



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**FACULTAD DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Proyecto de Investigación previa la  
obtención del Grado Académico de  
magíster en Gestión Pública.

**TEMA:**

*“LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y SU INCIDENCIA EN EL GOBIERNO  
DIGITAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL  
DEL CANTÓN VALENCIA, AÑO 2023”*

**AUTORA:**

ECON. RUDDY HAYLIS RIZZO HERRERA

**DIRECTOR:**

ECON. LEÓN BENIGNO ARGUELLO NÚÑEZ, PhD.

**QUEVEDO – ECUADOR**

**2023**





**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**FACULTAD DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Proyecto de Investigación previa la  
obtención del Grado Académico de  
magíster en Gestión Pública.

**TEMA:**

*“LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y SU INCIDENCIA EN EL GOBIERNO  
DIGITAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL  
DEL CANTÓN VALENCIA, AÑO 2023”*

**AUTORA:**

ECON. RUDDY HAYLIS RIZZO HERRERA

**DIRECTOR:**

ECON. LEÓN BENIGNO ARGUELLO NÚÑEZ, PhD.

**QUEVEDO – ECUADOR**

**2023**

## **CERTIFICACIÓN**

El suscrito, Econ. León Benigno Arguello Núñez, PhD, Asesor del Proyecto de Investigación previa la obtención del Grado Académico de Magíster en Gestión Pública, titulado **“LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y SU INCIDENCIA EN EL GOBIERNO DIGITAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN VALENCIA, AÑO 2023.”**, de autoría de la Econ. RUDDY HAYLIS RIZZO HERRERA, ha sido revisado en todos sus componentes, por lo que autoriza su presentación formal ante el tribunal respectivo.

Quevedo, 30 de noviembre del 2023



Firmado electrónicamente por:  
**LEON  
BENIGNO  
ARGUELLO  
NUNEZ**

Econ. León Benigno Arguello Núñez, PhD

**DIRECTOR**

## **AUTORÍA**

Yo, Econ. Ruddy Haylis Rizzo Herrera declaro que el presente Proyecto de Investigación titulado “**LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y SU INCIDENCIA EN EL GOBIERNO DIGITAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN VALENCIA, AÑO 2023.**”, es de exclusiva autoría y extendiendo los derechos a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, hacer uso del documento como material académico y de consulta.



Econ. Ruddy Haylis Rizzo Herrera

**AUTORA**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de investigación:

A Dios por la bendición de cumplir una más de mis metas académicas.

A mis padres por su apoyo y comprensión.

A mi hija Eli, por ser una de mis principales motivaciones para cumplir mis objetivos.

A mi esposo David, por su amor y apoyo incondicional durante todo el trayecto académico.

A mis amigos Alexis, Jefferson, Serpientes, Kianna, Ariel y amigos de aula de quienes me llevo los mejores recuerdos.

A mi querida UTEQ.



**Econ. Ruddy Haylis Rizzo Herrera**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Facultad de Posgrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, y docentes que impartieron sus conocimientos durante el transcurso de la maestría.

Al Dr. León Argüello por su paciencia, y conocimientos brindados durante la realización del trabajo de titulación.

Al GAD Municipal del Cantón Valencia por su apertura para la investigación, especialmente a los funcionarios de la Unidad de Tecnología e Informática; Ing. Fabricio Osorio, Ing. Fernando Bravo e Ing., Reymond Calero por su tiempo para proporcionar información significativa relacionada con el objeto de estudio.



**Econ. Ruddy Haylis Rizzo Herrera**

## PRÓLOGO

El presente proyecto de investigación se titula “La Administración Pública y su incidencia en el Gobierno Digital del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Valencia, Año 2023” fue desarrollado mediante la recopilación de información documental, realización de entrevistas a funcionarios del GAD Municipal del cantón Valencia, encuestas a la ciudadanía valenciana y observación al sitio web municipal.

Para el desarrollo del primer objetivo se establecieron preguntas encaminadas a conocer la incidencia que tiene la Administración Pública del municipio en el desarrollo de las actividades relacionadas con el gobierno digital, mientras tanto para la expansión del segundo objetivo las preguntas fueron establecidas basándose en la identificación de las falencias que tiene el GAD con respecto al gobierno digital. Finalmente, para el desarrollo del último objetivo específico se ejecutó una tabla de características de la página web basada en el Índice Nacional de Páginas Web Municipales, el cual es un estudio desarrollado en Argentina, este ayudó a conocer las falencias de contenido y usabilidad de esta plataforma.

El principal aporte de esta investigación es dar a conocer las falencias digitales y tecnológicas que se palpan en los gobiernos locales, cuando vivimos en una era moderna aún se pueden evidenciar claramente las limitaciones y desafíos que se viven en el sector público.



**C.P.A Fresia Susana Chang Rizo**

## **C.I 120208563-3**

### **RESUMEN**

El presente estudio titulado "La Administración Pública y su incidencia en el Gobierno Digital del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Valencia, Año 2023" se enfoca en describir la relación entre la Administración Pública y el Gobierno Digital en el contexto del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Valencia. El objetivo general es describir la incidencia de la Administración Pública en el desarrollo y funcionamiento del Gobierno Digital en dicho contexto. Los objetivos específicos son identificar las falencias existentes en el Gobierno Digital, investigar la incidencia de la Administración Pública en el desarrollo de las actividades relacionadas con el Gobierno Digital y definir el grado de madurez digital del GAD Municipal del Cantón Valencia a través del Índice Nacional de Páginas Web Municipales. Para recabar información de la institución se utilizaron métodos de investigación como el descriptivo, inductivo – deductivo y estadísticos. De la misma manera se aplicaron 380 encuestas a la población y 3 encuestas a funcionarios de la Unidad De Tecnología e Informática. Los resultados dieron a conocer que el 28% de la población opina que uno de los principales aspectos que debe mejorar el GAD es la capacitación al personal para así lograr acercarse a los paradigmas del gobierno digital, es por ello que se espera que los resultados de este estudio contribuyan al mejoramiento de la gestión pública y promuevan la eficiencia, transparencia y participación ciudadana en el Gobierno Digital del municipio.

**Palabras claves:** gobierno digital - administración pública – transparencia.

## **ABSTRACT**

This study entitled "Public Administration and its impact on the Digital Government of the Municipal Decentralized Autonomous Government of Canton Valencia, Year 2023" focuses on describing the relationship between Public Administration and Digital Government in the context of the Municipal Decentralized Autonomous Government of Canton Valencia. The general objective is to describe the impact of the Public Administration in the development and operation of Digital Government in this context. The specific objectives are to identify the existing shortcomings in Digital Government, to investigate the impact of the Public Administration in the development of activities related to Digital Government and to define the degree of digital maturity of the Municipal Government of Canton Valencia through the National Index of Municipal Web Pages. In order to gather information from the institution, research methods such as descriptive, inductive - deductive and statistical methods were used. In the same way, 380 surveys were applied to the population and 3 surveys to officials of the Technology and Information Technology Unit. The results showed that 28% of the population believes that one of the main aspects that the GAD should improve is the training of personnel in order to get closer to the paradigms of digital government, which is why it is expected that the results of this study will contribute to the improvement of public management and promote efficiency, transparency and citizen participation in the Digital Government of the municipality.

**Keywords:** digital government - public administration - transparency.

# ÍNDICE

CERTIFICACIÓN .....	iv
AUTORÍA .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
PRÓLOGO.....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN .....	xxvii
CAPÍTULO I .....	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN .....	1
1.1. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA .....	2
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	2
1.3.1. Problema General.....	2
1.2. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA .....	3
1.3.2. Problemas Derivados .....	4
1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.5. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.5.1. Objetivos Específicos .....	5
1.6. JUSTIFICACIÓN .....	5
CAPÍTULO II .....	7
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
2.1. . FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL .....	8
2.1.1. Administración pública.....	8
2.1.2. Gestión pública .....	9

2.1.3. Transparencia.....	9
2.1.4. Infraestructura tecnológica .....	10
2.1.5. Gobierno Abierto .....	11
2.1.6. Participación ciudadana .....	12
2.1.7. Plan Nacional de Gobierno Electrónico.....	12
2.1.8. Gobierno autónomo descentralizado .....	13
2.1.9. Acceso a la información pública.....	14
2.1.11. Gobierno digital .....	15
2.1.12. TIC´s .....	16
2.1.13. Datos abiertos .....	17
2.1.14. Digitalización.....	17
2.1.15. Madurez digital .....	18
2.1.16. Ciudades inteligentes .....	19
2.1.18. Economía digital .....	20
2.1.19. E-gobierno .....	21
2.1.20. Servicios en línea .....	21
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	22
2.2.1. Digitalización de la información.....	23
2.2.2. La digitalización en las instituciones públicas.....	23
2.2.3. La transparencia y el acceso a la información pública .....	24
2.2.4. Importancia de la madurez digital .....	24
2.2.5. Los GAD's y el gobierno electrónico .....	25
2.2.6. Estrategias para homogeneizar el uso de portales web por las entidades públicas.....	25
2.2.7. Etapas de evolución de digitalización según el Plan Nacional de Gobierno Electrónico .....	27

2.2.7.1. <i>Etapa emergente</i> .....	27
2.2.7.2. <i>Etapa Avanzada</i> .....	27
2.2.7.3. <i>Etapa Transaccional</i> .....	28
2.2.7.4. <i>Etapa Conectada</i> .....	28
2.2.8. Página web municipal como mecanismo de interacción .....	29
2.2.9. Calidad de servicio a la ciudadanía.....	29
2.2.10. Relación entre la administración pública y el gobierno digital .....	30
2.2.10.1. <i>Transformación digital de la administración pública</i> .....	30
2.2.10.2. <i>Mejora de la interacción gobierno-ciudadanía</i> .....	30
2.2.10.3. <i>Transparencia y acceso a la información</i> .....	30
2.2.10.4. <i>Innovación en la gestión pública</i> .....	31
2.2.11. Gobierno electrónico local: Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2014 .....	31
2.2.11.1. <i>Eje de contenido</i> .....	32
2.2.11.2. <i>Eje de usabilidad</i> .....	34
2.2.12. Ejes de contenido y usabilidad en las páginas web de distintos municipios.	35
2.2.13. Aportaciones de estudios similares .....	38
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	42
CAPÍTULO III.....	45
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	45
3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	46
3.1.1. Investigación de campo .....	46
3.1.2. Investigación documental .....	46
3.1.3. Investigación descriptiva .....	46
3.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....	46
3.2.1. Método descriptivo .....	47

3.2.2. Método inductivo deductivo .....	47
3.2.3. Método estadístico .....	47
3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN	48
3.3.1. Población y muestra.....	48
3.3.1.1. Población .....	48
3.3.1.2. Muestra .....	48
3.3.2. Técnicas e instrumentos.....	49
3.3.3. Instrumentos de la investigación.....	49
3.3.3.1. Entrevista .....	49
3.3.3.2. Cuestionario estructurado .....	49
3.3.3.3. Encuestas .....	50
3.3.3.4. Cuestionario cerrado .....	50
3.4. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO .....	50
3.5. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	50
3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	51
CAPÍTULO IV. ....	52
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	52
4.1. FALENCIAS DEL GOBIERNO DIGITAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN VALENCIA QUE IMPIDE EL DESARROLLO DE SU GOBIERNO DIGITAL.....	58
4.1.1. Discusión .....	53
4.2. INCIDENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL GOBIERNO DIGITAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN VALENCIA.	55
4.2.1. Discusión .....	75
4.3. GRADO DE MADUREZ DIGITAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN VALENCIA A TRAVÉS DEL ÍNDICE	

NACIONAL DE PÁGINAS WEB MUNICIPALES.....	77
4.3.1. Situación actual de la página web municipal del cantón Valencia.....	77
4.3.1.1. <i>Presencia</i> .....	77
4.3.1.2. <i>Información</i> .....	78
4.3.1.3. <i>Interacción</i> .....	79
4.3.1.4. <i>Transacción</i> .....	79
4.3.1.5. <i>Transparencia</i> .....	80
4.3.2. <i>Discusión</i> .....	81
CAPÍTULO V.....	82
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	82
5.1. CONCLUSIONES .....	83
5.2. RECOMENDACIONES.....	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y ANEXOS .....	86
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	87
ANEXOS .....	95

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características de contenido y usabilidad (Irum) .....	35
Tabla 2. Características de contenido y usabilidad (Sao Paulo) .....	36
Tabla 3. Características de contenido y usabilidad (Pujilí) .....	37
Tabla 4. Aportaciones de estudios similares.....	38
Tabla 5. Eficiencia del acceso a la información en línea.....	58
Tabla 6. Facilidad de uso de la plataforma digital .....	59
Tabla 7. Facilidad de búsqueda de la información .....	59
Tabla 8. Capacitación para el uso del portal web .....	60
Tabla 9. Ahorro de tiempo por el uso del sitio web.....	60
Tabla 10. Mejora de la transparencia mediante la digitalización .....	61
Tabla 11. Los servicios digitales y el acceso a la información.....	62
Tabla 12. Respuesta mediante medios digitales .....	62
Tabla 13. Actualización de información.....	63
Tabla 14. Transformación digital y calidad de vida .....	63
Tabla 15. Resultados de las entrevistas (Objetivo 2).....	72
Tabla 16. Aspectos prioritarios .....	55
Tabla 17. Barreras limitantes .....	56
Tabla 18. Resultados de las entrevistas (Objetivo 1).....	56
Tabla 19. Características de contenido y usabilidad (Valencia).....	77

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

<b>Gráfico 1.</b> Componentes de contenido .....	33
<b>Gráfico 2.</b> Componentes de usabilidad .....	34

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1.</b> Certificado del sistema anti-plagio Urkund. ....	96
<b>Anexo 2.</b> Petición al Ing. Daniel Macias, alcalde del cantón Valencia para desarrollar el presente trabajo investigativo. ....	97
<b>Anexo 3.</b> Aceptación del Ing. Daniel Macias, alcalde del cantón Valencia para desarrollar el presente trabajo investigativo. ....	98
<b>Anexo 4.</b> Cuestionario de preguntas para los funcionarios de la Unidad de Tecnología e Informática; Ing. Fabricio Osorio, Ing. Fernando Bravo e Ing. Reymond Calero.....	98
<b>Anexo 5.</b> Cuestionario de preguntas para encuesta a los ciudadanos del cantón Valencia. ....	101
<b>Anexo 6.</b> Evidencias de la realización de entrevistas y encuestas.....	103

## INTRODUCCIÓN

La era digital ha transformado profundamente la forma en que se desarrollan las actividades en todos los ámbitos de la sociedad, incluyendo el sector público. En este contexto, la Administración Pública y el Gobierno Digital se han convertido en conceptos fundamentales para promover una gestión eficiente, transparente y participativa en las instituciones gubernamentales.

