Vélez, & Vélez, 2019).

Es necesario señalar que los gobiernos autónomos descentralizados en el Ecuador cuentan con iniciativas propias para la planificación, consumación e implementación del gobierno electrónico dentro de sus órganos administrativos, establecidos en los artículos 361, 362 y 363 del Código Orgánico de Ordenamiento Territorial y Descentralización (COOTAD), esta ley permite implementar un proceso progresivo utilizando un sistema gubernamental digital y el uso de nuevas tecnologías. Al mismo tiempo, pueden realizar algunos servicios electrónicos en el campo de lo ciudadano, en el de la productividad, en el de la educación, en el de la atención médica, en el de la cultura del desarrollo social y los procedimientos civiles (Agurto, 2020).

La Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP), publicada en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No.245, el 7 de febrero de 2023, también es una de las leyes que permiten el florecimiento del gobierno electrónico en Ecuador. Dicha ley establece en el artículo 19 el derecho que tienen las personas a conocer la información que deben cumplir las instituciones y actores del sector público, en lo referente a transparencia, rendición de cuentas y publicidad. Así mismo, el artículo 24 de la ley, nos expone que las instituciones del sector público deben difundir la gestión administrativa a través de un portal de información o página web cumpliendo con trece aspectos necesarios que dispone la LOTAIP.

Actualmente, en Ecuador, el crecimiento del gobierno electrónico se puede demostrar en los portales de internet ya implementados por las agencias estatales, siendo los mayores proveedores de servicios electrónicos. Por su parte, los gobiernos autónomos han avanzado muy poco en este sentido, por lo que es necesario analizar los sitios web de las gobernaciones y los GAD a nivel cantonal y provincial para determinar si se encuentran en una etapa importante de desarrollo. Y, además, realizar el análisis de las herramientas desplegadas en los portales tanto a nivel provincial como cantonal (Zambrano, Vélez, & Vélez, 2019).

En Ecuador, el Plan Nacional de Gobierno Electrónico (PNGE) se estableció en 2009 como una herramienta para modernizar el estado. El plan tiene como objetivo combinar los esfuerzos institucionales para crear formas innovadoras y creativas de interacción entre el gobierno y la sociedad civil de Ecuador (Zamora, Arrobo, & Cornejo, 2018). El PNGE sirve como herramienta para conocer la situación actual del país en materia de gobierno electrónico, diagnóstico y acción de gobierno bajo tres programas: Gobierno Abierto, Gobierno Cerrado y Gobierno efectivo eficaz y eficiente que incluye estrategias e iniciativas en colaboración con diferentes sectores que permitirán alcanzar los objetivos del Plan (Ripalda, 2020).

Lo último en materia de gobierno electrónico se desarrolló en el 2018, debido a que se ha creado, desarrollado y administrado por el Ministerio de Comunicaciones y

Sociedad de la Información un Registro Nacional de Procedimientos y Principios unificado, a través del Decreto Ejecutivo N° 372 de 19 de abril. Esta herramienta permite a los ciudadanos consultar con organismos públicos o privados sobre los trámites y requisitos que atienden las dependencias gubernamentales. Esta información deberá ser actualizada y enviada a través del portal <https://www.gob.ec/> (Acuña, 2022).

Así mismo, existen leyes vinculadas a los procesos de gobierno electrónico en el Ecuador según Mejía y Delgado (2021) son:

- Constitución Política de la República del Ecuador.
- Ley de propiedad intelectual.
- Ley de comercio electrónico, firmas electrónicas y mensajes de datos.
- Ley especial de telecomunicaciones.
- Ley de control constitucional (Habeas Data)
- Ley orgánica de transparencia y acceso a la información pública.
- Código Orgánico Administrativo

Todo este conjunto de leyes, cambios políticos y técnicos que han ocurrido a lo largo de los años han servido para monitorear los esfuerzos de las organizaciones, para crear formas que puedan satisfacer las necesidades de los ciudadanos, y así el gobierno garantiza el reconocimiento de los ciudadanos (Agurto, 2020).

El Gobierno Municipal del Cantón Pujilí, es una institución pública del Estado Ecuatoriano, se rige a lo que manda la Constitución de la República y como base legal principal se basan a lo establecido en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización – COOTAD desde el año 2010 (Cárdenas, 2023).

Siendo una entidad de gobierno seccional tiene como función principal administrar el cantón de manera autónoma frente al gobierno central, el poder ejecutivo está

representado por el alcalde, y el poder legislativo formado por los miembros del Concejo Cantonal. La Constitución prevé para los gobiernos autónomos descentralizados autonomía tanto política, administrativa y financiera, dando amplitud y legalidad para gobernar bajo sus propias normas y medios de gobierno dentro de sus respectivos límites territoriales.

Planteamiento del problema objeto de estudio (Situación problemática)

Aunque de manera presencial el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Pujilí, ubicado en la provincia de Cotopaxi presta los servicios requeridos por los habitantes de este cantón, mucho le queda por hacer en materia de gobierno electrónico. Además, el mismo no cuenta con herramienta electrónicas que fomente la participación activa de los ciudadanos y la transparencia en la gestión pública a nivel local.

El GADMI del Cantón Pujilí destaca los problemas relacionados con la falta de nuevas tecnologías y herramientas que permitan mejorar su gestión y con ello la transparencia de sus actividades y la participación real de la ciudadanía. Tal como lo reportan Moreta y Semblantes (2013), quienes encontraron en su estudio que el 62% de la población del cantón no está satisfecha con la calidad de la información que recibe del GADMI del Cantón Pujilí.

Otro de los problemas al respecto, radica en que los usuarios no tienen la posibilidad de acceder a los servicios electrónicos, así como tampoco pueden consultar los datos en línea y, a su vez, descargarlos de la red, para recibir un recibo, factura o confirmación de pago, se realizan 100% operaciones de manera presencial. (GAD Municipal del Cantón Pujilí, 2021).

También está presente la problemática de que a muchos usuarios se les imposibilita el acceso a los servicios que este presta debido a que los horarios de atención coinciden con sus horarios de trabajo. Otro motivo por el cual no se accede al servicio es la larga

estancia de los usuarios en las filas esperando para ser atendidos por un servidor público lo que conlleva a una pérdida de tiempo.

A pesar de que los principales afectados son los usuarios del GADMI del cantón Pujilí que, además, son la razón de ser de la institución pública; también hay que destacar que los servidores públicos pierden tiempo por no contar con una herramienta de gobierno electrónico ya que muchas veces el usuario no llega con toda la información requerida por el trámite que va a realizar, aspecto que se puede solventar mediante la implementación del gobierno electrónico.

La presente investigación se enfoca sobre la problemática que enfrenta la población del Cantón Pujilí, donde la Municipalidad local no ha implementado el uso de las TIC, para brindar servicios en línea que permita a los ciudadanos acceder fácilmente a los servicios que brinda y los mismos sean emitidos de forma ágil y oportuna. A esta problemática, se plantea la necesidad imperante de implementar una estrategia de gobierno electrónico que permita mejorar los servicios prestados por el Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural del Cantón Pujilí.

Pregunta de investigación

¿Qué estrategia de gobierno electrónico puede aplicarse en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Pujilí, para mejorar los servicios que presta?

Objetivo General:

Proponer una estrategia para la mejora de los servicios que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Pujilí.

Objetivos Específicos:

- Fundamentar las bases teóricas y conceptuales sobre el gobierno electrónico, en los GADS Municipales.
- Diagnosticar la situación actual de la gestión del gobierno electrónico en el GADMI del Cantón Pujilí.
- Proponer una estrategia para mejorar la gestión del Gobierno electrónico en el GADMI del cantón Pujilí.

CAPÍTULO I. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1. Antecedentes investigativos del gobierno electrónico en Ecuador

El gobierno electrónico actualmente se considera como una herramienta que va a permitir a la administración pública mejorar la calidad del servicio, incrementar la participación ciudadana a todos los niveles de gobierno y garantizar el acceso a la información pública. Debido a esta importancia que se le amerita en la actualidad al gobierno electrónico es necesario definir un conjunto de antecedentes investigativos conformados por una serie de estudios relacionados con la utilización del gobierno electrónico como herramienta que facilita la gestión pública de los Gobiernos Autónomos Descentralizados.

El primer estudio al que hay que hacer referencia es la investigación titulada “Análisis de un sistema de Gobierno Electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano. Caso de estudio: Área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Guayaquil” realizada por Guamán (2019).

El propósito del análisis de este estudio es conocer cómo la tecnología ha cambiado el funcionamiento de las instituciones y qué ventajas tiene para satisfacer las demandas de los ciudadanos. Se centró en la implementación de la administración electrónica porque genera cambios en la gestión de los servicios prestados, especialmente el estudio abordó el tema de procedimiento en respuesta a los desacuerdos de los usuarios. Los resultados del estudio mencionado mostraron que los trámites más solicitados por los ciudadanos son: las solicitudes o denuncias por mal servicio, certificados de libertad de deuda, obtención de certificados y exención de la ley para adultos mayores; y demuestra que la satisfacción de los usuarios del servicio después de la aplicación del gobierno electrónico es ligeramente superior a lo habitual. Una vez que se conocieron los resultados, los investigadores desarrollaron una propuesta para crear un seguimiento de procedimientos y optimizar la prestación de servicios. Este trabajo se relaciona con el estudio propuesto debido a que se enfoca en el análisis del sistema de

gobierno electrónico para el control de trámites de la ciudad, por lo que contribuye significativamente a comprender mejor el tema, y evaluar la efectividad de las plataformas de gobierno en línea.

El segundo estudio que se hace necesario mencionar como antecedente investigativo es “El uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICS) en el GAD Municipal de Loja y su incidencia en los procesos de Gestión Pública” realizada por Burneo y Carrión (2019).

En la mencionada investigación se realiza un análisis de las tecnologías de la información y comunicaciones. El propósito de este estudio es brindar una comprensión teórica de los beneficios que el uso de las TICS y la administración electrónica pueden traer a las actividades de las instituciones gubernamentales y cómo mejoran la gestión pública del GAD del municipio de Loja. Así, al simplificar los procesos de apoyo institucional y facilitar la creación de canales para una mayor transparencia y participación ciudadana, utilizando textos, documentos legales y otras fuentes de consulta secundaria, fue posible obtener información que revelaba las TICS y el gobierno electrónico utilizados en los gobiernos locales apertura nuevos caminos para la integración a la administración pública y reemplaza a todas las organizaciones políticas del estado ecuatoriano, estructurándolas de tal manera que logren la acción triangular entre el gobierno, el estado y la sociedad en todas las acciones que realicen las entidades. Esta investigación aporta al estudio que se propone en tanto nos ofrece una perspectiva más amplia sobre la importancia del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la institución y por ende mejorar y ofrecer un servicio de alta calidad para todos sus usuarios y promover la eficiencia de la administración pública.

Como tercera investigación se debe hacer referencia a la realizada por Burbano y Jaramillo (2021) titulada “Análisis del Gobierno Electrónico y su incidencia en la satisfacción del usuario”.

El propósito de esta investigación es identificar la transparencia y el acceso a la información que los ciudadanos pueden disfrutar a través de diversas plataformas públicas digitales. Esta información debe enfocarse en promover la participación ciudadana, la transparencia y la prestación de servicios dirigidos a los sectores sociales de los GAD del gobierno local. El principal resultado que arroja la investigación es que muestra el desconocimiento de los ciudadanos sobre el uso de la plataforma digital y su disconformidad con los servicios en línea de la institución. Por otro lado, refleja una falta de compromiso en la actualización y publicación de la información pública, lo que indica la necesidad de fortalecer la transparencia institucional además de presentar alternativas que fomenten la participación ciudadana. El principal aporte de la investigación para con el estudio que se propone radica en que demuestra que las tecnologías de la información y las comunicaciones permiten buscar la satisfacción de los usuarios en todas las ciudades y municipios del cantón, creando un sistema que sea fácil de entender y administrar, haciéndolo cada día más amigable y reuniendo a más usuarios, por lo que el objetivo principal es fortalecer el gobierno electrónico y simplificar, optimizar el tiempo. y ahorrar recursos financieros.

El cuarto antecedente de la investigación que se propone radica en el estudio propuesto por Acuña (2022) bajo el título “Gobierno Electrónico al Servicio Público del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jipijapa”.

Este estudio plantea que la existencia de las Tecnologías de la Información y la Comunicaciones ha propiciado la existencia de un nuevo paradigma de la gestión pública encaminado a crear una gestión pública eficaz, eficiente y transparente y la participación ciudadana. El gobierno electrónico a nivel de gobierno local en Ecuador sigue siendo un desafío que no todas las entidades enfrentan. El presente estudio tiene como objetivo principal vincular el gobierno electrónico con el gobierno autónomo descentralizado del Cantón Jipijapa, describiendo los elementos, características, factores, normativa, participantes, estructura organizacional y servicios públicos de la mencionada unidad municipal, con el fin de identificar los problema existentes derivado de la escasez y comunicación entre la Institución y los ciudadanos es para ello

una propuesta base del modelo estratégico de gobierno electrónico desarrollado por el Banco Interamericano de Desarrollo, que posibilita servicios públicos digitales dirigidos a los ciudadanos. La investigación mencionada es considerada como antecedente del estudio planteado ya que afirma que es cierto que el gobierno electrónico se ha desarrollado globalmente en los últimos años y se ha implementado una legislación en nuestro país para darle coherencia e implementar un nuevo paradigma de administración pública, pero falta en la administración local, especialmente en términos de transacciones y ciudadanos. Además, plantea que es claro que los GAD de los municipios ecuatorianos no cuentan con un modelo o plan de crecimiento que permita que el gobierno electrónico se desarrolle lo suficiente y alcance la madurez. Todas las aplicaciones desarrolladas se enfocan en presentar información básica basada en modelos de la CEPAL, donde solo existe una forma de obtener información: informativa y entrega limitada de servicios públicos a los ciudadanos.

El quinto y último antecedente a tener en cuenta en el presente estudio está constituido por la investigación titulada “Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana caso de análisis: GAD Municipal del Cantón Pujilí”, llevada a cabo por Andino (2023).

Se considera como un antecedente ya que sus objetivos plantean: analizar los aspectos teórico-conceptuales de la gobernabilidad electrónica relacionados con la transparencia y la participación ciudadana, conocer los factores de la gobernabilidad electrónica que inciden en los aspectos mencionados en esta institución, crear mecanismos que contribuyan al desarrollo de la gobernabilidad electrónica. - gobernanza - control Pujilí GAD y mejorar la transparencia y la participación ciudadana. Otro elemento a tener en cuenta para considerar la investigación mencionada como antecedente para el presente estudio radica en que los resultados sugieren que existe una correlación positiva entre el gobierno electrónico y la transparencia y participación ciudadana, por lo que se recomienda la adopción de una plataforma digital pública, gratuita y en línea con servicios gratuitos en línea. También se recomienda capacitar a los empleados del GAD

en los temas de construcción de cultura digital y fomento del uso de las redes sociales, así como la actualización de la página web de la institución.

