



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Proyecto de investigación
previo a la obtención del
Grado Académico Magíster
en Gestión Pública

TEMA

INNOVACIÓN TECNOLÓGICA DEL PROCESO DE RECAUDACIÓN DE
INGRESOS Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL GAD
QUEVEDO, 2023

AUTORA

ING. INGRID JULIANA QUINTANA MORA

DIRECTOR

ING. EMILIO RODRIGO ZHUMA MERA MSC

QUEVEDO – ECUADOR

2025

CERTIFICACIÓN

Ing. Emilio Rodrigo Zhuma Mera, M.Sc. En calidad de director del proyecto de Investigación, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión pública.

CERTIFICA

Que la **Ing. Ingrid Juliana Quintana Mora**, autora del proyecto de Investigación titulado **“INNOVACIÓN TECNOLÓGICA DEL PROCESOS DE RECAUDACIÓN DE INGRESO Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL GAD QUEVEDO, 2023”** ha sido revisada en todos sus componentes, la misma que esta apta para la presentación ante el tribunal respectivo.

Quevedo, 31 de mayo del 2025

EMILIO
RODRIGO
ZHUMA MERA

EMILIO RODRIGO ZHUMA MERA
cn=EMILIO RODRIGO ZHUMA
MERA,
serialNumber=1715393193-151
124164129, ou=ENTIDAD DE
CERTIFICACION DE

INFORMACIONE e-SECURITY
DATA S.A. 2, c=EC
2025.02.20 22:45:30 -0500

ING. EMILIO RODRIGO ZHUMA MERA M.Sc

DIRECTOR

AUTORÍA

Yo, **Ingrid Juliana Quintana Mora**, con cedula de ciudadanía **120660730- 9** declaro bajo juramento que el trabajo de investigación titulado: **“INNOVACIÓN TECNOLÓGICA DEL PROCESOS DE RECAUDACIÓN DE INGRESOS Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS GAD QUEVEDO, 2023”** es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional, y que ha consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

Quevedo, 31 de mayo del 2025



Ing. Ingrid Juliana Quintana Mora

Autor

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a las personas más importantes de mi vida que me acompañan en el recorrido de esta maravillosa experiencia llamada vida.

A mi amada hija, quien con su sonrisa y curiosidad ilumina mis días, tu alegría es mi mayor inspiración y mi razón de ser.

A mi esposo, mi compañero de vida por estar a mi lado en cada paso de este camino. Tu amor y comprensión me han dado la fuerza para seguir adelante.

A mis padres, por su amor incondicional y su apoyo constante, su sabiduría y sacrificio me han enseñado el valor del esfuerzo y la perseverancia. Gracias por ser el pilar sobre el que he construido mis sueños.

A mi hermano, su aliento y apoyo han sido fuente inagotable de motivación y siempre has estado ahí cuando más te necesito.

A mis queridos sobrinos, quienes llenan mi vida de risas y alegrías, ustedes son el recordatorio de la importancia de soñar y disfrutar de cada momento.

A cada uno de ustedes, gracias por ser parte de mi vida y por contribuir a mi crecimiento personal y académico. Esta tesis es un reflejo de amor y apoyo.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todos aquellos que han sido parte fundamental de este proceso académico.

A los docentes de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por sus valiosas enseñanzas y por compartir su conocimiento con tanta dedicación. Cada clase y cada consejo han dejado una huella en mi formación. y estoy profundamente agradecida por su compromiso y pasión por la educación.

A mi docente tutor al Ing. Emilio Zhuma, MSc cuya guía y apoyo incondicional han sido esenciales en la realización de esta tesis. Su paciencia y sabiduría han hecho que cada desafío se convierta en una oportunidad de aprendizaje.

A mis compañeros de clase, por ser una fuente constante de motivación y camaradería. En especial, quiero agradecer a Xiomara Sánchez, cuya amistad y apoyo me han acompañado a lo largo de este viaje. Juntas hemos enfrentado retos y celebrados logros y valoro profundamente su colaboración.

A la secretaria de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación por brindarme la oportunidad de acceder a una beca que ha hecho posible mi formación académica. Su apoyo a sido crucial para alcanzar mis metas.

Finalmente, agradezco al GAD Municipal de Quevedo por permitirme realizar mi trabajo de investigación en sus instalaciones. Su apertura y colaboración han enriquecido mi experiencia y han sido clave para el desarrollo de este proyecto.

A todos ustedes, gracias por su apoyo y confianza. Este logro es también el reflejo de su compromiso con la educación y el desarrollo.

PROLOGO

El presente proyecto de investigación titulado ***“INNOVACIÓN TECNOLÓGICA DEL PROCESO DE RECAUDACIÓN DE INGRESOS Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL GAD QUEVEDO, 2023*** “tiene como objetivo analizar la innovación tecnológica en el proceso de recaudación de ingreso y su incidencia en la atención a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo, la innovación tecnológica ha transformado múltiples aspectos de la Gestión Pública especialmente en los procesos de recaudación de ingresos donde la eficacia y la claridad son fundamentales para la satisfacción del usuario.

A pesar de los avances logrados con la implementación de las plataformas digitales uno de los desafíos es el persistente uso por la ventanilla presencial en lugar de utilizar la plataforma debido a la seguridad por este medio de pago.

Este estudio se enfoca en analizar la incidencia de la innovación tecnológica en el proceso de recaudación de ingresos mediante la utilización de encuestas, indicadores de desempeño que faciliten la detección de las áreas de mejoras, que permiten la comprensión de como la implementación de las plataformas digitales puede modificar los procedimientos administrativos en el ámbito público, posibilitando una gestión más eficiente, transparente y accesible para los cuidados, con el objetivos de fortalecer la relación entre las instituciones gubernamentales y la comunidad que beneficia.



Ing. Cristian Ibarra Macías, MSc
Coordinador de Tecnologías de la Información
GADM Quevedo

RESUMEN

La presente investigación se enfoca en analizar la innovación tecnológica del proceso de recaudación de ingresos y su incidencia en la atención a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo el mismo que se encuentra ubicado en la ciudadela municipal. La problemática radica que pese a disponer de plataformas digitales estas siguen siendo restringidas porque los usuarios recurren a la modalidad de pago presencial esto se debe a razones como entre las que sobresalen desconfianza en las plataformas digitales, el poco manejo con la plataforma y por la percepción de que los procedimientos presenciales son más seguros.

Por ello se planteó el objetivo de analizar las innovaciones tecnológicas en el proceso de recaudación para mejorar la atención los usuarios, a través de los análisis de datos y la aplicación de encuesta, entrevista, e indicadores de desempeño da por justificado este estudio, lo cual parte como parte fundamental para promover la eficiencia la eficacia y la transparencia en los procesos de recaudación de ingresos. Este tipo de metodología tiene enfoques cuantitativo y cualitativo lo cual partió de 380 encuesta dirigidas los usuarios del Gobierno autónomo Descentralizado de Quevedo y entrevista realizadas a la jefa de recaudación y al jefe de las Tic.

Concluyo que pese a las adopciones de las plataformas digitales por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo aún existen usuarios que prefieren utilizar la ventanilla presencial por falta de conocimiento de la plataforma o porque se siente más seguro realizando los pagos por ventanilla presencial.

Palabras claves: Gestión pública, atención a usuarios, eficiencia, eficacia, transparencia, innovación tecnológica, seguridad.

ASBTRACT

This research focuses on analyzing the incidence of technological innovation in the revenue collection process of the Decentralized Autonomous Government of Quevedo, which is located in the municipal citadel. The problem is that despite having digital platforms, they continue to be restricted because users' resort to the in-person payment method. This is due to reasons such as distrust in digital platforms, poor handling of the platform and the perception that in-person procedures are safer.

For them, the objective of analyzing the incidence of technological innovations to improve user service was raised, through data analysis and the application of survey, interview, and performance indicators, this study is justified, which is part of fundamental to promoting efficiency, effectiveness and transparency in revenue collection processes. This type of methodology has quantitative and qualitative approaches which was based on 380 surveys directed at users of the Decentralized Autonomous Government of Quevedo and interviews with the head of collection and the head of ICT.

I conclude that despite the adoption of digital platforms by the Decentralized Autonomous Government of Quevedo, there are still users who prefer to use the in-person window due to lack of knowledge of the platform or because they feel safer making payments through the in-person window.

Keywords: Public management, user service, efficiency, effectiveness, transparency, technological innovation, security.

ÍNDICE

PORTADA	I
CERTIFICACIÓN	II
AUTORÍA.....	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
PROLOGO	VI
RESUMEN.....	VII
ASBTRACT	VIII
ÍNDICE DE TABLAS	XII
INDICE DE ANEXOS	XIII
INTRODUCCIÓN.....	XIV
CAPÍTULO 1.....	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	2
1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA.....	4
1.3. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.3.1. Problema general.....	4
1.3.2. Problemas derivados.....	4
1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.5. OBJETIVOS.....	5
1.5.1. Objetivos General.....	5
1.5.2. Objetivos Específicos	5
1.6. JUSTIFICACIÓN.....	6
CAPITULO II.....	8
MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL	9
2.1.1. Innovación tecnológica.....	9
2.1.2. Adaptaciones tecnológicas.....	9
2.1.3. Herramientas innovadoras y transformativas.....	10
2.1.4. Gestión pública.....	10
2.1.5. Transformación de la información y calidad en la gestión pública	11
2.1.6. Transformación digital en la administración pública.....	11
2.1.7. Recaudación de impuesto	12
2.1.8. Uso de la tecnología en la calidad de atención en municipalidades	12
2.1.9. Eficacia en la recaudación de impuesto municipal	13
2.1.10. Eficacia y transparencia en los procesos administrativos	13
2.1.11. Automatización de procesos administrativos.....	14

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	14
2.2.1. Teoría del gobierno electrónico	14
2.2.2. Tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la gestión municipal	14
2.2.3. Fortalecimiento de los procesos de recaudación electrónicos	15
2.2.4. Satisfacción de los usuarios de los Gad.....	15
2.2.5. Escala de Likert en la gestión organizacional y satisfacción de los usuarios	16
2.2.6. Servqual de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes.....	17
2.2.7. Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL.....	18
2.2.8. Gobierno electrónico en la gestión de la administración publica	19
2.2.9. Gobierno Electrónico en el Ecuador.....	20
2.2.10. Tendencias de innovación tecnológicas que asistencia en los procesos de Auditoria Financiera	21
2.2.11. El Gobierno Electrónico como herramienta de comunicación	22
2.2.12. El diagnóstico de la Gestión Pública y la necesidad de implementar indicadores de desempeño organizacional.....	22
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	23
2.3.1. Ley orgánica de protección de datos personales.....	23
2.3.2. Ley orgánica de Telecomunicaciones	26
CAPITULO III	30
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	31
3.1.1. Investigación descriptiva	31
3.1.2. Investigación Exploratoria.....	31
3.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	32
3.2.1. Método inductivo.....	32
3.2.2. Método deductivo.....	32
3.2.3. Método analítico.....	32
3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN.....	32
3.3.1. Población y Muestra	33
3.2. Técnicas de Investigación.....	34
3.3.3. Instrumento de Investigación.....	35
3.4. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO	35
3.5. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	36
3.5.1. Fuentes Primarias	36
3.5.2. Fuente Secundaria.....	36
3.6. PROCESAMIENTO DE ANÁLISIS	36
CAPITULO IV	38
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	38

4.1. PROCESO ACTUAL DE RECAUDACIÓN DE INGRESOS POR PARTE DEL GAD QUEVEDO 2023.....	39
4.1.1. Estructura del departamento de cobranza	39
4.1.2. Organigrama del proceso de Recaudación de ingresos.....	40
4.1.3. Plataformas de cobro	41
4.1.4. Análisis de las herramientas utilizadas por el departamento de cobranza	42
4.1.5. Discusión	43
4.2. DETERMINAR LA CONTRIBUCIÓN DE LAS INNOVACIONES TECNOLÓGICAS EN EL PROCESO DE RECAUDACIÓN DE INGRESOS DEL GAD QUEVEDO	44
4.2.1. Encuesta dirigida a los usuarios GAD Quevedo.....	44
4.2.2. Discusión	53
4.3. INDICADORES DE DESEMPEÑO EN REFERENCIA DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL PROCESO DE RECAUDACIÓN DE INGRESOS DEL GAD QUEVEDO	55
4.3.1. Indicadores de desempeño de encuestas dirigidas a los usuarios	55
4.3.2. Análisis de indicadores de desempeño	67
4.3.3. Bechmarking.....	75
4.3.4. Discusión	76
CAPITULO V.....	77
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	77
5.1. CONCLUSIONES	78
5.2. RECOMENDACIONES	80
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	82
ANEXOS	90

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Representa la escala de participación de Likert	17
Tabla 2. Colaboradores del área de proceso de Recaudación de Ingresos Gad Quevedo	33
Tabla 3. Personal del departamento de cobranza	39
Tabla 4. Plataformas de cobro del departamento de recaudación de ingresos en lo que respecta a la innovación tecnológica.....	41
Tabla 5. Sexo/ genero	44
Tabla 6. Rango de edad.....	44
Tabla 7. Utilización de la plataforma digital	45
Tabla 8. Medios que utilizan con mayor frecuencia para realizar pagos de impuesto	46
Tabla 9. Frecuencia del uso de los servicios de recaudación	46
Tabla 10. Tipos de pagos que realizan en la plataforma digital	47
Tabla 11. Califique su experiencia con la plataforma digital	48
Tabla 12. Facilidad de uso de la plataforma.....	49
Tabla 13. Aspectos que deben de mejorar.....	49
Tabla 14. Seguridad de la plataforma	50
Tabla 15. Múltiples medios de pago.....	51
Tabla 16. Satisfacción servicios de recaudación de ingresos.....	52
Tabla 17. Indicadores de desempeño	55
Tabla 18. Canales usados para pago.....	56
Tabla 19. Satisfecho con el servicio	56
Tabla 20. Tiempo de espera.....	57
Tabla 21. Tiempo de espera plataforma digital.....	58
Tabla 22. Rapidez de la ventanilla presencial.....	59
Tabla 23. Rapidez de la plataforma digital	60
Tabla 24. Calificación de la plataforma.....	60
Tabla 25. Confiabilidad de la ventanilla presencial.....	61
Tabla 26. Confiabilidad de la plataforma digital.....	62
Tabla 27. Innovación tecnológica han mejorado en el proceso de recaudación.....	63
Tabla 28. Información necesaria por ventanilla presencial.....	64
Tabla 29. Información plataforma digitales.....	64
Tabla 30. Seguridad por ventanilla presencial.....	65
Tabla 31. Seguridad plataforma digital	66
Tabla 32. Análisis de indicadores de desempeño	67
Tabla 33. Nivel de satisfacción pregunta 2	67
Tabla 34. Tiempo de atención percibido pregunta 3 y percepción de rapidez pregunta 4	68
Tabla 35. Facilidad del proceso pregunta 5.....	70
Tabla 36. Clasificación niveles de confianza por ventanilla y plataforma digital	71
Tabla 37. Confianza en los procesos pregunta 7.....	72
Tabla 38. Pregunta 8 Percepción sobre la claridad del proceso y comprensión de la información recibida por ventanilla y plataforma digital	73
Tabla 39. Pregunta 9 seguridad por ventanilla y plataforma digital.....	74
Tabla 40. Comparativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados.....	75
Tabla 41. Operacionalización de las variables independientes y dependientes.....	102

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Certificado de anti plagio	92
Anexo 2 Carta de autorización del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo para realizar la investigación.....	93
Anexo 3 Formato de preguntas de entrevista aplicada a la jefa de recaudación y al jefe de las Tic Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo	94
Anexo 4 Cuestionario de encuesta	96
Anexo 5 Cuestionario de encuesta	98
Anexo 6 Entrevista aplicada a la Jefa de recaudación de ingresos del GAD Quevedo	100
Anexo 7 Encuesta a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo.....	101
Anexo 8 Operacionalización de las Variables	102

INTRODUCCIÓN

La innovación tecnológica ha revolucionado en múltiples aspectos de la Gestión Pública, convirtiéndose en un pilar fundamental para mejorar la eficiencia, la transparencia y la calidad de los servicios que las instituciones ofrecen a los ciudadanos. El proceso de recaudación de ingresos es el ámbito donde la adopción de las tecnologías digitales puede generar avances significativos al facilitar los pagos y ampliar el acceso a los usuarios. Según (Ripalda, 2019) destaca la forma en que las tecnologías de la información y comunicación TIC han revolucionado la manera en que los gobiernos interactúan con los ciudadanos, optimizando la eficacia y transparencia de sus operaciones. La utilización de las plataformas en línea no solo permite ofrecer servicios digitales y fomentar la participación ciudadana, sino que también maximiza el uso de los recursos y reduce los gastos de operación.

En la Ciudad de Portoviejo, Según (Cuzme & Zambrano, 2023) han implementado soluciones digitales para la gestión de trámites municipales. Estas tecnologías han permitido al GAD de Portoviejo a mejorar la eficiencia en la prestación de servicios, reduciendo tiempo de esperas y facilitar el acceso inmediato a la información, además, han optimizado la interacción entre el gobierno y los ciudadanos convirtiéndose como un ejemplo clave en el Ecuador al abordar la necesidad de capacitar al personal en el uso de las tecnologías.

La implementación de plataformas digitales promueve la interacción con los usuarios, facilita intercambio en línea y la amplía la presencia gubernamental en el sector digital. Esta perspectiva del gobierno digital ofrece múltiples beneficios tanto como para los funcionarios como para los ciudadanos. La digitalización no solo agiliza los procesos administrativos, sino que también potencia su eficiencia lo que podría resultar

satisfactorio y un aumento en la demanda de servicios al hacerlo más rápido, accesibles y transparentes.

En este contexto, el Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo, ubicado en la provincia de los Ríos Ecuador, ha implementado plataformas digitales con el propósito de modernizar sus procesos de recaudación de impuestos y servicios municipales. Este estudio analiza la incidencia de la innovación tecnológica en los procesos de recaudación y su impacto en la atención al usuario. Mediante una investigación mixta que incluye métodos cualitativos y cuantitativos como encuestas, entrevistas y análisis estadísticos, se evalúa la eficacia del sistema digital y la experiencia de los ciudadanos. El objetivo es identificar problemáticas, proponer mejoras y fortalecer la confianza en estas herramientas tecnológicas, los resultados obtenidos permitieron formular recomendaciones prácticas orientadas a optimizar la gestión pública y la calidad del servicio.

En el Capítulo I: Comprende el marco contextual de la investigación, donde se detalla la ubicación de la problemática, problema general y derivados delimitación del problema, objetivos generales y específicos de la investigación y justificación.

En el Capítulo II: Marco teórico de la investigación, fundamentación conceptual, Fundamentación teórica, fundamentación legal.

En el Capítulo III: Presenta la metodología de la investigación, tipo de investigación y los métodos empleados, la construcción metodológica del objeto de investigación donde detalla la población, técnica e instrumentos de investigación aplicados, elaboración del marco teórico y recolección de la información.

Capítulo IV: Describe los resultados de los objetivos planteados, se adjunta los resultados y los instrumentos que se han utilizado en el desarrollo de los objetivos

específicos con su respectiva tabulación, análisis, discusión.

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones a base de los objetivos específicos, en función de los resultados obtenidos, Al concluir con la investigación se incluye bibliografía y anexos que respaldan el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO 1

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

“La tecnología no es solo un medio,
sino una herramienta poderosa para
construir instituciones más inclusivas
y cercanas a las personas” Catells

1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

La presente investigación se desarrolló en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quevedo, en la Provincia de los Ríos ubicada en la Ciudadela Municipal Av. Edmundo Ward. En los últimos años el GAD de Quevedo ha impulsado la digitalización de sus servicios con la finalidad de mejorar la eficiencia y la transparencia en la recaudación de impuestos y servicios municipales.

A pesar de la importancia de la plataforma digital, aún no ha logrado reemplazar completamente el uso de la ventanilla física. Esta información muestra la transición parcial hacia la digitalización con un amplio sector de la población todavía utiliza el sistema convencional debido a diversas causas como la desconfianza en la tecnología, la falta de conocimiento en el manejo de plataformas digitales, y la percepción de que el procedimiento en persona es más seguro y fiable.

