

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTADAL DE QUEVEDO

UNIDAD DE POSGRADO MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA

Proyecto de investigación previo la
obtención del Grado Académico
de Magister en Gestión Pública.

AUTORA:

ECON. ADRIANA LORENA VICTORERO VEAS

DIRECTOR:

ING. CÉSAR MUÑOZ HEREDIA, MBA

QUEVEDO - ECUADOR

AÑO 2023

Tema

**“INCIDENCIA DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA GESTIÓN PÚBLICA
DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN QUEVEDO AÑO 2022”**

INTRODUCCIÓN

Las innovaciones en la gestión pública a través del gobierno electrónico, desempeña un papel fundamental en la agilización de trámites por parte los ciudadanos, así también en cuanto a la rendición de cuentas, la cual se constituye una herramienta importante dentro de los gobiernos locales, así como la integración de las personas en los procesos gubernamentales.

Las tecnologías en la administración pública se han convertido en una prioridad global para mejorar la eficiencia, transparencia y participación ciudadana en los procesos gubernamentales. La adopción de tecnologías digitales ha permitido la implementación de herramientas como el Gobierno Electrónico, facilitando el acceso en línea a los servicios gubernamentales y gestión de procesos internos en instituciones públicas (Fernández, 2022).

1

Marco contextual

2

Marco teórico

3

Marco
metodológico

4

Resultados y
discusión

5

Conclusiones y
recomendaciones

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Problema general

- ¿De qué manera incide el gobierno electrónico en la gestión pública del GAD Municipal del cantón de Quevedo?

Problemas derivados

- ¿Cómo afecta las funciones de la gestión pública en el proceso de aplicación del gobierno electrónico en el GAD Municipal del cantón de Quevedo?
- ¿De qué manera la implementación del gobierno electrónico aporta en la innovación estratégica el GAD Municipal del cantón de Quevedo?
- ¿Cuál es el nivel de percepción de los usuarios en cuanto a la accesibilidad, eficiencia y transparencia en el uso de servicios e información en línea en la gestión pública del GAD Municipal del cantón de Quevedo?



OBJETIVOS

Objetivo general

- Analizar la incidencia el gobierno electrónico en la gestión pública del GAD Municipal del cantón de Quevedo, 2022.

Objetivos específicos

- Identificar la situación actual de las funciones de la gestión pública en el proceso de aplicación del gobierno electrónico en el GAD Municipal del cantón de Quevedo.
- Establecer de qué manera la implementación del gobierno electrónico aporta en la innovación estratégica el GAD Municipal del cantón de Quevedo.
- Determinar el nivel de percepción de los usuarios en cuanto a la accesibilidad, eficiencia y transparencia en el uso de servicios e información en línea en la gestión pública del GAD Municipal del cantón de Quevedo.



JUSTIFICACIÓN

El presente estudio tiene como elemento esencial la importancia del gobierno electrónico en la gestión pública para un acercamiento a la ciudadanía para el impacto social. Entre las principales razones para llevar a cabo a la investigación es la búsqueda de solución a la problemática de un limitado acceso de la información pública y servicio a la ciudadanía quevedeña, en ese sentido el estudio se elabora en el uso de gobierno electrónico en la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quevedo.