1.2. Conceptualización de Gobierno electrónico

El gobierno electrónico se refiere a las agencias gubernamentales que utilizan las TIC que tienen el potencial de transformar las relaciones con los ciudadanos, las empresas y otras agencias gubernamentales. Estas tecnologías pueden servir para varios propósitos: a) mejorar la prestación de servicios públicos a los ciudadanos, b) mejorar la comunicación con las empresas y la industria, c) empoderar a los ciudadanos a través del acceso a la información o crear una administración pública más eficiente. Y como resultado de las metas planteadas los beneficios resultantes pueden ser: menos corrupción, mayor transparencia, facilidad de uso, mayores ganancias y menores costos (Flores, 2022).

El objetivo del GE es aprovechar las oportunidades que prometen las tecnologías de la información y las comunicaciones, como mejorar la gestión de la información, ahorrar recursos y tiempo, y obtener beneficios que promuevan el desarrollo de la administración pública y la sociedad. Al respecto, Cotarelo (2010) menciona que la implementación del gobierno electrónico conduce a: "Ahorro de tiempo para los administradores de sistemas y los administrados; mayor productividad de la maquinaria administrativa; una oportunidad para seguir agilizando el trabajo burocrático" (p. 15).

La administración electrónica es un cambio en todo el gobierno como un cambio de paradigma en la administración pública, es un concepto de administración que combina el uso intensivo de las TIC como una nueva forma de gestión con modalidades de administración, planificación y organización. Desde este punto de vista, el gobierno electrónico crea e implementa su aplicación en la administración pública con el objetivo de contribuir al uso de las TIC para mejorar los servicios e información que se brinda a los ciudadanos y organizaciones, para mejorar y simplificar los procesos de

apoyo a las instituciones, y facilitar la creación de canales para aumentar la transparencia y la participación ciudadana (Naser & Concha, 2011).

Sin duda, uno de los objetivos del gobierno electrónico es acercar al ciudadano al estado y al mismo tiempo fomentar la participación ciudadana. La gobernanza electrónica es un término acuñado a finales del siglo pasado, cuyo contexto ha cambiado a lo largo de los años. Investigadores, expertos y organizaciones han añadido sobre la complejidad de su definición a partir de diversos estudios y casos de gobierno electrónico. Según los gurús del tema existen un conjunto de elementos adyacentes que deben ser considerados para el uso del gobierno electrónico y son los que se muestran en la siguiente figura.

Figura 1: Elementos Adyacentes Al Gobierno Electrónico



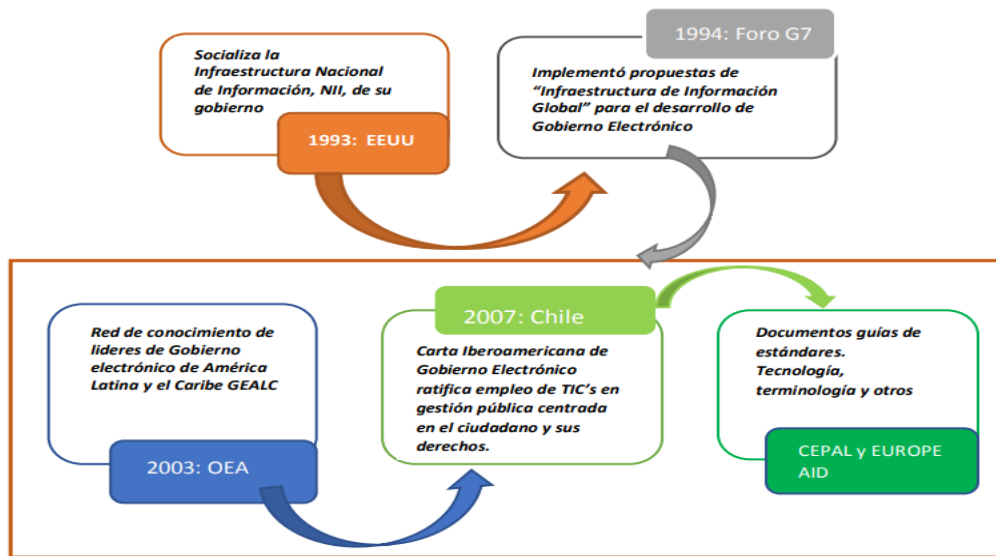
Fuente: (Agurto, 2020)

Cabe aclarar que la gobernanza digital o electrónica no es un fin en sí mismo, sino una herramienta que permite a los países alcanzar sus metas más amplias en los ámbitos institucional, político, social, ambiental o económico. Por tanto, primero es necesario definir aquellos términos, que son la antesala de algo más complejo y que los une a

todos. Así es posible dar una definición más precisa y certera de lo que significa gobernanza electrónica o digital (Agurto, 2020).

Hablando de acceso a la información pública, la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública establece que: El acceso a la información es un derecho reconocido en el desarrollo de diversas dimensiones de la libertad de expresión, además es la herramienta más importante para la participación ciudadana, pues permite a las personas decidir o influir en las decisiones, acciones u omisiones que en última instancia pueden afectarlas. De todas estas iniciativas surge el concepto de gobierno electrónico, que marca su inicio de manera formal, jurídica, técnica y articulada en la política pública de los gobiernos pertenecientes a organismos multilaterales como la Organización de los Estados Americanos (OEA) y las Naciones Unidas, que allanaron el camino para el desarrollo de GE (Figura 2).

Figura 2: Origen y evolución del gobierno electrónico, su iniciativa a la política pública en los gobiernos pertenecientes a la OEA y ONU



Fuente: (Acuña, 2022)

Por lo tanto, después de dos décadas de evaluación comparativa de GE, los datos recopilados en el estudio de 2020 mostraron que "muchos otros gobiernos estatales y

locales están adoptando estrategias de gobernanza digital, algunas de las cuales son radicalmente diferentes de las principales iniciativas de gobierno digital del pasado". ONU, 2020, p. 26).

Más aún que la pandemia del Covid-19, ha animado a varios países a reactivar el rol de GE como proveedor de diversos servicios digitales y enfrentar la crisis, pero aún se evidencian desigualdades en el acceso, uso o impacto de las tecnologías de la información. y comunicación (TIC) entre grupos sociales.

1.3. Herramientas del gobierno electrónico

Para desarrollar el gobierno electrónico, Pacheco, Galvis y González (2017) señalan que se deben considerar aspectos técnicos, tales como: Infraestructura TIC compuesta por hardware, conectividad, interoperabilidad, implementación multicanal, centros de datos, accesibilidad para todos los usuarios, usabilidad, estándares de sitios web, satisfacción del usuario al usar aplicaciones y servicios y visitar sitios web gubernamentales, y los servicios en línea que prestan las entidades públicas a los ciudadanos, empresarios y los propios funcionarios.

El gobierno electrónico utiliza diversas herramientas para transformar la administración pública, mejorar la eficiencia y fomentar la participación ciudadana. A continuación, se enumeran y describen algunas de las herramientas claves en la siguiente figura.

Figura 3: Pares del gobierno electrónico y sus herramientas

Pilares	Definición	Herramientas
Servicios Digitales	Los servicios digitales son recursos, utilidades o funciones disponibles en línea a través de plataformas web o aplicaciones para satisfacer necesidades, brindar información o resolver problemas.	Portal único de servicios: es una plataforma en línea que centraliza y ofrece múltiples servicios y trámites gubernamentales a través de un único punto de acceso.
		Sistema de registro civil en línea: Facilita la solicitud y emisión de documentos como certificados de nacimiento, matrimonio y defunción.
		Portal de empleo público: Permite a los ciudadanos buscar y postularse a puestos de trabajo en el sector público.
		Plataforma de notificaciones de emergencia: Envía alertas y actualizaciones de emergencia a los ciudadanos a través de mensajes de texto, correos electrónicos o aplicaciones móviles.
Interoperabilidad	Conjunto de sistemas, datos y procesos que se integran eficazmente, permitiendo compartir información entre departamentos y agencias, mejorando la eficiencia, la transparencia y la calidad de los servicios gubernamentales.	Portales Gubernamentales: Los portales gubernamentales son plataformas en línea que centralizan información y servicios ofrecidos por entidades gubernamentales. Permiten a los ciudadanos acceder fácilmente a datos relevantes y realizar trámites sin necesidad de desplazarse físicamente a oficinas gubernamentales.
		Servicios en línea y digitalización de trámites: La digitalización de trámites y la oferta de servicios en línea simplifican y agilizan procesos administrativos. Los ciudadanos pueden realizar pagos, presentar documentos y gestionar diversos trámites desde la comodidad de sus dispositivos electrónicos.
		Plataformas de Participación Ciudadana: Estas plataformas permiten a los ciudadanos participar activamente en la toma de decisiones. Incluyen encuestas en línea, foros de discusión y espacios para la presentación de propuestas ciudadanas, promoviendo la colaboración entre el gobierno y la sociedad civil.
		Datos Abiertos: La publicación de datos abiertos implica poner a disposición del público conjuntos de datos gubernamentales. Esto fortalece la transparencia, facilita la supervisión ciudadana y fomenta el desarrollo de aplicaciones y soluciones innovadoras basadas en datos públicos.
		Adaptadores y conversión de datos: Herramientas que permiten la traducción de datos entre diferentes formatos o protocolos.
		Datos de Ciudadanos: Información personal de los ciudadanos, como nombres, direcciones, números de identificación, historiales de impuestos, datos demográficos, etc.
Datos	La representación física de datos, hechos o estadísticas recopiladas y registradas que pueden ser procesadas y analizadas por seres humanos o sistemas automáticos de comunicación e interpretación.	Datos de empleados: Información sobre el personal del sector público, que puede incluir detalles de empleo, salarios, capacitación, registros de asistencia, etc.
		Datos Financieros: información relacionada con los presupuestos, gastos, ingresos, cuentas por pagar y cuentas por cobrar, auditorías, informes financieros, etc.
		La identidad digital y firma electrónica
La identidad digital y firma electrónica	Son herramientas esenciales e insustituibles en la implementación del gobierno electrónico para llevar a cabo la transformación digital.	La identidad digital: se refiere a la representación electrónica única de un individuo compuesta por datos biométricos, números únicos o credenciales digitales para autenticación y verificación de identidad.
		Firma electrónica: es un medio legalmente reconocido que permite a individuos y empresas firmar digitalmente documentos y transacciones en línea, proporcionando autenticidad y seguridad en entornos digitales.
		Monitoreo y detección: Supervisar continuamente sistemas y redes para identificar amenazas y actividades sospechosas.
		Cifrado: Proteger datos confidenciales mediante la codificación de la información.
Ciberseguridad	La ciberseguridad es la protección de sistemas informáticos y datos contra amenazas cibernéticas para garantizar su integridad, confidencialidad y disponibilidad.	Firewalls y filtros de contenido: Controlar el tráfico de red y bloquear amenazas conocidas.

Fuente: *Elaboración propia*

En este contexto, la interoperabilidad es un prerequisite importante para el surgimiento y desarrollo del e-gobierno, considerando diferentes espacios virtuales de comunicación, gobierno-gobierno (G2G), empleados del gobierno (G2E), gobierno-ciudadanos (G2B), Gobierno-Ciudadanos (G2C), Gobierno-Visitantes (G2V), donde se crean relaciones internas y externas, lo que a su vez mejora la forma en que el gobierno se comunica.

Los países latinoamericanos, al igual que el resto del mundo, se han visto atrapados en varios cambios exponenciales, incluido el rápido desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación, pero la adopción del gobierno electrónico es limitada debido a la mala calidad de la información, conexiones de banda ancha y falta de recursos adicionales, relacionados con indicadores como la alfabetización y la educación tecnológica, que muestran un rezago importante (Diéguez, 2015).

Desde sus inicios, los gobiernos han estado directamente involucrados en la recopilación, el almacenamiento y el procesamiento de grandes cantidades de datos, por lo que una buena gestión de los datos es esencial desde el punto de vista social y administrativo. Las TIC son una herramienta que facilita el uso de grandes cantidades de datos, permitiendo que los gobiernos pueden usar tecnologías para administrar la información de formas nuevas y diferentes para ejecutar procesos más eficientes.

El desarrollo, incremento y mejora de los servicios de gobierno electrónico se debe en gran medida a los múltiples beneficios que logran el propio gobierno y los ciudadanos. Sobre todo, mejora significativamente la eficiencia de la administración, porque las tecnologías de la información y la comunicación permiten simplificar los trámites burocráticos, reducir los costos de transacción y producir recursos que tiene el potencial de mejorar la eficiencia de la administración, porque permite dar una respuesta oportuna a las necesidades de los ciudadanos y mejora el alcance y la calidad de sus servicios; también mejora los vínculos entre los ciudadanos y el gobierno porque fomenta una mayor comunicación entre ellos a través del intercambio de información.

De la misma manera, los ciudadanos pueden participar más activamente en el proceso de toma de decisiones y estar más conscientes de los temas relacionados con el desarrollo de la comunidad y la sociedad, y abrir los procesos y políticas que desarrollan la transparencia de las actividades del GAD y garantizar la rendición de cuentas en todas las actividades.

Naser & Concha (2011) sostienen que, los modelos de relación corresponden a las formas en que se puede interactuar con GE entre los actores públicos y privados y entre sí, para prestar servicios públicos de manera que se beneficien, como la reducción de costos al compartir recursos, la descentralización, acercar los servicios a los ciudadanos, participación en la toma de decisiones a través de la participación ciudadana. Es así que posterior se introducen cuatro tipos de relaciones que GE permite entre actores internos y externos.

Figura 4: *Modelos de relaciones del gobierno electrónico*



Fuente: (Acuña, 2022)

El modelo G2C: Gobierno a Ciudadano: Se refiere a las actividades gubernamentales en la prestación de servicios electrónicos a los ciudadanos donde el usuario puede acceder a información y eventos en cualquier lugar y en cualquier momento. Los beneficios que estas iniciativas traen a los ciudadanos se pueden ver en el ahorro de

tiempo y dinero (viajes a oficinas gubernamentales, espera en ventanillas). Algunos ejemplos son ventanillas únicas, declaraciones, trámites, impuestos, registro de población, seguridad social.

El modelo G2B entre gobiernos: En este modelo, las relaciones de la administración pública se llevan a cabo con empresas y negocios privados en el intercambio de productos y servicios, donde se amplían y perfeccionan los procesos. Estas incluyen iniciativas dirigidas a crear mecanismos efectivos de monitoreo y facilitación para el cumplimiento de las obligaciones comerciales y corporativas con el estado. Un ejemplo llamativo es la contratación pública y todos sus mecanismos que acercan a los proveedores a los requerimientos de la administración y gestión pública.