El problema principal radica, pese a los intentos de actualizar los sistemas de pagos, la adopción de la plataforma digital por los usuarios sigue siendo restringida, lo que genera dudas acerca de la eficacia de la estrategia de digitalización que se ha implementado hasta el momento. En efecto, es necesario tener en cuenta el grado de satisfacción de los usuarios utilizando ambos métodos de pago ya sea por ventanilla o plataforma.

En Ecuador la implementación de tecnologías en los Gobiernos ha sido una prioridad en la agenda pública desde hace varios años, Según (Morán & Flaubla, 2024) en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jipijapa enfrentan desafíos en la implementación de las tecnologías en los procesos de recaudación de impuestos el problema se centra en la baja adopción de las tecnologías digitales por parte de los usuarios y falta de recursos para actualizar sus plataformas, estas plataformas ofrecen servicios electrónicos, ayuda a

desarrollar la democracia electrónica dando un espacio a la igualdad de condiciones para debatir temas sociales importantes.

Según (Rodriguez & Moreira, 2023) la innovación tecnológica es un avance que las instituciones implementan para resolver problemas de comunicación y gestionar los servicios mediante el uso de la tecnologías por ello el GAD de Quevedo busca mejorar la calidad de los servicios y la interacción con los ciudadanos pese a los desafíos que enfrenta debido a tecnologías obsoleta, la falta de capacitación del personal lo que afecta a la eficiencia en la atención al público y la satisfacción del usuario.

En el GAD de Valencia existe un consenso Según (A. González & Freire, 2025) sobre la importancia de la transformación digital en la Gestión Pública, sin embargo persisten preocupaciones debido a factores como la falta de apoyo económico, la resistencia al cambio y la falta de capacitación, la resistencia hacia la transformación digital y la insuficiente capacitación estos desafíos evidencia la necesidad de una capacitación periódica a pesar de ello se destaca los beneficios como la reducción de tiempo mayor transparencia y al acceso a la información de manera inmediata.

A nivel mundial durante el aislamiento por el COVID -19, el trabajo migro a plataformas mediante el “teletrabajo” para frenar los contagios, el comercio también paso de lo de los presencial a lo digital, siendo clave para el desarrollo del mercado y la relación entre consumidores y empresas (Trejos et al., 2024). En este contexto, la presente investigación analiza la innovación tecnológica en el proceso de recaudación de ingresos y su impacto en la atención a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo, con el fin de evaluar la efectividad de la digitalización, aspectos a mejorar y comprender la experiencia del usuario tanto en ventanilla como en plataformas digitales.

1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

La implementación del Gobierno Electrónico en la municipalidad de Quevedo ha avanzado, pero la percepción ciudadanos sobre la Gestión Pública y la transparencia sigue siendo moderada, solo un 29,3% de los usuarios está familiarizado con estas plataformas evidenciando falta de conocimiento, aunque un 32,3% estaría dispuesto a recomendar su uso, lo que indica una aceptación parcial pero positiva. (Victorero, 2024). Actualmente el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quevedo, atraviesa una transición parcial hacia la digitalización en su proceso de recaudación a pesar de haber implementado herramientas digitales para mejorar la eficiencia y transparencia, su adopción por parte de los usuarios aun es limitada.

Este se debe a múltiples razones, entre las que sobresalen la desconfianza en la tecnología, la poca familiaridad con el manejo de las plataformas digitales y la percepción de que los procedimientos presenciales son más seguro.

La presente investigación busca analizar la eficiencia de la digitalización, comprender la percepción de los usuarios sobre los métodos de pago disponible y sugerir tácticas para promover una transición más suave. Esto permitirá mejorar la calidad de servicios al usuario, potenciar la experiencia de pago y aumentar la eficiencia en la recaudación de ingresos del municipio.

1.3. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema general

- ✓ ¿Cómo incide la innovación tecnológica en el proceso de recaudación de ingresos en la atención a los usuarios del GAD Quevedo durante el año 2023?

1.3.2. Problemas derivados

- ✓ ¿Cuál es el estado actual del departamento de recaudación de ingreso del GAD

Quevedo en lo que respecta a la innovación tecnológica y su proceso recaudación?

- ✓ ¿De qué manera las innovaciones tecnológicas han contribuido al proceso de recaudación de ingresos del GAD Quevedo?
- ✓ ¿Qué indicadores de desempeño pueden proponerse para medir el nivel de satisfacción de los usuarios del proceso de recaudación de ingresos del GAD Quevedo?

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

CAMPO: Gestión Publica

ÁREA: Innovación Tecnológica

LÍNEA: Economía, administración pública, finanzas y turismo

LUGAR: Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) municipal Cantón Quevedo

AÑO: 2023

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivos General

- ✓ Analizar la innovación tecnológica del proceso de recaudación de ingreso y su incidencia en la atención a los usuarios del GAD Quevedo 2023

1.5.2. Objetivos Específicos

- ✓ Describir el proceso actual de recaudación de ingresos por parte del GAD Quevedo 2023
- ✓ Determinar la contribución de las innovaciones tecnológicas en el proceso de recaudación de ingresos del GAD Quevedo.
- ✓ Proponer indicadores de desempeño en referencia del nivel de satisfacción de los usuarios del proceso de recaudación de ingresos del GAD Quevedo.

1.6. JUSTIFICACIÓN

El presente estudio de investigación es importante, porque abarca la necesidad de analizar la innovación tecnológica en los procesos de recaudación de ingresos y su incidencia en la atención a los usuarios del GAD Quevedo. Esto permite conocer una perspectiva completa acerca de los elementos que influyen en la adopción de los medios digitales y como estos afectan a la experiencia de los ciudadanos.

La incorporación de nuevas transformaciones tecnológicas juega un papel crucial en el desarrollo económico y en la competitividad de las empresas al invertir en plataformas tecnológicas se relaciona directamente con la productividad y el crecimiento económico. Además, estas transformaciones mejoran la efectividad tanto en el sector académico como del empresarial (Alderete & Bordino, 2024).

La adaptación de las tecnologías permite brindar una atención de calidad de manera ágil eficiente, y transparente en los procesos administrativos siendo una parte fundamental para los ciudadanos. En el GAD de Quevedo se han desarrollado procesos innovadores tecnológicos con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios públicos (Contreras, 2024). La administración pública brinda una atención de calidad a los usuarios mediante el uso eficiente de los servicios públicos.

En este artículo se observa que la atención a la ciudadanía en Milagro presenta aspectos crítico afectando directamente la realización de sus trámites debido a una gestión pública poco eficiente con tiempo de esperas prolongado. Existe un déficit en la atención a los ciudadanos se espera que, con la implementación de tecnologías, permita mejorar la atención a los usuarios ofreciendo un buen trato y procesos más efectivos (Chacha et al., 2023).

Desde el punto de vista metodológico, esta investigación emplea métodos mixtos,

combinados, enfoque descriptivo, además de técnicas como la encuesta y entrevista que permitirá analizar la incidencia de la innovación tecnológica en los procesos de recaudación mediante estos estudios se podrá detectar los aspectos de mejora y soluciones que fomenten la confianza de los usuarios en la plataforma digital lo que favorecerá una mayor eficacia en la administración pública.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

“La innovación tecnológica no solo transforma procesos, sino que redefine la experiencia ciudadana en el acceso de los servicios públicos” Chesbroug

2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

A continuación, se detalla la fundamentación conceptual donde se considerará conceptos y términos claves que serán utilizados para el estudio.

2.1.1. Innovación tecnológica

La innovación tecnológica es vital para el mantenimiento de la prosperidad de una nación o de una empresa, en este caso la tecnología y la innovación juegan un papel importante necesaria, fundamental para conseguir su eficacia a base de la tecnología se actualice la sociedad además ayuda agilizar los procesos en diferentes ámbitos y países (Alderete & Bordino, 2024)(Muñoz, 2022)

Las innovaciones tecnológicas es el progreso de una nación está fuertemente vinculado a la competitividad de las entidades públicas o privadas, la innovación conlleva a la obtención de saberes científicos y la creación de conceptos que generan transformaciones drásticas o progresivas donde se demanda estrategia clara con metas establecidas tiene el potencial de fomentar cambios organizativos, estas innovaciones generan ventajas competitivas (Tejada et al., 2019)

2.1.2. Adaptaciones tecnológicas

La creciente digitalización va en aumento en la gestión pública ha revolucionado en la comunicación y la participación entre el gobierno local y los ciudadano, han facilitado una mayor implicación de la sociedad en la toma de decisiones alterando los métodos convencionales de interacción y optimizando la eficacia en la administración pública, estas tecnologías accesibles promueven la cooperación y el compartir datos impulsando la transparencia, disminuyendo gastos y fortaleciendo la confianza en instituciones públicas. (Lopez et al., 2024)

Las plataformas digitales y el marketing digital han revolucionado la forma en que los

servicios públicos se relacionan con los ciudadanos, la puesta en marcha de ventanillas digitales simplifica procedimientos administrativos, consulta y la obtención de información. Además, las plataformas digitales desempeñan un rol vital en la divulgación de servicios y en la presentación de imagen de la institución, posibilitando alcanzar la interacción con la población y mejorar la calidad de los servicios. (Fuentes, 2022)

El avance de las tecnologías de información ha sido necesario para mejorar la eficiencia y eficacia de sus procesos administrativos, de gestión han tenido un impacto significativo en la gestión financiera del Gad el Empalme gracias al sistema SIIM ERP se logró automatizar los procesos financieros contables detectando los márgenes de errores en informes y el acceso a datos informáticos (Espinoza et al., 2024)

2.1.3. Herramientas innovadoras y transformativas

Las herramientas tecnológicas de la información desempeñan un papel crucial en las sociedades se ha observado un rápido aumento en la utilización de instrumentos tecnológicos que pueden desempeñar múltiples funciones a las cuales se han integrado a diferentes áreas en el ámbito educativo, gubernamental, las tecnologías de la información se han convertido en un recurso de apoyo esencial, posibilitan a los servidores públicos impulsar estas tecnologías auto educar a los usuarios (Coloma et al., 2024)

2.1.4. Gestión pública

La gestión pública se considera esencial porque es la estructura más cercana al gobierno, tiene un impacto directo en la vida diaria de los ciudadanos está diseñada para cubrir las necesidades de los habitantes, se basa en su habilidad para coordinar y administrar recursos institucionales financieros, humanos técnicos para satisfacer la demanda de la población (Pachay & Miranda, 2024).

La Gestión Pública radica en la necesidad de adaptarse a las nuevas tecnologías, que

cambian radicalmente el modo en que se llevan a cabo las políticas públicas y se establece la interacción con los ciudadanos. La innovación tecnológicas plantean tanto reto como una posibilidad para incrementar la eficiencia y efectividad de los procedimientos gubernamentales, desde la toma de decisiones fundamentada en información hasta la implementación de la inteligencia artificial, desempeña un rol crucial en el cambio hacia el gobierno digital que facilita la actualización de los procedimientos sino que también facilita la relación entre el estado y los ciudadanos fomentando la implicación activa y la transparencia (Gonzalez & Peralta, 2024).

2.1.5. Transformación de la información y calidad en la gestión pública

Las entidades públicas están experimentando un cambio para cumplir con las crecientes exigencias de una población más informada que requiere una oferta de bienes públicos bajo criterios de calidad, eficacia, eficiencia, transparencia y equidad con el objetivo de actualizar sus estructuras y administración para optimizar el desempeño y las políticas públicas, es necesario promover la participación de los agentes económicos para generar desarrollo y aprovechar los recursos para generar empleo e ingresos (Alponte & Paredes, 2022).

La tecnología es el proceso que permite cambiar o transformar algo, al conocer el enigma de la inteligencia artificial hace referencia que estas máquinas son las que permiten hacer operaciones propias de los seres inteligentes, la tecnología ha aumentado de forma progresiva en los últimos tiempos para avanzar hacia la mejora del sistema educativo y la actualización de la sociedad (Mozo, 2021) (Eloy & César, 2023)

2.1.6. Transformación digital en la administración pública

La transformación digital está compuesta por un conjunto de actualizaciones orientadas a la mejora y modernización de los procesos para un mejor manejo de la base de dato de

y procedimientos políticos e interacción con los ciudadanos en función de la satisfacción de sus necesidades, donde los servidores publico asumen responsabilidades que a su vez necesitan ser capacitados para estar al día en las innovaciones digitales.(Salvador et al., 2020)

Los municipios utilizan tecnología como el internet de las cosas (Lot) la computación en nube y la inteligencia artificial (IA) para optimizar la administración pública, fomentar la sostenibilidad y mejorar la calidad de vida de sus habitantes, estas herramientas posibilitan aumentar la eficacia de los servicios, promover la transparencia y simplificar la implicación de los ciudadanos mediante plataformas en línea. (Rojas, 2024)

2.1.7. Recaudación de impuesto

Los impuestos municipales son esenciales para robustecer las finanzas públicas, gracias a su estabilidad y progreso se puede desarrollar proyecto sociales y económicos, se destaca la capacidad del impuesto sobre la propiedad como una fuente constante y progresiva para la municipalidad, proporcionan instrumentos útiles para elaborar políticas públicas más eficaces (Unda & Moreno, 2020)

La recaudación de impuesto es parte fundamental para financiar los servicios públicos, disminuir desigualdades y fomentar el crecimiento socioeconómico. En Ecuador y Latinoamérica resalta la relevancia de tributos municipales, como el predial para producir fondos para proyectos y servicios locales asegurando el cumplimiento y promover el bienestar social (Ordoñez & Salazar, 2024)

2.1.8. Uso de la tecnología en la calidad de atención en municipalidades

En la actualidad las tecnologías de la información juegan un papel importante en las entidades públicas y privadas examina la relevancia en la Gestión Pública resaltando como estas tecnologías perfeccionan los procedimientos administrativos incrementan la

satisfacción de los ciudadanos, mejora la eficacia, procesos más ágiles y precisos, además las TIC fortalecen la rendición de cuentas a través de portales digitales fortaleciendo la confianza ciudadana en los gobiernos

El impacto que brinda los chatbots en la atención al cliente de manera eficaz ofreciendo servicios especializados e identificar elementos esenciales que inciden en la satisfacción del cliente vitales para mejorar la atención al consumidor (Ramos de Santis, 2024)

2.1.9. Eficacia en la recaudación de impuesto municipal

La gestión eficiente de los recursos fiscales es crucial para el desarrollo económico y social de los Gobiernos, la recaudación de impuesto prediales es muy importante para financiar proyectos sociales y fomentar el bienestar económico, el uso de la tecnología de la información y la profesionalización del personal de administración son elementos cruciales para incrementar la eficiencia (Tutiven Peñafiel & Soledispa Reyes, 2024).

La gestión por procesos de recaudación busca el crecimiento económico sostenible de la población a través de estos recursos se desarrollan proyectos de inversión pública que generan beneficios para la comunidad en su conjunto y algunas acciones sociales mejorando la eficiencia y eficacia para garantizar el buen manejo de los recursos y la calidad de atención de vida para sus habitantes (Piloza & Mendoza, 2022)

2.1.10. Eficacia y transparencia en los procesos administrativos

Según, (Silva Andrade et al., 2024). La eficiencia y la transparencia son fundamentales para promover una administración pública que gestione los recursos de manera adecuada y responda a las necesidades de la comunidad, según (Chamarro, 2022) la transparencia y el manejo adecuado de los recursos financieros es la clave principal para el buen funcionamiento de un gobierno eficiente, ofreciendo el derecho al acceso de la información sobre sus actividades, gestionando de manera visible y accesible de forma

pública.

2.1.11. Automatización de procesos administrativos

Se refiere al uso de tecnologías o herramientas digitales para realizar tareas administrativas automáticas a estos criterios se suman los resultados esperados como realizar gestiones administrativas en línea ahorrando papel, tiempo y recursos, la llegada de máquinas inteligentes trajo consigo beneficios a la sociedad y eficiencia en los proyectos que permite generar acciones oportunas que atienden a las situaciones ambientales (B. González et al., 2021)

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

A continuación, se detalla conceptos de teorías, modelos de enfoque que son relevantes para el estudio.

2.2.1. Teoría del gobierno electrónico

Según (Gonzalez et al., 2020). El Gobierno Electrónico se comenzó a utilizar a finales de la década de 1990 con el desarrollo de las tecnológicas en 4 ciudades chilenas con el único fin de que la administración sea más transparente y eficiente gracias al potencial de las Tics se mejoró la actividad gubernamental y la relación entre los ciudadanos en la gestión públicas. En efecto el gobierno electrónico suele minimizar los costos de información de los ciudadanos, lo que permite mejor los mecanismos de responsabilidad.

El concepto de Gobierno Electrónico se alinea con mi estudio, evidencia como la tecnología puede potenciar la eficiencia transparencia y atención al usuario. La transformación digital no solo mejora la administración pública disminuye gastos y tiempos, sino que también fortalece la confianza ciudadana al proporcionar acceso a la información y los servicios.

2.2.2. Tecnologías de la información y comunicación (TIC) en la gestión municipal

Según (Espinoza et al., 2024) Las Tics han tenido un impacto significativo en la gestión

administrativa y financiera. El avance tecnológico ha mejorado la forma en que los GAD gestionan sus recursos, siendo clave para optimizar la eficiencia en procesos administrativos, contables y financieros, especialmente en presupuesto y tesorería. La gestión financiera facilita las ayudas sociales, mejora el control de recursos la atención al cliente y la recaudación de impuestos, además de generar informes más precisos y oportunos.

Las TIC también desempeñan un rol crucial en la modernización administrativa municipal, al optimizar la gestión presupuestaria y favorecer la toma de decisiones mediante procesos más ágiles y transparentes.

2.2.3. Fortalecimiento de los procesos de recaudación electrónicos

Según (Cabezas & Andrade, 2021). La facturación electrónica es una herramienta tecnológica que va más allá de brindar posibilidades en la administración tributaria en los mejoras de los procesos en el cumplimiento tributario permite que se conozca la manera eficaz de emitir las facturas el monto total en ventas esto permitirá contar con elementos que permite verificar el cumplimiento de sus obligaciones para facilitar el crecimiento económico además ayuda a obtener un control efectivo sobre sus deberes y obligaciones tributarias .

La facturación electrónica es una herramienta clave para fortalecer el proceso de recaudación en el GAD Quevedo dado que mejora el cumplimiento tributario y simplifica la supervisión de los ingresos, facilita una expedición rápida de facturas incrementando la transparencia y disminuir errores administrativos.

2.2.4. Satisfacción de los usuarios de los Gad

Según (Maria et al., 2020) Los recursos públicos se utilizan para satisfacer las necesidades por una mejora continua de los procesos administrativos, con las tecnologías eficientes

capaz de brindar información a los usuarios de manera eficiente obteniendo información precisa de su base de dato para su respectó de proceso de pagos.

La satisfacción de los usuarios en el GAD Quevedo tiene un vínculo directo con la eficacia de los procedimientos de recolección de impuestos. La incorporación de tecnologías en la administración pública posibilita proporcionar datos claros y de fácil acceso a los ciudadanos mejorando los procedimientos de pagos y disminuyendo tiempos de esperas al disponer de sistemas más exactos y automáticos se incrementa la transparencia y la confianza en la gestión pública.

2.2.5. Escala de Likert en la gestión organizacional y satisfacción de los usuarios

Según (Zavala et al., 2021). Se evaluó el sistema informático ERP del Municipio del Cantón Riobamba para conocer el desempeño institucional percibido por servidores públicos, directivos y contribuyentes. El uso de las TIC avanza rápidamente, generando mejoras en los sistemas gubernamentales y en la calidad de vida. El estudio de enfoque cualitativo, se basó en un modelo de evaluación con dimensiones como calidad del sistema, de la información, del servicio, uso y satisfacción del usuario. Se consideran indicadores como tiempo de respuestas, flexibilidad, facilidad de uso, confiabilidad del usuario. Se consideraron indicadores como tiempo de respuesta, flexibilidad, facilidad de uso. confiabilidad, integridad, productividad, motivación y efectividad en decisiones, utilizando la escala de Likert de cinco puntos 2 positivos, 2 negativos y 1 neutral.

Tabla 1.