El gobierno digital es el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para mejorar la eficiencia, la eficacia y la transparencia de la administración pública. El gobierno digital tiene el potencial de transformar la forma en que los gobiernos interactúan con los ciudadanos, las empresas y otras partes interesadas (Vargas, 2021)

En este estudio, se aborda la temática de la Administración Pública y su incidencia en el Gobierno Digital del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Valencia. El GAD Municipal del cantón Valencia presenta una serie de falencias como la falta de actualización de la información y la falta de capacitación del personal, estas falencias tienen un impacto negativo en la relación entre el GAD y los ciudadanos. Los ciudadanos tienen dificultades para acceder a la información que necesitan, y los servicios públicos no son tan eficientes como podrían ser.

La presente introducción proporcionará una visión general de los principales aspectos que se tratarán en cada capítulo de la tesis.

Capítulo 1, se presenta el contexto y la problemática que motivan esta investigación. Se realiza una revisión teórica sobre la Administración Pública y el

Gobierno Digital, destacando su importancia en el ámbito municipal. Además, se plantea el objetivo general y los objetivos específicos que guiarán el desarrollo de la investigación.

Capítulo 2, se enfoca en la revisión de la literatura relacionada con la Administración Pública y el Gobierno Digital. Se exploran diversos estudios, teorías y enfoques conceptuales que permiten comprender mejor la relación entre ambas temáticas. Asimismo, se analizan experiencias exitosas de implementación de Gobierno Digital en otros municipios tanto nacionales como internacionales, y se identifican las mejores prácticas que podrían ser aplicables al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Valencia y también el marco legal relacionado.

Capítulo 3, se describe la metodología utilizada para llevar a cabo la investigación. Se detallan los procedimientos de recolección y análisis de datos, así como las técnicas empleadas para obtener información relevante sobre la incidencia de la Administración Pública en el Gobierno Digital del municipio.

El Capítulo 4 se centra en los resultados de la investigación, en este caso se aplicaron encuestas y entrevistas, ambas basadas en los objetivos específicos planteados en el primer capítulo, desarrollando cada uno de ellos mediante un análisis, interpretación y discusión de las derivaciones obtenidas.

En el Capítulo 5, se presenta la conclusión del trabajo realizado, reiterando las novedades encontradas en el desarrollo de la investigación, enmarcándonos en cada objetivo se hace la recomendación del caso para promover la mejora de la institución.

Y por último se especifican las referencias bibliográficas que forman el

recopilado de teorías de esta investigación, también se presentan en la última parte los anexos que están conformado por el certificado del sistema anti-plagio URKUND, la solicitud para realizar la investigación en la institución, la aceptación de esta, los cuestionarios de entrevista y encuesta, y finalmente las evidencias de la realización de estas.

## **CAPÍTULO I.**

### **MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN**

“Es casi imposible convertirse  
en una persona educada en un  
país tan desconfiado de la  
mente independiente.”

**James Baldwin**

## **1.1.SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA**

Al estudiar la situación actual del GAD Municipal del cantón Valencia en relación con el gobierno digital, se evidencia falencias, como la desactualización de la página web municipal, cuenta con información poco actualizada, la información que brinda es débil incumpliendo la ley correspondiente misma que debe hacerse conocer a la ciudadanía valenciana. Sumando a lo antes mencionado que el personal del GAD no se encuentra listo para esta transición digital, teniendo en cuenta que para lograr una evolución se necesita principalmente cambiar la cultura de quienes forman parte de la institución.

El GAD municipal del cantón Valencia en su plataforma digital el servicio en línea brindado es insuficiente en cuanto a consultas o pagos de impuestos, esto, permitiría optimizar recursos y brindaría a la ciudadanía la posibilidad de acceder a estos servicios desde cualquier dispositivo sin necesidad de acercarse a las instalaciones.

Estas falencias antes mencionadas estancan el proceso de digitalización de la institución y por lo tanto también generan desacuerdos y descontentos por parte de la ciudadanía, actualmente, se vive una era prácticamente digital, todavía se siguen realizando trámites, solicitando documentos e información de manera tradicional y burocrática, desde el proceso de automatización.

## **1.3.PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. Problema General**

¿De qué manera incide la Administración Pública en el Gobierno Digital del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Valencia?

## **1.2. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA**

La presente investigación titulada “LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y SU INCIDENCIA EN EL GOBIERNO DIGITAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN VALENCIA, AÑO 2023.”, se llevó a cabo en el cantón Valencia en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Municipal que se encuentra ubicado en la Av. 13 de diciembre y Nicolás Altamirano (esquina).

Actualmente a nivel global la digitalización de la información en los diferentes sectores se ha extendido de una forma significativa. Cuenca, Matilla, & Compte (2020) dan a conocer que “en los últimos cuarenta años la humanidad ha experimentado una notable evolución debido a la implementación de la tecnología constituyendo lo que se conoce como Revolución Digital” (pág. 76).

El potencial de la dimensión tecnológica en el sector público, en su gestión y las políticas públicas, puede ser entendido al analizar al gobierno digital, como punto de intersección entre las tecnologías de información y comunicación TIC y las organizaciones públicas, que involucran factores tecnológicos, organizativos, institucionales, humanos y contextuales que resultan necesarios aprehender, además de conocer el impacto de las TIC en las dimensiones administrativas o fases de política pública, también es esencial el conocimiento sobre un amplio rango de cambios cognitivos, conductuales, políticos y culturales ligados a ellas .

Los procesos inherentes relacionados al gobierno digital han pasado de ser opción a necesidad para garantizar el desarrollo de las administraciones públicas y por lo tanto consolidar también la competitividad, teniendo en consideración que las

brechas digitales han frenado en gran magnitud su incremento, a pesar de que la digitalización influye en el desarrollo desde perspectivas, así como también, aumenta la confianza en la administración pública ya sea a nivel país o local.

### **1.3.2. Problemas Derivados**

- ¿En qué medida afectan las falencias del Gobierno Digital en el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Valencia?
- ¿Cómo incide la Administración Pública en el desarrollo de las actividades relacionadas con el Gobierno Digital del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Valencia?
- ¿De qué manera se puede conocer el grado de madurez digital del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Valencia?

## **1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

Con el propósito de responder a las preguntas de investigación los límites específicos son descritos a continuación.

<b>CAMPO</b>	:	Ciencias Administrativas
<b>ÁREA</b>	:	Gestión Pública
<b>LÍNEA</b>	:	Administración, comercio, economía, finanzas y turismo.
<b>LUGAR</b>	:	Cantón Valencia
<b>TIEMPO</b>	:	Año 2023

## **1.5. OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN**

Definir la incidencia de la Administración Pública en el Gobierno Digital del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Valencia.

### **1.5.1. Objetivos Específicos**

- Identificar las falencias del Gobierno Digital del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Valencia que impide el desarrollo de su Gobierno Digital.
- Investigar la incidencia de la Administración Pública en el desarrollo de las actividades relacionadas con el Gobierno Digital del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Valencia.
- Determinar el grado de madurez digital del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Valencia a través del Índice Nacional de Páginas Web Municipales.

### **1.6. JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación es de gran importancia debido a que hoy en día la mayor parte de los procesos que se realizaban hace unos años de manera tradicional han evolucionado por lo que actualmente las instituciones públicas deben recurrir a la digitalización de los gobiernos, incidiendo en una nueva cultura corporativa, modelo organizativo, métodos y procesos que aprovecha las tecnologías de la información y la comunicación para que las instituciones públicas atiendan las necesidades de los ciudadanos y empresas de forma eficiente, transparente y segura.

En relación con lo antes planteado este estudio posibilitará identificar y posteriormente describir la situación actual del GAD Municipal del cantón Valencia identificando las falencias que esta institución presenta con respecto al gobierno digital de su administración pública y el acceso a la misma, con el propósito de corregir estas dificultades y consecutivamente poder garantizar lo antes citado.

La digitalización es primordial dentro de una institución pública, ya que gracias a esto se pueden reducir costos, ahorro de tiempo, reducción de procesos burocráticos, de tal manera que los ciudadanos puedan acceder a esta información y a los servicios digitales de manera fácil y segura. La aplicación del gobierno digital en un municipio trae consigo beneficios significativos, como una gestión más eficiente, mayor transparencia, participación ciudadana, mejora en los servicios públicos y desarrollo económico. Estos aspectos contribuyen a fortalecer la gobernanza local y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

## **CAPÍTULO II.**

### **MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN**

“La educación no es preparación para la vida; la educación es la vida en sí misma”

**Dewey J.**

## **2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL**

### **2.1.1. Administración pública**

El concepto de administración pública se refiere a la disciplina que se encarga de planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos y actividades en el ámbito del sector público, con el objetivo de lograr el cumplimiento de los fines y objetivos establecidos por el Estado y satisfacer las necesidades de la sociedad en general. Implica la gestión de los recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales, así como el diseño e implementación de políticas y programas públicos (Guerrero, 2018).

La Administración Pública se refiere al conjunto de procesos, actividades y acciones llevadas a cabo por el Estado y sus organismos para planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos y servicios públicos, con el objetivo de satisfacer las necesidades de la sociedad y garantizar el bienestar general. Implica la toma de decisiones, la implementación de políticas públicas, la gestión de recursos humanos, financieros y materiales, y el cumplimiento de las normas y regulaciones establecidas (De la Garza, Yllán, & Barredo, 2018).

La Administración Pública es el conjunto de procesos y actividades que se llevan a cabo en el ámbito del gobierno para gestionar de manera eficiente los recursos y servicios públicos, con el objetivo de satisfacer las necesidades de la sociedad. Implica planificar, organizar, dirigir y controlar las operaciones gubernamentales, tomando decisiones estratégicas y garantizando la transparencia, la participación ciudadana y el cumplimiento de los principios éticos.

### **2.1.2. Gestión pública**

Se refiere a las actividades, procesos y prácticas llevadas a cabo por las autoridades y organismos gubernamentales para planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos y servicios públicos, con el objetivo de lograr el bienestar y satisfacer las necesidades de la sociedad en general (Soledispa, Zea, & Santiestevan, 2020).

La Gestión Pública comprende todas las acciones y decisiones tomadas por las entidades gubernamentales para administrar de manera eficiente y efectiva los asuntos públicos. Involucra la formulación y ejecución de políticas, la asignación y uso adecuado de recursos, la implementación de programas y proyectos, así como la supervisión y evaluación de los resultados obtenidos para garantizar el cumplimiento de los objetivos y la satisfacción de los ciudadanos (Sánchez & Liendo, 2020).

Es el conjunto de actividades y procesos que se llevan a cabo en el ámbito gubernamental para administrar de manera eficiente y transparente los recursos y servicios públicos. Implica la planificación estratégica, la toma de decisiones, la implementación de políticas y la evaluación de resultados, con el objetivo de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y promover el bienestar general. La Gestión Pública también implica la rendición de cuentas, la participación ciudadana y el uso responsable de los recursos, buscando siempre mejorar la calidad de vida de las personas y garantizar un gobierno efectivo y responsable.

### **2.1.3. Transparencia**

Según Erkkilä (2020) la transparencia “es un concepto clave para la economía y la política, sus raíces conceptuales se encuentran en el acceso a la información del gobierno. La transparencia promete una mayor democratización y desempeño

económico” (pág. 1).