El modelo de gestión de empleados G2E: Aquí, el usuario es un empleado del sector público que recibe herramientas electrónicas de gestión para apoyar y mejorar sus actividades y desarrollo profesional, lo que promueve una mejor prestación de servicios y busca la calidad total. El beneficio es la adquisición de conocimientos para el aprovechamiento óptimo de los recursos tecnológicos que brinda el país y la innovación continua. El ejemplo más común de este modelo son las intranets institucionales.

El modelo G2G: Gobierno a gobierno: Esta relación se da entre las mismas instituciones públicas, relación intergubernamental que puede darse de manera coordinada y transversal en diferentes niveles de gobierno. Esto significa “definir un marco político para asegurar la compatibilidad de sistemas, plataformas y medios”. En Ecuador, por ejemplo, el sistema de gestión de documentos Quipux, que permite la comunicación entre diferentes organismos gubernamentales, es un ejemplo destacado.

1.4. Implementación del gobierno electrónico en los GADS Municipales

El gobierno electrónico en el Ecuador en un sentido más amplio busca el uso y aplicación de las TIC de acuerdo a ciertos lineamientos, estándares, experiencias y buenas prácticas y ofrece la posibilidad de proponer una nueva forma de gobernar y por otro lado organizarse y gestionar en consecuencia, personas, tecnologías,

estándares, servicios, sistemas y procesos en el campo del gobierno electrónico y otras áreas a considerar (Secretaría de la Administración Pública, 2014).

Además, sobre la implementación del gobierno electrónico en los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADs) Municipales del Ecuador, se ha observado un significativo avance a lo largo del tiempo conforme así lo hemos identificado con los antecedentes investigativos antes señalados. A medida que la tecnología ha evolucionado, los GADs han buscado modernizar sus procesos administrativos y mejorar la prestación de servicios a la ciudadanía. En el año 2000, se dio inicio a este proceso con la implementación de plataformas digitales para facilitar la interacción entre el gobierno y los ciudadanos.

A lo largo de los años, se han llevado a cabo diversas iniciativas para fortalecer el gobierno electrónico, incorporando herramientas como portales web, sistemas de información, y plataformas de participación ciudadana. Estos esfuerzos han buscado promover la transparencia, eficiencia y accesibilidad en la gestión gubernamental local.

Sin embargo, los desafíos persisten, incluyendo la necesidad de abordar la brecha digital y garantizar la seguridad de la información. Además, la adaptación continua a las cambiantes tecnologías y las demandas ciudadanas sigue siendo fundamental para el éxito del gobierno electrónico en los GADs Municipales del Ecuador. A pesar de los retos, estos avances han contribuido significativamente a la modernización y mejora de la administración pública a nivel local.

Por otro lado, en cuanto a la disponibilidad, y uso de las tecnologías de la información y la comunicación en el Ecuador, el gobierno reconoce que las mismas ofrecen beneficios potenciales principalmente en las siguientes áreas: administración, turismo, educación, seguridad y economía local. También se observó que la mayor parte de los municipios cuentan con sitios web de sus instituciones como un servicio básico de gobierno electrónico para informar a los ciudadanos.

Es fundamental resaltar que el Índice de Infraestructura de Telecomunicaciones (TII) destaca que, en el 2018 aumento del número de abonados a telefonía móvil, por cada 100 habitantes el 84,73 cuneta con servicio de banda ancha inalámbrica y por cada 100 habitantes el 46,96 de la población dispone de internet.

Actualmente, el desarrollo del gobierno electrónico en Ecuador puede monitorearse a través de portales web implementados por agencias gubernamentales, de las cuales los proveedores de servicios electrónicos más grandes son el gobierno central; por su parte, los gobiernos provinciales y municipales avanzan poco, por lo que se necesita determinar en qué etapa de gobierno electrónico se encuentran y analizar las herramientas implementadas en los principales portales a nivel provincial y municipal.

1.5. El gobierno electrónico en el GADMI de cantón Pujilí

De acuerdo al Art. 225 de la Constitución de la República (2008), establece que todas las dependencias del estado están obligadas a transparentar su gestión mediante la difusión de información pública, y para ello deberán difundir información a través de un portal informático o página web y todos los medios necesarios, con información actualizada acerca de sus actividades a disposición del público.

Con base en lo expuesto, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Pujilí se esfuerza por cumplir con la legislación, utilizando su portal web oficial como herramienta clave, trata de brindar servicios públicos de calidad, procura transparentar la administración pública local, eliminar todas las formas posibles de corrupción y procurar que la inversión de los recursos públicos se base en los principios de justicia, eficiencia, racionalidad y rigor. Al mismo tiempo, existen carencias en relación al uso de herramientas del gobierno electrónico, mismas que limitan el acceso de los ciudadanos a la información relacionada con su gestión, por lo que su participación es baja.

1.6. Servicios que se prestan en el GAD de Pujilí

El GADMI del cantón Pujilí como institución de la administración pública tiene como Misión y Visión las que se refieren a continuación.

Misión:

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.

Visión:

El GADMI del cantón Pujilí será un referente nacional por su excelente sistema de gestión organizacional, que permite cumplir de manera eficiente y eficaz con sus funciones y competencias legales, constituyéndose en el artífice del desarrollo cantonal, de la participación ciudadana y del uso sostenible y sustentable de sus recursos.

Los servicios más solicitados que se prestan en el GADMI del cantón Pujilí se reflejan en la tabla que se muestra a continuación:

Tabla 1: Servicios que presta el GAD de Pujilí

Art. 19 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública – LOTAIP									
No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (online)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
1	Solicitud de Uso de Suelo	Regulación Municipal del Uso del Suelo Urbano y Rural	1. Entregar la solicitud en la Dirección de Planificación cumpliendo con los requisitos	No	Formulario de solicitud de uso de Suelo	No aplica	127	33	100%
2	Emisión del Informe de Regulación Municipal IRM	Informe de Regulación Municipal IRM (Línea de Fábrica)	1. Entrega de Solicitud mediante especie valorada	No	Especie valorada	No aplica	231	73	100%
3	Certificado de no afectación urbano	No afectación de predios	1. Entrega de Solicitud mediante oficio	No	No aplica	No aplica	1	0	100%
4	Aprobación de planos arquitectónicos	Aprobación de planos arquitectónicos	1. Entrega de Solicitud mediante oficio	No	No aplica	No aplica	12	2	100%
5	Permiso de trabajos varios	Permiso de trabajos varios	1. Entrega de Solicitud mediante oficio	No	No aplica	No aplica	39	12	100%
6	Permiso de Habitabilidad	Permiso de Habitabilidad	1. Entrega de Solicitud mediante oficio	No	No aplica	No aplica	7	3	100%

Art. 19 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública – LOTAIP

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
7	Informe Básico de subdivisión	Informe Básico de subdivisión	1. Entrega de Solicitud mediante oficio	No	No aplica	No aplica	77	24	100%
8	Informe Básico de Urbanización	Informe Básico de Urbanización	1. Entrega de Solicitud mediante oficio	No	No aplica	No aplica	6	1	100%
9	Anteproyecto de Urbanización	Anteproyecto de Urbanización	1. Entrega de Solicitud mediante oficio	No	No aplica	No aplica	4	1	100%
10	Proyecto definitivo de urbanización	Proyecto definitivo de urbanización	1. Entrega de Solicitud mediante oficio	No	No aplica	No aplica	4	1	100%
11	Subdivisiones Urbanas	Subdivisiones Urbanas	1. Entrega de Solicitud mediante oficio	No	No aplica	No aplica	13	2	100%
12	Subdivisiones Rurales	Subdivisiones Rurales	1. Entrega de Solicitud mediante oficio	No	No aplica	No aplica	30	5	100%
13	Reestructuración parcelaria	Reestructuración parcelaria	1. Entrega de Solicitud mediante oficio	No	No aplica	No aplica	3	1	100%

Art. 19 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública – LOTAIP

No.	Denominación del servicio	Descripción del servicio	Cómo acceder al servicio (Se describe el detalle del proceso que debe seguir la o el ciudadano para la obtención del servicio).	Servicio Automatizado (Si/No)	Link para descargar el formulario de servicios	Link para el servicio por internet (on line)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio en el último período (trimestral)	Número de ciudadanos/ciudadanas que accedieron al servicio acumulativo	Porcentaje de satisfacción sobre el uso del servicio
13	Obligaciones tributarias de los contribuyentes.	Recaudación de impuestos y tasas municipales	Ventanilla única de atención al ciudadano	No	No aplica	No aplica	10,567	6,205	100%
14	Patentes	Emisión de patentes de las actividades comerciales, financieras, inmobiliarias y profesionales.	Ventanilla única de atención al ciudadano	No	No aplica	No aplica	90	50	100%

Fuente: *Elaboración propia*

CAPÍTULO II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Enfoque de la investigación

El enfoque metodológico utilizado en el desarrollo de este estudio es cuantitativo ya que se caracteriza por el uso de la lógica deductiva, en la recopilación y análisis de datos numéricos con el objetivo de examinar patrones, relaciones y efectos en el ámbito gubernamental digital. Este método proporciona datos cuantificables que permiten identificar tendencias y realizar evaluaciones cuantitativas, facilitando una comprensión más precisa y medible de los fenómenos asociados al gobierno electrónico y su impacto en la sociedad y la administración pública.

Es un enfoque caracterizado por el uso de métodos y técnicas cuantitativas, es decir, aquellos métodos y técnicas relacionados con la medición, el uso de cantidades, observaciones y medición de unidades, análisis, muestreo, procesamiento estadístico (Ñaupas, 2014).

2.2. Tipo de investigación

La investigación que se ejecuta es considerada como descriptiva, pues se realiza una observación de la situación existente en el GADMI del cantón Pujilí en referencia al tema que ocupa en el presente estudio. Esta observación fue ejecutada de manera objetiva y sistemática a través de la encuesta como instrumento de recolección de datos, a fin de detectar los elementos que constituyen fallas para la problemática analizada (Ñaupas, 2014).

Además, este tipo de investigación permitió el análisis de los datos cuantitativos a fin de describir la situación actual sobre el uso de las herramientas electrónicas en los servicios que presta el GADMI del cantón Pujilí, y ello sirve de diagnóstico para establecer la propuesta de mejora que se diseña en el presente estudio.

2.3. Método de investigación

Para el estudio del “Gobierno electrónico como herramienta del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural del Cantón Pujilí” se aplicó el método deductivo porque se parte se datos generales obtenidos de la encuesta que se aplicó a una muestra de la población del cantón Pujilí. Según Armendáriz (2018), este método sigue un razonamiento lógico partiendo de premisas generales para derivar conclusiones específicas. Este enfoque permitió la formulación de una teoría general que vincula positivamente el uso de las tecnologías de la información y comunicación.

Para (Rodríguez & Pérez, 2017), el método deductivo posibilita sacar conclusiones de suposiciones supuestamente correctas, ir de lo general a lo específico para ganar conocimiento, formar hipótesis y contrastarlas para confirmar determinar la relación que existe entre las variables.

2.4. Técnicas de investigación

En la investigación planteada la técnica utilizada fue la encuesta ya que es considerada como una técnica de recopilación de datos que se utiliza en una muestra de personas para generalizar los resultados a una población más amplia. Es la principal fuente de información para empresas, organismos gubernamentales y cualquier persona que necesite información económica o social (Gómez, 2006). También permite recopilar datos sobre un tema en particular y traducirlos en forma gráfica o escrita para identificar tendencias estadísticas (Ñaupas, 2014).

En el caso de la investigación relacionada con la mejora de los servicios que presta el GADMI del cantón Pujilí, la encuesta se aplicó a una muestra de la población que realiza el pago de los impuestos prediales en el cantón objeto de estudio.

2.5. Instrumento - Cuestionario

Como instrumento se emplea el cuestionario basado en el Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM) que emplea 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). Este cuestionario se muestra en el Anexo # 1.

Para las respuestas del cuestionario se empleó una escala de Likert del 1 al 5 donde:

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

La relación entre las preguntas del cuestionario y las variables del modelo se refleja en la siguiente tabla.

Tabla 2: Relación entre las variables del modelo TAM y los ítems de la encuesta

Variables	Ítems
Percepción de facilidad de uso.	<p>1. ¿Cree Ud. que una herramienta informática le permitiría realizar su gestión de una manera más rápida y fácil?</p> <p>5. ¿Considera usted que la existencia de una herramienta informática le permitiría realizar sus pagos y gestiones en un menor período de tiempo?</p> <p>13. ¿Cree usted que la existencia de una plataforma que brinde servicios digitales le facilitaría realizar el pago del impuesto predial?</p>
Percepción de utilidad.	<p>7. ¿A su consideración cree usted que el gobierno cantonal cuenta con los empleados requeridos para el manejo de la plataforma digital?</p> <p>8. ¿Considera usted que sería más efectivo realizar los trámites de manera online que acercándose a las ventanillas de atención presencial en el GAD del cantón Pujilí?</p>

Variables	Ítems
Actitud hacia el uso.	<p>3. ¿Se adapta usted fácilmente al uso de nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones?</p> <p>4. ¿Cree usted que le sería sencillo adaptarse a una herramienta informática para realizar gestiones con el GAD de Pujilí y el pago de los servicios?</p> <p>9. ¿Usted cree que posee las habilidades necesarias para realizar trámites por internet en la plataforma digital del gobierno cantonal?</p>
Intención del uso.	<p>2. ¿Al acceder a los servicios del GAD de Pujilí usted prefiere hacerlo de forma presencial o quisiera que existiera una herramienta informática?</p> <p>12. ¿Sería muy probable que usted accediera a la plataforma digital para realizar trámites y hacer pagos en línea?</p>
Participación ciudadana y transparencia.	<p>6. ¿Cree usted que el gobierno del cantón cuenta con los equipos y la tecnología necesarios para crear una plataforma que permita acceder a los diferentes trámites y realizarlos en línea?</p> <p>10. ¿Estaría dispuesto a dar y recibir información al GAD del Cantón Pujilí mediante los medios digitales de comunicación?</p> <p>11. ¿Cree usted que los canales existentes para acceder a la información relacionada con la gestión del GAD cantonal son suficientes para que usted conozca lo que la entidad está haciendo?</p>

Fuente: Elaboración propia

Además, se realizó la validación por dos expertos del cuestionario y el resultado se muestra en el Anexo # 2.

2.6. Población y muestra

Se denomina población al conjunto de personas u objetos que desee conocer sobre tu investigación (López, 2004). Alternativamente, se define como un grupo de personas

u objetos que se cree que son relevantes para el estudio científico de un fenómeno (Ñaupas, 2014). De igual forma, puede referirse a un conjunto de aspectos que comparten características comunes y son seleccionados para su inclusión en un estudio (Gómez, 2006).