Representa la escala de participación de Likert

Valor Numérico	Categorías descriptivas utilizadas para escala de Likert				
1	Muy satisfecho	Totalmente acuerdo	de Nunca	Mínimo	Muy poco
2	Insatisfecho	Parciamente acuerdo	de Casi nunca	Poco	Poco
3	Neutral	Neutral	A veces	Nada	Neutral
4	Satisfecho	Parcialmente acuerdo	de Frecuentemente	Mucho	Moderado
5	Muy satisfecho	Totalmente acuerdo	de Diariamente	Total	Bastante

Nota. Escala de participación de Likert

Aplicadas en categorías para identificar el nivel de satisfacción de los usuarios, (Gonzalez et al., 2020). Este tipo de método permite evaluar a los usuarios internos y externo acerca del rendimiento institucional y su satisfacción con los servicios del Municipio además de resaltar el crecimiento del uso de las TIC para mejorar los sistemas Gubernamentales y la calidad de vida, mediante este método emplearon dimensiones como calidad del sistema de información y servicios, así como indicadores de tiempos de repuestas, facilidad de uso, confiabilidad, siendo evaluado mediante la escala de Likert, este enfoque teórico es útil para mi tema de tesis me permite analizar el impacto de la innovación tecnológica en la recaudación de ingresos y la atención a los usuarios del GAD.

2.2.6. Servqual de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes

Según (Mejias et al., 2018) el objetivo de esta investigación fue evaluar el impacto de la calidad del servicio en la satisfacción de sus clientes, utilizando instrumentos basado al modelo SERVQUAL basado a una escala tipo Likert mediante cuatro dimensiones: Capacidad de Respuesta, seguridad, confiabilidad, empatía y aspectos generales, la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, se pueden mejorar gestionando el rendimiento de los atributos es importante descubrir el impacto del desempeño, ya que los clientes esperan que las empresas de servicios cumplan con sus promesas , que ofrezcan

materiales de comunicación honestos , buen servicio rápido, que sean competentes y cortes, que brinden una atención personalizada e individualizada y evaluar la calidad del servicio en la satisfacción del usuario.

Este concepto es útil en mi tema de investigación para evaluar la calidad del servicio de recaudación del GAD Quevedo e impacto en la satisfacción de los usuarios, proporciona un modelo de evaluación SERVQUAL fundamentado en dimensiones esenciales como la capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad que pueden ser utilizados para la recolección de datos dando relevancia al rendimiento para satisfacer las expectativas de los contribuyentes proporcionando un servicio eficaz, transparente y personalizado.

2.2.7. Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL

Según (Ganga et al., 2019). La gestión de calidad en las instituciones del estado se refiere sobre lo eficiente y el buen servicio que pueda brindar las diversas organizaciones públicas a una sociedad cada vez más exigente con mayores problemas a resolver y relacionados a necesidades distintas como en el área social, política, económica, cultural, gubernamental. La calidad de los servicios es más difícil que evaluar que la calidad de los bienes, para evaluar la calidad del servicio a partir de las diferentes brechas entre las expectativas y las percepciones se definen 5 dimensiones:

Confiabilidad: Capacidad para llevar a cabo el servicio promedio de manera confiables
Capacidad de respuesta/ Receptividad: Disposición de atender las necesidades de la proporcionar un servicio pronto y oportuno

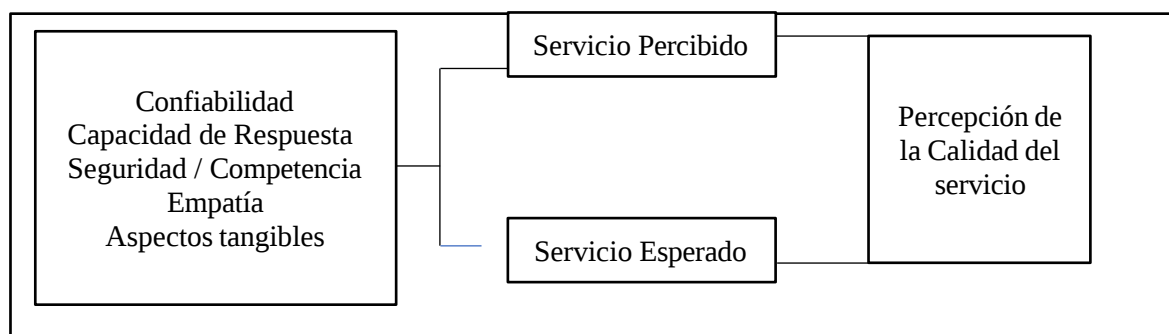
Seguridad/ Competencia: Conocimiento por parte de los servidores y sus habilidades de confianza sobre lo que están realizando

Empatía: La capacidad de percibir y comprender los requerimientos, mediante las identificaciones de los mismos y la atención individual de cada persona.

Aspectos Tangibles: Apariencia y condiciones de las instalaciones físicas, equipos y apariencia del personal.

Figura 1.

Representa la dimensión del modelo SERVQUAL



Nota. Dimensiones del modelo SERVQUAL

Servqual ha sido ampliamente aceptada y utilizada en los contextos, como una herramienta eficaz y adecuada para medir la calidad del servicio, este enfoque se basa a un análisis de encuestas basada a la evaluación del servicio percibida por parte de los clientes aplicada directamente a los usuarios incorporando aspectos cuantitativos, cualitativos.

El modelo SERVQUAL permite analizar la gestión de calidad en el proceso de recaudación del GAD Quevedo y su impacto en la atención a los usuarios ofreciendo aspectos fundamentales como fiabilidad, capacidad de respuestas y seguridad que facilitan la valoración de la eficacia del servicio, además destaca la importancia de disminuir las diferencias entre, las expectativas y las percepciones de los contribuyentes garantizando un sistema de recolección de impuesto más eficaz y gratificantes.

2.2.8. Gobierno electrónico en la gestión de la administración publica

Según (Támara & Espinoza, 2023) entre las herramientas claves para mejorar los servicios electrónicos en la administración pública se encuentra el modelo eGovQual y Serqual modelos de calidad que surgieron el en 2009 y se han adaptado para medir la

satisfacción del usuario en los portales gubernamentales.

Desde el 2012 en Estonia, se destaca por su capacidad de mejorar en la transparencia y seguridad de los datos en plataformas de gobierno electrónico., facilita el acceso oportuno y confiable a la información promoviendo la eficiencia operativa y la buena gobernanza. En la pandemia del COVID 19 el gobierno electrónico ha tomado importancia global y revelando tanto sus beneficios como los desafíos en países desarrollo como barreras tecnológicas, organizacionales, y de políticas que deben superarse mediante estrategias adecuadas para asegurar una implementación exitosa, la implementación del gobierno electrónico en estos países representa una oportunidad de modernización fomentando una gobernanza más inclusiva y eficiente.

Este concepto destaca la importancia de los modelos eGovQual SERVQUAL para evaluar la calidad y satisfacción del usuario en los servicios digitales del GAD Quevedo, además resalta como el Gobierno digital mejora la transparencia, seguridad y eficiencia operativa siendo factores esenciales en la obtención de ingresos. Esto permite identificar tanto los desafíos como las oportunidades para la actualización del sistema de recaudación de impuestos municipales.

2.2.9. Gobierno Electrónico en el Ecuador

Según (Moreira & Hidalgo, 2020) las tecnologías de información y la comunicación han impulsado la implementación de servicios públicos digitales para mejorar la eficiencia gubernamental y la calidad de atención al ciudadano, desde el 2009 con la creación del Plan Gobierno Electrónico, han adoptado estrategias de modernizar la administración pública fomentando al capital humano. El plan nacional de gobierno electrónico en el año 2018-2021 establece objetivos claves como el uso de software libre y la creación del bus de servicios gubernamentales.

Este plan es un avance significativo elevando a Ecuador en el índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico superando en 2018 la medida regional.

Los Gobiernos centrales han avanzado en la implantación del e- Gobierno, la adopción a nivel local como en los Gobierno Autónomos Descentralizados han sido lenta esto limita la integración completa de los servicios públicos digitales, afectando a atención de la ciudadanía y la eficiencia administrativa.

Este concepto sirve para analizar el impacto de la tecnología en la modernización de la Administración Pública y la eficiencia en la atención a los ciudadanos, destaca el progreso del Gobierno Electrónico en Ecuador y sus tácticas tales como la implementación de software libre y la incorporación de servicios gubernamentales, esto facilita el reconocimiento de los retos y posibilidades para mejorar el sistema de recolección del GAD Quevedo mediante la innovación tecnológica.

2.2.10. Tendencias de innovación tecnológicas que asistencia en los procesos de Auditoría Financiera

Según (De La Hoz Suárez et al., 2024) la Auditoría Interna y de Gobierno evoluciono significativamente entre el año 1862 y 1905 en Inglaterra y se introdujo en los Estados Unidos alrededor del año 1990 la Innovación Tecnológica ha transformado significativamente los procesos de Auditoría Financiera, herramientas como la inteligencia artificial, blockchain, análisis de datos, y contratos inteligentes han optimizado la precisión y eficiencia de estas labores. Unas de las inversiones de PricewaterhouseCoopers de 10,000 millones de dólares entre 2023 y 2025 para desarrollar tecnologías avanzadas como GPT – 4 de OpenAI. Estas innovaciones reflejan el impacto de la transformación digital, destacando la necesidad de adoptar tecnologías emergentes.

Resalta como la innovación tecnológica ha optimizado los procesos financieros y administrativos incluyendo la recaudación de ingresos, la implementación de instrumentos como la inteligencia artificial, blockchain y análisis de datos incrementa la exactitud y eficacia de los sistemas, adema pone de manifiesto la relevancia de invertir en tecnologías de vanguardia para la actualizar la administración pública.

2.2.11. El Gobierno Electrónico como herramienta de comunicación

Según (Akimov & Kadysheva, 2023) el Gobierno Electrónico, además de ser una herramienta para prestar servicios Públicos, puede convertirse en un canal efectivo de comunicación con los jóvenes, fomenta la transparencia al centralizar la información estatal en una única fuente confiable. Esto desarrolla valores democráticos, refuerza la confianza en las instituciones y facilita el acceso a información oficial. Aunque la implementación completa del gobierno electrónico es un proceso tedioso se destaca que los jóvenes por sus competencias digitales son el grupo más adecuado para liderar este cambio, dando e uso adecuado de las redes como un complemento clave para atraer a esta audiencia, optimizando la información oficial. Esto ayudara a fortalecer la relación entre el estado y los ciudadanos, jóvenes fomentando una cultura de interacción basada en la confianza y la accesibilidad tecnológica.

Se utiliza para resaltar la importancia del Gobierno Electrónico en la transparencia y comunicación con los ciudadanos en especial con los jóvenes quienes pueden encabezar su adopción debido a sus habilidades digitales la correcta utilización de la tecnología incrementa la confianza en las instituciones y mejoran el acceso a los servicios públicos.

2.2.12. El diagnóstico de la Gestión Pública y la necesidad de implementar indicadores de desempeño organizacional

Según (Limachi, 2021) se destaca que lo indicadores de desempeño son fundamentales

en la administración pública para evaluar metas, maximizar recursos promover la transparencia y perfeccionar de manera constante los servicios además incorpora fundamentos esenciales como la eficacia, eficiencia, economía y calidad lo que facilita la evaluación del efecto de las políticas públicas y la adaptación de estrategias a las demanda de los ciudadanos, su puesta en marcha convierte la administración en un modelo contemporáneo, eficaz y centrado en los resultados, además también promueve la innovación tecnológica facilitando a la toma de decisiones fomenta la transparencia al ser visible los resultados generando mayor confianza en la gestión pública.

Este enfoque subraya la importancia de los indicadores de rendimiento en la gestión pública, facilitan la valoración de la efectividad, eficiencia y calidad de los servicios, además de su uso en la recolección de ingresos simplifica la toma de decisiones Maximiza los recursos y fomenta la transparencia, creando así confianza en la administración pública.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1. Ley orgánica de protección de datos personales

Art. 1.-Objeto y finalidad. -El objeto y finalidad de la presente ley es garantizar el ejercicio del derecho a la protección de datos personales, que incluye el acceso y decisión sobre información y datos de este carácter, así como su correspondiente protección, Para dicho efecto regula, prevé y desarrolla principios, derechos, obligaciones y mecanismos de tutela (Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, 2021).

Art. 2.-Ámbito de aplicación material. -La presente Ley se aplicará al tratamiento de datos personales contenidos en cualquier tipo de soporte, automatizados o no, así como a toda modalidad de uso posterior. La Ley no será aplicable a:

Personas naturales que utilicen estos datos en la realización de actividades familiares o

domésticas;

Personas fallecidas, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 28 de la presente Ley;

Datos anonimizados, en tanto no sea posible identificar a su titular. Tan pronto los datos dejen de estar disociados o de ser anónimos, su tratamiento estará sujeto al cumplimiento de las obligaciones de esta ley, especialmente la de contar con una base de licitud para continuar tratando los datos de manera no anonimizada o disociada.

Actividades periodísticas y otros contenidos editoriales, (Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, 2021)

Art. 3.-Ámbito de aplicación territorial. -Sin perjuicio de la normativa establecida en los instrumentos internacionales ratificados por el Estado ecuatoriano que versen sobre esta materia, se aplicará la presente Ley cuando:

El tratamiento de datos personales se realice en cualquier parte del territorio nacional;

El responsable o encargado del tratamiento de datos personales se encuentre domiciliado en cualquier parte del territorio nacional;

Se realice tratamiento de datos personales de titulares que residan en el Ecuador por parte de un responsable o encargado no establecido en el Ecuador, cuando las actividades del tratamiento estén relacionadas con: La oferta de bienes o servicios a dichos titulares, independientemente de si a estos se les requiere su pago, del control de su comportamiento, en la medida en que este tenga lugar en el Ecuador; y, 4. Al responsable o encargado del tratamiento de datos personales, no domiciliado en el territorio nacional, le resulte aplicable la legislación nacional en virtud de un contrato o de las regulaciones vigentes del derecho internacional público (Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, 2021)

Art. 5.-Integrantes del sistema de protección de datos personales. -Son parte del

sistema de protección de datos personales, los siguientes:

Titular; responsable del tratamiento; Encargado del tratamiento; Destinatario;

Autoridad de Protección de Datos Personales; delegado de protección de datos personales

(Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, 2021)

Art. 6.-Normas aplicables al ejercicio de derechos. -El ejercicio de los derechos previstos en esta Ley se canalizará a través del responsable del tratamiento, Autoridad de Protección de Datos Personales o jueces competentes, de conformidad con el procedimiento establecido en la presente Ley y su respectivo Reglamento de aplicación. El Reglamento a esta Ley u otra norma secundaria no podrán limitar al ejercicio de los derechos (Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, 2021).

Art. 7.-Tratamiento legítimo de datos personas. -El tratamiento será legítimo y lícito si se cumple con alguna de las siguientes condiciones:

Por consentimiento del titular para el tratamiento de sus datos personales, para una o varias finalidades específicas. Que sea realizado por el responsable del tratamiento en cumplimiento de una obligación legal. Que sea realizado por el responsable del tratamiento, por orden judicial, debiendo observarse los principios de la presente Ley.

Que el tratamiento de datos personales se sustente en el cumplimiento de una misión realizada en interés Público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable, derivados de una competencia atribuida por una norma con rango de Ley, sujeto al cumplimiento de los estándares internacionales de derechos humanos aplicables a la materia, al cumplimiento de los principios de esta Ley y a los criterios de legalidad, proporcionalidad y necesidad. Para tratamiento de datos personales que consten en bases de datos de acceso Público. Para satisfacer un interés legítimo del responsable de tratamiento o de tercero, siempre que no prevalezca el interés o derechos fundamentales

de los titulares al amparo de lo dispuesto en esta norma (Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, 2021)

2.3.2. Ley orgánica de Telecomunicaciones

Artículo 1.- Objeto. Esta Ley tiene por objeto desarrollar, el régimen general de telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico como sectores estratégicos del Estado que comprende las 4 -- Tercer Suplemento -- Registro Oficial N.º 439 -- miércoles 18 de febrero de 2015 potestades de administración, regulación, control y gestión en todo el territorio nacional, bajo los principios y derechos constitucionalmente establecidos (Ley orgánica de Telecomunicaciones, 2015)

Artículo 2.- Ámbito. La presente Ley se aplicará a todas las actividades de establecimiento, instalación y explotación de redes, uso y explotación del espectro radioeléctrico, servicios de telecomunicaciones y a todas aquellas personas naturales o jurídicas que realicen tales actividades a fin de garantizar el cumplimiento de los derechos y deberes de los prestadores de servicios y usuarios (Ley orgánica de Telecomunicaciones, 2015)

Artículo 4.- Principios. La administración, regulación, control y gestión de los sectores estratégicos de telecomunicaciones y espectro radioeléctrico se realizará de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia. La provisión de los servicios públicos de telecomunicaciones responderá a los principios constitucionales de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad así como a los principios de solidaridad, no discriminación, privacidad, acceso universal, transparencia, objetividad, proporcionalidad, uso prioritario para impulsar y fomentar la sociedad de la información y el conocimiento, innovación, precios y tarifas equitativos orientados a

costos, uso eficiente de la infraestructura y recursos escasos, neutralidad tecnológica, neutralidad de red y convergencia (Ley orgánica de Telecomunicaciones, 2015).

Artículo 5.- Definición de telecomunicaciones. Se entiende por telecomunicaciones toda transmisión, emisión o recepción de signos, señales, textos, vídeo, imágenes, sonidos o informaciones de cualquier naturaleza, por sistemas alámbricos, ópticos o inalámbricos, inventados o por inventarse. La presente definición no tiene carácter taxativo, en consecuencia, quedarán incluidos en la misma, cualquier medio, modalidad o tipo de transmisión derivada de la innovación tecnológica (Ley orgánica de Telecomunicaciones, 2015).

Artículo 7.- Competencias del Gobierno Central. El Estado, a través del Gobierno Central tiene competencias exclusivas sobre el espectro radioeléctrico y el régimen general de telecomunicaciones. Dispone del derecho de administrar, regular y controlar los sectores estratégicos de telecomunicaciones y espectro radioeléctrico, lo cual incluye la potestad para emitir políticas públicas, planes y normas técnicas nacionales, de cumplimiento en todos los niveles de gobierno del Estado. La gestión, entendida como la prestación del servicio público de telecomunicaciones se lo realizará conforme a las disposiciones constitucionales y a lo establecido en la presente Ley. Tiene competencia exclusiva y excluyente para determinar y recaudar los valores que por concepto de uso del espectro radioeléctrico o derechos por concesión o asignación correspondan. Artículo 8.- Prestación de servicios en Estado de Excepción (Ley orgánica de Telecomunicaciones, 2015).

Artículo 9.- Redes de telecomunicaciones. Se entiende por redes de telecomunicaciones a los sistemas y demás recursos que permiten la transmisión, emisión y recepción de voz, vídeo, datos o cualquier tipo de señales, mediante medios físicos o inalámbricos, con

independencia del contenido o información cursada. En el caso de redes físicas el despliegue y tendido se hará a través de ductos subterráneos y cámaras de acuerdo con la política de ordenamiento y soterramiento de redes que emita el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. Los gobiernos autónomos descentralizados, en su normativa local observarán y darán cumplimiento a las normas técnicas que emita la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, así como a las políticas que emita el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, favoreciendo el despliegue de las redes. De acuerdo con su utilización las redes de telecomunicaciones se clasifican en: a) Redes Públicas de Telecomunicaciones b) Redes Privadas de Telecomunicaciones (Ley orgánica de Telecomunicaciones, 2015).

Artículo 10.- Redes Públicas de Telecomunicaciones. Toda red de la que dependa la prestación de un Servicio Público de Telecomunicaciones; o sea utilizada para soportar servicios a terceros será considerada una red pública y será accesible a los prestadores de servicios de telecomunicaciones que la requieran, en los términos y condiciones que se establecen en esta Ley, su reglamento general de aplicación y normativa que emita la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. Las redes Públicas de Telecomunicaciones tenderán a un diseño de red abierta, esto es sin protocolos ni especificaciones de tipo propietario (Ley orgánica de Telecomunicaciones, 2015).