La transparencia, tiene, en principio, un doble propósito en un estado social de derecho: garantizar que los recursos públicos se usen de manera eficiente en la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos y contribuir a que la deliberación pública no se distorsione por las presiones de intereses particulares (Herrera & Manchena, 2018).

La transparencia es un principio fundamental en la gestión pública que promueve la apertura, claridad y acceso a la información por parte de los ciudadanos. Se refiere a la obligación de los organismos gubernamentales de ser transparentes en sus acciones, decisiones y uso de recursos. Implica proporcionar información completa, veraz y oportuna, permitiendo a los ciudadanos entender cómo se toman las decisiones y cómo se gestionan los asuntos públicos.

#### **2.1.4. Infraestructura tecnológica**

La Infraestructura Tecnológica se refiere al conjunto de recursos físicos, hardware, software, redes y sistemas necesarios para soportar y facilitar el funcionamiento de las tecnologías de la información y comunicación (TIC). Incluye servidores, equipos informáticos, dispositivos móviles, redes de comunicación, sistemas de almacenamiento de datos y centros de datos. La Infraestructura Tecnológica es fundamental para garantizar la disponibilidad, seguridad y eficiencia de los servicios y aplicaciones digitales utilizados en organizaciones públicas y privadas (Morales, Cedeño, Párraga, & Molina, 2018)

La Infraestructura Tecnológica es esencial para habilitar y potenciar la

conectividad, la comunicación, el almacenamiento y el procesamiento de la información en entornos digitales, facilitando la implementación y el uso eficiente de las tecnologías en diversos ámbitos, como la administración pública, la educación, la salud, la industria y el comercio (Perez & Ramón, 2018).

La Infraestructura Tecnológica es esencial para habilitar y optimizar el uso de las TIC, garantizando la disponibilidad, seguridad y eficiencia de los servicios digitales utilizados en diferentes áreas, como la educación, la comunicación, el comercio y la administración pública. Es un pilar fundamental en la era digital, facilitando la conectividad, la colaboración y la transformación digital de las organizaciones y la sociedad en general.

#### **2.1.5. Gobierno Abierto**

Es el conjunto de mecanismos y estrategias que contribuyen a la gobernanza pública y al buen gobierno, basado en los pilares de la transparencia, participación ciudadana, rendición de cuentas, colaboración e innovación, centrando e incluyendo a la ciudadanía en el proceso de toma de decisiones, así como en la formulación e implementación de políticas públicas, para fortalecer la democracia, la legitimidad de la acción pública y el bienestar colectivo (CLAD, 2023)

El Gobierno Abierto se refiere a un enfoque de gobernanza que promueve la transparencia, la participación ciudadana y la colaboración entre el gobierno y la sociedad civil. Se basa en los principios de apertura y rendición de cuentas, y busca fortalecer la confianza, la legitimidad y la eficiencia de las instituciones públicas (Morales, Coyla, Morillos, & Quispe, 2023).

El gobierno abierto es un enfoque revolucionario de gobernanza que pone en

primer plano la transparencia, la participación ciudadana y la colaboración entre el gobierno y la sociedad. Se trata de un sistema en el que las autoridades gubernamentales se comprometen a ser abiertas y responsables, brindando información clara y accesible sobre sus acciones, decisiones y gastos.

#### **2.1.6. Participación ciudadana**

La participación ciudadana es el involucramiento activo de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones y en la vida pública, a través de la expresión de opiniones, propuestas y acciones que contribuyan a mejorar la sociedad y promover el bienestar común (Contreras & Montecinos, 2019).

La participación ciudadana se refiere a la colaboración activa de los ciudadanos en la planificación, implementación y evaluación de políticas y proyectos, con el objetivo de influir en las decisiones públicas y asegurar que los intereses y necesidades de la comunidad sean tomados en cuenta (Montecinos & Contreras, 2019).

La participación ciudadana es la acción de involucrarnos activamente en los asuntos públicos, expresando nuestras ideas, opiniones y propuestas para contribuir al desarrollo de nuestra comunidad y lograr una sociedad más justa y participativa.

#### **2.1.7. Plan Nacional de Gobierno Electrónico**

Tiene por objetivo facilitar a los ciudadanos involucrarse, de manera activa, en las decisiones que adopta el Gobierno, para ampliar y mejorar el acceso a los servicios e información pública, incluyendo a mujeres embarazadas, niños, adultos mayores, personas con discapacidad, gente privada de la libertad y en situación de riesgo, entre otros grupos de atención prioritaria, con un especial enfoque en los sectores relacionados con: salud, trabajo, riesgos, ambiente, bienestar social, educación,

producción, turismo y seguridad (Plan Nacional de Gobierno Electrónico, 2018)

El Plan Nacional de Gobierno Electrónico es una estrategia integral diseñado para impulsar la transformación digital en nuestra nación. Este plan busca aprovechar al máximo las tecnologías de la información y comunicación para modernizar los servicios gubernamentales, promover la transparencia y la participación ciudadana, y mejorar la eficiencia de la gestión pública. Con este enfoque, se busca acercar el gobierno a los ciudadanos, simplificar trámites, brindar servicios más ágiles y accesibles, y fortalecer la colaboración entre el gobierno y la sociedad.

#### **2.1.8. Gobierno autónomo descentralizado**

Un Gobierno Autónomo Descentralizado es una entidad administrativa y política que tiene la capacidad de tomar decisiones y gestionar sus propios asuntos en un ámbito territorial determinado. Estos gobiernos se caracterizan por tener autonomía en la toma de decisiones y en la administración de recursos, lo que les permite adaptar las políticas y servicios a las necesidades específicas de la población local (Ramos, Acosta, Ramos, & Martínez, 2019).

Un Gobierno Autónomo Descentralizado es una forma de organización administrativa en la que se delega autoridad y responsabilidad a entidades subnacionales, como municipios, provincias o regiones. Estas entidades cuentan con autonomía para administrar los recursos y tomar decisiones en temas de desarrollo local, promoviendo la participación ciudadana y el fortalecimiento de la gobernanza a nivel local (Campoverde & Pincay, 2018).

El Gobierno Autónomo Descentralizado se refiere a un modelo de gobernanza que busca fortalecer la democracia y la participación ciudadana a través de la

delegación de autoridad y responsabilidad a las entidades locales. Estos gobiernos tienen la capacidad de administrar los recursos y servicios públicos de manera autónoma, lo que les permite dar respuestas más eficientes y efectivas a las demandas de la comunidad, fomentando así un gobierno más cercano y sensible a las necesidades locales.

### **2.1.9. Acceso a la información pública**

El acceso a la información es un tema relevante por la capacidad de las herramientas tecnológicas almacena datos, imágenes e información diversa de cada ciudadano, cambiándolas en dispositivos de control y potencia; acceso a la información pública y privada estudiada, analizado e incluso investigado en todos los países del mundo (Hernández, 2021).

El acceso a la información pública es el procedimiento para acceder a los documentos públicos; así, con la vigencia de las leyes de acceso a la información pública, los interesados pueden consultar archivos o formular peticiones y, con ello, trazar una línea conductora para conocer los actos de quien desempeña un cargo en la administración federal, estatal o municipal, así como de las personas que ejercen o reciben un recurso público (Higareda, 2023).

El acceso a la información pública es el derecho fundamental que tenemos como ciudadanos para obtener información relevante y necesaria sobre las actividades y decisiones de las instituciones públicas. Es un pilar fundamental de la transparencia y la rendición de cuentas, ya que nos permite conocer cómo se toman las decisiones, cómo se administran los recursos públicos y cómo se llevan a cabo los procesos gubernamentales.

### **2.1.10. Planificación estratégica**

La planificación estratégica en la gestión pública es el proceso mediante el cual se establecen metas, objetivos y acciones a largo plazo, con el fin de dirigir y orientar las decisiones y acciones de una organización pública hacia el logro de resultados deseables y el cumplimiento de su misión (Bonifaz, 2018)

La planificación estratégica en la gestión pública implica el análisis del entorno, la definición de objetivos claros, la asignación de recursos y la elaboración de estrategias que permitan a una entidad gubernamental alcanzar resultados significativos, mejorando la eficiencia, la eficacia y la rendición de cuentas en el servicio a la ciudadanía (Alencastro, Castañón, Quiñonez, & Egas, 2020)

En la gestión pública, la planificación estratégica es una herramienta fundamental para establecer prioridades, alinear los esfuerzos de nuestra organización y generar impacto positivo en la comunidad. Nos ayuda a definir objetivos específicos, diseñar estrategias para alcanzarlos y evaluar nuestro progreso, asegurando que nuestras acciones estén enfocadas en satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos de manera eficiente y efectiva.

### **2.1.11. Gobierno digital**

Toro, Gutiérrez y Correa (2020) indican que “el gobierno digital representa una oportunidad para incrementar el bienestar de los ciudadanos fortaleciendo la confianza a partir de un Estado cada vez más cercano e inteligente, a través del uso de tecnologías de la información y las comunicaciones” (pág. 2020).

Según Delgado (2020) el gobierno digital “se enfoca en participar de las oportunidades que ofrecen las Nuevas Tecnologías de la Información y de las

Comunicaciones (NTIC`s), integrándolas en sus procedimientos y objetivos con la finalidad de incrementar su eficiencia, eficacia, economía, legitimidad política y democrática” (pág. 148).

El gobierno digital es una estrategia innovadora que impulsa la transformación digital en la administración pública. Consiste en el aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para mejorar la eficiencia, transparencia y accesibilidad de los servicios gubernamentales. A través del gobierno digital, se busca facilitar la interacción de los ciudadanos con el gobierno, ofreciendo servicios en línea, promoviendo la participación ciudadana y agilizando los procesos administrativos.

#### **2.1.12. TIC´s**

Las TIC han producido grandes cambios en las estructuras económicas, culturales, sociales y educativas. Los cambios que propician las TIC se deben en gran medida a las características que presentan, como son: el fácil acceso a todo tipo de información; procesar cualquier tipo de información; permitir la comunicación inmediata, ya sea sincrónica o a sincrónica; automatización de las tareas; posibilidad de almacenar grandes cantidades de información y a la interactividad posible entre ordenadores o usuarios (Quimis, Soledispa, Maldonado, & Toala, 2021)

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) se refieren al conjunto de herramientas, dispositivos, sistemas y aplicaciones tecnológicas que permiten la captura, procesamiento, almacenamiento, transmisión y presentación de información en diferentes formatos, como texto, imágenes, sonido y video. Estas tecnologías tienen un papel fundamental en la sociedad y en los distintos ámbitos de la vida, facilitando la comunicación, el acceso a la información, la automatización de

tareas, la colaboración y el desarrollo de nuevas oportunidades en el entorno digital (Bavoleo, 2020).

Las TIC son herramientas tecnológicas que nos permiten comunicarnos, acceder a información y realizar tareas de manera eficiente, facilitando nuestra vida cotidiana y abriendo nuevas oportunidades en el mundo digital.

### **2.1.13. Datos abiertos**

Según Munte & Merale (2018) los datos abiertos “son información digital accesible y libremente disponible para que cualquier persona pueda usar, reutilizar y compartir, fomentando la transparencia, la participación ciudadana y la innovación” (pág. 10).

Los datos abiertos se refieren a conjuntos de información en formato digital que están disponibles de forma gratuita, sin restricciones de uso y en un formato legible por máquinas. Estos datos son publicados por entidades públicas o privadas con el objetivo de fomentar la transparencia y facilitar el acceso a la información por parte de la ciudadanía y otros actores, promoviendo la rendición de cuentas, la participación ciudadana y la generación de valor agregado a través de su reutilización en aplicaciones, servicios y proyectos innovadores (Vera, 2018).

Los datos abiertos son información digital que se comparte libremente para el beneficio de todos. Son recursos accesibles y reutilizables que promueven la transparencia, la colaboración y el desarrollo de soluciones innovadoras. Los datos abiertos impulsan la participación ciudadana y el progreso en nuestra sociedad digital.

### **2.1.14. Digitalización**

La digitalización es un estado de innovación constante, influido por la implantación de nuevas tecnologías de información, computación, comunicación y conectividad que comprometen tres aspectos clave de las organizaciones íntimamente relacionados entre sí; en primer lugar, implica un cambio parcial o total del modelo de negocio; en segundo lugar, conlleva una redefinición y adaptación constante de los procesos operacionales y, por último, un acondicionamiento dinámico de la organización, la cultura y las personas que la integran (Vilaplana, 2020).

Según Ontiveros y Vizcaíno (2017) “la digitalización es un fenómeno transversal y de alcance global, que ha permitido el surgimiento de nuevas actividades, cuyos efectos en pro de la competencia en los mercados han resultado en un incremento de bienestar” (pág. 10).

La digitalización es el proceso de transformar información y actividades tradicionales en formato digital, utilizando tecnologías y herramientas digitales. Permite mejorar la eficiencia, agilidad y accesibilidad de los procesos, servicios y recursos, impulsando la innovación y adaptación al entorno digital.