En la presente investigación la población considerada para el estudio está conformada por todas aquellas personas que pagan impuestos prediales y que son un total de 77.918. Estas personas se distribuyen en las siete parroquias que conforman el cantón de Pujilí, divididos en predios urbanos y rurales, por esta razón se utilizó el muestreo estratificado. La selección estratificada se aplica especialmente cuando la población exhibe subgrupos o estratos con características distintas pero significativas para la investigación. En esta situación, los estratos incluirían tanto la población rural como la población urbana tal y como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 3: Distribución de predios urbanos y rurales por las parroquias del cantón Pujilí

Parroquia	Predios urbanos	Predios rurales
Pujilí	9620	27709
La Victoria	594	3792
Zumbahua	578	9503
Guangaje	200	15978
Angamarca	271	5050
Pilaló	190	856
El Tingo	259	3318
SUBTOTAL	11712	66206
TOTAL		77918
PORCENTAJE	15%	85%

Fuente: Elaboración propia

Para calcular el tamaño de muestra se aplica la siguiente fórmula

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

Donde:

N: Población = 77918

k: nivel de confianza = 1.96

p: probabilidad de éxito = 0.5

q: probabilidad de fracaso = 0.5

e: error = 0.05

Una vez aplicada la fórmula se obtiene el siguiente resultado

$$n = 74832.4472 / 195.7529 = 382.28$$

Razón de aquello la encuesta se debe aplicar a 383 personas de las cuales 325 pertenecen a predios rurales y 58 a predios urbanos. La distribución del tamaño de muestra por parroquias y predios urbanos y rurales se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 4: Tamaño de muestra a utilizar por predios urbanos y rurales en cada una de las parroquias

Parroquia	Muestra a utilizar Predios Urbanos	Muestra a utilizar Predios Rurales
Pujilí	47	136
La Victoria	3	19
Zumbahua	3	47
Guangaje	1	79
Angamarca	1	25
Pilaló	1	4
El Tingo	1	16
SUBTOTAL	58	325

Fuente: *Elaboración propia*

2.7. Análisis estadístico

Para el procesamiento de los resultados de la encuesta se va a utilizar un análisis estadístico descriptivo mediante el uso del software SPSS que va a permitir identificar el comportamiento de las respuestas de cada uno de los ítems especificados en el cuestionario. Además, se van a identificar elementos estadísticos como la media, la moda, la mediana y la variación existente en las respuestas obtenidas de los encuestados para cada una de las preguntas del cuestionario aplicado.

El análisis estadístico va a permitir establecer cuál es el comportamiento en la situación actual del GADMI del cantón Pujilí de cada uno de los elementos evaluados referentes al gobierno electrónico en el pago del impuesto predial de los propietarios de los bienes y los servicios que presta. Sobre la base de los resultados se va a poder identificar cuál será la estrategia a seguir a fin de mejorar los servicios que ofrece dicho GAD objeto de estudio.

CAPÍTULO III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados

Para la obtención de los resultados de la investigación se procede a utilizar el software SPSS a fin de realizar el procesamiento estadístico descriptivo de los datos e informaciones obtenidos a través de la aplicación de la encuesta mostrada en el Anexo # 1. Los resultados obtenidos mediante dicho procesamiento se describen a continuación en los diferentes subepígrafes que conforman el presente epígrafe.

Edad de la muestra

El primer elemento analizado en el procesamiento de la encuesta fue la edad de la muestra y el comportamiento de dicho elemento obtenido a través del uso del software se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 5: *Comportamiento de la edad de los participantes de la muestra*

Edad	Frecuencia	Edad	Frecuencia
30	7	51	1
31	8	52	6
32	17	53	6
33	9	54	12
34	20	55	5
35	13	56	10
36	15	57	7
37	12	58	9
38	10	59	7
39	6	60	12
40	8	61	2
41	3	62	7
42	11	63	4
43	8	64	9
44	5	65	10
45	18	66	5
46	12	67	17
47	7	68	18
48	9	69	13
49	5	70	12
50	8	Total	383

Fuente: *Elaboración propia*

Al analizar el comportamiento de las edades de los participantes en el cuestionario se pudo constatar que los mismos se encuentran en un rango de edad entre los 30 y 70 años, siendo las edades más frecuentes entre la muestra los de 32, 34, 45, 67 y 68 años.

Género de la muestra

Tabla 6: Comportamiento del género en la muestra

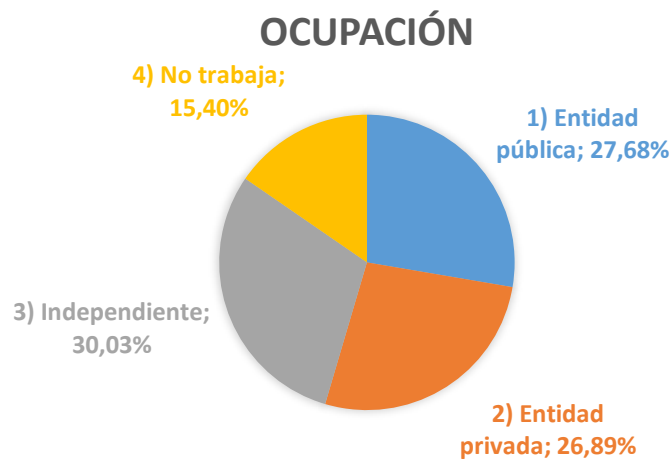
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	F	187	48.8	48.8	48.8
	M	196	51.2	51.2	100.0
	Total	383	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Al analizar el género de las personas que componen la muestra se pudo constatar que el 48.8% es del sexo femenino y el 51.2 del masculino.

Ocupación de la muestra

Figura 5: Comportamiento de la ocupación de los participantes en la encuesta



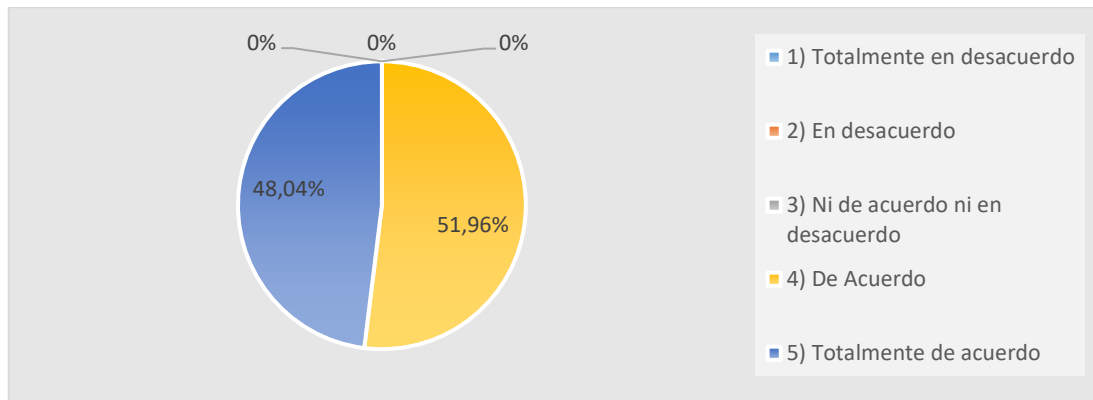
Fuente: Elaboración propia

Al aplicar la estadística descriptiva a este elemento de la encuesta se obtuvo el siguiente comportamiento de las posibles respuestas de la variable. Este comportamiento refleja

que el 30.03% de los encuestados trabaja de forma independiente, mientras que los que trabajan para empresas públicas y empresas privadas representan el 27.68% y 26.89% respectivamente, y solo el 15.4% no trabaja de ninguna forma.

Pregunta 1: ¿Cree usted que una herramienta informática le permitiría realizar su gestión de una manera más rápida y fácil?

Figura 6: Herramienta informática para gestión en el GAD

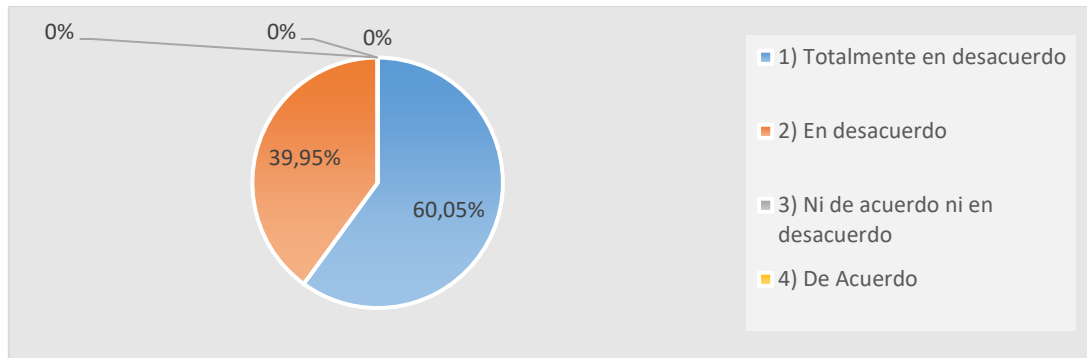


Fuente: Elaboración propia

Al analizar la figura se pudo constatar que más del 50% de los participantes en la aplicación del cuestionario están de acuerdo con que una herramienta informática les permitiría realizar su gestión de manera más fácil y rápida. Un porcentaje un poco menor alcanzó la opción de estar totalmente de acuerdo con este planteamiento. Debido a estos resultados se puede concluir que la herramienta informática tendría una excelente acogida entre los propietarios de predios que requieren realizar el pago de impuesto predial y por ende acceder a otros servicios.

Pregunta 2: ¿Al acceder a los servicios del GADMI del cantón Pujilí usted prefiere hacerlo de forma presencial o quisiera que existiera una herramienta informática?

Figura 7: Acceso presencial o virtual

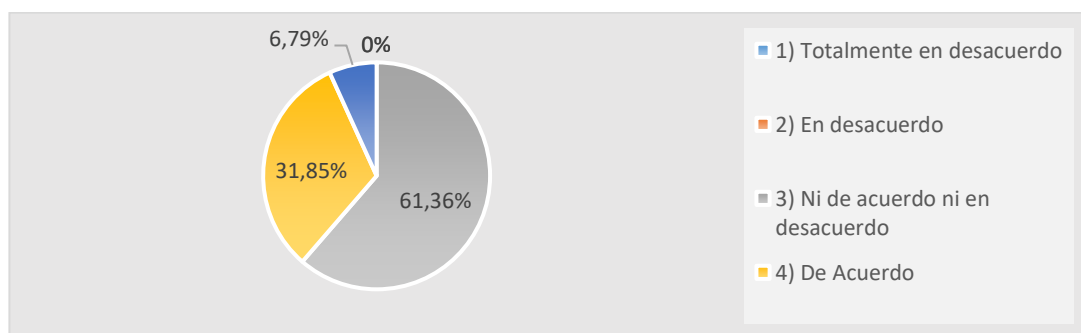


Fuente: *Elaboración propia*

Sobre la base de los datos reflejados en el gráfico anterior es necesario decir que las personas participantes en la aplicación del cuestionario están en un 60.05% totalmente en desacuerdo con tener que acudir de forma presencial a las instalaciones del municipio a realizar sus trámites. El porcentaje restante, aunque no totalmente en desacuerdo si están en desacuerdo con este elemento del cuestionario. Por considerarse que la muestra utilizada es representativa de la población se puede generalizar el resultado obtenido a la población en general, y, por tanto, se considera un resultado beneficioso para la presente investigación, pues la mayoría quisiera que existiera una herramienta informática.

Pregunta 3: ¿Se adapta usted fácilmente al uso de nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones?

Figura 8: Adaptabilidad al uso de las tecnologías.

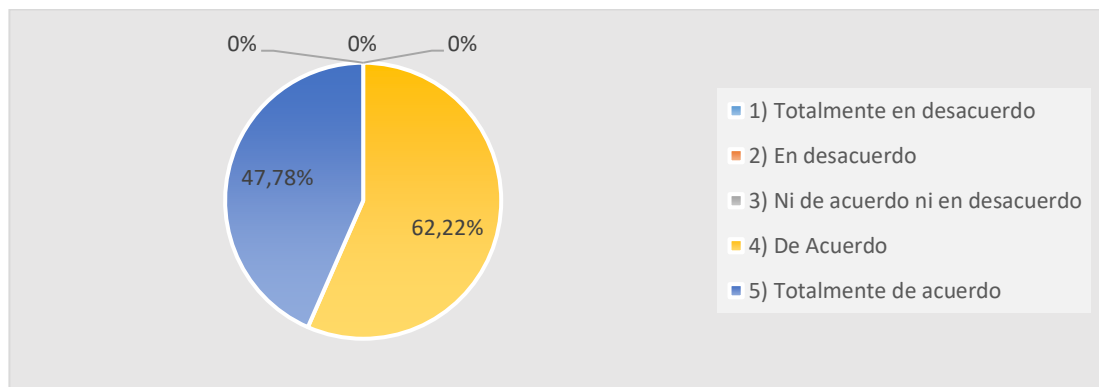


Fuente: *Elaboración propia*

Al analizar los porcentajes obtenidos se pudo constatar que el 61.36% se muestra imparcial en lo referente a si se adaptaría fácilmente al uso de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones. Debido a este resultado es necesario decir que entre las estrategias a implementar para el plan de mejora se deberá tener en cuenta el ofrecimiento de cursos de capacitación para los ciudadanos del cantón Pujilí a fin de que se adapten fácilmente a utilizar las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones.

Pregunta 4: ¿Cree usted que le sería sencillo adaptarse a una herramienta informática para realizar gestiones con el GADMI del cantón Pujilí y el pago de los servicios?

Figura 9: Herramienta informática para gestiones en el GAD.

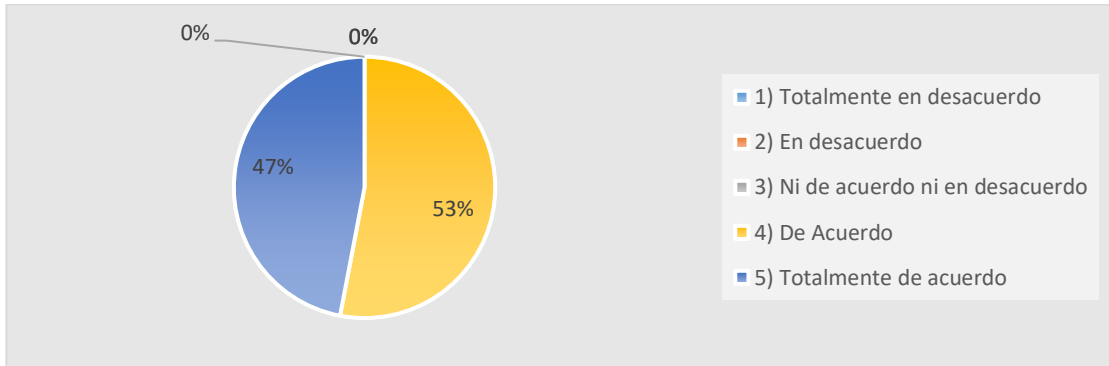


Fuente: *Elaboración propia*

Al analizar los resultados alcanzados se pudo constatar que a pesar de que los participantes en la aplicación de la encuesta contestaron positivamente a la pregunta, un porcentaje alto está totalmente de acuerdo con el planteamiento. Por esta razón se concluye que se deberán ofertar capacitaciones para los usuarios con el objetivo de que se entienda el funcionamiento de la herramienta informática para realizar gestiones en el GADMI del cantón Pujilí y el pago de los servicios.