Artículo 13.- Redes privadas de Telecomunicaciones. Las redes privadas son aquellas utilizadas por personas naturales o jurídicas en su exclusivo beneficio, con el propósito de conectar distintas instalaciones de su propiedad o bajo su control. Su operación requiere de un registro realizado ante la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y en caso de requerir de uso de frecuencias del espectro

radioeléctrico, del título habilitante respectivo. Las redes privadas están destinadas a satisfacer las necesidades propias de su titular, lo que excluye la prestación de estos servicios a terceros. La conexión de redes privadas se sujetará a la normativa que se emita para tal fin. La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones regulará el establecimiento y uso de redes privadas de telecomunicaciones (Ley orgánica de Telecomunicaciones, 2015).

Artículo 15.- Delegación. La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, para otorgar títulos habilitantes por delegación, considerará lo siguiente: Para las empresas de economía mixta en las cuales el Estado tenga la mayoría accionaria, el otorgamiento de títulos habilitantes para el uso o explotación del espectro radioeléctrico o para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, se sujetará al interés nacional y respetará los plazos y límites fijados en esta Ley y en las regulaciones que para el efecto emita la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. Para el caso de empresas públicas de propiedad Estatal de los países que forman parte de la comunidad internacional, la delegación para el uso o explotación del espectro radioeléctrico o para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, podrá hacerse en forma directa. En todos los casos, la delegación se sujetará al interés nacional y respetará los plazos y límites fijados en esta Ley y en las regulaciones (Ley orgánica de Telecomunicaciones, 2015).

CAPITULO II

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se enfocó en una investigación tipo mixta con enfoques descriptivos, exploratoria, este método de enfoque descriptivo permite identificar características y condiciones del proceso de recaudación actual, y el enfoque analítico permitió indagar sobre los desafíos asociados a la adopción de las tecnologías.

3.1.1. Investigación descriptiva

Este tipo de investigación se utilizó para analizar el estado actual de las innovaciones tecnológicas en los procesos de recaudación de ingresos en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo según (Rosales, 2022) menciona que este tipo de investigación descriptiva permite examinar y detallar aspectos específicos sin modificar o influir en las variables.

Se realizó mediante el enfoque cualitativo y cuantitativo se basa en la recopilación de datos en las cuales se utilizó métodos como encuestas, entrevistas, para recopilar información y establecer una base para futuras investigaciones, se centra en el análisis de la innovación tecnológica en el proceso de recaudación ingresos y la atención a los usuarios en el Gad Municipal de Quevedo.

Estos métodos de investigación se lo realizo a la jefa de recaudación de ingreso y al jefe de las Tic del GAD como a los usuarios para conocer la eficiencia y la transparencia en el desarrollo de sus funciones, así como comprender la percepción de los usuarios respecto el uso de las plataformas digitales.

3.1.2. Investigación Exploratoria

Este tipo de estudio se empleó para examinar de forma global el panorama de la implementación de plataformas digitales en el proceso de recaudación de ingresos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo. Esta investigación será de fundamento

para futuras investigaciones y la puesta en marcha de las tácticas más eficaces para promover el empleo de las plataformas.

3.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

A continuación, se detallan los métodos utilizados acorde a los objetivos de la investigación:

3.2.1. Método inductivo

Este método permitió realizar la recolección de información detallada acerca del estado actual del departamento de recaudación de ingresos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo.

3.2.2. Método deductivo

Este método permitió un enfoque general acerca de la innovación tecnológica y la atención a los usuarios, mediante la recopilación de datos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo, conociendo la manera en que la implementación de plataformas digitales ha impactado en la recaudación de ingresos.

3.2.3. Método analítico

El método analítico implica descomponer un fenómeno donde analizo cada etapa del proceso de recaudación de ingresos, desde la implementación de tecnologías hasta la comunicación con los usuarios estudiará cada componente por separado una vez analizado permitirá analizar la incidencia de la innovación tecnológica en el proceso de recaudación de ingresos para mejorar la atención a los usuarios.

3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

Para la construcción metodológica de estudio se trabajó con los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo.

3.3.1. Población y Muestra

3.3.1.1. Población

Para la población de estudio del presente trabajo de investigación está conformado por un total de 36.589 habitantes registrados en la plataforma del GAD de Quevedo del proceso de recaudación de impuestos.

Tabla 2. *Colaboradores del área de proceso de Recaudación de Ingresos GAD Quevedo*

DESCRIPCIÓN	NUMERO
Jefa/ Supervisora	1
Asistente/ Cajera	1
Recaudadora centro	4
Recaudadora Municipio	2
Jefe de las Tic	1
Total	9

Nota: Colaboradores del GAD Quevedo del área de recaudación de ingreso

3.3.1.2. Muestra

La muestra se determinó considerando un 95% de confiabilidad, 5% de margen de error de la ciudadanía 36589 obteniendo un tamaño de la muestra para aplicar a 380 encuestas a los usuarios registrados en la plataforma digital del GAD de Quevedo del proceso de recaudación de ingresos.

Donde:

n= Tamaño de la muestra

z= Valor Z crítico, correspondiente a un valor dado del nivel de confianza es del 95 % por lo que Z será el 1.96

p= Probabilidad a favor q= Probabilidad en contra

e= error muestral, que será el 5%

N: Tamaño de la población o universo

Se procede a calcular la muestra de la encuesta:

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * P * Q}$$
$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5 * 36589}{0,05^2(36589 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$
$$n = \frac{35,140}{95,430}$$

n= 380 encuestas

3.2. Técnicas de Investigación

Las técnicas de investigación para este proyecto de investigación serian

3.3.2.1. Entrevista

Se aplico entrevista a la jefa del proceso de recaudación de ingresos y al Jefe de las Tic del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo la cual se obtuvo información que ayuda a identificar el impacto de las tecnologías en la eficiencia y transparencia, además de conocer el estado actual de la plataforma digital.

3.3.2.2. Encuesta

La encuesta fue dirigida a los usuarios registrados en el proceso de recaudación de ingresos Municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo para recolectar información valiosa la cual estuvo basada por preguntas cerradas subjetivas y claras con el objetivo de conocer, la satisfacción del usuario, que métodos utilizan para pagar sus impuestos las encuestas las realice por internet mediante el formulario Google Forms.

3.3.3. Instrumento de Investigación

Los instrumentos utilizados para la recopilación de información son:

3.3.3.1. Guía de entrevista

Permitió obtener información detallada y relevante, se utilizó preguntas abiertas las cuales previamente fueron elaboradas a la jefa de recaudación de ingreso y al jefe de las Tic que aborden temas de la innovación tecnológicas del proceso de recaudación de ingresos y su incidencia en la atención a los usuarios del GAD Quevedo.

3.3.3.2. Guía de encuesta

Este cuestionario estuvo compuesto por preguntas cerradas que permitió recopilar datos cuantitativos de una muestra amplia de usuarios diseñando cuestionarios que incluyan preguntas de opción múltiples para obtener una visión en general de las opiniones y experiencias de los ciudadanos.

3.4. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

Para la elaboración de marco teórico se utilizó las siguientes fuentes, en la fundamentación conceptual se tomaron conceptos relacionados al tema de investigación. En la fundamentación teórica se procedió a tomar en cuenta teorías existentes relacionadas a la problemática planteada. La búsqueda de información se desarrolló atreves de la revisión de la literatura se procedió por lo cual se obtuvo información relevante mediante la biblioteca virtual UTEQ "Scopus preview" esta plataforma se vincula mediante el correo institucional de la UTEQ la investigación de los artículos se realiza mediante dos palabras clave donde se reflejan el número de resultados, se realizó consulta de artículos científicos además de buscar en, Scielo, Dialnet, en libros, mediante este tipo de información se encontraron contexto histórico, estadísticos actualizados ofreciendo una información amplia y detallada que ayudara a la comprensión de la lectura.

3.5. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

A continuación, se detallará las fuentes que se utilizaron para el análisis de datos, recopilación de resultados o para desarrollar fundamentos teóricos.

3.5.1. Fuentes Primarias

Para la recolección de información se utilizó las fuentes primarias como las entrevistas, encuestas mediante el cual se obtuvo información del estado actual de las plataformas digitales, aspectos que permitieron tener una mejor perspectiva de las causas del problema.

3.5.2. Fuente Secundaria

Como fuente secundaria se utilizó datos de investigaciones actualizadas en base a mi tema de innovación tecnológica y atención a usuarios el cual permitirá desarrollar fundamentos teóricos para la investigación. Para la fundamentación conceptual se tomó conceptos relacionados a la Innovación Tecnológica, Gobierno Electrónico, atención a usuarios, estos conceptos proporcionan el marco conceptual que sustenta la investigación.

Para la fundamentación teórica, se exploró teorías que respaldan la relación entre la tecnología y eficiencia en la Administración Pública, se analiza la teoría del Gobierno Electrónico y modelo de calidad de servicio como Servqual e indicadores de desempeño útiles para medir la satisfacción del usuario y calidad en los servicios electrónicos.

En la fundamentación legal se revisaron leyes y normativas ecuatorianas relevantes como la Ley orgánica de Protección de Datos Personales y la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que regulan las tecnologías en la Gestión Pública y garantizan los derechos del usuario y la transparencia en los procesos administrativos.

3.6. PROCESAMIENTO DE ANÁLISIS

Una vez obtenida la información se llevó a cabo el procesamiento de análisis e

interpretación de los resultados mediante las encuestas realizadas a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo del proceso de recaudación de ingresos municipal las cuales fueron descargadas desde el formulario de Google Forms en formato de Microsoft Excel, permitiendo calcular datos, estadísticos, descriptivos, analizar, comparaciones sobre la eficiencia de las plataformas digitales destinados a representar hallazgo de la investigación. Los resultados obtenidos permitieron desarrollar la información conforme a los objetivos específicos planteados dando su posterior análisis y evaluación de datos. Estos resultados ayudan al Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo a tener una base sólida de la plataforma digital del proceso de recaudación de ingresos municipales.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. PROCESO ACTUAL DE RECAUDACIÓN DE INGRESOS POR PARTE DEL GAD QUEVEDO 2023

Como resultado de la entrevista realizada a la Jefa del proceso de recaudación de ingresos y al Jefe del departamento de las Tic del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo, se obtuvieron los siguientes resultados (Ver anexo 3)

En la tabla 3, se detallan las plataformas utilizadas para el proceso de recaudación de ingresos junto con sus respectivas opciones disponible en el portal de la plataforma virtual, los mecánicos implementados para el cobro de impuesto municipales y los bancos asociados, al proceso. El Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo cuenta con dos puntos de recaudación: En el GAD Quevedo (principal) atiende 4 recaudadoras y en el Gad Quevedo (central) atiende 2 recaudadoras adicionalmente, el proceso cuenta con el apoyo de 1 asistente/ cajera, 1 Jefa / supervisora, 1 Jefe del departamento de las Tic.

4.1.1. Estructura del departamento de cobranza

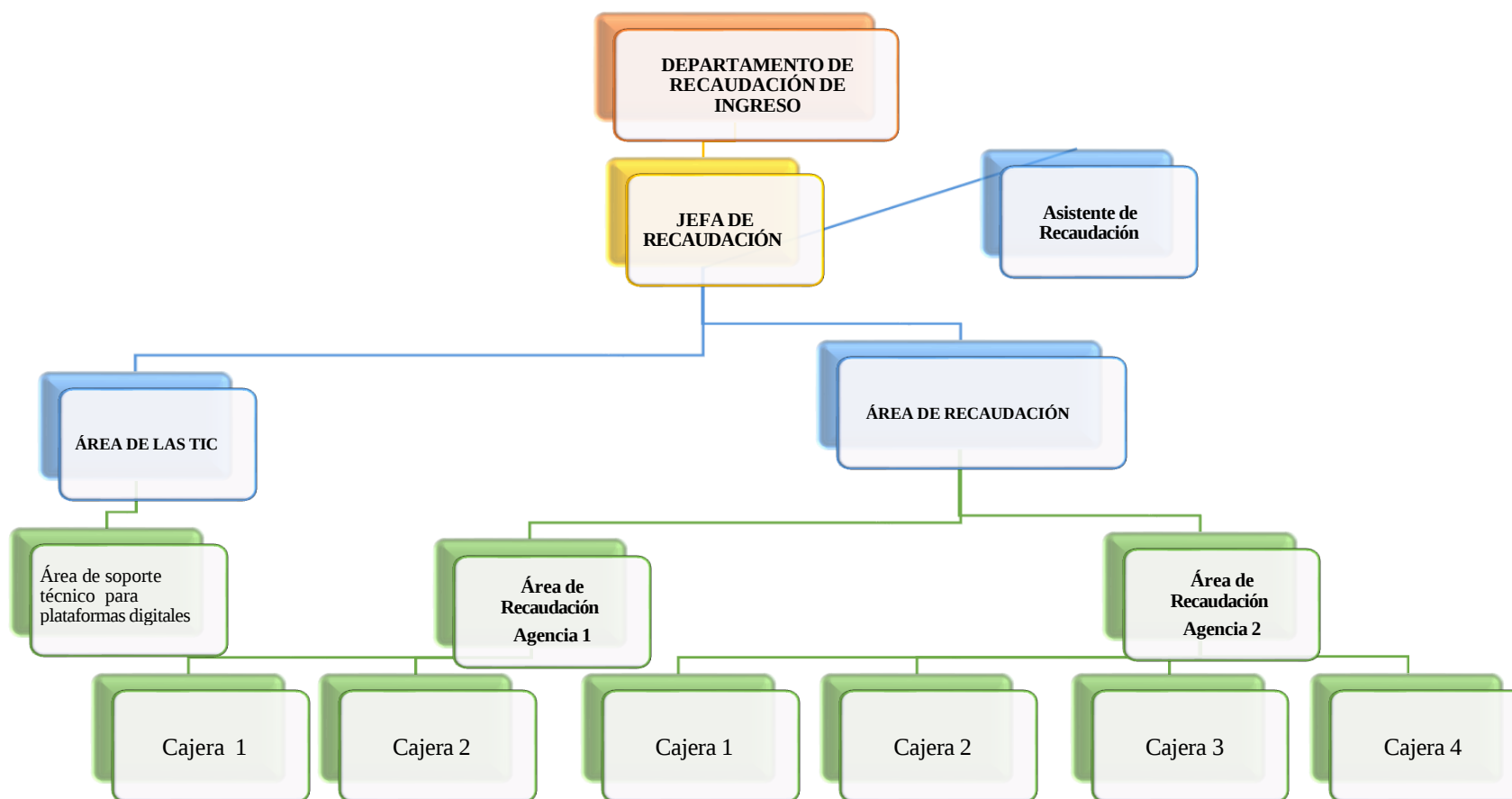
Tabla 3. *Personal del departamento de cobranza*

Departamento del proceso de recaudación de ingresos	
Jefa/ Supervisora	Ing. Jennifer Tumbaco
Asistente/ Cajera	Ing. Yomira Carbo
Recaudadora centro 1	Eco. María Belen Kahil
Recaudadora centro 2	Lcda. Lady Torres
Recaudadora centro 3	Ing. Patricia Cedeño
Recaudadora centro 4	Eco. María Tiban
Recaudadora Municipio 1	Ing. Thalía Párraga
Recaudadora Municipio 2	Ing. Vanessa Velastegui
Jefe de las Tic	Ing. Cristhian Ibarra

Nota: Colaboradores del departamento de cobranza

4.1.2. Organigrama del proceso de Recaudación de ingresos

Figura 2. Organigrama de la unidad del proceso de Recaudación de ingresos



Nota: Organigrama del Departamento de Cobranza

4.1.3. Plataformas de cobro

Tabla 4. Plataformas de cobro del departamento de recaudación de ingresos en lo que respecta a la innovación tecnológica

Plataforma	Descripción	Entidades bancarias	Procesos que se realizan
www.quevedoenlinea.gob.ec	Plataforma en línea creada por el Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo está asociada a la pasarela de pago placetopay lo que permite realizar pagos con tarjetas de crédito y débito.	Interna del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo	• Consultas de predios • Obligaciones pendientes • Consulta de pagos realizados • Pagos en línea
Red Facilito	Sistema interconectado con bancos para la recaudación de impuesto municipales a través de transferencia automática y validaciones manuales por ventanillas	• Banco Pacifico • Banco Pichincha • Servipagos • Mutualista Pichincha • Farmacia Económica • Juan Pío De Mora • Cacpeco • Cooperativa 29 De Octubre	• Cobro de impuestos municipales • Transferencias bancarias • Generación de cierre periódicos
Cabildo	Es una plataforma del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo para recaudar impuestos por ventanilla mediante tarjetas de crédito, débito, cheques, transferencias, efectivo, abono.	Interna del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo	• Cobro de impuesto municipales • Genera certificados de no adeudar • Proceso de exoneración • Recaudación por ventanilla

Nota: Plataformas de cobro de impuesto municipales por parte del GAD Quevedo

4.1.4. Análisis de las herramientas utilizadas por el departamento de cobranza

Mediante entrevista realizada a la Jefa de recaudación y al Jefe del departamento de la Tic, se identificaron las plataformas utilizadas por el Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo para el cobro de obligaciones Municipales. Estas plataformas representan un avance importante en la digitalización de procesos. La principal es www.quevedoenlinea.gob.ec , que permite a los ciudadanos consultar y pagar sus obligaciones de forma remota con tarjeta de crédito y débito lo que limita su uso para quienes no disponen de estos medios. También se utiliza la plataforma Red facilito que interconecta Entidades Bancarias y facilita pagos mediante transferencias o validaciones manuales. Sin embargo, en el caso del Banco del Pacifico, el comprobante se genera manualmente, por lo que el usuario debe acudir a ventanilla para finalizar el proceso, lo que se vuelve un proceso poco práctico.

Además, se realizan dos tipos de cierres anuales de (enero a julio) cada 15 días y de (agosto a diciembre) mensualmente. Otra herramienta utilizada es la Plataforma Cabildo, que permite el pago presencial de impuestos mediante tarjetas de crédito o débito, efectivo, transferencias y abonos, también facilita la emisión de certificados de no adeudar y la renovación de tramites. Estas plataformas buscan mejorar la eficiencia en la recaudación y brindar más opciones a los usuarios. Además, la Jefa de recaudación recalco que espera alcanzar una aprobación del 75% por parte de los ciudadanos, lo que reflejaría una aceptación positiva hacia el uso de estas herramientas digitales.

4.1.5. Discusión

La implementación de estas plataformas tecnológicas para el proceso de recaudación de ingresos Municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo son un avance significativo en termino de digitalización para los servicios administrativos. Dentro de otras plataformas también se desarrollan procesos manuales, pocos ágiles donde los ciudadanos deben acercarse a las ventanillas del GAD para validar sus pagos debería plantear la automatización de validaciones de manera ágil, dinámico, eficiente. Según (Huamán & Medina, 2022) la Transformación Digital en la administración Pública es una estrategia clave que ha demostrado su capacidad para mejorar significativamente la eficacia y eficiencia de los Servicios Públicos promover el desarrollo económico y social, fortalecer la confianza ciudadana no solo optimiza la interacción entre los Gobiernos y los ciudadanos, además impulsa la innovación tecnológica, reduciendo brechas sociales y fomentando la transparencia. Sus beneficios destacan en mejorar la calidad de los servicios públicos y la reducción de costos tanto como para las administraciones como para los ciudadanos, fomenta la participación ciudadana, incrementa la accesibilidad de los servicios y promueve la igualdad de oportunidades, la digitalización también actúa como un motor para la innovación social y tecnológica permitiendo una gestión pública más ágil y sostenible.

4.2. DETERMINAR LA CONTRIBUCIÓN DE LAS INNOVACIONES TECNOLÓGICAS EN EL PROCESO DE RECAUDACIÓN DE INGRESOS DEL GAD QUEVEDO

A continuación, se presenta los resultados de las encuestas realizadas a los usuarios del GAD Quevedo para conocer como las innovaciones tecnológicas influyen en la experiencia de los ciudadanos mediante técnica de recopilación de datos.

4.2.1. Encuesta dirigida a los usuarios GAD Quevedo

Pregunta 1. Sexo

Tabla 5.