#### **2.1.15. Madurez digital**

La madurez digital implica un proceso de progreso a lo largo de una línea continua, en contraposición a los planteamientos más radicales de transformación. Es decir, bajo esta perspectiva, la madurez digital requiere un proceso de mejora incremental. Es decir, la transformación digital es un viaje, más que un proyecto (Alvarez, Capelo, & Alvarez, 2019).

La madurez digital es la capacidad de una organización o individuo para aprovechar de manera efectiva las tecnologías digitales, adaptarse a los cambios y

maximizar su potencial. Implica la combinación de habilidades, conocimientos y actitudes necesarios para enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades en la era digital.

#### **2.1.16. Ciudades inteligentes**

Las ciudades inteligentes son entornos urbanos que utilizan tecnologías de la información y comunicación (TIC) para mejorar la calidad de vida de sus habitantes, optimizar la gestión de recursos y promover la sostenibilidad. Estas ciudades integran infraestructuras, servicios y datos para tomar decisiones más eficientes y brindar una experiencia urbana más conectada y colaborativa (Alvarado, Ciudad inteligente y sostenible: hacia un modelo de innovación inclusiva, 2018)

Las ciudades inteligentes son aquellos espacios urbanos que aplican soluciones tecnológicas innovadoras para gestionar de manera más eficiente los recursos, infraestructuras y servicios públicos. Mediante el uso de sensores, análisis de datos y sistemas inteligentes, se busca mejorar la movilidad, la seguridad, la eficiencia energética y la participación ciudadana, entre otros aspectos al (Alvarado, 2020).

Las ciudades inteligentes son aquellos ecosistemas urbanos que utilizan tecnologías avanzadas, como el Internet de las cosas (IoT), la inteligencia artificial (IA) y el big data, para ofrecer servicios urbanos más eficientes, sostenibles e inclusivos. Estas ciudades integran la infraestructura física, los sistemas de información y la participación ciudadana para impulsar la innovación y mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

#### **2.1.17. Sociedad de la información**

La sociedad de la información es un término que describe la transformación de

nuestras sociedades en base a la amplia disponibilidad y uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC). En esta sociedad, el acceso a la información, la comunicación y el conocimiento se han convertido en pilares fundamentales para el desarrollo social, económico y cultural (Perez, Mercado, Martínez, & Mena, 2018)

Baró, Turquina, Goodridge y Pérez (2022) indican que “La sociedad de la información y comunicación surge en un mundo bipolar que se mueve a pasos agigantados, se caracteriza por la presencia de continuas innovaciones tecnológicas, en este tipo de sociedad” (pág. 1).

La sociedad de la información se caracteriza por la rápida difusión y acceso a la información a través de las TIC. En esta sociedad, la comunicación se realiza de forma instantánea y global, permitiendo el intercambio de conocimientos y la participación ciudadana en la toma de decisiones. La sociedad de la información promueve la inclusión digital y busca reducir la brecha digital entre las personas y las naciones.

#### **2.1.18. Economía digital**

La economía digital se refiere a la utilización de tecnologías digitales, como Internet, el comercio electrónico y las plataformas en línea, para la producción, distribución y consumo de bienes y servicios. Esta economía se caracteriza por la digitalización de las transacciones y la generación de nuevos modelos de negocio basados en la tecnología (Abad, González, Luque de la Rosa, & Gallardo, 2020).

La economía digital es un término que describe la transformación de los procesos económicos a través del uso intensivo de tecnologías digitales. En esta economía, se generan y se intercambian bienes y servicios en entornos digitales, fomentando la innovación, la eficiencia y la conectividad global (Sánchez A. , 2021).

La economía digital es el conjunto de actividades económicas que se realizan a través de plataformas y medios digitales. Incluye actividades como el comercio electrónico, los servicios en línea, el marketing digital y el análisis de datos. Esta economía está impulsada por la tecnología y se caracteriza por la rapidez, la escalabilidad y la integración de los procesos digitales en la vida cotidiana y empresarial.

#### **2.1.19. E-gobierno**

El e-gobierno es el uso estratégico de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) por parte de los gobiernos para mejorar la eficiencia, transparencia y participación ciudadana en la prestación de servicios públicos y en la toma de decisiones (Morales & Bayona, 2019).

El e-gobierno se refiere a la transformación digital de los procesos gubernamentales, donde se utilizan las tecnologías de la información para agilizar la gestión administrativa, simplificar trámites, mejorar la comunicación con los ciudadanos y promover la rendición de cuentas (Catalá & Penalva, 2020)

El e-gobierno es el enfoque que busca aprovechar las herramientas tecnológicas para modernizar y democratizar la gestión pública. A través de la digitalización de los servicios, la participación ciudadana en línea y la generación de datos abiertos, se busca promover la eficiencia, la transparencia y la colaboración entre el gobierno y la ciudadanía.

#### **2.1.20. Servicios en línea**

Los servicios en línea del gobierno son aquellos que permiten a los ciudadanos realizar trámites, consultas y solicitudes de manera electrónica a través de plataformas

digitales. Estos servicios incluyen la presentación de declaraciones, la solicitud de documentos oficiales, el pago de impuestos y la obtención de información actualizada, brindando comodidad y eficiencia a los ciudadanos (Cosquillo, 2020).

Los servicios en línea del gobierno se refieren a la disponibilidad de trámites y gestiones que los ciudadanos pueden realizar de forma digital, sin necesidad de acudir físicamente a las oficinas gubernamentales. Estos servicios agilizan los procesos administrativos, reducen la burocracia y facilitan el acceso a la información y servicios públicos desde cualquier lugar y en cualquier momento (Aguilera, 2020).

Los servicios en línea del gobierno son herramientas digitales que permiten a los ciudadanos interactuar con la administración pública de manera virtual. A través de plataformas y portales web, los ciudadanos pueden realizar trámites, obtener certificados, acceder a información pública y comunicarse con las instituciones gubernamentales, simplificando y agilizando la relación entre el gobierno y la ciudadanía.

## **2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

A medida que las tecnologías de la información y la comunicación comenzaron a respaldar nuevas formas de interacción entre los gobiernos y sus electores, el concepto de digitalizar la información surgió como un nuevo dominio, es por ellos que en los últimos años se ha visto una variedad de temas de gobierno electrónico aplicados en las administraciones locales de las grandes ciudades alrededor del mundo y en nuestro país.

Hoy en día se considera importante brindar al ciudadano el fácil acceso a la información con el fin de prescindir de lo tradicional, por lo tanto, para llevar a cabo

esta investigación se ha tomado en consideración las siguientes referencias investigativas con el objetivo de obtener conocimientos y aportar argumentos basados en los criterios citados.

### **2.2.1. Digitalización de la información**

La primera ola de la digitalización estuvo centrada en integrar en nuestra sociedad todas las máquinas que cambiarían nuestro mundo: computadoras, ordenadores personales, teléfonos móviles, etc. y los procesadores que hicieron posible su existencia. La segunda ola de digitalización se ocupó de aplicar las nuevas tecnologías de la información a todas aquellas tareas que ya realizábamos, para incrementar de forma radical la eficiencia y eficacia. En la tercera ola, la digitalización se está enfocando en hacer cosas nuevas, que no habíamos hecho antes, como por ejemplo nuevos productos y/o servicios, cambios en el modelo de negocio, cambios en la forma de relacionarnos con usuarios, los empleados entre sí, etc.; gracias a las posibilidades que ofrece la integración de las tecnologías, habrá cambios en la gestión, en el diseño de las organizaciones y la forma de trabajar, generando un cambio radical, en general, en nuestra sociedad (González, 2021).

### **2.2.2. La digitalización en las instituciones públicas**

Es el mecanismo de política pública que modifica las diversas acciones del gobierno y la práctica profesional de la labor social; a su vez, determina una relación significativa entre el poder y el gobierno digital y puesta en marcha de políticas de gobierno electrónico, saltarían decisiones planificadas que mayormente copian el formato de poder capitalista representado en el código técnico del gobierno digital que está estrechamente relacionado con la gobernanza digital que se relaciona con muchas aplicaciones que pueden ayudar a implementar o informar a todos los ciudadanos sobre diversos temas, sitios web los cuales hacen que su aplicación asegure una visión amplia

y una mejor gestión, ya que antiguamente esto no era posible debido a la falta de tecnología. Por esa razón que se busca es implementar el uso de las TIC mejorar los procesos y agilizar los trámites que necesitan los ciudadanos, ya que todo lo que hace y debería hacer el gobierno es para beneficiar a la sociedad en general (Vargas, 2021).

### **2.2.3. La transparencia y el acceso a la información pública**

La transparencia en todas sus dimensiones: activa, pasiva y colaborativa, el acceso a la información pública a través de datos abiertos (open data) y la reutilización de la información del sector público (RISP), requieren abandonar la autonomía institucional en el cumplimiento de objetivos generales para impulsar un modelo sostenible e integral de administración electrónica que contemple un verdadero marco de interoperabilidad. Este marco debe atender de forma integrada a los tres ámbitos en los que se articulan las organizaciones públicas: sociotécnico, político-cultural y de control y mejora. En esta perspectiva, la transparencia y los datos abiertos se deberían abordar desde un ejercicio profundo de planificación de los procesos de gestión de la información que se dan en todos los niveles de las organizaciones (Paños & Aurea, 2017).

### **2.2.4. Importancia de la madurez digital**

La madurez se utiliza para definir una base para observar el progreso, brinda la posibilidad de conocer que tanto avanza o retrocede digitalmente una organización con la aplicación de una tecnología. La madurez digital proporciona un punto de ubicación y orientación sobre la transformación digital, permite aplicar una hoja de ruta orientada a alcanzar los objetivos estratégicos. La madurez digital es de gran utilidad para identificar el estado actual de la de una institución y definir las acciones necesarias para avanzar en el camino de la transformación digital con el uso de instrumentos para planificar adecuadamente los próximos pasos. Finalmente, la madurez digital será de

gran ayuda para identificar el nivel de digitalización de los procesos, las capacidades y las debilidades, se generan conceptos, criterios de análisis y buenas prácticas lo que permite que se creen procesos de mejora continua (Galeas, 2021).

### **2.2.5. Los GAD's y el gobierno electrónico**

El gobierno electrónico representa una herramienta que forma parte integral de las administraciones autónomas. Lo más evidente en esta situación es que tanto los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) como sus respectivas instituciones y servidores municipales anticiparán requerimientos futuros para cumplir con las expectativas al ofrecer servicios de mayor calidad. Siguiendo esta línea de pensamiento, las demandas futuras de los ciudadanos en un mundo globalizado se alinean con la incorporación de las últimas tecnologías de la información y la comunicación (Barragán, 2019).

### **2.2.6. Estrategias para homogeneizar el uso de portales web por las entidades públicas.**

Las estrategias para homogeneizar el uso de portales web por las entidades públicas se centran en establecer pautas y directrices comunes para el diseño, contenido y funcionalidad de los portales web gubernamentales. Estas estrategias tienen como objetivo principal garantizar la coherencia y uniformidad en la forma en que las entidades públicas presentan su información en línea. Algunas de las estrategias que se pueden implementar son:

- **Estándares de diseño y usabilidad:** Se definen estándares de diseño visual y usabilidad que todas las entidades públicas deben seguir al desarrollar sus portales web. Estos estándares incluyen aspectos como la disposición de la información, la navegación intuitiva, el uso de colores y tipografías consistentes, y la adaptabilidad a diferentes dispositivos y tamaños de pantalla.

- **Plantillas y temas compartidos:** Se crean plantillas y temas de diseño predefinidos que las entidades públicas pueden utilizar como base para desarrollar sus sitios web. Estas plantillas aseguran una apariencia uniforme y coherente en todos los portales gubernamentales, aunque cada entidad pueda personalizar ciertos aspectos según sus necesidades específicas.
- **Directrices de contenido:** Se establecen directrices claras sobre el tipo de contenido que debe estar presente en los portales web gubernamentales. Estas directrices pueden incluir la información básica que se debe proporcionar, como datos de contacto, servicios ofrecidos, trámites disponibles, así como requisitos de accesibilidad para garantizar que la información sea accesible para todas las personas.
- **Integración de servicios:** Se promueve la integración de servicios en los portales web para ofrecer una experiencia más completa y eficiente a los usuarios. Esto implica la incorporación de servicios en línea como solicitudes de trámites, consultas de información pública, pagos electrónicos, entre otros, que puedan ser accedidos de manera centralizada a través del portal gubernamental.
- **Monitoreo y evaluación:** Se establece un sistema de monitoreo y evaluación para asegurar el cumplimiento de las estrategias y la calidad de los portales web gubernamentales. Se realizan revisiones periódicas para identificar áreas de mejora, recopilar retroalimentación de los usuarios y garantizar que los portales sigan siendo efectivos y relevantes.
- Emitir norma que permita homologar y mejorar el nivel de madurez de los servicios electrónicos, basado en criterios técnicos de Naciones Unidas.
- Centralizar los trámites ciudadanos mediante un único portal.