Pregunta 5: ¿Considera usted que la existencia de una herramienta informática le permitiría realizar sus pagos y gestiones en un menor período de tiempo?

Figura 10: Herramienta informática para realidad gestiones con mayor agilidad.

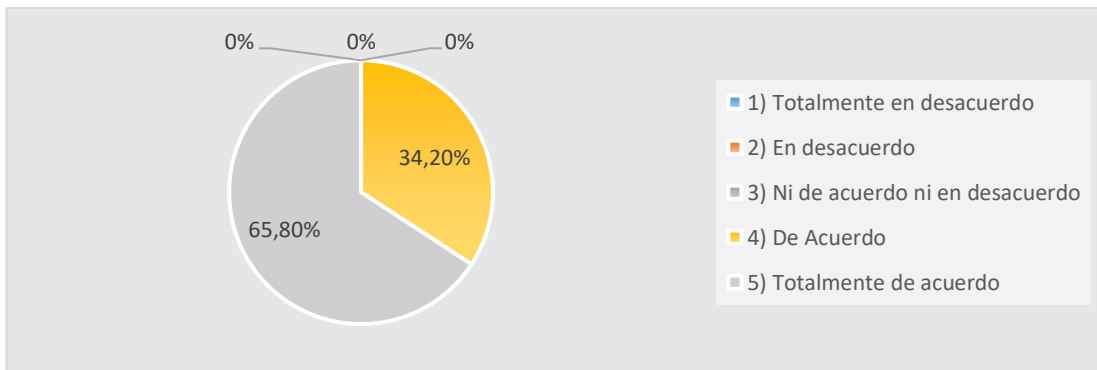


Fuente: *Elaboración propia*

Un 53% la cantidad de participantes están de acuerdo con que la existencia de una herramienta informática va a permitir realizar sus pagos y gestiones en un menor período de tiempo. Por su parte el 47% está totalmente de acuerdo con el mismo planteamiento. Este resultado significa que la totalidad de los participantes marcaron una respuesta positiva en esta pregunta.

Pregunta 6: ¿Cree usted que el gobierno del cantón cuenta con los equipos y la tecnología necesarios para crear una plataforma que permita acceder a los diferentes trámites y realizarlos en línea?

Figura 11: Disponibilidad de equipos y recursos tecnológicos para la creación de una plataforma digital.

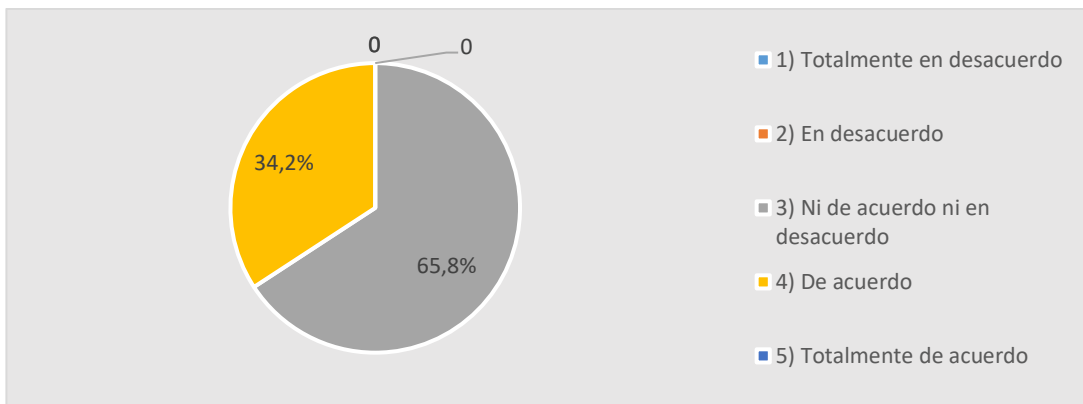


Fuente: *Elaboración propia*

Las respuestas obtenidas y procesadas estadísticamente arrojaron como resultado que el 65.80% se muestra imparcial ante el cuestionamiento formulado, lo cual significa que los participantes en la aplicación del cuestionario en su mayoría no cuentan con la información necesaria para saber si en el GAD municipal poseen los equipos y la tecnología necesarios para crear la plataforma digital a fin de realizar los diferentes trámites de manera online.

Pregunta 7: ¿A su consideración cree usted que el gobierno cantonal cuenta con los empleados requeridos para el manejo de la plataforma digital?

Figura 12: Empleados capacitados para el manejo de plataformas digitales.

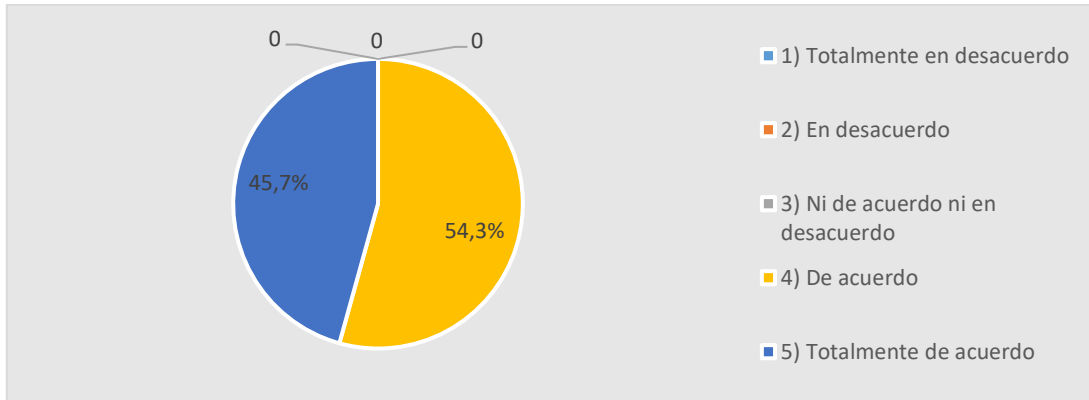


Fuente: *Elaboración propia*

Los resultados reflejados en la tabla, al igual que en el subepígrafe anterior, demuestran que los participantes en la encuesta no cuentan con la información necesaria para contestar a este planteamiento y por esta razón el 65.8% se muestran imparciales al contestar la pregunta.

Pregunta 8: ¿Considera usted que sería más efectivo realizar los trámites de manera online que acercándose a las ventanillas de atención presencial en el GAD del cantón Pujilí?

Figura 13: Trámites online o presenciales.

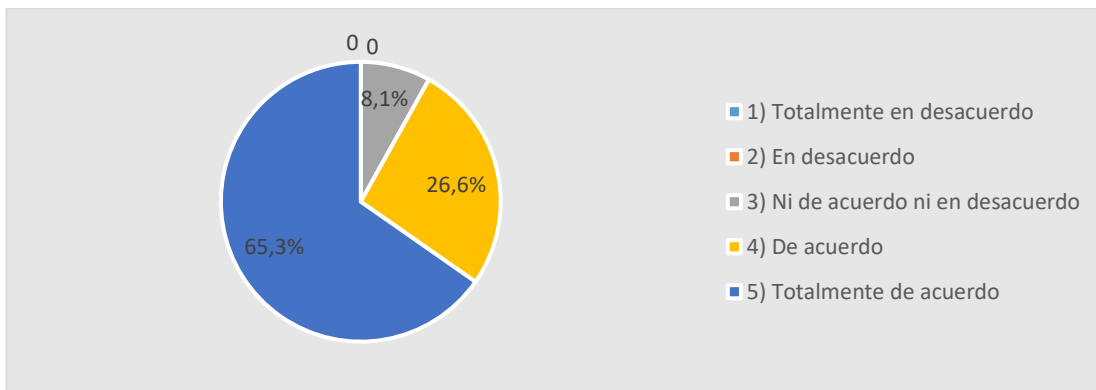


Fuente: Elaboración propia

Las respuestas obtenidas arrojaron en el 100% de los casos respuestas positivas para la realización de trámites online. Esto se refleja con los porcentajes mostrados en la tabla, en donde se aprecia que el 54.3% manifestó estar de acuerdo y el 45.7% marcó la opción totalmente de acuerdo.

Pregunta 9: ¿Usted cree que posee las habilidades necesarias para realizar trámites por internet en la plataforma digital del gobierno cantonal?

Figura 14: Habilidades para realizar trámites online.

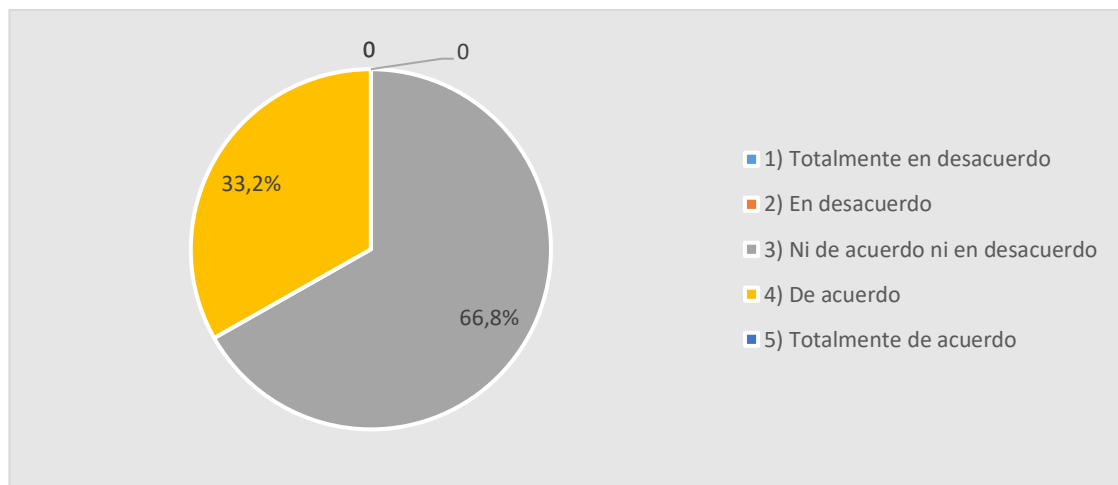


Fuente: Elaboración propia

Este planteamiento se relaciona directamente con las preguntas 4 y 5 del cuestionario objeto de análisis del presente estudio. El mayor porcentaje (65.3%) de los encuestados respondió que están totalmente de acuerdo con el planteamiento que se refiere en la pregunta nueve. Por su parte, el 26.6% estuvo de acuerdo y solamente el 8.1% marcó la opción neutra.

Pregunta 10: ¿Estaría dispuesto a dar y recibir información al GADMI del Cantón Pujilí mediante los medios digitales de comunicación?

Figura 15: Información mediante plataformas digitales.

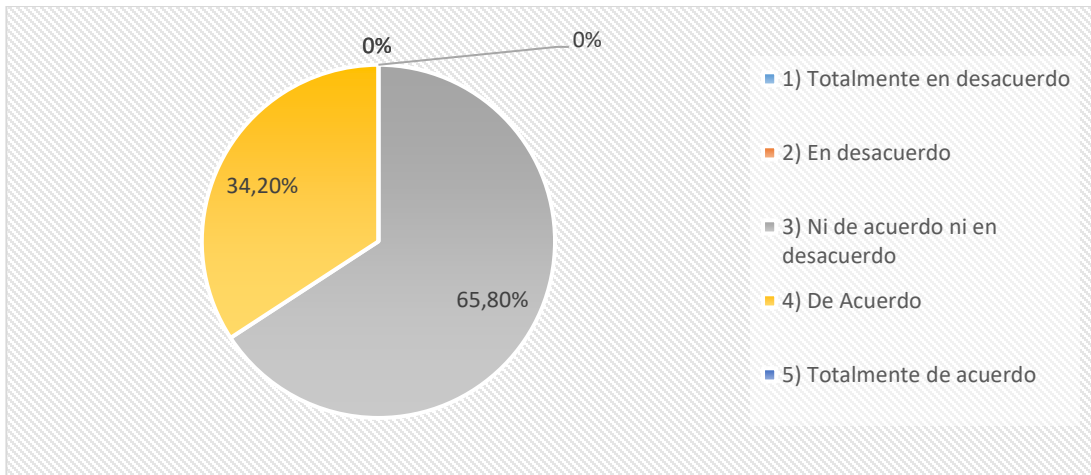


Fuente: Elaboración propia

Al procesar los datos obtenidos se pudo comprobar que el 66.8% de los encuestados no están convencidos de brindar información por canales digitales ya que se mostraron imparciales en su respuesta, el resto de los participantes, a pesar de que estuvieran de acuerdo, no contestaron estar totalmente de acuerdo. Sobre la base a las deducciones realizadas es necesario plantear que en las estrategias de mejora se deberá tener en cuenta alguna acción que permita convencer a los clientes de transmitir información por medio de las plataformas digitales.

Pregunta 11: ¿Cree usted que los canales existentes para acceder a la información relacionada con la gestión del GADMI del cantón Pujilí son suficientes para que usted conozca lo que la entidad está haciendo?

Figura 16: Canales para acceder a la información.