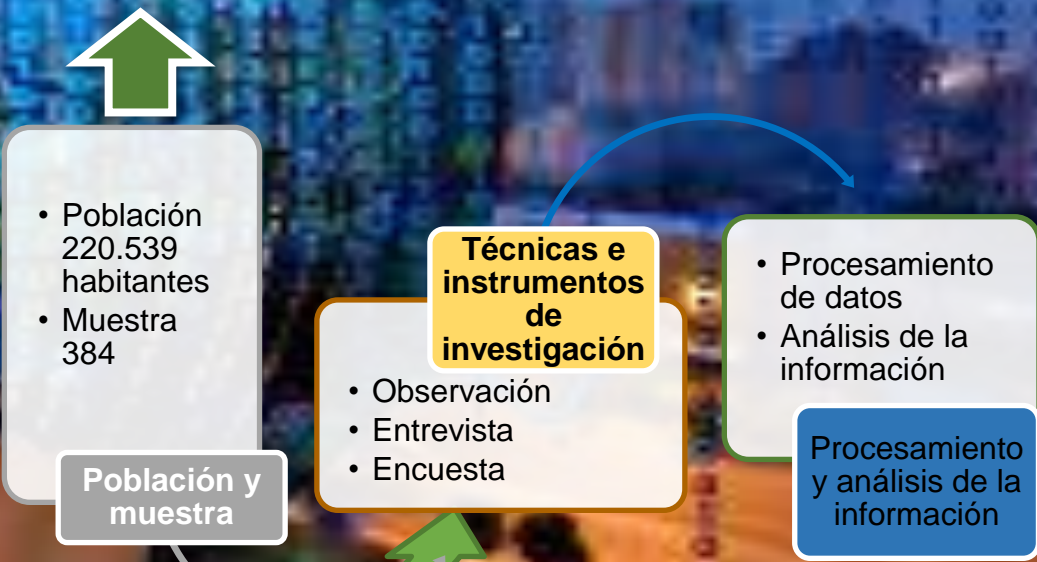


El servicio a la ciudadanía debe mejorarse con eficiencia, dado que se cuenta con grandes bondades de la tecnología para la información y comunicación que permite el acceso a información de forma segura y confiable. Sin embargo, se debe brindar la facilidad en la información con nuevas e innovadoras formas de comunicación sobre los servicios, además, de crear canales de interacción directa con la ciudadanía y el interés que estos tienen por tramites a resolver. De igual manera, la tecnología le permite adaptar medios permanentes de atención que garantiza la automatización de documentos o solicitudes.

METODOLOGÍA



Área	Número
Alcalde	1
Coordinador de TIC	1
Personal del departamento de TIC	10
Usuarios	220.539
Total	220.551



RESULTADOS

1. Situación actual de las funciones de la gestión pública en el proceso de aplicación del gobierno electrónico en el GAD Municipal del cantón de Quevedo.



Nº	Preguntas	Respuestas	Observaciones
1	¿Evalúan la efectividad de los mecanismos de supervisión y monitoreo del GAD Municipal para asegurar la eficiencia del servicio a través de medios electrónicos (portal web)?	Para poder establecer la efectividad de los mecanismos de supervisión y monitoreo del GAD Municipal como tal, aún falta mucho por mejor.	No hay evaluación de efectividad al 100%
4	¿El GAD Municipal involucra a expertos y partes interesadas en el proceso de toma de decisiones en la implementación de políticas públicas?	Ciertas veces se considera el aporte de expertos de manera externa.	Poco aporte de expertos externos.
7	¿Cómo percibe usted la claridad y eficacia de la estructura organizativa del GAD Municipal en términos de roles y responsabilidades?	Existieron muchas contrataciones y despidos, anteriormente.	Contratación de personal y despidos sin control eficiente.

RESULTADOS

2. Aporte de la implementación del gobierno electrónico en la innovación estratégica el GAD Municipal del cantón de Quevedo.

Entrevista al coordinador del departamento de TIC

Encuesta al personal del departamento de TIC

Nº	Preguntas	Respuestas	Observaciones
2	¿Qué impacto cree Ud. que ha tenido la implementación del gobierno en la eficiencia operativa del departamento de TIC del GAD?	Las operaciones dentro del departamento se han logrado optimizar, logrando gestionar los datos de manera eficiente y poder ofrecer servicios digitales de calidad a la ciudadanía.	Mayor eficiencia en el servicio digital.
3	¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta el departamento de TIC en la implementación del gobierno electrónico en el ámbito municipal?	En primera instancia sería asegurar la infraestructura tecnológica adecuada, manteniendo una constante capacitación a nuestros colaboradores.	Constante capacitación al personal.
4	Desde su perspectiva, ¿cómo el gobierno electrónico ha contribuido a la mejora de los servicios públicos que ofrece el GAD Municipal de Quevedo?	El servicio se ha mejorado de manera significativa en cuanto a la accesibilidad de los servicios públicos, realizando tramites de manera rápida y conveniente.	Mejora en el servicio de manera significativa.
7	¿Qué innovaciones tecnológicas se han implementado recientemente en el departamento de TIC gracias al gobierno electrónico, y cómo han beneficiado a la gestión interna y externa del GAD Municipal de Quevedo?	Para mejorar la toma de decisiones y el análisis de datos, hemos implementado soluciones de inteligencia artificial.	Uso e implementación de la inteligencia artificial.