Sexo/ género

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	230	61%
Masculino	150	39%
TOTAL	380	100%

Nota: Resultado de la encuesta aplicada a los usuarios del GAD Quevedo

Análisis de los géneros de los usuarios

En la tabla 5 se muestra la distribución de género de las personas que respondieron la encuesta con un 61% en mujeres y un 39% en hombres.

Pregunta 2. Edad

Tabla 6.

Rango de edad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Entre 18 a 25 años	25	7%
Entre 26 a 35 años	45	12%
Entre 36 a 45 años	102	27%
Entre 46 a 55 años	140	37%
Entre 55 a 65 años	68	18%
TOTAL	380	100%

Nota: Resultado de la encuesta aplicada a los usuarios del GAD Quevedo

Análisis de las edades de los usuarios

En la tabla 6 se muestra los componentes de estudio de las edades de entre 18 a 25 años se muestra un 7% y entre 26 a 35 años muestra un 12% esto puede reflejar una diminuta participación de los jóvenes tienen una menor interacción en los procesos de recaudación o priorizan otros servicios en las edades de 36 a 45 años en un 27% y entre 56 a 55 años un 37% lo que se considera una edad madura la cual priorizan sus pagos de impuestos y entre 55 a 56 años se consideran pagos moderados.

Pregunta 3. ¿Ha utilizado la plataforma digital del Gobierno Autónomo Descentralizado para realizar pagos de impuestos o servicios?

Tabla 7.

Utilización de la plataforma digital

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
Si	193	51
No	187	49
Total	380	100

Nota: Resultado de la encuesta aplicada a los usuarios del GAD Quevedo

Análisis de la plataforma digital

En la tabla 7 se muestra el resultado de la encuesta donde el 51% afirma haber hecho uso de la plataforma digital del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo para efectuar los pagos de impuestos o servicios en cambio el 49% no ha hecho tal uso, esto muestra una aceptación moderada de la plataforma pero todavía existe un porcentaje considerable de usuarios que no la emplean, indica la importancia de impulsar la plataforma, potenciar su disponibilidad e instruir a los usuarios acerca de su ventaja.

Pregunta 4. ¿Qué medio utiliza con mayor frecuencia para realizar sus pagos de impuestos en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo?

Tabla 8.

Medios que utilizan con mayor frecuencia para realizar pagos de impuesto

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Plataforma digital	121	32%
Ventanilla presencial	186	49%
Cooperativa- banco	73	19%
Total	380	100%

Nota: Resultado de la encuesta aplicada a los usuarios del GAD Quevedo

Análisis de los medios que utilizan con mayor frecuencia

En la tabla 8 se muestra el método más empleado para hacer pagos de impuesto es la ventanilla presencial con un 49% seguida por la plataforma digital con un 32% las cooperativas o banco con un 19%, la mayoría de los usuarios todavía prefieren los métodos de manera presencial lo que podría ser resultado de costumbre, o desconfianza en los sistemas digitales u obstáculos en el acceso a la tecnología. Estos hallazgos demuestran que le sistema de recolección Es importante promover la utilización de la plataforma digital incrementando su accesibilidad, publicidad y funcionalidad.

Pregunta 5. ¿Con que frecuencia utiliza los servicios de recaudación del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo?

Tabla 9.

Frecuencia del uso de los servicios de recaudación

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
Semanalmente	90	24%
Mensualmente	165	43%
Ocasionalmente	125	33%
Total	380	100%

Nota: Resultado de la encuesta aplicada a los usuarios del GAD Quevedo

Análisis de la frecuencia de uso de los servicios de recaudación

En la Tabla 9 se muestra que la mayoría de los usuarios recurre a los servicios de recaudación mensual con un 43% lo que seguramente realizan pagos como impuesto solo un reducido porcentaje los utiliza semanalmente con 24% y con el 33% requiere de los servicios ocasionalmente los hallazgos demuestran que el sistema de recolección de datos debe ser diseñado y perfeccionado para cubrir las demandas de diversos tipos de usuarios, es fundamental fortalecer las innovaciones tecnológicas

Pregunta 6. ¿Qué tipo de pagos realiza normalmente en las plataformas digitales del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo?

Tabla 10.

Tipos de pagos que realizan en la plataforma digital

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
Impuestos municipales	148	39%
Servicios básicos (agua, alcantarillado.)	180	47%
Multas o sanciones	52	14%
Total	380	100%

Nota: Resultado de la encuesta aplicada a los usuarios del GAD Quevedo

Análisis de los tipos de pago que realiza en la plataforma digital

En la tabla 10 se muestra que la mayor parte de los usuarios con un 47% ocupa los servicios básicos como (agua, alcantarillado) este alto porcentaje enfatiza la importancia de estos servicios en el día a día de la población y aclarando la necesidad de asegurar que las plataformas digitales del Gad sean accesibles, eficaces y seguras para cumplir con las necesidades fundamentales con un 39%, en impuesto municipales esto evidencia la importancia de agilizar los procesos asegurando que los usuarios pueden cumplir con las obligaciones de manera eficiente, en sanciones y multas se refleja un 14% de los usuarios realizan pagos vinculados a multas lo que indica que la mayoría de los habitantes no

necesitan utilizar este servicios de manera regular .

Pregunta 7. Califique su experiencia general con las plataformas digitales del Gobierno Autónomo descentralizado de Quevedo.

Tabla 11.

Califique su experiencia con la plataforma digital

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
Muy mala	42	11%
Mala	103	27%
Regular	30	8%
Buena	135	36%
Excelente	70	18%
Total	380	100%

Nota: Resultado de la encuesta aplicada a los usuarios del GAD Quevedo

Análisis de la experiencia con las plataformas digital

En la tabla 11 muestra que un 27% lo percibe como mala y 11% lo toma como muy mala lo que refleja que el 38% de usuario lo percibe como malo lo que resalta la necesidad de mejorar el sistema de recaudación y el 36 % , y el 18% se muestra como bueno lo que refleja que un 54% lo percibe como muy bueno los servicios que brindan las plataformas digitales lo que refleja una elevada aceptación mientras que en el 8% mantiene una perspectiva regular , lo que indica que estos usuarios no poseen una posición determinada al respecto a la calidad de los servicios.

Pregunta 8. ¿Qué tan fácil le resulto utilizar la plataforma digital para los pagos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo?

Tabla 12.

Facilidad de uso de la plataforma

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
Muy difícil	21	6%
Difícil	129	34%
Neutral	30	8%
Fácil	160	42%
Muy fácil	40	11%
Total	380	100%

Nota: Resultado de la encuesta aplicada a los usuarios del GAD Quevedo

Análisis de la facilidad del uso de la plataforma digital

En la Tabla 12 muestra que el 42% de los participantes en la encuesta opina que el sistema es sencillo de manejar y un 11% lo describe como muy sencillo lo que se relaciona a un 53% positivo, esto indica que más de la mitad de los usuarios cuenta con una experiencia positiva lo que indica un avance para seguir progresando no obstante un 40% de los usuarios el 6% se refleja como difícil y el 34% muy difícil lo que muestra problemas que podría abarcar ausencia de claridad y problemas de acceso.

Pregunta 9. ¿Qué aspectos de las plataformas digitales considera que debe de mejorar?

Tabla 13.

Aspectos que deben de mejorar

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
Velocidad de carga	37	10%
Diseño y usabilidad	59	16%
Disponibilidad de opciones de pago	156	41%
Atención técnica y soporte	120	32%
Otro (especificar)	8	2%
Total	380	100%

Nota: Resultado de la encuesta aplicada a los usuarios del GAD Quevedo

Análisis de los aspectos que deben de mejorar

En la tabla 13 se observa que el 41% de los usuarios prioriza la expansión de opciones de pago, lo que indica la necesidad de ofrecer más alternativas para mejorar el acceso y la satisfacción. Un 32% destaca la importancia de optimizar la atención técnica ya que algunos aun enfrentan problemas que requieren soporte eficaz. En cuanto al diseño y usabilidad, el 16% sugiere mejorar las directrices para facilitar el manejo de plataformas. Finalmente, el 10% señala que la velocidad de cargar debe optimizarse ya que la demoras pueden afectar la experiencia de pago, mejorar estos aspectos contribuiría a una experiencia más eficiente y satisfactoria.

Pregunta 10. ¿Se siente seguro de realizar la transacción de pago por ventanilla que por medio de las plataformas digitales del Gobierno Autónomo Descentralizado Quevedo?

Tabla 14.

Seguridad de la plataforma

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	220	58
No	160	42
Total	380	100

Nota: Resultado de la encuesta aplicada a los usuarios del GAD Quevedo

Análisis de la seguridad de la plataforma

En la tabla 14 el 58% de los encuestados se perciben seguro al usar las alternativas disponibles, lo que representa un indicio positivo que apunta a la confianza en los sistemas establecidos, este resultado resalta que más de la mitad de la población confía en los procedimientos actuales, lo que constituye un cimiento firme para continuar con la mejora, no obstante en 42% de los usuarios no experimenta confianza al efectuar estos pagos este porcentaje no puedo pasar por alto, pues muestra la presencia de vacíos en confianza que

podrían ser vinculados con dificultades en errores en la transmisión de medidas de seguridad, desconocimiento de las plataformas digitales o experiencias anteriores desfavorables.

Pregunta 11 ¿Qué tan importante considera que es tener acceso a múltiples medios para realizar pagos en el Gobierno Autónomo Descentralizado?

Tabla 15.

Múltiples medios de pago

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy importante	40	11
Importante	180	47
Neutral	29	8
Poco importante	110	29
Nada importante	21	6
Total	380	100

Nota: Resultado de la encuesta aplicada a los usuarios del GAD Quevedo

Análisis de los múltiples medios para realizar pagos

En la tabla 15 el 47% de los usuarios considera que es importante tener acceso a diversos métodos de pago, este porcentaje se considera elevado lo que subraya la importancia de que el GAD Quevedo siga proporcionando alternativas variadas para simplificar el proceso de pago de recaudación, un 11% considera de gran importancia tener acceso a diversas medios de pagos muestra un porcentaje considerable de los usuarios lo que indica que existe una necesidad mayor de adaptabilidad en los métodos de pago, en el 29% se evidencia un resultado poco importante lo que se debe tener en consideración para centrar los esfuerzos que verdaderamente aporta valor a los usuarios, en el 6% considera nada importante representa un porcentaje bastante reducido lo que mayoría de los usuarios aprecian la variedad de métodos de pago.

Pregunta 12. ¿Qué tan satisfecho se siente con los servicios generales de recaudación de ingresos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo?

Tabla 16.

Satisfacción servicios de recaudación de ingresos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	17	4
Insatisfecho	123	32
Neutral	45	12
Satisfecho	150	39
Muy satisfecho	45	12
Total	380	100

Nota: Resultado de la encuesta aplicada a los usuarios del GAD Quevedo

Análisis de satisfacción de los servicios de recaudación de ingreso

En la tabla 16 se muestra que el 39% de los usuarios en la encuesta se siente satisfecho, lo que representa un porcentaje significativamente elevado, no obstante, es crucial tener en cuenta que este resultado no es predominante y a pesar de ser positivo existe una posibilidad de mejorar, y el 32 % un porcentaje considerable de los participantes en la encuesta expreso su descontento es un hecho relevante que señala la existencias de zonas para mejorar el descontento es una de los signos evidentes de que el servicios no está cumpliendo con las expectativas de la población , en el 12% manifiesta una gran satisfacción con los servicios lo que evidencia que un grupo reducido aprecia un valor significativo en la eficiencia y calidad de servicio sigue siendo una minoría, en el 4% expreso una gran insatisfacción muestra un pequeño porcentaje insatisfechos con los servicios de recolección.

4.2.2. Discusión

Como resultado de la encuesta muestra un reconocimiento moderado pero notable de la plataforma digital del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo para la recolección de impuesto y servicios municipales, con un 51 % de los usuarios declarando haberla usado, pero también un 49% que no la utilizado, esto resalta la imperiosa necesidad de potenciar la accesibilidad, incrementar la adopción de la plataforma, resaltando su capacidad para acelerar los procesos administrativos. Aunque la mayoría de los usuarios con 49% optan por hacer pagos por la ventanilla presencial, este comportamiento podría ser el resultado de costumbres, la desconfianza en la tecnología o problema de acceso, no obstante la inclinación hacia la plataforma digital es evidente dado que un 32% de los participantes en la encuesta ya emplean para realizar pagos de impuestos el GAD de Quevedo necesita concentrar sus esfuerzos en incrementar la confianza y accesibilidad en línea, optimizar la funcionalidad de la plataforma y proporcionar más alternativas de pagos.

La encuesta muestra que la mayoría de los usuarios utiliza los servicios de recaudación de manera habitual destacando la importancia de que el sistema pueda cubrir las necesidades de diversos tipos de usuarios ya sean pagos constantes o irregulares, Aunque el 53 % de los usuarios se muestra contento con la plataforma un 36% manifestando descontento, lo que indica que todavía hay elementos a mejorar en término de la experiencia del usuario, tales como la nitidez del diseño, la sencillez de manejo, el servicio técnico de rapidez de carga de la plataforma

Según (Villalobos & Linarez, 2023) resalta como la implementación de tecnologías de las información y comunicación (TIC) potencia la calidad de los servicios públicos al mejorar los procedimientos, disminuir la burocracia y promover la transparencia,

mediante un análisis sistemático, donde determina que el gobierno digital promueve la accesibilidad personalización y eficacia en la entrega de los servicios aumentando la satisfacción de los ciudadanos, fomentando el crecimiento sostenible entre el Gobierno y los ciudadanos donde se establece como elemento esencial para la evolución de la Gestión Pública hacia un modelo más eficiente y claro.

4.3. INDICADORES DE DESEMPEÑO EN REFERENCIA DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL PROCESO DE RECAUDACIÓN DE INGRESOS DEL GAD QUEVEDO

A continuación, se presenta los resultados de la encuesta dirigidas a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo para conocer como la Innovación Tecnológica contribuye a la eficacia y transparencia del sistema de recaudación de ingresos aplicando indicadores de desempeño para mejorar la atención a los usuarios

4.3.1. Indicadores de desempeño de encuestas dirigidas a los usuarios

Tabla 17.

Indicadores de desempeño

Indicadores de desempeño	Pregunta	Resultado esperado
Nivel de satisfacción	¿Qué tan satisfecho esta con el servicio?	75 % de los usuarios satisfecho
Tiempo de atención percibido	¿El tiempo de espera fue adecuado?	Promedio $\geq$ 5 y 10 minutos
Facilidad del proceso	¿Qué tan fácil fue completar su pago?	$\geq$ 75% lo califica como fácil
Percepción de transparencia	¿El proceso le pareció transparente?	$\geq$ 75% confía en el sistema
Confianza en los procesos	¿Es confiable los proceso?	$\geq$ 75% de confianza
Accesibilidad	¿Recibió información clara?	$\geq$ 75% Información clara
Seguridad	¿Como calificaría la seguridad?	$\geq$ 75% satisfecho en la seguridad

Nota. Indicadores de desempeño propuesto para medir el nivel de satisfacción

Pregunta 1 ¿Que canal utilizo para realizar su pago en el proceso de recaudación de ingreso en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo?

Tabla 18.

Canales usados para pago

Alternativa	Cantidad	Porcentaje
Plataforma digital	121	32%
Ventanilla presencial	186	49%
Cooperativa- banco	73	19%
Total	380	100%

Nota: Resultado de la encuesta aplicada a los usuarios del GAD Quevedo

Análisis de los canales usados para los pagos de recaudación

En la tabla 18 se muestra que el canal que más se utilizó para realizar los pagos en el proceso de recaudación de ingresos es el de ventanilla presencial con 49% con casi la mitad de los usuarios esto evidencia la inclinación hacia la interacción directa, probablemente debido a costumbre convencionales o desconfianza en los medios digitales, con un 32% se refleja en plataformas digitales lo que refleja un avance en la adopción de la tecnología, con un 19% de los usuarios realizan los pagos por mediante cooperativas o banco posiblemente debida a su comodidad o cercanía.

Pregunta 2 ¿Qué tan satisfecho esta con el servicio recibido en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo en el proceso de recaudación de ingreso?

Tabla 19.

Satisfecho con el servicio

Alternativa	Cantidad	Porcentajes
Muy insatisfecho	8	2%
Insatisfecho	10	3%
Neutral	169	44%
Satisfecho	185	49%
Muy satisfecho	8	2%
Total	380	100%

Nota: Resultado de la encuesta aplicada a los usuarios del GAD Quevedo

Análisis de la satisfacción con el servicio

En la tabla 19 indica que el 49 % de los usuarios encuestados se encuentran satisfechos o muy satisfecho con un 2% con el servicio proporcionado durante el proceso de recaudación de ingresos del Gad Quevedo mientras el 44% sostiene una actitud neutral y un 5% manifiesta insatisfacción, además indica que, aunque la mayoría de los usuarios tienen una visión favorable del servicio, hay un porcentaje significativo de individuos que no poseen una opinión determinado lo que señala la necesidad de potenciar elementos que podrían provocar una mayor satisfacción, a pesar de que índice de insatisfacción es bajo resulta crucial reconocer los elementos particulares que provocan insatisfacción y esforzarse en su mejora para asegurar una experiencia ideal para todos los usuarios.

Pregunta 3 ¿Cuánto tiempo tardo tanto en ventanilla como en la plataforma digital para realizar el pago en el proceso de recaudación de ingresos en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo?

Tabla 20.

Tiempo de espera

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
Menos de 5 minutos	45	24%
Entre 5 y 10 minutos	122	66%
Entre 10 y 20 minutos	17	9%
Más de 20 minutos	2	1%
Total	186	100%

Nota: Resultado de la encuesta aplicada a los usuarios del GAD Quevedo

Análisis del tiempo de espera

En la tabla 20 se muestra que con el resultado de la encuesta. que el 66% del usuario tardo un periodo de espera de entre 5 y 10 minutos lo que suele ser aceptable, el 24% de los usuarios espero menos de 5 minutos lo que se sugiere por lo general en el proceso de recaudación atención es eficaz, no obstante, el 9% espero entre 10 a 20 minutos, a pesar

de que este número es reducido podría afectar la visión del servicio de usuarios piensa que los periodos de espera son excesivos. Los resultados demuestran que el tiempo de atención percibido en ventanilla cumple con el resultado esperado.

Tabla 21.

Tiempo de espera plataforma digital

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
Menos de 5 minutos	8	4%
Entre 5 y 10 minutos	51	26%
Entre 10 y 20 minutos	97	50%
Más de 20 minutos	38	20%
Total	194	100%

Nota: Resultado de la encuesta aplicada a los usuarios del GAD Quevedo

Análisis del tiempo de espera en plataformas digitales

En la tabla 21 evidencia que el 50 % de usuarios manifiesta un tiempo de espera de 10 a 20 minutos lo que indica que el proceso de atención no es instantáneo y puede causar insatisfacción. El tiempo de espera para un 26% se encuentra entre un 5 a 10 minutos lo que es un poco razonable tan solo un 4% recibe la atención en menos de 5 minutos la eficiencia de la plataforma es decepcionante lo que podría verse una percepción negativo del servicio, esto resalta la necesidad de optimizar los procesos de atención digital mejorar la velocidad de carga para reducir tiempo de espera y tener una aceptación positiva de los usuarios.

Pregunta 4 ¿Considera que el proceso de recaudación de ingresos fue rápido tanto en ventanilla como en plataformas digitales?

Aquí se va a analizar tanto a los usuarios por ventanilla como por plataformas digitales.

Tabla 22.

Rapidez de la ventanilla presencial

Intervalo	Frecuencia	Porcentajes
Lento	3	2%
Moderado	98	53%
Rápido	80	43%
Muy rápido	5	3%
Total	186	100%

Nota: Resultado de la encuesta aplicada a los usuarios del GAD Quevedo

Análisis de la rapidez de atención por ventanilla presencial

En la tabla 22 el 53% de los usuarios percibe un proceso moderado lo que señala que la mayoría percibe que la captación de ingreso no fue excesivamente veloz , pero tampoco pausada solo un 43% de los usuarios opina que el proceso fue ágil, lo que concuerda con las expectativas de que debería ser eficaz con un 2% describe que le proceso fue lento y el 3% lo describe como rápido podemos deducir que la mayoría de los usuarios no sufrió periodos de espera excesivos pero tampoco todos se encuentran totalmente contento con la rapidez para este indicador de tiempo de espera se considera que es bastante bueno sin embargo se debería hacer un esfuerzo para disminuir la percepción de la demora y potenciar las experiencias de velocidad para incrementar notablemente la satisfacción de los usuarios.