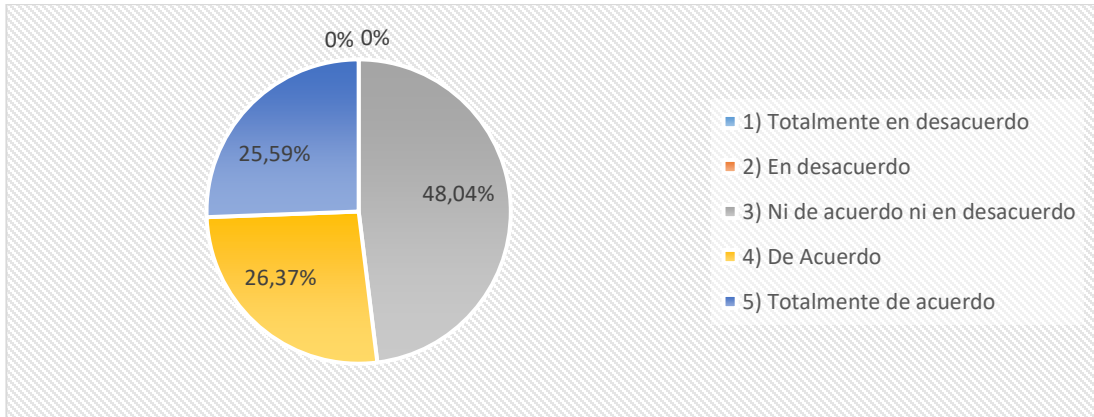


Fuente: Elaboración propia

Al analizar el gráfico y sobre la base de la muestra utilizada para la aplicación de la encuesta representa el total de la población, se puede concluir que el 65.8% de la población no cuenta con la información necesaria para poder contestar si los canales existentes para acceder a la información relacionada con la gestión del GAD cantonal son suficientes para conocer lo que la entidad está haciendo. Este elemento también debe ser considerado a la hora de proponer la estrategia de mejora para el GADMI del cantón Pujilí en materia de gobierno electrónico.

Pregunta 12: ¿Sería muy probable que usted accediera a la plataforma digital para realizar trámites y hacer pagos en línea?

Figura 17: Acceso a plataforma digital para realizar pagos en línea.

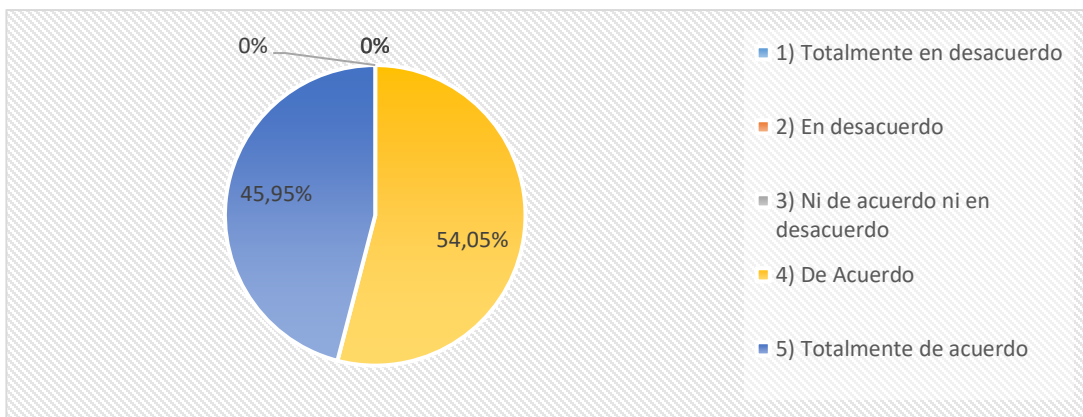


Fuente: Elaboración propia

Al analizar el gráfico se concluye que, aunque el 48.04% se muestra imparcial, y esto constituye una desventaja para la investigación propuesta, mientras que más del 50% se encuentran de acuerdo o totalmente de acuerdo con el hecho de que sería muy probable que accedieran a la plataforma digital para realizar trámites y hacer pagos en línea. Por tanto, también constituye una ventaja a la hora de implementar una plataforma digital que permita hacer trámites y realizar pagos en líneas.

Pregunta 13: ¿Cree usted que la existencia de una plataforma que brinde servicios digitales le facilitaría realizar el pago del impuesto predial?

Figura 18: Pago del impuesto predial mediante una plataforma digital



Fuente: Elaboración propia

Como conclusión del gráfico se pudo determinar que el 100% de los encuestados manifestaron un acuerdo con la pregunta realizada. Este porcentaje estuvo compuesto por un 54.05% que estuvo de acuerdo y un 45.95% que estuvo totalmente de acuerdo. Este elemento constituye una ventaja para la investigación objeto de estudio debido a que la población del cantón Pujilí corrobora que la existencia de una plataforma digital para realizar trámites y pagos en línea les facilitaría su forma de hacer gestiones en la institución.

3.2. Discusión

A la hora de discutir los resultados es necesario hacer alusión a algunas preguntas que se consideran muy importantes para la investigación que se está realizando, y su relación con las diferentes teorías existentes en la literatura.

La primera pregunta analizada es la pregunta referida a la adaptabilidad de los usuarios a utilizar nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones. Esta pregunta tiene estrecha relación con lo planteado por Sampredo y otros (2021) donde expresan que la digitalización ha traído consigo la adaptación de las personas a un mundo más flexible, cómodo y conectado. Esto permite a las instituciones obtener información en tiempo real, evaluar datos y realizar un seguimiento de los usuarios a lo largo de la cadena de valor para mantener la autenticidad y la seguridad. A su vez, esto facilita la unificación de decisiones para el mejor desempeño de la empresa. Por esta razón se hace necesario concederle una gran importancia a establecer medios de capacitación que permitan que los usuarios se adapten al uso de la nueva herramienta digital para el GADMI del cantón Pujilí.

Por otra parte, es necesario analizar las preguntas 10 y 11 que plantean “Estaría dispuesto a dar y recibir información mediante los medios digitales de comunicación” y “Cree usted que los canales existentes para acceder a la información relacionada con la gestión del municipio son suficientes para que usted conozca lo que la entidad está

haciendo”. Estas dos preguntas son de vital importancia para el correcto funcionamiento del GAD y por ende, para el desarrollo del municipio en que se enmarca dicho gobierno, y así lo plantean Chere y Alvarado (2021) al decir que la comunicación juega un papel importante porque es un conjunto de métodos y actividades encaminadas a facilitar y optimizar el flujo de mensajes entre los miembros de una organización o entre una organización y su entorno, o para influir en las opiniones, actitudes y comportamientos del público objetivo. Esto quiere decir que el GADMI del cantón Pujilí debe dedicar un pensamiento a mejorar la estrategia de comunicación para que los usuarios conozcan lo que se está haciendo en el gobierno y los medios con los que cuenta la institución pública para realizar su gestión.

Al analizar los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta se puede determinar que el GADMI del cantón Pujilí tiene mucho que hacer en materia de comunicación debido a que la población no cuenta con la información requerida para contestar diferentes elementos relacionados con el funcionamiento del gobierno objeto de estudio.

Este resultado se sustenta además en la investigación realizada por Barragán y Guevara (2016), donde se plantea que la tecnología de la información y la comunicación y el gobierno electrónico apoyan el desarrollo económico, social y cultural, la modernización del estado y la distribución equitativa, y desarrollan plataformas de colaboración virtual a nivel local, países y regiones para garantizar una participación efectiva en la economía global. Además, también son fuente de información, aprendizaje y acumulación de conocimiento que permiten a los ciudadanos poseer datos acerca de la gestión de gobierno en su localidad.

El GADMI del cantón Pujilí debe ofrecer información de manera general relacionada con el funcionamiento de una herramienta digital y sus diferentes formas de uso, todo esto para que la población conozca cómo hacer para realizar los trámites y pagos correspondientes de manera online. Este elemento además de considerarse como un resultado de la encuesta aplicada se sustenta en el principio de transparencia y

accesibilidad de la información planteado en el Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021 (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2018).

Con la implementación de la estrategia de mejora se espera que disminuya la carga de trabajo relacionada con la atención presencial de los usuarios en las oficinas del GADMI del cantón Pujilí, ya que los usuarios podrán acceder a los diferentes servicios que ofrece la entidad pública a través de los diversos medios digitales y tecnológicos que se utilizan en la actualidad para resolver situaciones de la cotidianeidad.

Como bien plantean Naser y Concha (2011) es necesario tener en cuenta que el gobierno electrónico busca la optimización de los recursos con la finalidad de alcanzar los objetivos gubernamentales, además, se debe transitar por una serie de etapas no necesariamente secuenciales en las cuales se va a utilizar en gran medida los medios tecnológicos. Por esta razón es necesario destacar que al principio se va a incrementar un poco la carga de trabajo referida a la aclaración de dudas de los usuarios, a la capacitación tanto del personal del GAD objeto de estudio como de los usuarios que acceden a los disímiles servicios que ofrece dicha entidad, y a la implementación de la tecnología necesaria para el correcto funcionamiento de la herramienta informática.

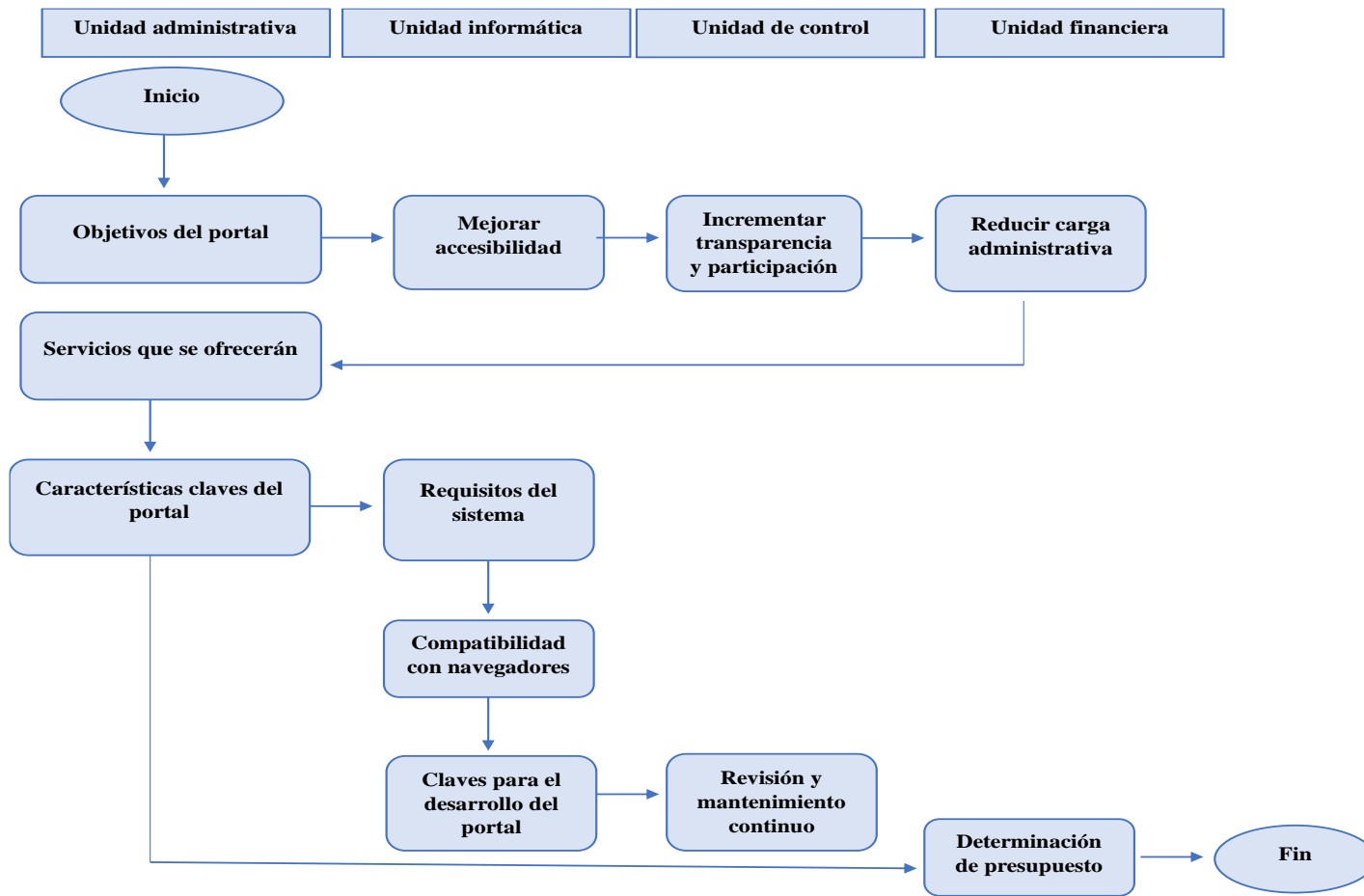
A pesar de que la investigación presenta las limitaciones anteriormente mencionadas, ofrece un conjunto de ventajas competitivas que contrarrestan el efecto de dichas limitaciones. Esta afirmación conlleva a que el estudio en cuestión se convierta en un aporte para el funcionamiento y desarrollo de procesos del GADMI del cantón Pujilí.

3.3. Propuesta

Para una gestión eficiente de la administración pública en el GADMI del cantón Pujilí, se propone como una estrategia del gobierno electrónico, que la entidad pública desarrolle un portal de atención ciudadana, que tiene como objetivo principal mejorar la interacción entre el gobierno y los ciudadanos, ofreciendo acceso fácil y conveniente a servicios gubernamentales, información y asistencia. Este portal busca agilizar

trámites, facilitar consultas y fomentar la participación de la ciudadanía. Entre sus funciones claves deberá incluir consultas de documentos relacionados con los servicios proporcionados por el GAD municipal, así como la consulta y pago de impuestos y deudas pendientes. Para llevar a cabo la estrategia de gobierno electrónico (un portal de atención ciudadana) se requerirá un proceso de desarrollo de software bien estructurado y planificado. A continuación, se describe una visión detallada de cómo llevar a cabo la creación de esta herramienta:

Figura 19: Mapa de contenidos de la propuesta



Fuente: elaboración propia

1. Objetivos de la propuesta:

Los objetivos para el desarrollo de un portal de atención ciudadana como estrategia del gobierno electrónico, son fundamentales para definir su propósito y medir su éxito. Aquí se presentan claramente los objetivos del portal:

- Mejorar la accesibilidad a los servicios gubernamentales.
- Incrementar la transparencia y la participación ciudadana.
- Optimizar la eficiencia en la administración pública.
- Reducir de la carga administrativa.
- Facilitar la comunicación gobierno-ciudadanía.
- Medir de la satisfacción del ciudadano
- Cumplir con las regulaciones y normativas.

2. Servicios que se ofrecerán:

Los servicios que se ofrecerán a través del portal de atención ciudadana pueden ser diversos y variar según las necesidades específicas del gobierno local y los ciudadanos. Aquí se definen algunos de los servicios comunes que suelen incluirse en este tipo de portal:

- Catálogo de trámites municipales en línea.
- Sistema de toma de turnos en línea disponible las 24 horas.
- Formularios electrónicos para la solicitud de trámites y servicios.
- Consulta de obligaciones, como pagos de impuestos y deudas pendientes.
- Sistema de trámites en línea que simplificará la presentación de solicitudes y seguimiento de procesos.
- Acceso a noticias y eventos locales para mantener informada a la comunidad.

Figura 20: Propuesta de la interfaz principal del portal de atención ciudadana



Fuente: Elaboración propia

3. Alcance geográfico y las características clave del portal.

Alcance Geográfico: El alcance geográfico del portal deberá definirse en función de la jurisdicción y las necesidades del gobierno local. Por lo tanto, se centrará en brindar servicios a los residentes, empresas y ciudadanos que residen o tienen negocios dentro de la jurisdicción del GADMI del cantón Pujilí. Esto incluye a todas las comunidades y áreas que estén bajo la autoridad de este GAD.