RESULTADOS

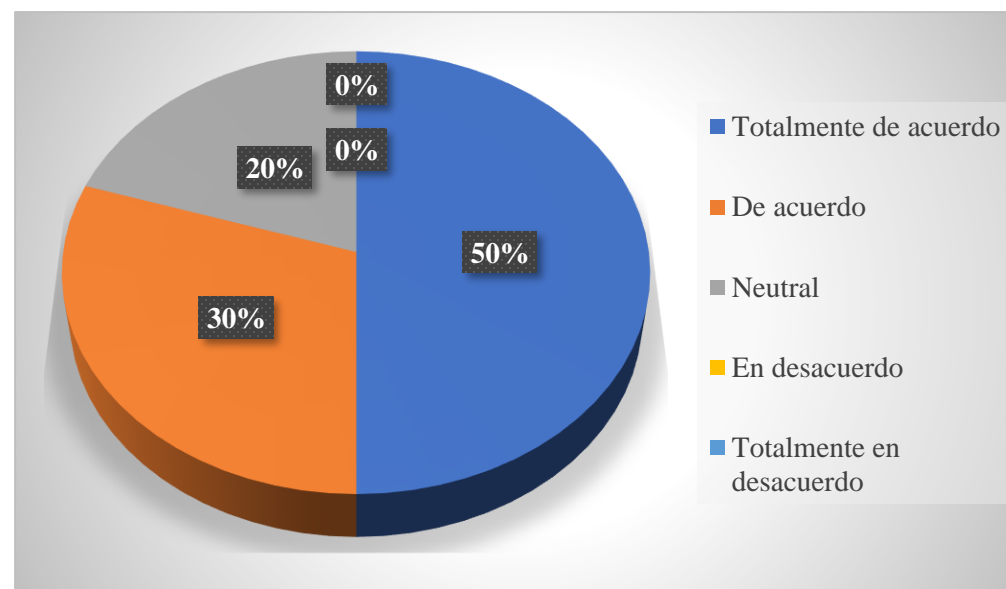


2. Aporte de la implementación del gobierno electrónico en la innovación estratégica el GAD Municipal del cantón de Quevedo.

Entrevista al coordinador del departamento de TIC

Encuesta al personal del departamento de TIC

P1. ¿El gobierno electrónico ha mejorado la eficiencia del departamento en la prestación de servicios TIC?



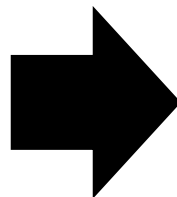
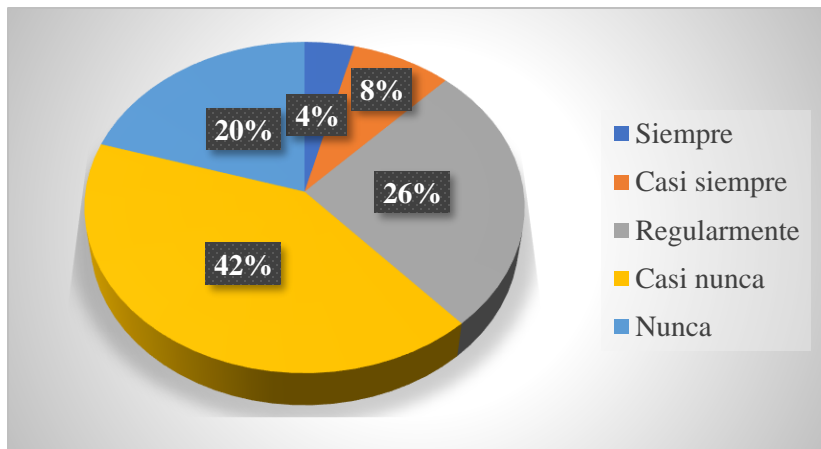
Análisis: De acuerdo a lo que se muestra en la Tabla 8 y Figura 1, el 50% del personal encuestado del departamento de TIC, está totalmente de acuerdo en que el gobierno electrónico ha mejorado la eficiencia del departamento, sin embargo, el 20% se mostró neutral ante esta interrogante. Esto demuestra que existe mejoras en el departamento de TIC gracias a la implementación del gobierno electrónico.