Tabla 23.*Rapidez de la plataforma digital*

Intervalo	Frecuencia	Porcentajes
Lento	48	25%
Moderado	55	28%
Rápido	81	42%
Muy rápido	10	5%
Total	194	100%

Nota: Resultado de la encuesta aplicada a los usuarios del GAD Quevedo

Análisis de la rapidez de la plataforma digital

En la tabla 23 el 28% de los usuarios considera que el proceso de recaudación de ingreso fue moderada lo que señala que la mayoría no percibe el proceso como excesivamente lento, tampoco lo ven como totalmente rápido esto indica que hay áreas que necesitan de mejoras en términos de eficacia de la plataforma digital un 42% lo considera rápido este resultado es positivo lo que refleja una parte significativa a los usuarios está satisfecho con la rapidez un 5% se considera muy rápido aunque representa un pequeño porcentaje de usuarios lo que es buena señal lo que indica que usuarios han tenido experiencias positivas y un 25% se refleja como lento es necesario revisar los factores que afectan este tiempo y proponer mejoras.

Pregunta 5 ¿Si usó plataformas digitales ¿Como calificaría la facilidad de uso de la plataforma?**Tabla 24.***Calificación de la plataforma*

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
Muy difícil de usar	3	2%
Difícil de usar	5	3%
Moderadamente fácil de usar	99	51%
fácil de usar	80	41%
Muy fácil de usar	7	4%
Total	194	100%

Nota: Resultado de la encuesta aplicada a los usuarios del GAD Quevedo

Análisis de la calificación de la plataforma

En la tabla 24 se muestra en un 51% de los usuarios considera que la plataforma tiene una usabilidad moderadamente fácil, lo que indica existen ciertas barreras menores que afectan la experiencia digital. El 41% la percibe como fácil de usar lo cual es un resultado favorable pero refleja que no todos los usuarios se sienten completamente cómodos con el sistema. Solo un 4% lo califica como muy fácil, lo que representa a los usuarios totalmente satisfechos. Aunque este grupo es reducido demuestra que es posible alcanzar una experiencia digital optima. La meta debe ser aumentar es porcentaje para mejorar la percepción general del sistema. Un 3% considera que es difícil de manejar, lo cual indica que aún hay aspectos técnicos o de navegación que deben de mejorar, solo un 2% lo ve como difícil los resultados reflejan un avance, pero también evidencia áreas de mejoras.

Pregunta 6 ¿El proceso de recaudación de ingresos le pareció transparente y confiable tanto en ventanilla como en plataformas digitales?

Aquí se va a analizar a los usuarios tanto por ventanilla como ´por plataforma digital

Tabla 25.

Confiabilidad de la ventanilla presencial

Intervalo	Frecuencia	Porcentajes
Nada confiable	3	2%
Poco confiable	4	2%
Medianamente confiable	98	53%
Confiable	77	41%
Muy confiable	4	2%
Total	186	100%

Nota: Resultado de la encuesta aplicada a los usuarios del GAD Quevedo

Análisis de la confiabilidad de la ventanilla presencial

En la tabla 25 el 53% de los usuarios se muestra medianamente confiable con los procesos de recaudación de ingreso esto señala que a pese a que la mayoría tiene una visión favorable del sistema también existen incertidumbres o aspectos a mejorar en cuanto a confianza y transparencia un 41% se muestra confiable este porcentaje es elevado lo que indica que numerosos usuarios poseen un visión favorable acerca de la seguridad y transparencia del sistema un 2% se muestra confiable un reducido porcentaje opina que el procedimiento es fiable lo que sugiera que existen mejoras en cuanto a la percepción de fiabilidad y asegurar que todos los usuarios se sientan confiados en el proceso un 2% se muestra poco confiable y nada confiable lo que podría estar vinculado a experiencias adversas o datos claros que sienten una ausencia de transparencia o fiabilidad.

Tabla 26.

Confiabilidad de la plataforma digital

Intervalo	Frecuencia	Porcentajes
Nada confiable	3	2%
Poco confiable	50	26%
Medianamente confiable	80	41%
Confiable	57	29%
Muy confiable	4	2%
Total	194	100%

Nota: Resultado de la encuesta aplicada a los usuarios del GAD Quevedo

Análisis confiabilidad de la plataforma digital

En la tabla 26 se muestra que un 41% la mayoría de los usuarios percibe el proceso de recaudación de ingresos como medianamente confiable lo que evidencia un grupo significativo de mejora pese a que la mayoría de los usuarios poseen una visión bastante favorable existen interrogantes que necesitan ser aclaradas acerca de la transparencia y fiabilidad de la plataforma y en un 29% de usuarios opina que el procedimiento es confiable lo cual es una cifra positiva pero todavía insuficiente para obtener un resultado

ideal en un 2% lo considera muy confiable lo que señala que existe margen para incrementar la percepción de fiabilidad y transparencia un 26% lo considera poco confiable y un 2 % nada confiable representa una pequeña parte resulta crucial pero es necesario trabajar para tener una percepción global del sistema.

Pregunta 7. ¿Cree que las innovaciones tecnológicas implementadas por el departamento de cobranza han mejorado el proceso de recaudación desde el punto de vista de los usuarios?

Tabla 27.

Innovación tecnológica han mejorado en el proceso de recaudación.

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
Sí, significativamente	45	12
Sí, en cierta medida	179	47
No, no ha habido mejoras	147	39
No para nada	9	2
Total	380	100

Nota: Resultado de la encuesta aplicada a los usuarios del GAD Quevedo

Análisis de si las innovaciones tecnológicas han mejorado en los procesos de recaudación

En la tabla 27 el 47% de los usuarios opina que las innovaciones tecnológicos si en cierta medida han mejorado en los procesos de recaudación y un 39% lo considera que no, no habido mejoras o que perciben que las innovaciones tecnológicas no han impactado positivamente, en el 12% se muestra un sí, significativamente consideran que las innovaciones tecnológicas han mejorado en la eficiencia de los procesos de recaudación y el 2% lo considera un no, para nada lo que se refleja como una opinión negativa, a base de los resultados este indicador de percepción de transparencia permite medir la percepción de los usuarios respecto a la mejora de la eficacia de los procesos de recolección a través de las innovaciones tecnológicas.

Pregunta 8 ¿Recibió la información necesaria de manera clara y comprensible tanto en ventanilla como en plataformas digitales?

Aquí se va a analizar tanto a los usuarios de ventanilla y plataforma digital por separado.

Tabla 28.

Información necesaria por ventanilla presencial

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
Muy insatisfecho	4	2%
Insatisfecho	79	42%
Neutral	2	1%
Satisfecho	99	53%
Muy satisfecho	2	1%
Total	186	100%

Nota: Resultado de la encuesta aplicada a los usuarios del GAD Quevedo

Análisis de la información otorgada por ventanilla presencial

En la tabla 28 se muestra que los usuarios están satisfechos en un 53% con la información clara y comprensible que recibió en ventanilla y un 1 % se muestra muy satisfecho lo que añade un total de 54% de satisfacción global, no obstante el 42% de los usuarios se muestra insatisfecho con la información recibida en ventanilla identificando poca comunicación por parte del personal el resultado no cumple con el indicador esperado de satisfacción es necesario trabajar por disminuir el porcentaje de insatisfacción .

Tabla 29.

Información plataforma digitales

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
Muy insatisfecho	8	4%
Insatisfecho	81	42%
Neutral	2	1%
Satisfecho	100	52%
Muy satisfecho	3	2%
Total	194	100%

Nota: Resultado de la encuesta aplicada a los usuarios del GAD Quevedo

Análisis de las plataformas digitales

En la tabla 29 se muestra que el 52% se muestra satisfecho con la información clara y comprensible que recibió en la plataforma digital y un 2% se muestra muy satisfecho lo que en global un total de 54% y en un 42% se muestra insatisfecho y un 4% muy insatisfecho lo que muestra que un 44% están insatisfecho con la utilización de plataformas digitales existen elementos esenciales de la experiencia digital que requieren mejoras por lo general con lo que respecta a accesibilidad y transparencia al mejorar la plataforma proporcionara ayuda y aún mejor entendimiento de los procesos.

Pregunta 9 ¿Qué tan satisfecho se siente con la seguridad de los procesos tanto en ventanilla y utilizando plataformas digitales?

Aquí se analizará cada los procesos de seguridad tanto por ventanilla como por plataformas digitales.

Tabla 30.

Seguridad por ventanilla presencial

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
Poco seguro	3	2%
Medianamente seguro	95	51%
Seguro	83	45%
Muy seguro	5	3%
Total	186	100%

Nota: Resultado de la encuesta aplicada a los usuarios del GAD Quevedo

Análisis de la seguridad por ventanilla

En la tabla 30 se muestra con 51% los usuarios se siente medianamente seguro con los procesos de ventanilla a pesar de no existir inquietud hay posibilidades de fortalecer los elementos de seguridad o comunicación para proporcionan confianza un 45% de los usuarios considera los procesos son seguros lo que muestra un grado positivo de satisfacción con este aspecto un 3% se muestra muy seguro o confiado con los procedimientos a pesar de ser positivo evidencia la posibilidad de incrementar la

percepción en la seguridad y un 2% se muestra poco seguro no se percibe confiado en los procedimientos hay situación que necesitan ser tratadas dada a la sensación de inseguridad puede afectar la confianza en general, los reflejan una percepción moderada en la seguridad con 48% de usuarios satisfecho se sugiere comunicar de forma clara acerca de las acciones de la seguridad en ventanilla como en , ejecutar avances tecnológicos que fortalezcan la percepción de seguridad.

Tabla 31.

Seguridad plataforma digital

Alternativa	Frecuencia	Porcentajes
Poco seguro	4	2%
Medianamente seguro	99	51%
Seguro	82	42%
Muy seguro	9	5%
Total	194	100%

Nota: Resultado de la encuesta aplicada a los usuarios del GAD Quevedo

Análisis de la seguridad de la plataforma digital

En la tabla 31 se muestra el 51% de los usuarios se muestra medianamente seguro poseen una visión moderada en cuanto a la seguridad esto señala que los procedimientos son operativos pero podrían optimizar para generar más confianza el 42% de los usuarios considera seguro los procedimientos en plataformas digitales este porcentaje es positivo pero no se logra los niveles de satisfacción deseados y un 5% se considera muy seguro lo que refleja un alto grado de confianza pero restringido en el 2% de los usuarios o se percibe confiados al hacer uso de la plataforma digitales a pesar de ser pequeño muestra una inquietud que podría ser tratado, los resultados muestran que los usuarios consideran que los procesos son seguros o muy seguros en las plataformas digitales esto demuestra la importancia de fortalecer tanto las acciones técnicas como la comunicación acerca de la seguridad para incrementar la percepción y la confianza de los usuarios.

4.3.2. Análisis de indicadores de desempeño

Tabla 32.

Análisis de indicadores de desempeño

Indicadores de desempeño	Pregunta	Pregunta	Resultado esperado	Ventanillas físicas	Plataformas Digitales
Nivel de satisfacción	P2	¿Qué tan satisfecho está con el servicio?	75 % de los usuarios satisfecho	51%	
Tiempo de atención percibido	P3	¿El tiempo de espera fue adecuado?	Promedio ≥ 1 y ≤ 10 minutos	90%	30%
	P4	Rapidez en el servicio	Promedio ≥ 1 y ≤ 10 minutos	46%	47%
Facilidad del proceso	P5	¿Qué tan fácil fue completar su pago?	$\geq 75\%$ lo califica como fácil		45
Percepción de transparencia	P6	¿El proceso le pareció transparente?	$\geq 75\%$ confía en el sistema	44	31
Confianza en los procesos	P7	¿Es confiable los procesos?	$\geq 75\%$ de confianza		59
Accesibilidad	P8	¿Recibió información clara?	$\geq 75\%$ información clara	54	53
Seguridad	P9	¿Como calificaría la seguridad?	$\geq 75\%$ satisfecho en la seguridad	47	47

Nota: Resultados de los Indicadores de desempeño

Nivel de satisfacción – P2

Tabla 33.

Nivel de satisfacción pregunta 2

Alternativa	Frecuencia		
Muy insatisfecho	8	18	5%
Insatisfecho	10		
Neutral	169	169	44%
Satisfecho +	185	193	51%
Muy satisfecho	8		
380			

Nota: Resultados de los Indicadores de desempeño

Análisis de la pregunta 2 nivel de satisfacción

El 51% de los encuestados se encuentran satisfechos o muy satisfechos con el servicio de

recaudación de ingresos del Gad Quevedo, no obstante, el porcentaje se encuentra por debajo del nivel de satisfacción esperado del 75% lo cual indica que debe mejorar en la percepción del servicio. El 44% se mantiene en una posición neutral, lo que podría interpretarse que los usuarios no han tenido una experiencia positiva para manifestar satisfacción, solo el 5% expresó insatisfacción. Para alcanzar el nivel satisfacción esperado, es importante identificar los factores que mantienen a un alto porcentaje a los usuarios en postura neutral y trabajar para alcanzar la confianza, además de mejorar la atención a los usuarios, se recomienda optimizar los tiempos de esperas y fortalecer la comunicación con los usuarios sobre los beneficios del sistema.

Tiempo de atención percibido P3- P4

Tabla 34.

Tiempo de atención percibido pregunta 3 y percepción de rapidez pregunta 4

Categoría	Intervalo	Ventanilla	%	Plataforma Digital	%
Tiempo de atención	Menos de 5 minutos	45	24%	8	4%
	Entre 5 y 10 minutos	122	66%	51	26%
	Entre 10 y 20 minutos	17	9%	97	50%
	Más de 20 minutos	2	1%	38	20%
Total, encuestados (Tiempo)		186	100%	194	100%
Percepción de rapidez	Lento	3	1.6%	48	25%
	Moderado	98	53%	55	28%
	Rápido	80	43%	81	42%
	Muy rápido	5	2.7%	10	5%
Total, encuestados (Rapidez)		186	100%	194	100%

Nota: Resultados de los Indicadores de desempeño

Análisis de la percepción de rapidez pregunta 3 (ventanilla y plataforma digital)

En ventanilla presencial el 90% de los usuarios son atendidos en menos de 10 minutos superando la meta del 75% esperado, en la plataforma digital solo el 30% recibe atención en el mismo tiempo, aunque la atención presencial es eficiente, el servicio digital presenta tardíos en un 50% entre 10 y 20 minutos y un 20% más de 20 minutos, para mejorar y alcanzar la meta esperada es fundamental identificar los tiempo de espera prologando en la plataforma digital se recomienda optimizar la plataforma tecnológicas, implementar asistencia automatizada y analizar las falencia en los procesos digitales.

Análisis de la percepción de rapidez pregunta 4 (ventanilla y plataforma digital)

En ventanilla el 46% de los encuestados considera que el servicio es rápido o muy rápido y el 4% lo considera lento lo que se asemeja que la mayoría de los usuarios tiene una experiencia favorable. En plataforma digital el 25% de los usuarios perciben el servicio como lento, mientras que en la plataforma digital el 42% lo considera rápido y un 5% muy rápido si bien hay un porcentaje considerable de usuarios con una percepción favorable es importante ,mejorar la eficiencia de la plataforma digital para que los usuarios perciban el servicio como rápido se aconseja optimizar los tiempos de cargas y procesos internos del sistema, realizar pruebas de usabilidad para identificar las falencias, además de invertir en campañas educativos sobre el uso de la plataforma digital.

Facilidad del proceso – P5

Tabla 35.

Facilidad del proceso pregunta 5

Alternativa	Frecuencia		
Muy difícil de usar +	3		
Difícil de usar	5	8	4%
Moderadamente fácil de usar	99	99	51%
fácil de usar +	80		
Muy fácil de usar	7	87	45%
Total	194		

Nota: Resultados de los Indicadores de desempeño

Análisis facilidad del proceso pregunta 5

El 51 % de los encuestados considera que la plataforma es moderadamente fácil de usar por otro lado el 45% lo percibe como fácil de usar o muy fácil de usar esto cabe indicar que la mayoría de los usuarios encuentra la plataforma como funcional aunque no la consideren completamente accesible, sin embargo el resultado obtenido de las encuestas no alcanza el indicador esperado del 75% de fácil de usar, por otro lado un porcentaje pequeño de un 4% de los encuestados considera como difícil de usar lo que señala que se encuentran con barreras que impiden una experiencia positiva, es importante implementar mejoras en la interfaz, simplificar los procesos y proporcionar una asistencia accesible como tutoriales en línea donde la permita al usuario capacitarse .

Percepción de transparencia – P6

Tabla 36.

Clasificación niveles de confianza por ventanilla y plataforma digital

Nivel de Confianza	Ventanilla	%	Plataforma Digital	%
Nada o poco confiables	7	4%	53	27%
Medianamente confiable	98	53%	80	41%
Confiable y muy confiable	81	44%	61	31%
Total	186	100%	194	100%

Nota: Resultados de los Indicadores de desempeño

Análisis de la percepción de transparencia por ventanilla y plataforma digital pregunta 6

En ventanilla presencial el 44% lo considera como confiable o muy confiable y el 53% lo califica como medianamente confiable y solo un 4% lo palpa como nada o poco confiable si bien la mayoría lo expresa como seguro existe un porcentaje diminuto que siente desconfianza lo que se sugiere mejorar en la comunicación del servicio. En la plataforma digital solo un 31% considera confiable o muy confiable mientras que el 41% lo considera como medianamente confiable y un 27% presenta desconfianza evidenciando falta e credibilidad esto puede deberse a problemas de comunicación o fallas técnicas ninguno de los dos canales alcanza el 75% de confianza esperado, aunque la ventanilla se acerca a lo esperado. Para mejorar se recomienda reforzar la transparencia, seguridad y comunicación del proceso, brindar comprobantes verificables y en línea.

Confianza en los procesos – P7

Tabla 37.

Confianza en los procesos pregunta 7

Alternativa	Frecuencia		
Sí, significativamente +	45	224	59%
Sí, en cierta medida	179		
No, no ha habido mejoras +	147	156	41%
No para nada	9		
380			

Nota: Resultados de los Indicadores de desempeño

Análisis de la confianza en los procesos pregunta 7

En la tabla 37 se muestra que el 59% de los encuestados percibe mejoras aunque la mayoría de manera moderada, un 41% de los usuarios no reconoce beneficios claros derivados a la transformación digital lo que indica que aún existen barreras en la percepción del impacto positivo del sistema, los resultados de las encuestas no cumplen con la meta establecida del 75% de confianza por la cual se sugiere mejorar en la comunicación sobre los beneficios del sistema, optimizar la experiencia del usuario y garantizar la facilidad del uso, además de brindar capacitaciones o asistencia personalizada para reducir la resistencia al cambio y fortalecer la percepción de confianza.

Accesibilidad – P8

Tabla 38.

Pregunta 8 Percepción sobre la claridad del proceso y comprensión de la información recibida por ventanilla y plataforma digital

Nivel de satisfacción	Ventanilla	Ventanilla %	Plataforma Digital	Plataforma Digital %
Muy insatisfecho + Insatisfecho	81	44%	89	46%
Neutral	2	1%	2	1%
Satisfecho + Muy satisfecho	101	54%	103	53%
Total	186	100%	194	100%

Nota: Resultados de los Indicadores de desempeño

Análisis de la percepción la claridad y comprensión de la información recibida

En la tabla 38 se muestra que en la ventanilla presencial el 44% se muestra muy insatisfecho o insatisfecho con la claridad de la información recibida y solo 1% se muestra neutral en tanto el 54% de los encuestados expreso estar satisfecho o muy satisfecho con la claridad de la información proporcionada, estos resultados reflejan que una porción significativa no percibe la información como clara lo que se ve en la necesidad de optimizar la comunicación del canal. La plataforma digital refleja que el 53% de los encuestados indica estar satisfecho o muy satisfecho mientras que el 46% se mostró muy insatisfecho o insatisfecho.