Características clave del portal: Las características claves del portal de atención ciudadana deben diseñarse para abordar los objetivos del proyecto y las necesidades de los ciudadanos. A continuación, se presentan dos características claves que deben incluirse en el portal:

a) **Inicio de Sesión y Perfil de Usuario:** Los ciudadanos deben poder crear cuentas de usuario o iniciar sesión para acceder a servicios personalizados y realizar un seguimiento de sus trámites y consultas.

b) **Navegación Intuitiva:** El portal debe contar con una interfaz de usuario intuitiva y fácil de usar que permita a los ciudadanos encontrar rápidamente la información y los servicios que necesitan.

4. Requisitos del Sistema:

a) Requisitos Funcionales.

- Los usuarios deben poder registrarse y crear cuentas.
- Inicio de sesión segura con autenticación de datos personalesG.

b) Requisitos no Funcionales.

- Seguridad: Protección de datos personales y financieros de los usuarios.
- Rendimiento: Tiempo de carga rápido para evitar la frustración de los usuarios.
- Disponibilidad: Garantía de que el portal esté disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, con tiempos de inactividad mínimos planificados.
- Escalabilidad: Capacidad de expandir y agregar nuevos servicios y funciones fácilmente.
- Manejo eficiente de crecimiento en el número de usuarios.
- Cumplimiento con estándares de accesibilidad web.
- Integración con sistemas y bases de datos existentes del gobierno local.
- Cumplimiento Legal con leyes y regulaciones de privacidad de datos.
- Respaldo de Datos: Copias de seguridad regulares y seguras de la información crítica.
- Mantenimiento: Proceso de actualización y mantenimiento regular para corregir errores y mejorar la plataforma.

5. Compatibilidad con navegadores:

Para el funcionamiento óptimo en una variedad de navegadores web populares se deben identificar las necesidades específicas de los ciudadanos y el gobierno local como el:

a) Acceso a servicios en línea:

Los ciudadanos necesitan poder acceder a servicios gubernamentales de manera conveniente, evitando largas colas y trámites burocráticos. Esto incluye la consulta de documentos, pagos de impuestos, solicitudes de trámites y citas para servicios presenciales.

b) Facilidad de Uso:

El portal debe ser fácil de navegar y utilizar, independientemente del nivel de habilidad tecnológica de los ciudadanos. La usabilidad es clave para asegurar que todos los grupos demográficos puedan beneficiarse del portal.

c) Privacidad y Seguridad:

Los ciudadanos esperan que sus datos personales estén protegidos y que las transacciones en línea sean seguras. La confidencialidad y la seguridad de la información son prioridades importantes.

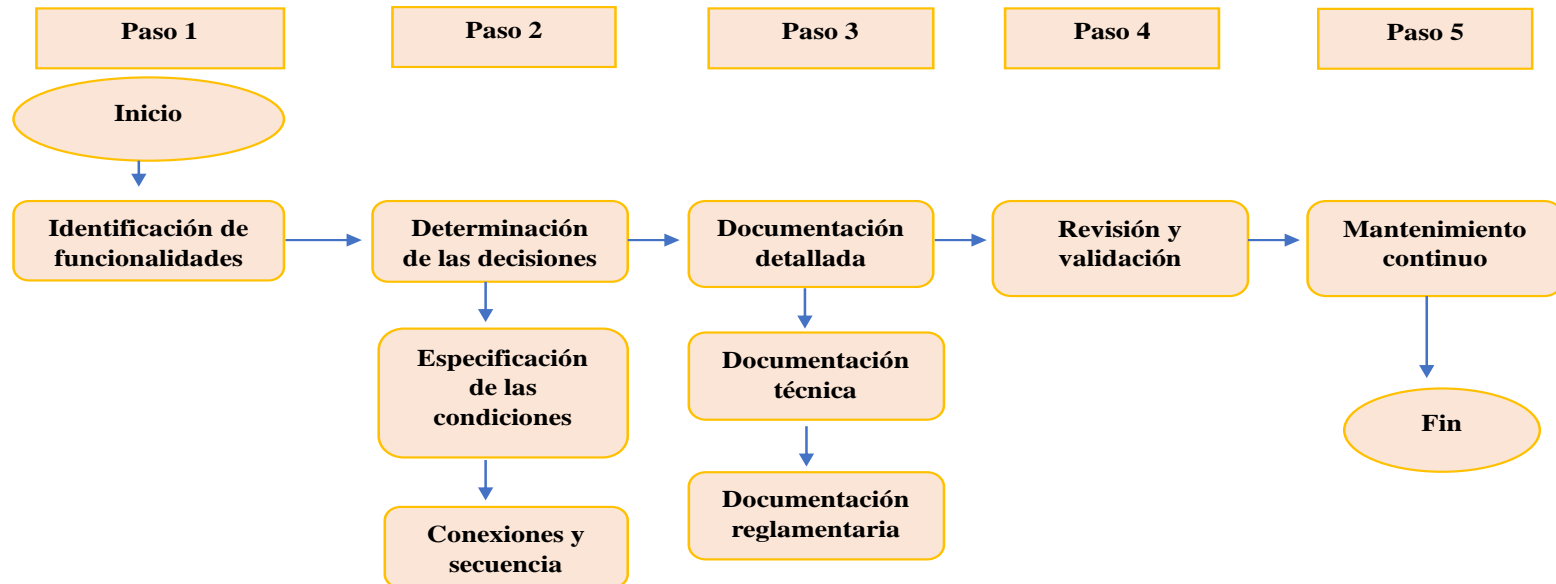
d) Acceso a Datos y Análisis:

El portal debe proporcionar acceso a datos y análisis para respaldar la toma de decisiones basada en evidencia y la planificación estratégica.

6. Flujos de trabajo y las interacciones previstas en el portal.

Se deberán documentar los flujos de trabajo y las interacciones previstas en el portal de atención ciudadana es una parte fundamental del proceso de desarrollo. Esto ayuda a garantizar que todos los miembros del equipo tengan una comprensión clara de cómo funcionará el portal y cómo los usuarios interactuarán con él. A continuación se describe el proceso para documentar estos flujos de trabajo:

Figura 21: Flujo de trabajo

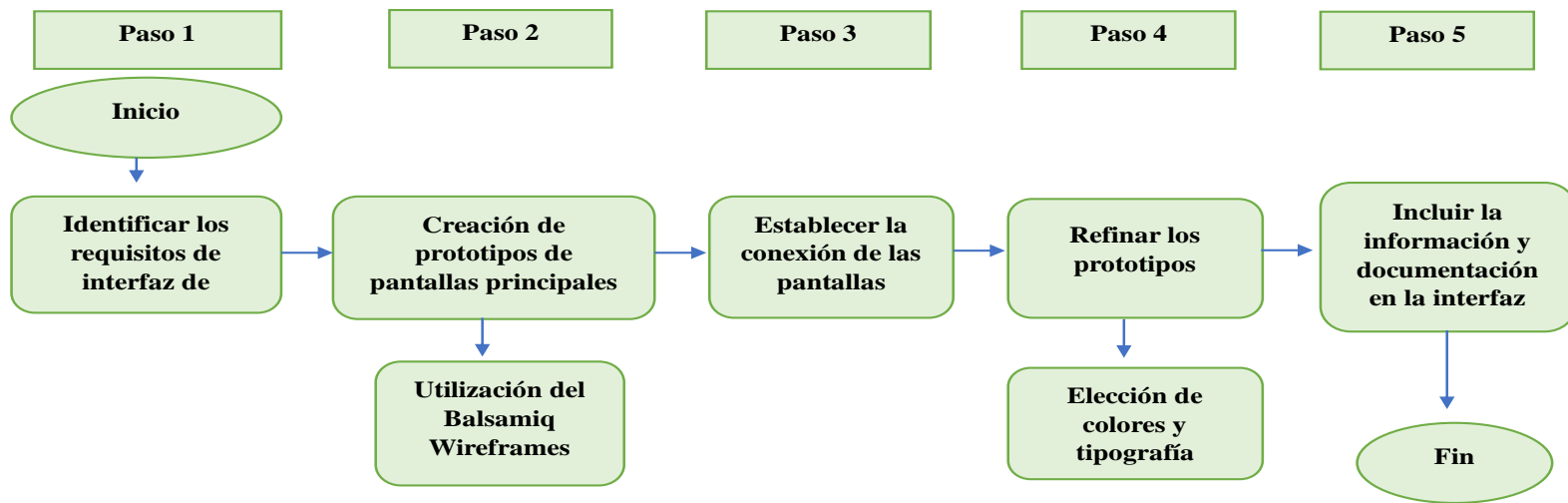


Fuente: Elaboración propia

7. Diseño de Interfaz de Usuario:

Diseñar una interfaz de usuario intuitiva y amigable que sea fácil de navegar, para lo cual a continuación, se realiza una descripción de cómo se deberá crear prototipos de interfaces gráficas utilizando Balsamiq u otras herramientas similares. Los pasos para el diseño de la interfaz se describen en el siguiente flujograma:

Figura 22: Pasos para el diseño de la interfaz del portal



Fuente: Elaboración propia

8. Estimación de Costos:

Para ello se ha realizado un desglose detallado de inversión requerida con cada fase del proyecto, incluyendo diseño, desarrollo, capacitación y mantenimiento.

Tabla 7: Plan de acción y costos de la propuesta

Objetivo	Actividades	Responsable	Medios /herramientas	Resultados esperados	Tiempo	Indicadores	Justificación de la Estimación
Implementación de un portal de atención ciudadana, para agilizar trámites, facilitar consultas y fomentar la participación de la ciudadanía.	Fase de Diseño	Unidad de Sistemas e informática	Diseño de UI/UX Adquisición de Hardware y Software	Interfaz del portal de atención ciudadana	Enero – abril de 2024	Diseño de Interfaz de Usuario y Experiencia de Usuario (UI/UX).	\$15,000
						Contratación de diseñadores de UI/UX.	\$20.000,000
						Adquisición de hardware y software necesarios para el diseño y desarrollo.	\$70.000,000
	Fase de Desarrollo e implementación del portal ciudadano	Dirección Administrativa Unidad de Sistemas e informática	Hardware Software Pasarelas de Pago Internet Certificados SSL y firewalls (Seguridad y Protección de Datos)	Portal de atención ciudadana disponible a la ciudadanía.	Mayo-agosto 2024	Todos los servicios que presta la institución pueden ser realizados en línea.	\$40.000,000
	Fase de Capacitación/ servidores Públicos y usuarios o ciudadanía en general	Dirección Administrativa. Unidad de Talento Humano.	Capacitadores sobre el uso de la plataforma. Auditorio.	100% de funcionarios del GADMI capacitados en el uso del portal de	Mayo – junio de 2024	Número de usuarios que han accedido a un servicio en línea. Número de funcionarios capacitados en el	\$10.000,000

	Unidad de Sistemas e informática.	Computadoras, proyector	atención ciudadana.		uso del portal de atención ciudadana	
			Toda la población del Cantón Pujilí conocedora del portal de atención ciudadana dispuestos a usarlo.	Julio – diciembre de 2024	Número de capacitaciones a la ciudadanía sobre el uso y ventajas del portal de atención ciudadana	
Fase de Mantenimiento	Dirección Administrativa. Unidad de Sistemas e informática.	Actualizaciones de software y parches de seguridad. Posibles costos de alojamiento y servidores en la nube.	Mantenimiento continuo. Soporte técnico y atención al usuario	Mantenimiento y actualización cada seis meses	Total, de usuarios que dan a conocer sus inquietudes sobre el funcionamiento del portal	\$40.000,000
					Número de usuarios del portal de atención ciudadana satisfechos por el servicio que presta la institución.	
					Total	\$195.000,00

Fuente: Elaboración propia.

La inversión requerida para la implementación se estima en \$ 195.000,00 como se detalló en tabla anterior. Estos costos incluyen diseño, desarrollo, capacitación, mantenimiento y otros gastos relacionados con el proyecto. En función a esto, los beneficios de desarrollar un portal de atención ciudadana pueden ser significativos y se traducen en mejoras en la eficiencia gubernamental, la satisfacción del ciudadano y la participación. En resumen, el desarrollo e implementación de un portal de atención ciudadana es de suma importancia y pertinencia en el contexto gubernamental y de administración pública local por varias razones fundamentales: mayor accesibilidad a los servicios gubernamentales; eficiencia en la administración pública; fomento de la participación ciudadana; reducción de la burocracia; acceso a la información pública; cumplimiento normativo y modernización; reducción de costos.

El desarrollo de un portal de atención ciudadana como herramienta del gobierno electrónico no solo es importante, sino que también es altamente pertinente en la búsqueda de una administración pública más eficiente y eficaz; en donde predomine la transparencia y esté orientada a cubrir las necesidades del ciudadano en el cantón Pujilí. Al proporcionar servicios en línea, fomentar la participación y mejorar la accesibilidad, esta herramienta puede tener un impacto positivo significativo en la calidad de vida de los ciudadanos y en la eficacia de la gestión gubernamental local.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- La revisión de las bases teóricas y conceptuales relacionadas con el Gobierno Electrónico en los GADs Municipales proporcionó una sólida comprensión de esta herramienta. Se identificó su importancia como catalizador de la modernización y la mejora de la interacción entre el gobierno y los ciudadanos.
- El diagnóstico de la situación actual de la gestión del Gobierno Electrónico en el GADMI del Cantón Pujilí reveló como resultados más relevantes que el 52% de los encuestados considera que una herramienta digital les permitiría realizar los trámites con mayor rapidez. Esto se sustentó además con que el 62% consideró sencillo adaptarse a las herramientas digitales. En tanto, cerca de un 66% respondió no estar de acuerdo ni en desacuerdo con la información que se brinda en los canales digitales del cantón, lo cual significa que allí pueden encontrar alguna información que necesiten, pero no toda la que requieren para sus trámites.
- La implementación del portal de atención ciudadana como una herramienta del gobierno electrónico, se sustenta en las siguientes funcionalidades: Catálogo de trámites municipales en línea; sistema de toma de turnos en línea disponible las 24 horas; formularios electrónicos para la solicitud de trámites y servicios; consulta de obligaciones, como pagos de impuestos y deudas pendientes; sistema de Trámites en Línea que simplificará la presentación de solicitudes y seguimiento de procesos; acceso a noticias y eventos locales para mantener informada a la comunidad. En cuanto a la inversión requerida se cuantificó que el total estimado para la implementación del portal es de \$195.000, 000.