RESULTADOS

3. Nivel de percepción de los usuarios en cuanto a la accesibilidad, eficiencia y transparencia en el uso de servicios e información en línea en la gestión pública del GAD Municipal del cantón de Quevedo.



P3. ¿Cree usted que la municipalidad facilita el acceso a trámites y servicios públicos de manera online?



Análisis: De acuerdo a lo que se muestra en la Tabla 18 y Figura 11, el 42% de los usuarios externos encuestados, cree que casi nunca la municipalidad facilita el acceso a trámites y servicios públicos de manera online, mientras que un 26% manifestó que regularmente esto se da, sin embargo, un 20% mencionó que esto nunca se da. Por ello es importante mantener campañas de socialización sobre el uso y beneficios de la plataforma digital municipal.

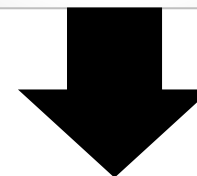
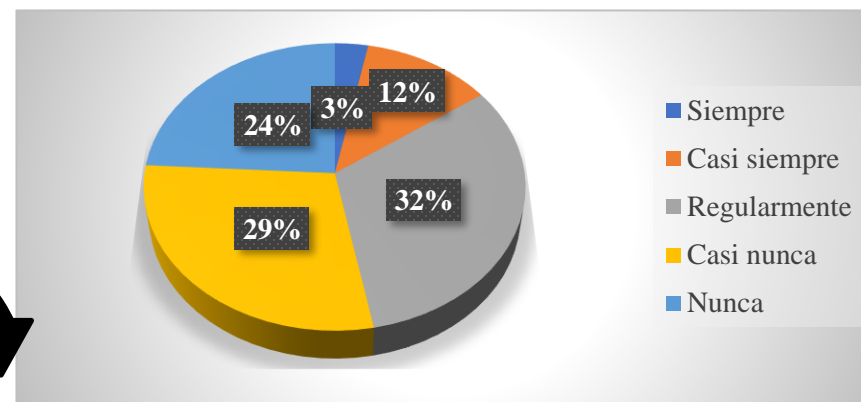


RESULTADOS

3. Nivel de percepción de los usuarios en cuanto a la accesibilidad, eficiencia y transparencia en el uso de servicios e información en línea en la gestión pública del GAD Municipal del cantón de Quevedo.



P7. ¿Cree Ud. que los servicios de la municipalidad se han agilizado a través del uso de plataformas digitales?



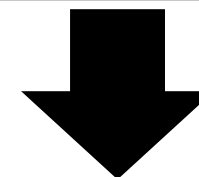
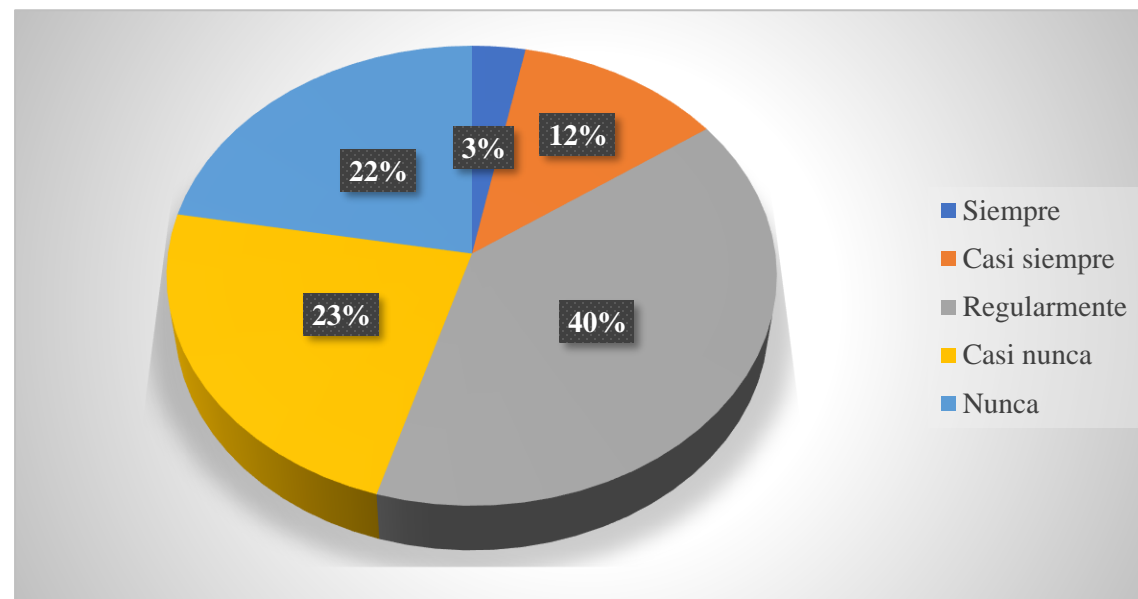
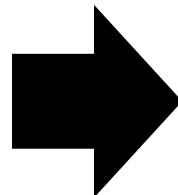
Análisis: De acuerdo a lo que se muestra en la Tabla 22 y Figura 15, el 32% de los usuarios externos encuestados, manifestó que regularmente los servicios de la municipalidad se han agilizado a través del uso de plataformas digitales, sin embargo, un 29% dijo que casi nunca, no así el 12% que manifestó que casi siempre. Por ello es importante mantener campañas de socialización sobre el uso y beneficios de la plataforma digital municipal.