Ningunos de los dos canales alcanza el indicador esperado del 75% de usuarios sin problema, aunque la ventanilla se encuentra mejor posesionada no logra un nivel de satisfacción suficiente para cumplir con la meta establecida por lo cual se recomienda fortalecer la estrategia de comunicación de mensajes claros o la creación de guías claras, además de ampliar capacitaciones periódicas para el personal de atención.

Seguridad – P9

Tabla 39.

Pregunta 9 seguridad por ventanilla y plataforma digital

Nivel de seguridad	Ventanilla	Ventanilla %	Plataforma Digital	Plataforma Digital %
Poco seguro	3	2%	4	2%
Medianamente seguro	95	51%	99	51%
Seguro + Muy seguro	88	47%	91	47%
Total	186	100%	194	100%

Nota: Resultados de los Indicadores de desempeño

Análisis de la seguridad por ventanilla y plataforma digital

En la tabla 39 muestra que en el caso de la ventanilla presencial el 47% de los encuestados considera segura o muy segura, mientras que el 51% lo considera medianamente seguro y solo el 2% lo considera poco seguro lo que indica que la mayoría de los usuarios no la consideran como tan insegura

En la encuesta realizada de la seguridad de los procesos muestra que la percepción tanto en ventanilla presencial como en la plataforma digital es similar pero insuficiente para alcanzar el indicador esperado del 75% en términos de seguridad para fortalecer la percepción en seguridad es aconsejable reforzar la comunicación sobre los mecanismo de seguridad utilizados en ambos canales, además de implementar material informativos como guías capacitaciones dirigidas a los usuarios, brindar asesoramiento al personal que atiende por ventanilla y responder dudas sobre la seguridad, o ampliar mecanismo de soporte en línea.

4.3.3. Bechmarking

Tabla 40.

Comparativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados

GAD	Comparación implementación de tecnologías
Portoviejo	La implementación de tecnología en el GAD de Portoviejo ha modernizado los servicios municipales, destacándose en facturación electrónica, pagos en línea y consultas digitales, mejorando la eficiencia y transparencia. Sin embargo, enfrenta desafíos como la resistencia de los contribuyentes A usar el portal web el 66.7 % está en desacuerdo con la facturación electrónica, la baja interacción ciudadana en su portal y la necesidad de mayor sensibilización, aun requiere de inversiones en infraestructuras tecnologías, capacitación del personal y mejoras en accesibilidad para consolidarse como una ciudad inteligente (Cuzme & Zambrano, 2023)
Jipijapa	La implementación del Gobierno Electrónico en el GAD de Jipijapa ha, mejorado la eficiencia en la recaudación de impuesto y la gestión administrativa, facilitando pagos en líneas y consultas digitales sin embargo enfrenta desafíos como la baja adopción tecnológica el 51% de los contribuyentes desconoce la terminología, además de dificultadas en la usabilidad de la plataforma web y una limitada difusión. Aunque ha dado pasos hacia la modernización el 73% reconoce que el gobierno ha agilizado los procesos municipales lo que demuestra su potencial para mejorar la accesibilidad digital (Morán & Flaubla, 2024)
Santa Elena	En el GAD de Santa Elena ha impulsado la modernización de los servicios públicos lo que mejora la disponibilidad de procedimientos y eficiencia administrativa, entre los aspectos positivos los ciudadanos aprecian la disponibilidad de servicios digitales que han aumentado su satisfacción y facilita la interacción con la Administración Pública. El Gobierno Electrónico ha optimizado los procesos administrativos reduciendo tiempo de esperas promoviendo una mayor transparencia en la gestión municipal (Hoo & García, 2023)
Montufar	En el GAD de Montufar enfrenta falencias en el uso de las TIC para la prestación de servicios ciudadanos limitando la accesibilidad a tramites en línea, la falta de capacitación en Tic entre funcionarios y el desconocimiento ciudadano agravan la problemática, han invertido en infraestructura tecnológica pero su impacto es limitado por las faltas de adopción (Herrera & Madruñero, 2022)

Nota. Comparación con otros GAD de las tecnologías implementadas

4.3.4. Discusión

Mediante los resultados obtenidos en el análisis de la satisfacción en el proceso de recaudación de ingresos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo, se identifican avances importantes, aunque aún existe áreas por mejorar como la confianza, seguridad y facilidad de uso. Si bien la mayoría de usuarios considera aceptable el tiempo de atención por ventanilla, siendo menos a 10 minutos y superando el 75% esperado, en la plataforma digital solo el 30% recibe atención en ese mismo tiempo, lo cual no cumple con los indicadores, en lo cual existen retos en cuanto a la accesibilidad, simplicidad de procedimientos y percepción del servicio que se ubican por debajo de los estándares establecidos. Estos resultados reflejan la necesidad de mejorar la experiencia del usuario y reforzar la percepción de eficiencia en los canales digitales disponibles para la ciudadanía.

Los hallazgos muestran que, aunque la digitalización ha avanzado de forma progresiva, aun predomina la preferencia por los pagos presenciales, lo cual evidencia cierta resistencia al cambio. La falta de confianza, seguridad y transparencia impide una adopción más amplia lo que resalta la importancia de fortalecer la comunicación institucional, la capacitación del personal y la mejora tecnológica. Esto promoverá un uso más activo y confiables de las plataformas digitales Según (May et al., 2021) los indicadores de desempeño permiten evaluar acciones, facilitar decisiones y mejorar la eficiencia y transparencia institucional. Además (Cuzme & Zambrano, 2023) destacan como herramientas como la facturación digital han optimizado la relación entre el gobierno y la ciudadanía siendo Portoviejo un ejemplo en el país por sus avances tecnológicos, aunque enfrentan desafíos como la formación personal y la concienciación ciudadana.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- El proceso de recaudación de ingresos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo ha avanzado significativamente en términos de digitalización y modernización mediante el uso de diversas plataformas tecnológicas la implementación de www.quevedoenlinea.gob.ec, Red Facilito y Cabildo ha facilitado a los ciudadanos consultar y abonar sus pagos municipales tanto presencial como en línea, no obstante, aún persisten desafíos como la exclusión de ciudadanos sin tarjetas de crédito y débito, la exigencia de comprobaciones manuales en determinados pagos y la ausencia de automatización en ciertos procedimientos lo que impacta en la eficiencia del sistema, pese a estos desafíos se proyecta que la aprobación de los usuarios podría llegar a un 75% lo que evidencia una visión favorable hacia estas innovaciones.
- Las innovaciones tecnológicas ha impactado significativamente en el proceso de recaudación de ingreso del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo mejorando la accesibilidad y la eficiencia de los servicios , sin embargo los datos obtenidos reflejan la adopción de plataformas digitales moderadas el 51 % de los usuarios han utilizado el sistema en línea y el 49% que aun prefieren los métodos tradicionales que indica resistencia a los cambios, desconfianza de los sistemas digitales o dificultad para acceder a la tecnología, el 40% de los usuarios no están satisfecho con la plataforma digitales por el poco conocimiento en el uso, poco disponibilidad de pagos con tarjetas de débito o crédito sin embargo el 53% de la plataforma cree que es fácil de usar lo que indica un progreso positivo en la digitalización del proceso.
- La evaluación de los indicadores de desempeño del proceso de recaudación de

ingresos del GAD Quevedo muestra avances significativos, pero también áreas críticas de mejora. Aunque se evidencia eficiencia en la atención presencial la plataforma digital presenta limitaciones en rapidez, accesibilidad y confianza lo que impide alcanzar el nivel de satisfacción esperado del 75%. La mayoría de los usuarios se mantiene en una postura neutral o moderadamente confiado, lo que indica una experiencia funcional pero no optima, para elevar el desempeño es fundamental optimizar los tiempos de respuesta, reforzar la comunicación clara y transparente, e implementar capacitaciones y soporte técnico que fortalezca confianza y la seguridad. Las acciones deben centrarse en disminuir las barreras digitales y mejorar la experiencia global del usuario. Esta propuesta de indicadores permite al GAD tomar decisiones basadas en evidencia y trazar una hoja de ruta hacia una gestión más eficiente, tecnológica y centrada en el ciudadano.

5.2. RECOMENDACIONES

- Para mejorar el proceso de recaudación de ingresos y aumentar la satisfacción de los ciudadanos, se aconseja expandir las alternativas de pago, incluyendo carteras digitales, o sistemas que simplifiquen operaciones sin necesidad de tarjeta, es esencial potenciar la formación del personal en la utilización y administración de estas plataformas, así como diseñar estrategias de sensibilización para que los usuarios se inclinen por métodos digitales. Se recomienda automatizar las comprobaciones manuales en instituciones bancarias con el fin de acelerar los procedimientos y disminuir la demanda de trámites en persona mejorando de esta manera la eficacia y accesibilidad del sistema de recaudación.
- Se sugiere mejorar la accesibilidad y la promoción de las plataformas digitales para potenciar el impacto de las innovaciones tecnológicas en la recaudación de ingresos municipales del GAD Quevedo. Esto puede lograrse a través de campañas informativas que eduquen a los ciudadanos sobre su uso, beneficios y medidas de seguridad. Asimismo, es fundamental diversificar los métodos de pago incorporando opciones como billeteras electrónicas y códigos QR también deben cumplir con el 47% de los usuarios que consideran crucial esta ampliación, además se debe optimizar el diseño y la funcionalidad de las plataformas garantizando una asistencia técnica eficiente que minimice dificultades para los usuarios, reduzca la percepción de riesgo y aumente la aceptación del canal digital.
- Es fundamental implementar una estrategia integral de mejora del proceso de recaudación que priorice la modernización tecnológica y la capacitación constante del personal, resulta necesario optimizar la plataforma digital para reducir los

tiempos de esperas y mejorar su usabilidad lo que incrementará la satisfacción del usuario. Debe fortalecerse la comunicación institucional mediante mensajes claros, tutoriales y atención personalizada que fomente la confianza y la transparencia del sistema. Además, conviene reforzar la percepción de seguridad, informando de manera efectiva sobre los mecanismos implementados tanto en ventanilla como en las plataformas digitales. Se sugiere establecer campañas de concienciación y educación digital para usuarios, revisar periódicamente los indicadores de desempeño propuestos para asegurar que los niveles de satisfacción superen el 75% esperado. Integrar canales de retroalimentación permitirá identificar áreas de mejoras garantizando una gestión más eficiente centrada al ciudadano.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Akimov, A., & Kadyshcheva, K. (2023). El Gobierno Electrónico Como Herramienta De Comunicación Con Los Jóvenes: Aspectos Legales. *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(1), 1–11. <https://doi.org/10.37497/sdgs.v11i1.272>
- Alderete, N., & Bordino, A. (2024). Fortalecimiento de los procesos de Innovación Tecnológica en las empresas paraguayas: Caso del Programa DETIEC. *ACADEMO Revista de Investigación En Ciencias Sociales y Humanidades*, 11(2), 192–200. <https://doi.org/10.30545/academo.2024.may-ago.8>
- Alponte, A., & Paredes, M. (2022). La Tecnología de la Información y Comunicación y la calidad en la Gestión Pública. *revista veritas et scientia - upt*, 11(2), 220–230. <https://doi.org/10.47796/ves.v11i2.679>
- Cabezas, V., & Andrade, J. (2021). Fortalecimiento en la recaudación tributaria mediante la implementación de facturación electrónica Strengthening of tax collection through the implementation of electronic invoicing Fortalecimento da arrecadação tributária por meio da implantação da Nota . *Polo Del Conocimiento*, 56(3), 1617–1625. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i3.2457>
- Chacha, J., Sánchez, J., Quimiz, J., & Esmeraldas, A. (2023). La Gestión Pública y su influencia en la calidad de atención Ciudadana en Milagro. *Revista Universidad y Sociedad*, 15.
- Chamarro, J. (2022). Transparencia y buen Gobierno. Una visión desde el poder judicial Transparency and Good Governance A view from the Judiciary. *Revista Española de La Transparencia*, 15, 63–77. <https://doi.org/https://doi.org/10.51915/ret.248>
- Coloma, C., Ochoa, J., & Chapa, D. (2024). Enseñanza híbrida con herramientas digitales innovadoras. *Centro de Estudios En Diseño y Comunicación*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9684639>

- Contreras, M. (2024). Innovación tecnológica y su impacto en la Gestión Pública del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo, año 2022. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(2).
<https://doi.org/10.56712/latam.v5i2.1984>
- Cuzme, C., & Zambrano, J. (2023). Eficacia del Gobierno Electrónico en el cumplimiento de obligaciones tributarias, en la Ciudad de Portoviejo, 2021. 593 *Digital Publisher CEIT*, 8(3), 992–1005.
<https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1842>
- De La Hoz Suárez, A., Cantillo, J., & Mestre, F. (2024). Technological innovation trends that support financial audit processes. *Revista Venezolana de Gerencia*, 29(107), 1178–1194. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.107.12>
- Eloy, L. M., & César, B. B. (2023). *Educación, tecnología, innovación y transferencia del conocimiento*. 2022. <https://go.exlibris.link/0RxxmGDN>
- Espinoza, L., Zambrano, C., Mora, L., & Oviedo, B. (2024). TIC y su Impacto en la Gestión Financiera del Departamento de Finanzas GAD El Empalme. 593 *digital Publisher CEIT*, 9(1), 527–542. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.1.2196>
- Fuertes, S. (2022). Campaña de difusión en redes sociales de la ventanilla digital, para trámites en el GAD Municipal de Sucumbíos. 593 *digital Publisher CEIT*, 7(5–2), 84–98. <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.5-2.1423>
- Ganga, F., Alarcón, N., & Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 27(4), 668–681.
<https://doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- García, A. H. (2023). Innovación tecnológica en trámites y servicios, un análisis

- nacional (México) Technological Innovation in Procedures and Services: A National Analysis (México). *Revista Española de La Transparencia*, 18, 381–405.
- González, A., & Freire, R. (2025). Hacia una Administración Pública Inteligente: Innovación Digital en el GAD Municipal de Valencia. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9(1), 328–348.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1.15704
- Gonzalez, B., Carvajal, A., & González, A. (2020). Determinants of E-Government in the municipalities: Evidence from the chilean case; [Determinantes del Gobierno Electrónico en las Municipalidades evidencia del caso chileno]. *Gestión y Política Publica*, 29(1), 97 – 129. <https://doi.org/https://doi.org/10.29265/gypv29i1.658>
- González, B., Solorzano, R., & Reynosa, E. (2021). Impacto de la automatización de los procesos administrativos. *Revista Ciencia Multidisciplinaria CUNORI*, 5(1), 17–30. <https://doi.org/10.36314/cunori.v5i1.149>
- Gonzalez Chmielewski, Demian & Peralta, Amalia. (2024). Transformación Pública digital: la agenda Municipal. *CIPPEC*, July.
- Herrera, Lady, & Madruñero, D. (2022). Análisis de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la prestación de servicios a la Ciudadanía en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montúfar. *SATHIRI*, 17(1), 208–226. <https://doi.org/10.32645/13906925.1111>
- Hoo, J., & García, J. (2023). *Área: Ciencias de la Salud Disciplina: Medicina Tipo de artículo: Artículo Original Gobierno electrónico y calidad de servicio a los usuarios: GAD's municipales, provincia de Santa Elena, Ecuador Electronic government and quality of service to users: Municipal GAD, province of Santa*

- Elena, Ecuador*. 5, 24. <https://doi.org/10.69825/cienec.v5i24.207>
- Huamán, P., & Medina, C. (2022). Transformación Digital en la Administración Pública: desafíos para una Gobernanza activa en el Perú. *Comuni@cción: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 13(2), 93–105. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.594>
- Ley Orgánica De Protección De Datos Personales. (2021). *Ley Orgánica De Protección De Datos Personales*. https://www.finanzaspopulares.gob.ec/wp-content/uploads/2021/07/ley_organica_de_proteccion_de_datos_personales.pdf
- Ley orgánica de Telecomunicaciones. (2015). *Ley orgánica de Telecomunicaciones*. <http://telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/05/Ley-Org%C3%A1nica-de-Telecomunicaciones.pdf>
- Limachi, C. (2021). El diagnóstico de la Gestión Pública y la necesidad de implementar indicadores de desempeño organizacional conmensurables. *Revista de Investigaciones Interculturales*, 1(1), 30–37. <https://doi.org/10.54405/rii.1.1.11>
- Lopez, F., Moron, J., Lazaro, I., & Gallardo, J. (2024). *El Fomento De La Participación Ciudadana Desde La Digitalización Municipal Encouraging Citizen Participation Through Municipal Digitalisation*. <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-ElFomentoDeLaParticipacionCiudadanaDesdeLaDigitali-9657608.pdf>
- Maria, V., Arteaga, L., & Palacios, N. (2020). gobierno autónomo descentralizado del cantón Jama, Ecuador. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, 10, 7630. https://www.google.com/search?q=Valoraci%C3%B3n+de+la+satisfacci%C3%B3n+del+usuario+en+los+servicios+del+Ayuda+gobierno+aut%C3%B3nomo+descentralizado+del+cant%C3%B3n+Jama%2C+Ecuador&rlz=1C1UUXU_esEC1108EC1108&oq=Valoraci%C3%B3n+de+la+satisfacci%C3%B3n+del+usuario+en+los

+servicios+del+Ayuda+gobierno+aut%C3%B3nomo+descentralizado+del+cant%C3%B3n+Jama%2C+Ecuador&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUyBggAEEUYOdIBBzc1MGowajSoAgCwAgE&sourceid=chrome&ie=UTF-8

- May, S., Hernández, D., & Delgado, G. (2021). Indicadores Administrativos usados para medir la Efectividad de un sistema de Información Administrativo. 593 *Digital Publisher CEIT*, 6(6–1), 194–206. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.859>
- Mejias, A., Godoy, E., & Piña. Rosana. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado, Venezuela*, 21, 1–15.
- Morán, J., & Flaubla, C. (2024). Gobierno Electrónico En Los Procesos De Recaudación De Impuesto Del GAD Jipijapa. *Ciencia y Desarrollo*, 27(3), 181. <https://doi.org/10.21503/cyd.v27i3.2682>
- Moreira, M., & Hidalgo, A. (2020). Governo eletrônico no Equador. *Ciencias Tecnicas y Aplicadas*, 5(08), 944–961. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i8.1635>
- Mozo, A. (2021). *los límites de la tecnología. Marco ético y regulación jurídica*. 31.
- Muñoz, R. A. A. E. J. A. A. O. A. (2022). *Innovación tecnológica*. 35.
- Ordoñez, C., & Salazar, G. (2024). Estrategias Tributarias y su incidencia en la recaudación del Impuesto predial en el Cantón Santo Domingo, Ecuador. *Uniandes Episteme*, 11(3), 322–333. <https://doi.org/10.61154/rue.v11i3.3541>
- Pachay, A., & Miranda, F. (2024). Aportes de la Gobernanza y la Participación Ciudadana a una Gestión de Pública Local focalizada en Políticas Públicas Autóctonas. 593 *Digital Publisher CEIT*, 9(6), 469–484. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.6.2768>

- Pilozo, A., & Mendoza, M. (2022). Análisis de la efectividad del control interno en procesos de recaudación en empresas Públicas. *Revista Científica*, 8(2), 352–369.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i2.2649>
- Ramos de Santis, P. (2024). RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía Satisfacción del cliente en la logística: un análisis de chatbots en las empresas líderes de chatbots in the leading companies of Colombia, Peru, abstract: *retos. Revista de Ciencias de La Administración y Economía*, 14(27).
- Ripalda, J. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la Gestión Pública. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.
<https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1216>
- Rodriguez, R., & Moreira, M. (2023). Innovación Tecnológica y su efecto en la Gestión Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo. *Ciencias Sociales y Económicas*, 7(2), 13–23.
<https://doi.org/10.18779/csye.v7i2.660>
- Rojas, C. (2024). *La apuesta por los Municipios Inteligentes en América Latina: Nuevos enfoques en la gestión pública del territorio*.
https://www.researchgate.net/profile/Rojas-Carlos-2/publication/383850648_La_apuesta_por_los_Municipios_Inteligentes_en_America_Latina_Nuevos_enfoques_en_la_gestion_publica_del_territorio/links/66dcdb36f84dd1716cd9bc73/La-apuesta-por-los-Municipios-Inteligentes-en-America-Latina-Nuevos-enfoques-en-la-gestion-publica-del-territorio.pdf?origin=publication_detail&_tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIiwicGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uRG93bmxvYWQiLCJwcmV2aW91c1BhZ2UiOiJwdWJsaWNhdGlvbiJ9fQ&_cf_chl_tk=5L5ajdk

WVmf34XppoJEbWfszp3pmXlsLMi1Tm94908-1748920324-1.0.1.1-

fkwu79zE_BnE2BgVGZEr8aC3Kd7vQKVTFjWSRvcBapE

Rosales, M. (2022). La Ética en la Investigación Científica Universitaria y su Inclusión en la práctica docente. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 15039–15058. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1454

Salvador, Y., Llanes, M., & Suarez, M. (2020). Digital transformation in public administration: axes and essential factors. *Avances*, 22. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7925389>

Silva, G., Ayala, L., Vicuña, V., & Silva, D. (2024). Claves para la eficiencia en la administración pública: un enfoque en los principios de jerarquía, transparencia y Buena Fe. In *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v11i2.4023>

Támara, S., & Espinoza, W. (2023). Gobierno electrónico en la gestión de la administración pública. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 8(1). <https://doi.org/10.33936/rehuso.v8i1.5438>

Tejada, G., Cruz, J., Uribe, Y., & Rios, J. (2019). Innovación tecnológica_ Reflexiones teóricas. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24, 85. <https://www.redalyc.org/journal/290/29058864011/html/>

Trejos, C. *, Quiroz, D., & Ramirez, A. (2024). Aumento del e-commerce en jóvenes en las plataformas digitales: Revisión sistemática. *Revista Temario Científico*, 4. <https://doi.org/10.47212/rtcAlinin.2.124.2>

Tutiven Peñafiel, J. X., & Soledispa Reyes, S. G. (2024). Eficiencia En La Recaudación De Impuesto Del Municipio Lomas De Sargentillo: Un Enfoque Predial Urbano. *Ciencia y Desarrollo*, 27(4), 615. <https://doi.org/10.21503/cyd.v27i4.2766>

Unda, M., & Moreno, C. (2020). *La recaudación del impuesto predial en México un análisis de sus determinantes económicos en el período 1969-2010*.