RECOMENDACIONES

Basadas en los resultados de esta investigación y en la búsqueda de mejorar la gestión del Gobierno Electrónico en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Intercultural del Cantón Pujilí, se presentan las siguientes recomendaciones:

- El GADMI del Cantón Pujilí priorice la implementación de un portal de atención ciudadana como herramienta del gobierno electrónico. Este portal servirá como el principal punto de contacto entre el gobierno y los ciudadanos, proporcionando acceso a servicios, información y trámites de manera eficiente y conveniente.
- Mediante del diagnóstico que se obtiene en esta investigación se recomienda buscar alternativas de comunicación para el 40% de las personas que no prefieren las alternativas digitales y que marcan la opción en desacuerdo en cuanto al dominio y conocimiento sobre estas herramientas. Para ello podrían ser provechoso organizar planes de capacitación para que se familiaricen con estas herramientas digitales y de esta manera puedan apreciar los beneficios de las mismas.
- Se debe alentar a los ciudadanos a participar activamente en la toma de decisiones locales a través de herramientas digitales. Esto no solo fortalecerá la confianza en el gobierno, sino que también permitirá que los ciudadanos tengan un papel más significativo en la configuración de políticas y proyectos locales.

BIBLIOGRAFÍA

- Acuña, F. (2022). *Gobierno electrónico al servicio público del gobierno autónomo descentralizado del cantón Jipijapa*. Jipijapa: Unesum.
- Agurto, J. (2020). *Gobierno electrónico: una herramienta para la mejora de los servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quijos, año 2020*. Quito: UCE.
- Andino, J. A. (2023). *Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana caso de análisis: GAD Municipal de Pujilí*. Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Barragán. (2019). *Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador*. Ecuador: Universidad Simón Bolívar.
- Barragán, L., & Guevara, E. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador. *Revista Ciencia Unemi*, 110-127.
- Burbano, A., & Jaramillo, B. (2021). Análisis del Gobierno Electrónico y su incidencia en la satisfacción del usuario. UPEC.
- Burneo, J., & Carrión, M. (2019). *El uso de las TICS en el GAD Municipal de Loja y su incidencia en los procesos de gestión pública*. Loja: Universidad de Loja. .

- Cárdenas, M. (2023). *Fortalecimiento de la Gestión Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Pujilí*. Cotopaxi: Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Chere, J., & Alvarado, A. (2021). Importancia de la comunicación institucional en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio del Cantón Esmeraldas (GADMCE). *Dominio de las Ciencias*, 961-987.
- Diéguez, F. (2015). Escenarios y perspectivas del gobierno electrónico en América Latina y el Caribe. *CIPPEC, Buenos Aires*, 39.
- Flores. (2022). Del Gobierno Electrónico (E Government) al Gobierno Abierto (Open Government). Un estudio de caso: Alcaldía Miguel Hidalgo (2018-2020). *Ciencia abierta*, 4(3), 67-76.
- GAD Municipal del Cantón Pujilí. (2021). *Rendición de cuentas*. Pujilí: GAD Municipal.
- Galeano, J. E. (2016). *Diseño de proyectos de investigación cualitativa*. Medellín: Universidad EAFIT.
- Gómez, G. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Buenos Aires: Editorial Brujas.
- Guamán, J. A. (2019). Análisis de un sistema de gobierno electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano. Caso de estudio: área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Guayaquil. *Argos*, 7(1), 31-39.

- Limo, M. (2019). La necesidad de implementar el procedimiento administrativo electrónico mixto en la Municipalidad Provincial de Chiclayo para una gestión eficiente.
- López, M. J. (2004). Población, muestra y muestreo. *Punto Cero*.
- Martínez, J. (2021). La implementación efectiva de oficinas de integridad institucional en las municipalidades distritales como medida de prevención de la corrupción de funcionarios.
- Mejía, L., & Delgado, J. (2021). *La aplicación y la seguridad jurídica sobre la firma electrónica para agilizar los servicios notariales*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil, Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales.
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2018). *Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021*. Subsecretaría de Gobierno Electrónico.
- Moreta, V., & Semblantes, M. (2013). *Elaboración de un manual de servicio al cliente para el GAD Municipal Pujilí*. Cotopaxi: Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Narrea, L. E. (2017). Modelando el e-gov: factores que explican la evolución del diseño de la política de gobierno electrónico del Perú desde inicios del siglo XXI.
- Naser, G., & Concha, H. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Cepal.

- Ñaupas, M. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Ortiz. (2012). Los Niveles Teóricos y Metodológicos en la Investigación Educativa. *Cinta moebio*.
- Ramírez, J. (2011). Gobierno Abierto y Modernización de la Gestión Pública. Tendencias actuales y el (Inevitable) Camino que Viene-Reflexiones Seminales (Open Government and Modernization of Public Management: Current Trends and the (Inevitable) Way Forward-Seminal Reflectio. *Revista enfoques: ciencia política y administración pública*, 99-125.
- Ripalda, M. E. (2020). Análisis del gobierno electrónico de Ecuador utilizado como herramienta para transparentar la gestión pública y participación ciudadana. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 25, 1-30.
- Rodríguez, G., & Pérez, M. J. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*.
- Sampedro y otros, J. L. (2021). Transformación digital de la comercialización en las pequeñas y medianas empresas a través de redes sociales. *Revista Universidad y Sociedad*.
- Solorzano, C., Durand, L., & Mejia, D. (2022). Relación entre Gobierno Electrónico y la Gestión Pública de la Municipalidad Provincial de Huánuco: según el modelo de madurez de Layne del periodo 2019–2021. *Ciencia Pública*, 6(3), 12-29.

Valenti, L., Anta, K., & Bendersky, A. (2004). Manual. gob. Estrategias de gobierno electrónico: la definición de un modelo de análisis y estudio de casos. *Serie de informes técnicos del Departamento de Desarrollo Sostenible. Washington, DC, Banco Interamericano de Desarrollo.*

Zambrano, M., Vélez, J. C., & Vélez, T. (2019). Ranking de gobierno electrónico en los GAD provinciales del Ecuador y municipales de Manabí. *Domino de las Ciencias, 5(3), 355-374.*

Zamora, R., Arrobo, G., & Cornejo, M. (2018). El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. *Revista Espacios, 39(8), 56-61.*

ANEXOS

Anexo # 1: Encuesta aplicada en la población que paga impuesto predial en el GAD municipal del cantón Pujilí.

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

Maestría en Administración Pública

Encuesta a aplicar a los usuarios que acceden a los servicios que ofrece el GAD del cantón Pujilí

La presente encuesta tiene como objetivo obtener información para uso académico exclusivamente y pretende determinar la situación actual de la gestión del gobierno electrónico en el GAD del Cantón Pujilí. Por este motivo se requiere que usted responda sobre la base de la verdad y la realidad existente en la entidad objeto de estudio, en caso de que sea su voluntad participar en el presente estudio.

1.- Datos Generales:

1.1. Edad:

1.2. Género:

1.3. Ocupación: _____ Trabaja en entidad pública

_____ Trabaja en entidad privada

_____ Trabaja de forma independiente

_____ No trabaja

1.4. Sabe utilizar las tecnologías de la información y las comunicaciones:
_____ Sí _____ No

1.5. Utiliza periódicamente las tecnologías de la información y las comunicaciones:
_____ Sí _____ No

Nota: Si su respuesta a las preguntas anteriores es negativa, entonces deténgase aquí y no debe contestar el resto de las preguntas reflejadas en este cuestionario.

2. En caso de seguir contestando marque con una X la evaluación del 1 al 5 para cada uno de los elementos cuestionados teniendo en cuenta la escala que se refleja a continuación.

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
2.1.¿Cree usted que una herramienta informática le permitiría realizar su gestión de una manera más rápida y fácil?					
2.2.¿Al acceder a los servicios del GAD de Pujilí usted prefiere hacerlo de forma presencial o quisiera que existiera una herramienta informática?					
2.3.¿Se adapta usted fácilmente al uso de nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones?					
2.4.¿Cree usted que le sería sencillo adaptarse a una herramienta informática para realizar gestiones con el GAD de Pujilí y el pago de los servicios?					
2.5.¿Considera usted que la existencia de una herramienta informática le permitiría realizar sus pagos y gestiones en un menor período de tiempo?					
2.6.¿Cree usted que el gobierno del cantón cuenta con los equipos y la tecnología necesarios para crear una plataforma que permita acceder a los diferentes trámites y realizarlos en línea?					

2.7.¿A su consideración cree usted que el gobierno cantonal cuenta con los empleados requeridos para el manejo de la plataforma digital?					
2.8.¿Considera usted que sería más efectivo realizar los trámites de manera online que acercándose a las ventanillas de atención presencial en el GAD del cantón Pujilí?					
2.9.¿Usted cree que posee las habilidades necesarias para realizar trámites por internet en la plataforma digital del gobierno cantonal?					
2.10. ¿Estaría dispuesto a dar y recibir información al GAD del Cantón Pujilí mediante los medios digitales de comunicación?					
2.11. ¿Cree usted que los canales existentes para acceder a la información relacionada con la gestión del GAD cantonal son suficientes para que usted conozca lo que la entidad está haciendo?					
2.12. ¿Sería muy probable que usted accediera a la plataforma digital para realizar trámites y hacer pagos en línea?					
2.13. ¿Cree usted que la existencia de una plataforma que brinde servicios digitales le					

facilitaría realizar el pago del impuesto predial?					
----------------------------------------------------	--	--	--	--	--

**GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN EN NUESTRA
INVESTIGACIÓN**

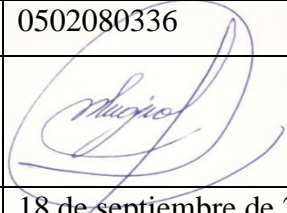
Anexo # 2: Validación por expertos

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Proyecto de Desarrollo: Gobierno electrónico como herramienta del Gobierno Autónomo Descentralizado Intercultural del Cantón Pujilí.

Unidad de Análisis: Formato de la Encuesta.

Ítems	Criterios a evaluar					Observaciones
	Claridad en la redacción	Coherencia interna	Inducción a la respuesta	Lenguaje adecuado	Mide lo que pretende	
1	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	
2	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	
3	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	
4	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	
5	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	
6	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	
7	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	
8	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	
9	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	
10	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	
11	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	
12	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	
13	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	
14	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	
Aspectos Generales				Sí	No	Observaciones
El instrumento contiene instrucciones claras para su respuesta				X		

Los ítems permiten cumplir los objetivos de la investigación	X		
Los ítems están distribuidos de forma secuencial y lógica	X		
La cantidad de ítems es suficiente para obtener la información requerida	X		
Validez			
Aplicable	X	No Aplicable	
Validado por.	PhD. Marlon Rubén Tinajero Jiménez		
Cargo:	Docente Titular Agregado Universidad Técnica de Cotopaxi- Docente Investigador		
CI	0502080336		
Firma			
Fecha	18 de septiembre de 2023		

AVAL DEL INSTRUMENTO

En mi calidad de Docente de la cátedra E. Government. La gestión de las TICs en el sector público del programa de posgrado Maestría en Administración Pública de la Universidad Técnica de Cotopaxi:

CERTIFICO

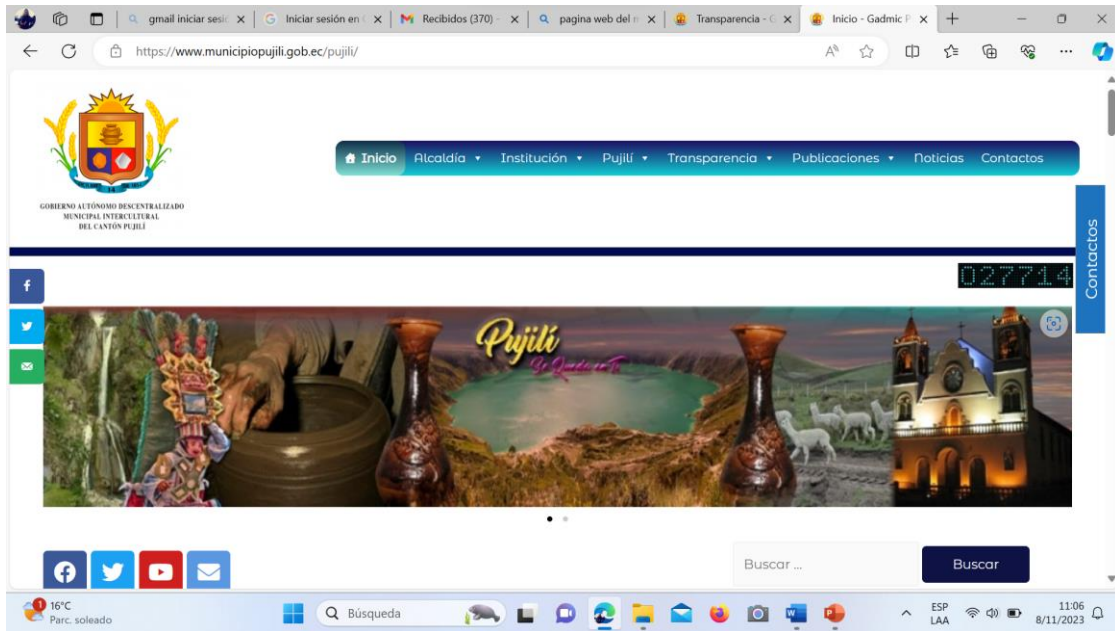
Que el instrumento de investigación planteado por la Ab. Margarita Del Carmen Allauca Lidioma para el trabajo de titulación “GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO HERRAMIENTA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO INTERCULTURAL DEL CANTÓN PUJILÍ” ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para proceder con la citada investigación quedando validado el instrumento de investigación.

Latacunga, 22 de septiembre de 2023



.....
Ing. Luis Ramiro Arcos Jácome Mg.
DOCENTE DE LA CÁTEDRA
E. GOVERNMENT LA GESTIÓN
DE LAS TICs EN EL SECTOR PÚBLICO
CC. 0502744899

Anexo # 3: Capturas de la página web del GAD Municipal Pujilí



The image shows a web browser window displaying the contact page of the Intercultural Municipal Government of Pujili. The browser's address bar shows the URL <https://www.municipiopujili.gob.ec/pujili/contacto/>. The website header includes a navigation menu with the following items: Inicio, Alcaldía, Institución, Pujili, Transparencia, Publicaciones, Noticias, and Contactos. A dropdown menu is open under 'Contactos', listing the following entities: 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, and Mancomunidad de Desarrollo. The main content area features the logo of the 'GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL INTERCULTURAL DEL CANTÓN PUJILI' and the text 'GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL INTERCULTURAL DEL CANTÓN PUJILI'. The browser's taskbar at the bottom shows the system tray with a search bar, task icons, and system status including temperature (16°C), language (ESP/LAA), and date (8/11/2023).