- Iniciar el despliegue de credenciales únicas de acceso a los servicios electrónicos.
- Continuar con el despliegue de plantillas homologadas con Accesibilidad Web en los portales de las instituciones de la Administración Pública Central.
- Generar campaña de difusión de los beneficios que brindan los diferentes servicios electrónicos de la Administración Pública Central

En resumen, las estrategias para homogeneizar el uso de portales web por las entidades públicas se enfocan en establecer estándares, plantillas, directrices de contenido, integración de servicios y un sistema de monitoreo para lograr una presentación uniforme y coherente de la información gubernamental en línea. Esto contribuye a una mejor experiencia de usuario, mayor eficiencia y transparencia en la comunicación entre el gobierno y los ciudadanos (Plan Nacional de Gobierno Electrónico, 2018).

### **2.2.7. Etapas de evolución de digitalización según el Plan Nacional de Gobierno Electrónico**

#### *2.2.7.1. Etapa emergente*

En este nivel o etapa existe información básica del gobierno en línea, por ejemplo en las páginas web gubernamentales existe información sobre política pública, gobernanza, legislación, reglamentación, documentación pertinente de trámites y servicios gubernamentales y existen enlaces a sitios web de otros ministerios, departamentos u otros poderes del Estado; todo esto con la finalidad de que los ciudadanos puedan obtener información en tiempo real e histórica de forma fácil.

#### *2.2.7.2. Etapa Avanzada*

En esta etapa se incorporan mejoras a los servicios de información, por ejemplo,

los sitios web gubernamentales facilitan la comunicación unidireccional o bidireccional simple entre el gobierno y el ciudadano, permitiendo la descarga de formularios para acceder a un servicio público; adicionalmente los sitios web presentan funciones multimedia (audio y vídeo) a la vez que son multilingües.

#### *2.2.7.3. Etapa Transaccional*

En esta etapa existen servicios transaccionales en los sitios web gubernamentales, es decir, existe una comunicación bidireccional entre el ciudadano y el gobierno, abriendo un espacio de interacción para la construcción de políticas, programas, reglamentación gubernamental, etc. Para poder realizar esta interacción es necesario contar con la autenticación de la identidad del ciudadano. En esta etapa ya se habla de votación electrónica, descarga y carga de formularios, presentación de declaraciones de impuestos en línea, trámites en línea para solicitar certificados, licencias y permisos otorgados por las instituciones públicas o mejorar los sistemas financieros transaccionales del gobierno.

#### *2.2.7.4. Etapa Conectada*

En esta etapa existe la compra de servicios integrados a través de los sitios web gubernamentales. La interacción ciudadano-gobierno es más intensiva a través de distintos medios que tienen conectividad. Adicionalmente Los servicios y las soluciones electrónicos traspasan los departamentos y ministerios de manera uniforme, permitiendo que los datos y el conocimiento se transfieran de los organismos gubernamentales a las demás instituciones de una manera integrada. Se evidencia un claro enfoque centrado en el ciudadano, por el cual los servicios electrónicos están dirigidos a la población y no solamente al Estado, respondiendo con soluciones de acuerdo a los acontecimientos de los ciclos de la vida y según los segmentos de la población a fin de proporcionar

servicios personalizados (Plan Nacional de Gobierno Electrónico, 2018).

#### **2.2.8. Página web municipal como mecanismo de interacción**

Actualmente, las municipalidades cuentan con páginas web que funciona como portal municipal. A través de esta plataforma el gobierno local de turno muestra públicamente sus actividades y datos relacionados con sus ingresos y gastos, generando un clima de transparencia. De este modo cualquier ciudadano puede ejercer su labor de fiscalizador, ya que tiene información relevante a la mano. La información que se ponga a disposición de los usuarios en la página web debe ser clara y entendible. Por eso, el personal encargado de publicar los mensajes debe utilizar un lenguaje sencillo apto para cualquier público y brindar las facilidades de interpretación, consulta y uso responsable de la información. El tipo de información que se pone en circulación corresponde a datos de administración pública de los gobiernos locales. Entre ellos está el presupuesto cal las actas de actos oficiales, estudios, estadísticas, informes técnicos, normas internas, entre otros (Vela, 2019).

#### **2.2.9. Calidad de servicio a la ciudadanía**

"En términos de satisfacción del cliente, la eficiencia puede definirse como proporcionar una atención al usuario de alta calidad que resuelva su problema de manera inmediata. Esto se considera eficiente porque se emplea el tiempo y los recursos necesarios de manera efectiva" (Cordero, 2019, pág. 23). Puede argumentarse que la calidad del servicio en una institución depende de los valores adoptados y de la cultura organizacional de sus servidores, cumpliendo así con las expectativas de la ciudadanía.

En otras palabras, evaluar la calidad de los servicios permite medir la percepción del ciudadano que recibe el servicio dentro de una institución para conocer el nivel de servicio proporcionado.

### **2.2.10. Relación entre la administración pública y el gobierno digital**

La relación entre administración pública y gobierno digital es estrecha y se basa en la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en el ámbito gubernamental para mejorar la eficiencia, transparencia y participación ciudadana en la gestión pública. A continuación, se describen algunas dimensiones clave de esta relación:

#### *2.2.10.1. Transformación digital de la administración pública*

El gobierno digital implica la adopción de tecnologías y herramientas digitales en los procesos administrativos y de gestión del gobierno. Esto incluye la automatización de trámites, la digitalización de documentos, la implementación de sistemas de gestión electrónica, entre otros. La administración pública se transforma mediante la incorporación de estas tecnologías, lo que mejora la eficiencia, reduce la burocracia y optimiza la prestación de servicios públicos.

#### *2.2.10.2. Mejora de la interacción gobierno-ciudadanía*

El gobierno digital facilita la interacción y comunicación entre el gobierno y los ciudadanos. A través de plataformas en línea, se brinda acceso a servicios y trámites gubernamentales, permitiendo a los ciudadanos realizar gestiones de forma más rápida y cómoda. Además, se fomenta la participación ciudadana mediante canales digitales, como consultas en línea, encuestas, foros de discusión, donde los ciudadanos pueden expresar sus opiniones y contribuir en la toma de decisiones gubernamentales.

#### *2.2.10.3. Transparencia y acceso a la información*

El gobierno digital promueve la transparencia al facilitar el acceso a la información pública. Los ciudadanos pueden acceder a datos abiertos, informes gubernamentales, presupuestos, entre otros, de manera más ágil y transparente. Esto fortalece la rendición de cuentas y permite a los ciudadanos monitorear las acciones del gobierno.

#### *2.2.10.4. Innovación en la gestión pública*

El gobierno digital fomenta la innovación en la gestión pública al utilizar nuevas tecnologías y enfoques para resolver problemas y desafíos. Se exploran soluciones como el uso de inteligencia artificial, big data, internet de las cosas, entre otras, para mejorar la toma de decisiones, la planificación estratégica y la eficiencia de los servicios públicos (Morales, Morillo, & Tobar, 2020).

#### **2.2.11. Gobierno electrónico local: Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2014**

El Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento (CIPPEC) con el Programa de Gobierno electrónico de la Universidad de San Andrés en Argentina, resolvieron emprender conjuntamente el desarrollo de un ranking de páginas web municipales para promover el desarrollo del gobierno electrónico a nivel municipal. Así se construyó el Índice Nacional de Páginas Web Municipales (INPWM).

El Índice Nacional de Páginas Web Municipales ha estado en funcionamiento desde 2007 y en 2014 se lanzó su sexta edición, con la inclusión de modificaciones en la forma en que se lleva a cabo. Su objetivo principal es proporcionar resultados que reflejen el progreso y la implementación de políticas de gobierno electrónico en los municipios a lo largo del tiempo. Para lograr esto, se utilizan los sitios web como una

herramienta observable para evaluar de manera regular y comparativa los avances y retrocesos en este ámbito. A pesar de que existen aspectos que la metodología no abarca, los sitios web se consideran un indicador efectivo para demostrar los logros en términos de políticas de gobierno electrónico en los municipios (Schejtman, Calamari, & Adúriz, 2014).

La metodología empleada en la recopilación se basó en la combinación de dos componentes fundamentales, lo que garantiza un análisis completo: (a) el contenido y (b) la facilidad de uso de las páginas web (incluyendo aspectos como el diseño, la actualización y la accesibilidad, entre otros).

#### *2.2.11.1. Eje de contenido*

Los contenidos representan elementos esenciales que conforman el núcleo de los sitios web y tienen como su principal propósito la transmisión de información, la comunicación efectiva y la provisión de servicios. Estos comprenden aspectos como la disponibilidad de información pública, la capacidad de iniciar o llevar a cabo procedimientos en línea, la actualización de datos, y cualquier elemento que fomente la transparencia y facilite el acceso a la información a través del portal del municipio (Schejtman, Calamari, & Adúriz, 2014).

Al momento de analizar una página web se debe tener si esta cumple con los cinco puntos del eje de contenido se le evaluará en base a los siguientes porcentajes:

- Presencia (10%)
- Información. (15%)
- Interacción (20%)

- Transacción (25%)
- Transformación (30%)

**Gráfico 1.**

*Principales componentes del contenido de una página web municipal.*



*Nota:* La creación del modelo, siguiendo la aproximación evolutiva adoptada por el Índice Nacional de Páginas Web Municipales, no requiere que las etapas se desarrollen de manera secuencial o que se excluyan mutuamente. En cambio, estas etapas pueden coexistir de manera complementaria en un mismo portal, lo que refleja un mayor grado

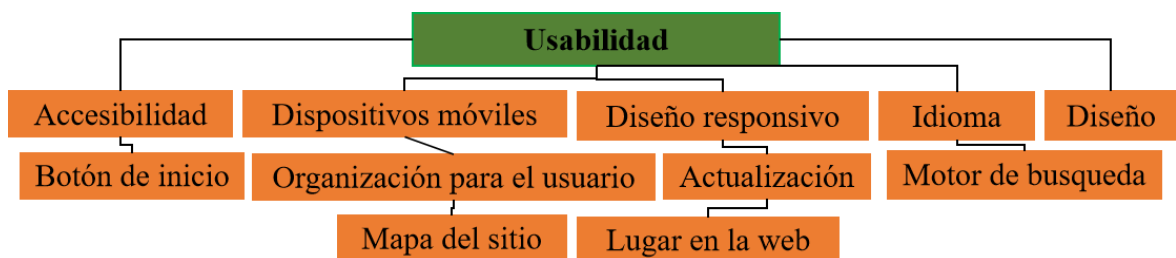
de complejidad tecnológica y política necesario para su implementación (Schejtman, Calamari, & Adúriz, 2014).

### 2.2.11.2. Eje de usabilidad

La usabilidad tiene como objetivo asegurar que las personas puedan acceder y utilizar la información publicada de manera efectiva, es decir, que la información disponible a través del componente de contenidos sea accesible para diversos usuarios en diferentes dispositivos, sea relativamente sencilla de encontrar mediante un motor de búsqueda en línea y tenga un diseño que facilite la navegación. Los contenidos y la usabilidad del portal están estrechamente relacionados, por lo tanto, el Índice los evalúa de manera conjunta (Schejtman, Calamari, & Adúriz, 2014).

#### Gráfico 2.

*Principales componentes de la usabilidad de una página web municipal.*



*Nota:* En la evaluación de la usabilidad, se considerarán once indicadores, que incluyen elementos como la actualización, la presencia de un motor de búsqueda, el mapa y el diseño del sitio web, así como las secciones, el idioma, entre otros. En esta edición de la metodología, se han incorporado nuevos aspectos, como la capacidad de acceder y navegar por la web desde dispositivos móviles, con un enfoque particular en los teléfonos celulares, que son amplia mente utilizados. Además, se analiza el diseño responsivo, que se enfoca en la facilidad de lectura y navegación óptima desde diversos dispositivos, como computadoras, teléfonos móviles y tabletas, entre otros (Schejtman,

Calamari, & Adúriz, 2014).

Dado que la calidad de los contenidos de un sitio web depende de su accesibilidad, utilidad y valor, el Índice Nacional de Páginas Web Municipales utiliza un coeficiente que evalúa los contenidos en función de estos criterios. En consecuencia, el valor del componente de contenidos disminuye a medida que el sitio web cumple con menos indicadores de usabilidad.

La metodología permite deducir hasta un 50% del puntaje total obtenido en la categoría de contenidos, ya que se considera que la información es valiosa en la medida en que puede ser efectivamente aprovechada. Por ejemplo, si un sitio web logra la puntuación máxima en contenidos (120 puntos) pero obtiene un puntaje de usabilidad de 0, su puntuación final será de 60 puntos. En cambio, si cumple con los once indicadores del componente de usabilidad, su puntuación final será de 120 puntos (Schejtman, Calamari, & Adúriz, 2014).