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-19182015000300047

Victorero, A. (2024). Gobierno Electrónico: percepción de los usuarios en la Gestión de transparencia y Participación Ciudadana en la Municipalidad de Quevedo. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(4).

<https://doi.org/10.56712/latam.v5i4.2528>

Villalobos, O., & Linarez, J. (2023). El gobierno Electrónico y su Eficacia en la mejora de los servicios Públicos: revisión sistemática. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1). <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.319>

Zavala, R., Granja, L., Calderon, H., & Velastegui, L. (2021). Información tecnológica satisfacción de los usuarios de un sistema. *Información Tecnológica Satisfacción de Los Usuarios de Un Sistema*, 32.

ANEXO

	UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL QUEVEDO FACULTAD DE POSGRADO	
---	---	---

PARA: Dr. Byron Oviedo Bayas
Decano de Posgrado

DE: Ing. Emilio Zhuma Mera, Ms.C

ASUNTO: Informe Proyecto de Investigación

FECHA: 3 de junio de 2024

Adjunto al presente sírvase encontrar el documento final del proyecto de investigación titulado: **INNOVACIÓN TECNOLÓGICA DEL PROCESOS DE RECAUDACIÓN DE INGRESOS Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS GAD QUEVEDO, 2023**, elaborado por la ING. INGRID QUINTANA MORA posgradista de la MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA. El proyecto de investigación fue elaborado bajo mi dirección según lo asignado en el contrato No. PG-1680-2024-C-CIV-SERV-PROF de fecha 22 de octubre de 2024, el mismo que cumple el informe de la herramienta COMPILATIO, el cual avala los niveles de originalidad, en un 97 % del trabajo investigativo.

CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

PROY_INV_QUINTANA_MORA

4%
Texto sospeitosos

- ☒ Símbolos
 - Se sustituyen entre comillas
 - Se añaden guiones
 - se reemplazan
- ☒ Ideas no reconocidas (ignorado)

Nombre del documento: INTRODUCCION - RECOMENDACION.pdf
ID del documento: f9d79f548421217b7a4bc3d496afca05120df66
Tamaño del documento original: 817,92 KB

Depositarario: EMILIO RODRIGO ZHUMA MERA
Fecha de depósito: 3/6/2025
Tipo de carga: superior
Fecha de fin de análisis: 3/6/2025

Número de palabras: 18.478
Número de caracteres: 123.111

Ubicación de las similitudes en el documento

Atentamente,

EMILIO
RODRIGO
ZHUMA
MERA

EMPRESARIO: 24 JUN 2024
CÓDIGO DE VERIFICACIÓN:
MERA
AUTENTICACIÓN: 17/06/2025 11:11
124.064.70.400-1-INTERIOR DE
CENTRO REGIONAL
REGISTRACION: 00-0110407
SERVIDOR: L.A. L.VIC
2024-06-03 11:30:39-40300

Ing. Emilio Zhuma Mera, Ms.C.
Director de Proyecto de Investigación

Anexo 2 Carta de autorización del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo para realizar la investigación

**ALCALDÍA
CIUDADANA
DE QUEVEDO**

Oficio No. 0821-DGTH-GADMCQ-2024
Quevedo, 01 de octubre de 2024

Ingeniera
Ingrid Juliana Quintana Mora
Maestrante de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo
Presente. -

De mi consideración:

En atención a su oficio s/n de fecha 20 de septiembre del 2024 suscrito por usted, mediante el cual solicita autorización para desarrollar su perfil de tesis titulado **"INNOVACIÓN TECNOLÓGICA DEL PROCESO DE RECAUDACIÓN DE INGRESOS Y SU INCIDENCIA EN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS DEL GAD DE QUEVEDO, 2023"**.

Con base a lo antes expuesto, esta Dirección **AUTORIZA** para que pueda realizar su tema de investigación en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quevedo, en la Dirección de Gestión Financiera y en la Unidad de Tecnologías de la Información TIC'S perteneciente a la Dirección de Gestión Administrativa, coordinar con las áreas antes indicadas para el desarrollo del proyecto de Maestría.

Particular que le comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,


Econ. Claudia Salagata Corantes
DIRECTORA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
DEL GAD MUNICIPAL DE QUEVEDO

Copia: Ing. Paolo Guanoluiza Goyburo, **DIRECTOR DE GESTIÓN FINANCIERA**
Ing. Cristian Ibarra Macías, **COORDINADOR DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN TIC'S**
Ing. Zenón Coello Intriago, **DIRECTOR DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

ACCIÓN		Firma
Elaborado por: Ángel Sánchez García	Analista de Control de Expedientes de TT.HH.	
Revisado por: Ing. Patricia Castro Fuentes	Coordinadora de la Unidad de Administración Técnica del Talento Humano	

05-370-0160
099-210-9625
WWW.QUEVEDO.GOB.EC
CDLA. MUNICIPAL
AV. EDMUNDO WARD

Anexo 3 *Formato de preguntas de entrevista aplicada a la jefa de recaudación y al jefe de las Tic Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo*



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



ENTREVISTA

Estimado miembro del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo la presente entrevista tiene como objetivo recopilar información acerca del estado actual del departamento de recaudación de ingresos.

Por la favorable atención que brinde el presente expreso mi más sincero agradecimiento.

1. ¿Actualmente utilizan plataformas digitales para la recaudación de ingresos?
SI/NO
2. ¿Cuál es el estado actual de la plataforma digital de recaudación de ingresos del GAD Quevedo? RESPUESTA ABIERTA
3. ¿Cuántas áreas de recaudación de ingresos existen actualmente en Quevedo?
RESPUESTA ABIERTA
4. ¿Ha recibido la plataforma digital actual actualizaciones o mejoras en los últimos 12 meses? SI/NO
5. ¿Se realiza algún tipo de capacitación periódica para el personal encargado de la recaudación? SI/NO
6. ¿La recaudación de ingresos se realiza principalmente a través de pagos presenciales? SI/NO
7. ¿Existen problemas recurrentes con las plataformas de recaudación en línea?
SI/NO
8. ¿Ofrecen facilidades de pago a plazos para los contribuyentes? SI/NO
9. ¿La mayoría de los ingresos provienen de impuestos municipales? SI/NO
10. ¿Cuántas áreas de recaudación de ingresos existen actualmente en Quevedo?
(¿Puede especificar cuántas son?)SI/NO

11. ¿Los contribuyentes pueden acceder a su estado de cuenta en línea? SI/NO
12. ¿Los contribuyentes pueden realizar pagos con tarjeta de crédito o débito a través de la plataforma SI/NO
13. ¿Tienen un sistema de atención al cliente para resolver dudas sobre recaudación? SI/NO
14. ¿Los pagos en línea son procesados en tiempo real? SI/NO
15. ¿Cómo se manejan los problemas técnicos que puedan surgir en la plataforma digital? RESPUESTA ABIERTA
16. ¿EL GAD Municipal de Quevedo cuenta con tecnologías obsoletas? SI/NO
17. ¿Existen informes o estadísticas disponibles sobre la eficiencia del proceso de recaudación tanto en línea como en ventanilla? SI/NO
18. ¿Cuántas plataformas digitales utilizan para el cobro de ingresos municipales del GAD Quevedo
19. ¿Cuáles son los procesos que realizan dentro de la plataforma digital del GAD Quevedo?
20. ¿Cuántos usuarios cancelan al año los pagos de ingresos municipales mediante ventanilla como virtual
21. ¿Cuáles son los servicios que ofrecen el Gad en el proceso de recaudación o si lo hacen de manera manual o mediante alguna plataforma y que plataforma utilizan o que link?
22. ¿Cuándo cancelan por los banco o cooperativa es propia de la plataforma o solo lo hacen por mediante enlace y puedo pagar en línea o solo por deposito por ventanilla?
23. ¿La plataforma placetoplay es la misma plataforma www.quevedoenlinea.gob.ec?
24. ¿Cuáles son los bancos que se utilizan para pagos de ingresos municipales por mediante transferencia?

Anexo 4 Cuestionario de encuesta



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
PREGUNTAS ENCUESTA



ESTIMADO CIUDADANO LA PRESENTE ENCUESTA TIENE COMO OBJETIVO RECOPIRAR INFORMACIÓN PARA DETERMINAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS, PARA CONOCER COMO LAS INNOVACIONES TECNOLÓGICAS INFLUYE EN LA EXPERIENCIA DE LOS CIUDADANOS

A continuación, se encuentra 15 ítem, los cuales responden considerablemente la siguiente escala:

DATOS DEMOGRÁFICOS

✓ **¿Sexo?**

Masculino ()

Femenino () Prefiero no decir ()

✓ **¿Edad?**

Entre 18 a 25 años

() Entre 25 a 35 años () Entre 35 a 45 años ()

Entre 45 a 55 años

() Entre 55 a 65 años ()

a. **¿Con qué frecuencia utiliza los servicios de recaudación del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo? Diariamente () Semanalmente () Mensualmente () Ocasionalmente ()**

b. **¿Qué medio utiliza con mayor frecuencia para realizar sus pagos?**

Plataforma digital () Ventanilla presencial () Cooperativa- banco () Otros especifica

c. **¿Qué tipo de pagos realiza normalmente en la plataforma digital del Gobierno Autónomo Descentralizado?**

Impuestos municipales () Servicios básicos (agua, alcantarillado.) () Multas o sanciones () Otros (especificar) ()

d. **¿Ha utilizado la plataforma digital del Gobierno Autónomo Descentralizado para realizar pagos de impuestos o servicios?**

Sí () No ()

e. **¿En caso afirmativo, califique su experiencia general con la plataforma digital**

Muy mala () Mala () Regular () Bueno () Muy Bueno ()

f. ¿Qué tan fácil le resulta utilizar la plataforma digital para los pagos?

Muy difícil () Difícil () Neutral () Fácil () Muy fácil ()

g. ¿Qué aspectos de la plataforma digital considera que deben mejorar?

Velocidad de carga () Diseño y usabilidad () Disponibilidad de opciones de pago

Atención técnica y soporte () Otro (especificar) ()

h. ¿Considera que el uso de la plataforma digital le ha ahorrado tiempo en comparación con el servicio por ventanilla?

Sí () No ()

i. ¿Cree que las innovaciones tecnológicas han mejorado la eficiencia en los procesos de recaudación?

Sí, significativamente () Sí, en cierta medida () No, no ha habido mejoras () No parz nada ()

j. ¿Por qué prefiere utilizar la ventanilla presencial para realizar sus pagos?

(seleccione todas las que apliquen)

Confianza en la atención presencial () Desconocimiento del uso de plataformas digitales () Falta de acceso a internet () Otros (especificar) ()

k. ¿Se siente más seguro utilizando ventanilla para realizar pagos en comparación con la plataforma digital?

Sí () No ()

l. ¿Qué tan satisfecho se siente con los servicios generales de recaudación del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo?

Muy insatisfecho () Insatisfecho () Neutral () Satisfecho () Muy satisfecho ()

m. ¿Qué tan importante considera que es tener acceso a múltiples medios para realizar pagos en el Gobierno Autónomo Descentralizado?

Muy importante () Importante () Neutral () Poco importante () Nada importante ()



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
PREGUNTAS ENCUESTA



ESTIMADO CIUDADANO LA PRESENTE ENCUESTA TIENE COMO OBJETIVO RECOPIRAR INFORMACIÓN SOBRE COMO LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA CONTRIBUYE A LA EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA DEL SISTEMA DE RECAUDACIÓN DE INGRESOS.

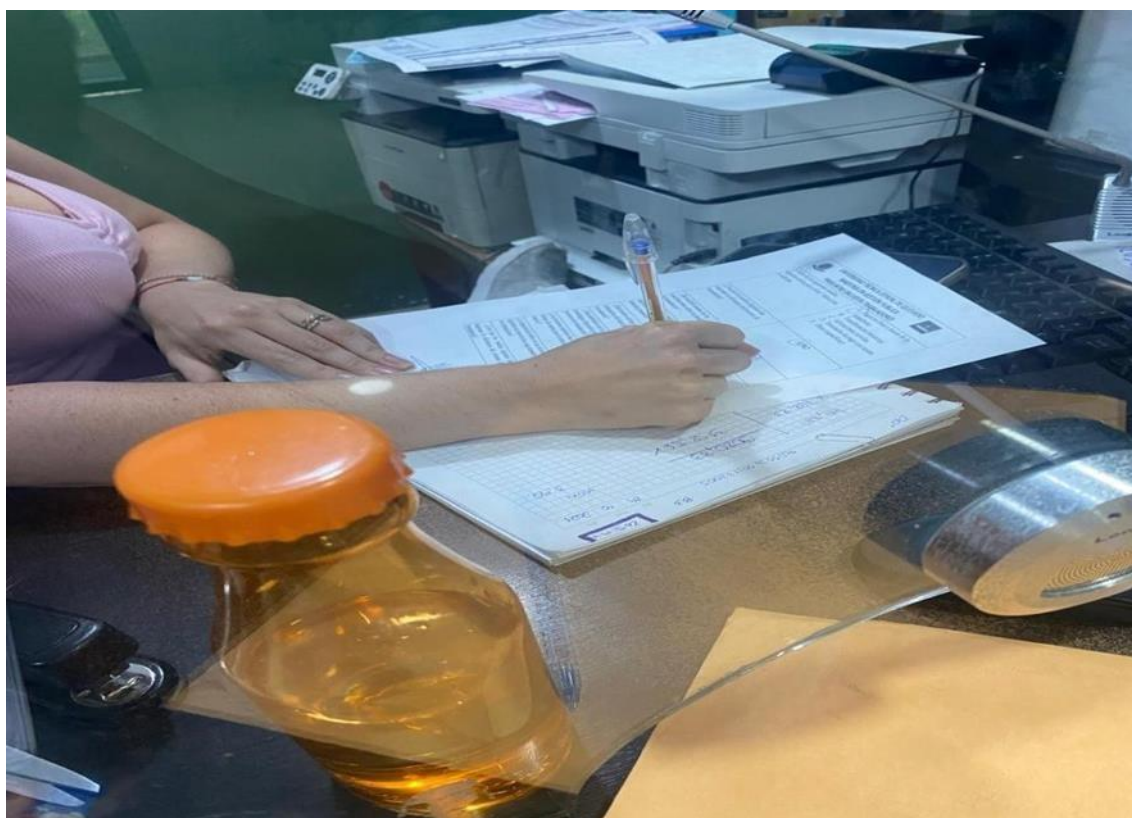
- A. ¿Qué tipo de pago realizó en el proceso de recaudación de ingresos en el Gobierno Autónomo Descentralizado?
Impuestos () Multas () Servicios básicos (agua, alcantarillado) () Otro ()
- B. ¿Qué canal utilizó para realizar su pago en el proceso de recaudación de ingresos en el Gobierno Autónomo Descentralizado?
En línea (página web, app) () En ventanilla () Cooperativa, Banco () Otro ()
- C. ¿Cuánto tiempo esperó para ser atendido en las ventanillas del proceso de recaudación de ingresos en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo?
(Marca lo que más se asemeje a tu experiencia)
Menos de 5 minutos () Entre 5 y 10 minutos () Entre 10 y 20 minutos () Más de 20 minutos
- D. ¿Qué tan fácil le resultó completar el proceso de pago Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo?
Muy difícil () Difícil () Moderada () Fácil () Muy fácil ()
- E. ¿Recibió la información necesaria de manera clara y comprensible?
Muy insatisfecho () Insatisfecho () Neutral () Satisfecho () Muy satisfecho ()
- F. ¿Considera que el proceso de recaudación de ingreso fue rápido?
Muy lento () Lento () Moderado () Rápido () Muy rápido ()
- G. ¿Qué tan satisfecho está con el servicio recibido en el Gobierno Autónomo Descentralizado en el proceso de recaudación de ingresos?
Muy insatisfecho () Insatisfecho () Neutral () Satisfecho () Muy satisfecho ()

- H. ¿Cómo calificaría la amabilidad y profesionalismo del personal del proceso de recaudación de ingreso del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo?
Muy insatisfecho () Insatisfecho () Neutral () Satisfecho () Muy satisfecho ()
- I. ¿El proceso de recaudación le pareció transparente y confiable?
Nada confiable () Poco confiable () Medianamente confiable () Confiable ()
Muy confiable ()
- J. ¿Utilizó alguna plataforma tecnológica (como un portal en línea o aplicación móvil) para realizar su pago de impuestos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo?
Sí () No ()
- K. Si usó tecnología, ¿cómo calificaría la facilidad de uso de la plataforma?
Muy difícil de usar () Difícil de usar () Moderadamente fácil de usar () Fácil de usar
Muy fácil de usar ()
- L. ¿Qué tan satisfecho estuvo con la seguridad de la plataforma tecnológica (si corresponde)?
Nada seguro () Poco seguro () Medianamente seguro () Seguro () Muy seguro ()
- M. ¿Recomendaría el servicio de cobranza del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo a otras personas?
Sí () No ()

Anexo 6 *Entrevista aplicada a la Jefa de recaudación de ingresos del GAD Quevedo*



Anexo 7 Encuesta a los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo



Anexo 8 Operacionalización de las Variables

Tabla 41.
Operacionalización de las variables independientes y dependientes

Variables	Concepto	Indicadores	Técnicas	Instrumentos
Variable Independiente Innovación Tecnológica	Innovación Tecnológica es un elemento determinante en el crecimiento y desarrollo social económico en cualquier país permite agilizar los procesos de manera eficaz y ágil, reducir costo y tiempo de esperas. (García, 2023)	Uso de plataformas digitales Automatización de los procesos Accesibilidad digital Cultura organizacional	Entrevistas	Cuestionario guía de entrevista
Variable Dependiente Atención a los usuarios	Es el proceso de observar entender y responder a las necesidades por eso se han implementado los chatbost han transformado la manera en que las empresas interactuar con los usuarios ofreciendo atención rápida y eficaz (Ramos de Santis, 2024)	Satisfacción de usuarios Facilidad uso de plataformas digitales Eficiencia en la atención Disponibilidad canales de atención	Encuestas	Cuestionarios de encuestas

Nota: Variables independientes y dependientes