RESULTADOS

3. Nivel de percepción de los usuarios en cuanto a la accesibilidad, eficiencia y transparencia en el uso de servicios e información en línea en la gestión pública del GAD Municipal del cantón de Quevedo.



P9. ¿Cree Ud. que la información proporcionada en el portal web es transparente?



Análisis: De acuerdo a lo que se muestra en la Tabla 24 y Figura 17, el 40% de los usuarios externos encuestados, manifestó que regularmente cree que la información proporcionada en el portal web es transparente, mientras que para el 23% casi nunca es transparente, no así para el 12% que cree que esto es casi siempre. Por ello es importante mantener campañas de socialización sobre el uso y beneficios de la plataforma digital municipal.

CONCLUSIONES

- En conclusión, los resultados del estudio han proporcionado una visión general de la situación actual de las funciones de gestión pública en el proceso de implementación del gobierno electrónico en el GAD Municipal, estos muestran que la implementación del gobierno electrónico ha sido en cierto modo grado de éxito al facilitar el acceso a los servicios públicos, promoviendo la transparencia y la participación ciudadana.



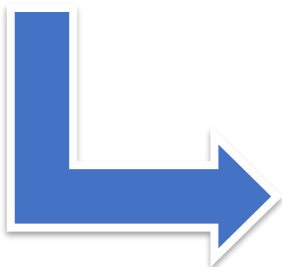
- Así también, se concluye que el aporte de la implementación del gobierno electrónico en la innovación estratégica el GAD Municipal del cantón de Quevedo, de acuerdo a la entrevista aplicada al coordinador del departamento TIC, se determinó que el uso del gobierno electrónico mejora la eficiencia operativa y la accesibilidad de los servicios públicos, más allá de los obstáculos como la infraestructura de la plataforma, la seguridad de datos

- Finalmente, es importante que los ciudadanos tengan conocimiento sobre el gobierno electrónico, sobre el empleo de estos y sobre todo que estos permiten acceder a trámites y servicios públicos. A través de la interacción por medio del portal web, se puede lograr promover la participación ciudadana.

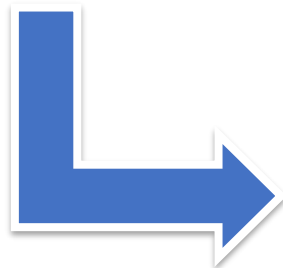


RECOMENDACIONES

- Se recomienda en primera instancia que para poder evaluar la eficacia del gobierno electrónico y ajustar según sea necesario, es fundamental establecer un sistema de evaluación continua. Además, el GAD Municipal debe invertir en la capacitación interna, como capacitar al personal y contratar especialistas.



- También se recomienda desarrollar campañas de información acerca del uso y los beneficios sobre el gobierno electrónico a favor de la población, la cual les instruya sobre cómo acceder a los servicios públicos en línea.



- Por último, se recomienda la implementación de un sistema de monitoreo y evaluación para adaptar el sistema continuamente. Esto permitiría realizar un seguimiento del progreso y tomar decisiones informadas.