## 2.2.12. Ejes de contenido y usabilidad en las páginas web de distintos municipios.

**Tabla 1.**

*Ayuntamiento de Írum*

Ayuntamiento de Írum					
Eje de contenido				Eje de usabilidad	
<b>Presencia (10%)</b>		<b>Información (15%)</b>		Accesibilidad	SI
Datos institucionales	SI	Mapa callejero	SI	Dispositivos móviles	SI
Historia y actualidad municipal	SI	Tramites y servicios	SI	Diseño responsivo	SI
Presencia del concejo deliberante	SI	Agenda de eventos/cultural	SI	Idioma	SI
Normativa municipal	SI	Económica y de inversión	SI	Diseño	SI
<b>Interacción (20%)</b>		<b>Transacción (25%)</b>		Botón de inicio	SI
Correo Electrónico	SI	Tasas y contribuciones	SI	Organización para el usuario	SI
Facebook	SI	Multas y contravenciones	SI	Actualización	SI
Otras redes sociales	SI	Turnos en línea	SI	Motor de búsqueda	SI
		Solicitudes y reclamos	SI	Mapa de sitio	SI
<b>Transparencia (30)</b>				Lugar en la web	SI
Declaraciones juradas			SI		
Compras y adquisiciones			SI		
Presupuesto			SI		
Acceso a la información pública			SI		

*Nota:* Por lo general, el sitio web de un ayuntamiento proporciona información detallada sobre la ciudad, su gobierno y su estructura administrativa. La página web del ayuntamiento de Írum cumple con todos los parámetros establecidos, ya que es amigable con el usuario, fácil de usar y sobre todo brinda la información necesaria y actualizada, sin dejar a un lado la información económica, cultural y bibliográfica de las autoridades en turno.

**Tabla 2.**

*Ayuntamiento de Sao Paulo*

Ayuntamiento de Sao Paulo					
Eje de contenido				Eje de usabilidad	
<b>Presencia (10%)</b>		<b>Información (15%)</b>		Accesibilidad	SI
Datos institucionales	SI	Mapa callejero	SI	Dispositivos móviles	SI
Historia y actualidad municipal	SI	Tramites y servicios	SI	Diseño responsivo	SI
Presencia del concejo deliberante	SI	Agenda de eventos/cultural	SI	Idioma	SI
Normativa municipal	SI	Económica y de inversión	SI	Diseño	SI
<b>Interacción (20%)</b>		<b>Transacción (25%)</b>		Botón de inicio	SI
Correo Electrónico	SI	Tasas y contribuciones	SI	Organización para el usuario	SI
Facebook	SI	Multas y contravenciones	SI	Actualización	SI
Otras redes sociales	SI	Turnos en línea	SI	Motor de búsqueda	SI
		Solicitudes y reclamos	SI	Mapa de sitio	SI
<b>Transparencia (30)</b>				Lugar en la web	SI
Declaraciones juradas			SI		
Compras y adquisiciones			SI		
Presupuesto			SI		
Acceso a la información pública			SI		

*Nota:* La página web del Municipio de Sao Paulo se caracteriza por su accesibilidad y utilidad. Destaca por presentar un mapa del portal para una navegación sencilla, tutoriales para un uso eficiente, seguimiento de trámites, información financiera detallada, incluyendo ingresos, gastos y planificación presupuestaria, así como acceso a leyes y códigos municipales desde antes de 1988. También ofrece recursos específicos para empresas, como trámites de apertura, licitaciones, cursos e información fiscal. Además, proporciona datos completos sobre los colaboradores del municipio. Estas características hacen que el sitio sea una herramienta valiosa para la comunidad y

las empresas, promoviendo la transparencia y la eficiencia en la interacción con el gobierno local.

**Tabla 3.**

*Municipio de Pujilí*

Ayuntamiento de Pujilí					
Eje de contenido				Eje de usabilidad	
<b>Presencia (10%)</b>		<b>Información (15%)</b>		Accesibilidad	SI
Datos institucionales	SI	Mapa callejero	SI	Dispositivos móviles	SI
Historia y actualidad municipal	SI	Tramites y servicios	NO	Diseño responsivo	SI
Presencia del concejo deliberante	SI	Agenda de eventos/cultural	SI	Idioma	SI
Normativa municipal	SI	Económica y de inversión	NO	Diseño	SI
<b>Interacción (20%)</b>		<b>Transacción (25%)</b>		Botón de inicio	SI
Correo Electrónico	SI	Tasas y contribuciones	NO	Organización para el usuario	SI
Facebook	SI	Multas y contravenciones	NO	Actualización	NO
Otras redes sociales	SI	Turnos en línea	NO	Motor de búsqueda	SI
		Solicitudes y reclamos	NO	Mapa de sitio	SI
<b>Transparencia (30)</b>				Lugar en la web	SI
Declaraciones juradas			NO		
Compras y adquisiciones			NO		
Presupuesto			SI		
Acceso a la información pública			SI		

*Nota:* La página web del Municipio del cantón Pujilí es una página con características muy similares a la del cantón Valencia con algunas actividades extras, básicamente en su página de inicio muestra enlaces directos a sus redes sociales y correo electrónico, se muestra una imagen donde se indican los servicios que presta el patronato del cantón, de la misma manera se muestran enlaces directos a las ordenanzas, rendiciones de cuentas, información pública, transparencia tanto del municipio como de la Mancomunidad de Desechos

Sólidos, los proyectos más destacados, ley de transparencia, y gacetas. Una de las falencias de las últimas características expuestas es que se muestran los enlaces del año 2023 pero únicamente está disponible toda la información hasta el año 2022. Se muestran también enlaces directos para dar a conocer los atractivos turísticos del cantón, enlaces a las principales instituciones relacionadas con el municipio e instituciones públicas nacionales como el BED, AME, etc. También hay servicio de Geo portal pero no funciona. La página brinda información personal del alcalde, concejales y asesores de la misma manera de los directores de las principales áreas del municipio. Se muestra también la visión, misión, organigrama, símbolos, historia, situación geográfica, personajes ilustres y calendario de festividades. En resumen, es un sitio web básico y desactualizado, ya que no hay información de transparencia actualizada y mucho menos se pueden realizar tramitología en línea.

### 2.2.13. Aportaciones de estudios similares

**Tabla 4.**

*Estudios similares.*

<b>Tema</b>	Gobierno electrónico e innovación en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jipijapa, periodo 2021.	Impacto del gobierno electrónico y la gestión pública en la satisfacción de los usuarios en un hospital de cáncer, Lima 2021.	Gobierno Electrónico en el Sector Público Nacional Argentino. El sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) y su aporte a la transparencia (2016-2019)	Las Tecnologías de la Información y la Comunicación y la apropiación del Gobierno Electrónico en las zonas indígenas de Oaxaca.El caso del municipio de San Francisco Logueche, 2019	Implementación de la política pública de gobierno digital en los procedimientos y trámites de la Alcaldía Distrital de Cartagena de Indias.
<b>Autor (es)</b>	Ing. Gutiérrez Plúa Rosa Mercedes	• Dra. Angelica Flores Farro	Claudia Elizabeth Tirenti	• Rubén Gelasio Martínez Cruz	• Claudia Tinoco Padaui

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dra. Lizaura Arribasplata Rodas</li> <li>• Dr. Juan Orlando Muñoz López</li> <li>• Dra. Nelly Luisa de Gonzaga Zarzosa de Rivera</li> <li>• Dr. Jorge Arturo Yangales Vega</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Joselito Fernández Tapia</li> <li>• Nina Martínez Cruz</li> </ul>	
<b>Ciudad</b>	Jipijapa-Ecuador	Lima – Perú	Buenos Aires-Argentina	San Francisco Logueche - México	Cartagena de Indias - Colombia
<b>Año</b>	2022	2022	2019	2019	2020
<b>Institución / Revista</b>	Universidad Estatal del Sur de Manabí	Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar	Universidad San Andrés	Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, Universidad Nacional Autónoma de México.	Universidad Externado de Colombia
<b>Metodología</b>	Aplica un enfoque cuali-cuantitativa, destacándose por ser un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos tanto cuantitativos como cualitativos.	Aplica un enfoque básico y cuantitativo, utilizando un diseño descriptivo de naturaleza no experimental. Se aplicó un enfoque de corte transversal y correlacional-causal, empleando la técnica de encuesta y un cuestionario que constaba de 48 preguntas. A través de este cuestionario, se recopiló información sobre las variables.	La metodología utilizada en este trabajo es cualitativa con un enfoque evaluativo. El método utilizado es el estudio de caso.	Esta investigación se desarrolla a través de un enfoque mixto, el cual permite una combinación de las fortalezas del enfoque cuantitativo y cualitativo. Se empleó la naturaleza cuantitativa para tratar las variables brecha digital, cultura y Gobierno Electrónico.	Aplicación de entrevistas a funcionarios de la alcaldía de Cartagena de Indias, a partir de la experiencia de funcionarios de la Oficina de Informática y de TIC y de la secretaria de Planeación, dependencias que están encargadas de ejecutar en primera instancia, las estrategias de la política mediante un proceso de coordinación con otras dependencias de esa entidad y con las autoridades a nivel

					nacional.
<b>Aporte</b>	<p>Gracias a este estudio se pudo conocer la necesidad de implementar un modelo de innovación que optimice la utilización de TIC. Esto permitiría agilizar procesos, ahorrar recursos financieros y fomentar la participación ciudadana en la gestión pública</p>	<p>Gracias a este estudio se pudo conocer que la administración pública debe de ir más allá de las Tics, para dar servicio a la ciudadanía de calidad con eficiencia y eficacia. De la misma manera el desarrollo de los objetivos específicos indicó que mejorar la eficiencia interna, reducir las obligaciones administrativas, crear una administración más extensa, transparente, generar confianza de la ciudadanía.</p>	<p>Este estudio revela que todos los funcionarios del Sector Público Nacional pueden tener una cuenta en el Sistema de Gestión Documental Electrónica (GDE) y acceder a trámites públicos no reservados en su área. Incluso pueden ver trámites de otras jurisdicciones si tienen el número de orden correspondiente. El GDE se utiliza ampliamente, sin importar la jerarquía o función del usuario, lo que promueve la democratización de la gestión y mejora la transparencia y el acceso a la información dentro de la administración.</p>	<p>Gracias a este estudio se pudo conocer que Los hábitos se vinculan con los modos de producción, de esta manera, quienes se dedican a las labores del campo ven innecesario usar las TIC. Mientras que los estudiantes y los servidores públicos manifiestan lo contrario.</p>	<p>Gracias a este estudio se pudo conocer que Estos pasos a seguir requieren una clara reestructuración de las dependencias de la Alcaldía Distrital que se ocupan del tema de tecnología, información y comunicación, pero también con la creación de una guía en donde se condensan los procesos y procedimientos alineados con la política de gobierno digital,</p>
<b>Conclusión (es)</b>	<p>Se subraya la importancia de las herramientas tecnológicas de comunicación e información en la administración pública, específicamente en el</p>	<p>El E-GOB. y gestión pública influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios en un Hospital de Cáncer.</p>	<p>Como conclusión general se arribó a que la introducción del sistema GDE en el Sector Público Nacional, como estrategia de gobierno</p>	<p>En términos generales se concluye que La brecha digital y la cultura tienen incidencia en el proceso de apropiación de las TIC y del Gobierno Electrónico. La brecha digital se genera</p>	<p>Gracias a las encuestas realizadas se pudo evidenciar que si existe una falta de implementación de la política de gobierno digital en la Alcaldía Distrital de Cartagena, cuyas causas se</p>

	<p>Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jipijapa. La investigación de campo con la ciudadanía demuestra la necesidad de un modelo de innovación Open Government basado en políticas de gobierno electrónico y estrategias apropiadas para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por el GAD Jipijapa</p>	<p>El E-GOB. y GP influyen en la capacidad de respuesta de los usuarios en un Hospital de Cáncer. El E-GOB. y GP, influyen en la fiabilidad de los usuarios en un Hospital de Cáncer</p>	<p>electrónico en reemplazo de la gestión en soporte papel y en sistemas no transversales, ha implicado aportes significativos a favor de la transparencia de la gestión pública.</p>	<p>por la carencia de infraestructura tecnológica, habilidades y conocimientos que en su conjunto obstaculizan la apropiación</p>	<p>ubicaron en la falta de coordinación entre el MinTIC, el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Alcaldía Distrital y en la itinerancia de las Administraciones que se han venido sucediendo por periodos cortos y con la intervención de diversos actores políticos con agendas propias, todo ello ha derivado en la falta de ejecución de los recursos correspondientes con las metas a ejecutar de la política que, aunque de forma muy breve, se asignaron en el Plan de Desarrollo distrital 2016-2019.</p>
--	---	--	---	---	--

*Nota:* El conocimiento aportado por otros autores es de gran importancia en esta investigación ya que nos ayuda a conocer el contexto de las variables en otros países y a conocer la situación actual de las mismas.

### **2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

La Constitución de la República del Ecuador, que se publicó en el Registro Oficial 449 el 20 de octubre de 2008, establece en su Artículo 16, Numeral dos, el "acceso universal a las tecnologías de información y comunicación". Asimismo, en el Artículo 17, Numeral dos, se enfatiza la importancia de "facilitar la creación y el fortalecimiento de medios de comunicación públicos, privados y comunitarios, así como garantizar el acceso universal a las tecnologías de información y comunicación, especialmente para aquellas personas y comunidades que carecen de dicho acceso o lo tienen de manera limitada". En el artículo 19 se señala que "La ley regulará la prevalencia de contenidos con fines informativos, educativos y culturales en la programación de los medios de comunicación, y fomentará la creación de espacios para la difusión de la producción nacional independiente. Se prohíbe la emisión de publicidad que induzca a la violencia, la discriminación, el racismo, la toxicomanía, el sexismo, la intolerancia religiosa o política y toda aquella que atente contra los derechos" (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

En la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública de 2004, que se publicó en el Registro Oficial Suplemento 337 el 18 de mayo de 2004, se establece en su Artículo 1 el "Principio de Publicidad de la Información Pública", subrayando que "el acceso a la información pública es un derecho de las personas garantizado por el Estado". A continuación, se citan otros artículos de la misma Ley tomando en cuenta algunos puntos importantes relacionados con el tema:

**Art. 5.-** Información Pública. - Se considera información pública, todo documento en cualquier formato, que se encuentre en poder de las instituciones públicas

y de las personas jurídicas a las que se refiere esta Ley, contenidos, creados u obtenidos por ellas, que se encuentren bajo su responsabilidad o se hayan producido con recursos del Estado

**Art. 20.- Límites de la Publicidad de la Información.** - La solicitud de acceso a la información no implica la obligación de las entidades de la administración pública y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, a crear o producir información, con la que no dispongan o no tengan obligación de contar al momento de efectuarse el pedido. En este caso, la institución o entidad, comunicará por escrito que la denegación de la solicitud se debe a la inexistencia de datos en su poder, respecto de la información solicitada. Esta Ley tampoco faculta a los peticionarios a exigir a las entidades que efectúen evaluaciones o análisis de la información que posean, salvo aquellos que por sus objetivos institucionales deban producir. No se entenderá producción de información, a la recopilación o compilación de información que estuviese dispersa en los diversos departamentos o áreas de la institución, para fines de proporcionar resúmenes, cifras estadísticas o índices solicitados por el peticionario

**Art. 23.- Sanción a funcionarios y/o empleados públicos y privados.-** Los funcionarios de las entidades de la Administración Pública y demás entes señalados en el artículo 1 de la presente Ley, que incurrieren en actos u omisiones de denegación ilegítima de acceso a la información pública, entendiéndose esta como información que ha sido negada total o parcialmente ya sea por información incompleta, alterada o falsa que proporcionaron o debieron haber proporcionado, serán sancionados, según la gravedad de la falta, y sin perjuicio de las acciones civiles y penales a que hubiere lugar, de la siguiente manera:

- a. Multa equivalente a la remuneración de un mes de sueldo o salario que se halle percibiendo a la fecha de la sanción;
- b. Suspensión de sus funciones por el tiempo de treinta días calendario, sin derecho a sueldo o remuneración por ese mismo lapso; y,
- c. Destitución del cargo en caso de que, a pesar de la multa o suspensión impuesta, se persistiere en la negativa a la entrega de la información (Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 2004).

En el Código Orgánico de Organización Territorial de 2019 (COOTAD), en su Artículo 361, se establece que los gobiernos autónomos descentralizados deben emprender un proceso progresivo de aplicación de los sistemas de gobierno y democracia digital, aprovechando las tecnologías disponibles. Además, el Artículo 362 indica que deben fomentar el uso masivo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en diversos sectores, aumentando la eficacia y la eficiencia de las actividades individuales y colectivas. También, el Artículo 363 destaca que deben proporcionar servicios electrónicos de manera gradual a la comunidad (Código Orgánico de Organización Territorial, 2019).

## **CAPÍTULO III.**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

“Ningún problema económico  
tiene una solución puramente  
económica.”

**John Stuart Mil**

### **3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1.1. Investigación de campo**

En la presente investigación se empleó la investigación de campo a través de la aplicación de encuestas a la ciudadanía con el fin de conocer si la ciudadanía accede a la información pública otorgada por el GAD Municipal del cantón Valencia, y entrevistas a las autoridades para conocer detalles del gobierno digital del municipio, con el fin de diagnosticar la situación actual de las variables planteadas.

#### **3.1.2. Investigación documental**

La aplicación de la investigación documental en el presente estudio se llevó a cabo a través de la consulta e interpretación de artículos científicos relacionados con las variables investigadas.

#### **3.1.3. Investigación descriptiva**

La investigación descriptiva permitió conocer particularidades esenciales de la población en estudio mediante la aplicación de encuestas y entrevistas.

### **3.2. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

El presente estudio se basó en fundamentos conceptuales y teóricos mediante la observación la cual permitió tener una perspectiva clara de la realidad, teniendo en consideración que los métodos de investigación utilizados posibilitaran realizar el planteamiento del problema, definirlo y explicarlo, lo cual servirá de sustento para identificar y recolectar información pasada y actual.

### **3.2.1. Método descriptivo**

En el presente estudio se aplicó el método de investigación descriptivo mediante el cual se llevó a cabo la recolección, organización, resumen y presentación de los resultados obtenidos a través de la investigación de campo, comprobando el comportamiento de las variables en estudio, así como las causas que afecta el proceso de digitalización de información del GAD Municipal del cantón Valencia, de la misma manera la aplicación del modelo del Índice Nacional de Páginas Web para a través de sus pautas conocer el nivel de madurez digital del GAD Municipal del cantón Valencia, este modelo fue creado por Lorena Schejtman, Marina Calamari y Clarisa Adúriz Basombrío con el objeto de evaluar si existen avances en la implementación de políticas de gobierno electrónico en las administraciones locales argentinas, para lo cual se analiza la información que publican en sus portales y su nivel de usabilidad, a través de este estudio pudieron concluir que aún existen múltiples desafíos en materia de desarrollo de políticas de gobierno electrónico en los municipios argentinos como la brecha en el uso y desarrollo de tecnologías de información y comunicación.

### **3.2.2. Método inductivo deductivo**

Mediante el método se logró identificar los conceptos principales relacionados con las variables, de la misma manera a través su aplicación se estableció la recolección de datos y el análisis de estos.

### **3.2.3. Método estadístico**

En el presente estudio se aplicó el método estadístico, ya que, mediante el mismo se facilitará la tabulación de los resultados a través de cálculos de frecuencias absolutas y relativas.

### **3.3.CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN**

La presente investigación se llevó a cabo en el GAD Municipal del cantón Valencia, la cual surgió por la necesidad de que los ciudadanos del cantón tengan facilidad de acceso a la información de manera digital y de la misma manera acceder a servicios de tramites otorgados por el GAD (pago de impuestos, patentes, permisos de funcionamientos, etc.).

#### **3.3.1.Población y muestra**

##### *3.3.1.1.Población*

Según los datos públicos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos la población del cantón Valencia es de 51.509 habitantes (INEC, 2023). En el presente estudio se tomarán en cuenta los habitantes mayores de 18 años que por lo general es la población que usan los servicios digitales del municipio, teniendo en consideración que los habitantes en el antes mencionado rango de edad son un 69% de la población.

##### *3.3.1.2.Muestra*

En la presente investigación se aplicó la fórmula estadística para calcular la muestra basada en los siguientes datos:

**n** = Elementos de la muestra.

**N** = Elementos del universo.

**P/Q**= Probabilidad.

**Z<sub>2</sub>**= Nivel de confianza (90% = 1.65; 95%= 1,96; 99%= 2,58).

**E** = margen de error.

$$N = 51.509 * 69\% = 35.552$$

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{E^2 (N-1) + Z^2 \times P \times Q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.25 \times 35552}{(0.05)^2 (35552-1) + (1.96)^2 \times 0.25}$$

$$n = \frac{34144,1}{89,8379}$$

$$n = 380,1$$

### **3.3.2. Técnicas e instrumentos**

En la presente investigación se emplearon las siguientes técnicas de recolección de datos, para conseguir la información necesaria para su desarrollo:

### **3.3.3. Instrumentos de la investigación**

#### *3.3.3.1. Entrevista*

Las entrevistas serán a los funcionarios d la Unidad de Tecnología e Informática del GAD Municipal del cantón Valencia.

#### *3.3.3.2. Cuestionario estructurado*

El cuestionario estructurado es un instrumento utilizado para la realización de entrevista, a través de su aplicación se logró obtener informaciones precisas y de primera mano ya que se sigue un guion preestablecido. Por lo general se emplean preguntas cerradas que no dejan mucho espacio para que los encuestados respondan adecuadamente

### *3.3.3.3.Encuestas*

Las encuestas funcionan como herramientas investigativas que permiten obtener información de primera mano, con las cuales es posible conseguir evidencias adecuadas, por lo que se aplicaron a los habitantes del cantón Valencia.

### *3.3.3.4.Cuestionario cerrado*

El cuestionario cerrado es un instrumento que ayudará a obtener respuestas predeterminadas que los encuestados puedan elegir, en algunos casos, las preguntas cerradas se pueden responder con una palabra, como sí/no o verdadero/falso.

## **3.4.ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO**

El marco teórico de la presente investigación está constituido en base a documentos relacionados con las variables de investigación las cuales tienen como principio recopilar, resumir y reorganizar información contenida en las fuentes primarias. Fueron creadas para facilitar el proceso de consulta, agilizando el acceso un mayor número de fuentes en un menor tiempo. Dentro de la investigación se incluyeron artículos científicos.

## **3.5.RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

La recolección de la información se efectuó a través de visitas al sitio web del GAD Municipal, entrevistas a los funcionarios de la Unidad de Tecnología e Informática, a través de encuestas aplicadas a la ciudadanía, siguiendo el siguiente proceso:

- Observaciones en la página web.

- Emplear entrevistas a los funcionarios de la Unidad de Tecnología e Informática, y las encuestas a los ciudadanos.
- Análisis de los datos recopilados, para generar los resultados.

### **3.6.PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

El procesamiento de la información recabada se procesó en Excel, que es una herramienta informática que suministrará la construcción de gráficos, tablas apropiadas para brindar un análisis de acuerdo con el objetivo principal de la investigación, teniendo en consideración que se empleó la observación, entrevista y encuesta.

## **CAPÍTULO IV.**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

“Nunca consideres el estudio como una obligación, sino como una oportunidad para penetrar en el bello y maravilloso mundo del saber”

**Albert Einstein**

#### 4.1.FALENCIAS DEL GOBIERNO DIGITAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN VALENCIA QUE IMPIDE EL DESARROLLO DE SU GOBIERNO DIGITAL.

Para el desarrollo de este objetivo se realizaron encuestas a la ciudadanía y entrevistas a los servidores públicos de la Unidad de Tecnología e Informática del GAD Municipal de Valencia.

Califique cada declaración en una escala de 1 a 5, donde 1 significa "Totalmente en desacuerdo", 2 significa "Desacuerdo", 3 significa "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", 4 significa "De acuerdo" y 5 significa "Totalmente de acuerdo".

**Tabla 5.**

*Pregunta 1*

<b>El proceso de acceso a la información en línea es eficiente</b>			
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>1</b>	146	38,5%	38,5%
<b>2</b>	98	25,6%	64,1%
<b>3</b>	58	15,3%	79,4%
<b>4</b>	39	10,3%	89,7%
<b>5</b>	39	10,3%	100,0%
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>	

*Nota:* Resultados de la encuesta realizada a la ciudadanía del cantón Valencia.

El 38% de las personas encuestadas indicaron que están en total desacuerdo en relación con que el proceso de acceso a la información en línea (página web del GAD Municipal de Valencia) es eficiente, el 25.6% manifestaron en desacuerdo, el 15.3% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 10.3% están de acuerdo y finalmente el 10.3% indicaron que si están de acuerdo con lo planteado.

**Tabla 6.***Pregunta 2*

<b>La plataforma digital del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Valencia es fácil de usar.</b>			
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>1</b>	144	38,0%	38,0%
<b>2</b>	76	20,0%	58,0%
<b>3</b>	69	18,0%	76,0%
<b>4</b>	49	13,0%	89,0%
<b>5</b>	42	11,0%	100,0%
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>	

*Nota:* Resultados de la encuesta realizada a la ciudadanía del cantón Valencia.

El 38% de los encuestados indicaron que están el total desacuerdo en que la plataforma digital del GAD Municipal del cantón Valencia sea fácil de usar, el 20% están en desacuerdo, el 18% señalaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 13% están de acuerdo y finalmente el 11% están totalmente de acuerdo con lo mencionado.

**Tabla 7.***Pregunta 3*

<b>La información plasmada en la página web municipal es fácil de encontrar.</b>			
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>1</b>	107	28,3%	28,3%
<b>2</b>	78	20,5%	48,8%
<b>3</b>	78	20,5%	69,3%
<b>4</b>	68	17,9%	87,2%
<b>5</b>	49	12,8%	100,0%
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>	

*Nota:* Resultados de la encuesta realizada a la ciudadanía del cantón Valencia.

El 28.3% de los ciudadanos encuestados señalaron están en total desacuerdo en que la información plasmada en la página web municipal del cantón Valencia sea fácil de encontrar, el 20.5% indicaron que están en desacuerdo, el 20.5% manifestaron estar

ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 17.9% están de acuerdo y finalmente el 13.8% están en total desacuerdo.

**Tabla 8.**

*Pregunta 4*

**La administración pública municipal proporciona suficiente capacitación para el uso de su información digital.**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>1</b>	136	35,9%	35,9%
<b>2</b>	78	20,5%	56,4%
<b>3</b>	68	17,9%	74,3%
<b>4</b>	39	10,3%	84,6%
<b>5</b>	59	15,4%	100,0%
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>	

*Nota:* Resultados de la encuesta realizada a la ciudadanía del cantón Valencia.

El 35.9% de los encuestados están el total desacuerdo con que la AP municipal proporciona suficiente capacitación para el uso de su información digital, el 20.5% están en desacuerdo, el 17.9% señalaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 10.3% indicaron estar de acuerdo y finalmente el 15.4% están el total acuerdo.

**Tabla 9.**

*Pregunta 5*

**Los servicios en línea ofrecidos por el gobierno municipal ahorran tiempo en comparación con los métodos tradicionales de obtención de servicios.**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>1</b>	323	85,0%	85,0%
<b>2</b>	30	8,0%	93,0%
<b>3</b>	11	3,0%	96,0%
<b>4</b>	8	2,0%	98,0%
<b>5</b>	8	2,0%	100,0%
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>	

*Nota:* Resultados de la encuesta realizada a la ciudadanía del cantón Valencia.

El 85% de los encuestados indicaron que están en total desacuerdo en que los

servicios en línea ofrecidos por el gobierno municipal ahorran tiempo en comparación con los métodos tradicionales de obtención de servicios, el 8% señaló estar en desacuerdo, el 3% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 2% de acuerdo y finalmente el 2% manifestaron estar en total acuerdo.

**Tabla 10.**

*Pregunta 6*

<b>El gobierno municipal ha mejorado la transparencia a través de la digitalización de sus servicios e información proporcionada en la página web.</b>			
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>1</b>	38	10,0%	10,0%
<b>2</b>	78	20,5%	30,5%
<b>3</b>	138	35,9%	66,4%
<b>4</b>	68	17,9%	84,3%
<b>5</b>	60	15,7%	100,0%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>	

*Nota:* Resultados de la encuesta realizada a la ciudadanía del cantón Valencia.

El 10% de los ciudadanos encuestados están en total desacuerdo en que el gobierno municipal ha mejorado la transparencia a través de la digitalización de sus servicios e información proporcionada en la página web, el 20.5% están en desacuerdo, el 35.9% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 17.9% indicaron estar de acuerdo y finalmente el 15.7% aseguraron estar en total acuerdo.

**Tabla 11.***Pregunta 7*

<b>Los servicios digitales ofrecidos por el gobierno municipal han mejorado mi acceso a la información sobre decisiones y políticas locales.</b>			
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>1</b>	127	33,3%	33,3%
<b>2</b>	57	15,0%	48,3%
<b>3</b>	65	17,0%	65,3%
<b>4</b>	46	12,0%	77,3%
<b>5</b>	86	23,0%	100,3%
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>	

*Nota:* Resultados de la encuesta realizada a la ciudadanía del cantón Valencia.

El 33.3% de los ciudadanos encuestados señalaron estar en total desacuerdo en que los servicios digitales ofrecidos por el gobierno municipal han mejorado el acceso a la información sobre decisiones y políticas locales, el 15% indicaron estar en desacuerdo, el 17% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 12% están de acuerdo y finalmente el 23% manifestador estar totalmente de acuerdo.

**Tabla 12.***Pregunta 8*

<b>La administración municipal responde de manera oportuna y efectiva a los problemas o consultas planteadas a través de medios digitales (Redes sociales, correo, etc)</b>			
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>1</b>	140	36,8%	36,8%
<b>2</b>	80	21,1%	57,9%
<b>3</b>	60	15,8%	73,7%
<b>4</b>	70	18,4%	92,1%
<b>5</b>	30	7,9%	100,0%
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>	

*Nota:* Resultados de la encuesta realizada a la ciudadanía del cantón Valencia.

El 36.8% de los ciudadanos encuestados señalaron estar en total desacuerdo en que la administración municipal responde de manera oportuna y efectiva a los

problemas o consultas planteadas a través de medios digitales (Redes sociales, correo, etc.), el 21.2% están en desacuerdo, el 15.8% manifestaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 18.4% indicaron estar en desacuerdo y finalmente el 7.9% indicaron estar totalmente en desacuerdo.

**Tabla 13.**

*Pregunta 9*

<b>La administración municipal actualiza regularmente su información digital para adaptarse a las necesidades cambiantes de la comunidad.</b>			
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>1</b>	95	25,0%	25,0%
<b>2</b>	114	30,0%	55,0%
<b>3</b>	122	32,0%	87,0%
<b>4</b>	30	8%	95,0%
<b>5</b>	19	5,0%	100,0%
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>	

*Nota:* Resultados de la encuesta realizada a la ciudadanía del cantón Valencia.

El 25% de los ciudadanos encuestados señalaron estar en total desacuerdo con que la administración municipal actualiza regularmente su información digital para adaptarse a las necesidades cambiantes de la comunidad, el 30% indicaron estar en desacuerdo, el 32% aseguran no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 8% están en desacuerdo, y finalmente el 5% aseguraron estar en total desacuerdo.

**Tabla 14.**

*Pregunta 110*

<b>La transformación digital ha mejorado la calidad de vida en el Cantón Valencia en términos de servicios y eficiencia gubernamental.</b>			
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>1</b>	69	17,9%	17,9%
<b>2</b>	107	28,2%	46,1%
<b>3</b>	58	15,2%	61,3%
<b>4</b>	59	15%	76,7%
<b>5</b>	89	23,3%	100,0%
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>100%</b>	

*Nota:* Resultados de la encuesta realizada a la ciudadanía del cantón Valencia.

El 28.2% de los ciudadanos encuestados manifestaron que están en total desacuerdo con respecto a que, si la transformación digital ha mejorado la calidad de vida en el Cantón Valencia en términos de servicios y eficiencia gubernamental, el 17,9% indicaron que están en desacuerdo, el 15.2% señalaron no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15% aseguraron estar de acuerdo y finalmente el 23.3% indicaron estar totalmente de acuerdo.

**Análisis:** La opinión ciudadana sobre los servicios y la información proporcionada mediante el sitio web fue negativa, en primer lugar por qué la mayor parte de los ciudadanos aseguraron estar en total desacuerdo en relación a la eficiencia de la información plasmada en esta plataforma, de la misma manera con respecto a la facilidad de uso de la misma, a pesar de ser una página muy básica tiene un diseño visualmente pesado, por lo tanto, esto dificulta su uso y, por lo tanto, esto nos lleva a la siguiente interrogante relacionada con la facilidad de uso que, ya que para la mayor parte de la ciudadanía estudiada la información establecida en la página web no es fácil de encontrar.

La capacitación para la utilización de la página web municipal no solamente debe ir dirigida a los servidores públicos sino también a la ciudadanía interesada en ella. Así mismo, una gran parte de los encuestados opinaron que mediante el sitio web el GAD municipal de Valencia sí ha mejorado la transparencia gracias a la información plasmada en la misma.

Teniendo en consideración que todavía no se han implementado cobros en línea, ni tramitología a través de la página web, los ciudadanos si pueden acceder a

información básica a través de esta plataforma (teléfonos, dirección, correos, información de transparencia, presupuestos, etc.). El GAD municipal del cantón Valencia debe llevar a cabo un proceso donde es necesario implementar diversas medidas. Se debe establecer una estrategia clara y definir objetivos específicos a alcanzar. Esto permitirá mejorar la eficiencia en la gestión pública y garantizar una mayor transparencia. También es importante contar con los recursos tecnológicos necesarios para implementar las políticas digitales. Esto implica asegurar un adecuado acceso a internet y equipamiento informático, así como fortalecer la ciberseguridad de las plataformas utilizadas.

**Tabla 15.***Resultados de las entrevistas (Objetivo 1)*

Pregunta	Respuestas		
	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
1. Desde la perspectiva de la tecnología y la informática, ¿cuáles considera que son los principales desafíos y oportunidades para avanzar hacia un Gobierno Digital más eficiente en el Cantón Valencia?	Lo primero que tenemos que hacer es digitalizar todo, lo segundo sería aplicar una moderna infraestructuras tecnológica ya que sino tenemos buenos equipo no podemos avanzar, además capacitación al personal porque hay veces que se quiere hacer cambios pero lastimosamente los colaboradores no quieren dar el paso evolucionario para reducir procesos como por ejemplo la aplicación de la firma electrónica, con el fin de reducir los gastos de papelería es por ello que pienso que hay que capacitar al servidor público sobre las bondades del uso de las Tics.	Considero que uno de los principales desafíos para avanzar hacia un gobierno digital más eficiente es la falta de integración e interoperabilidad entre sistemas y plataformas gubernamentales. Esto puede provocar problemas en la calidad y accesibilidad de los datos, así como también retrasos e ineficiencias en el procesamiento de trámites y servicios.	El principal desafío, es la falta de infraestructura tecnológica, sin embargo, hay muchas oportunidades atractivas para mejorar la eficiencia del gobierno con tecnologías digitales. Por ejemplo, mediante el uso de inteligencia artificial se pueden automatizar muchos procesos administrativos repetitivos.
2. ¿Cómo ha contribuido la Unidad de Tecnología Informática en la habilitación de recursos tecnológicos para el desarrollo de actividades	Aportando conocimientos, gestionando procesos y aplicando nuevas ideas, como por ejemplos los puntos de internet en lugares estratégicos. También podríamos mencionar	Esta unidad es responsable del diseño, implementación y mantenimiento de los sistemas informáticos que se manejan dentro del GAD, el objetivo es garantizar que las soluciones	Se ha gestionado lo puntos de internet para el desarrollo de las comunidades

relacionadas con el Gobierno Digital en el Cantón Valencia?	el punto de pago en la agencia de tránsito, cuyo objetivo es simplificar el trámite de ir a dos lugares por un trámite. Tenemos en proyecto un punto de pago en El Vergel para de esa forma minimizar el traslado de los moradores de esa localidad y de los sectores aledaños, ya que únicamente lo que se requiere es tener un ordenador y acceso a internet.	tecnológicas que estas se utilicen de manera efectiva para mejorar la eficiencia de los procesos.	
3. ¿Que estrategias implementado este departamento de sistemas para garantizar la ciberseguridad y la protección de datos?	Una de ellas es la compra de un firewall de software libre que bloquea el ingreso de personas maliciosas ya que cualquier persona no puede ingresar y todo lo que información está protegida.	Como ya han mencionado, vuelvo a resaltar la compra del firewall para evitar los ataques de extraños a nuestro sistema interno.	La obtención del firewall, ya que este está diseñado para proteger una red informática al bloquear conexiones no autorizadas.
4. ¿Qué tecnologías y herramientas específicas ha implementado la Unidad de Tecnología Informática para mejorar la prestación de servicios digitales a los ciudadanos en el municipio?	Actualmente se está usando un sistema interno donde las áreas contables, catastrales, de impuestos, donde pueden trabajar de manera conjunta y de esa forma se ha logrado una reducción del tiempo en ciertos procesos.	Hoy en día trabajamos con EGOB que es una aplicación más moderna más llamativa que eso un gran paso para municipio porque gracias a eso vamos avanzando porque este sistema es mucho más amigable y mucho más fácil de usar.	La implementación del Geovisor dentro de la página web municipal.
5. ¿Cuáles son los	En primer lugar, nos	En un principio, nos topamos con	Uno de los principales desafíos

<p>principales desafíos tecnológicos que ha enfrentado la Unidad de Tecnología Informática al abordar las falencias en el Gobierno Digital del Cantón Valencia?</p>	<p>enfrentamos a una infraestructura deteriorada, incluyendo equipos de cómputo obsoletos. En algunos casos, encontramos sistemas informáticos que llevaban casi cinco años sin actualizaciones. Ante este desafío, decidimos abordar la actualización del sistema de manera integral. Ahora, con este sistema renovado, es posible realizar todos los procedimientos de manera eficiente y centralizada.</p>	<p>una infraestructura en mal estado, incluyendo equipos de cómputo desactualizados. En ciertos casos, nos encontramos con sistemas informáticos que llevaban casi cinco años sin recibir ninguna actualización. Ante este reto, optamos por abordar la modernización del sistema de forma integral.</p>	<p>radica en establecer la conectividad en los sectores circundantes de Valencia, especialmente en aquellas áreas de naturaleza agrícola y rural. Alcanzar estos puntos presenta ciertas complicaciones logísticas que estamos abordando.</p>
<p>6. ¿Cuál es su opinión sobre el valor y el impacto de mejorar el grado de madurez digital en la gestión y los servicios municipales?</p>	<p>Aún estamos lejos de experimentar el cambio que necesitamos. Una de las limitaciones evidentes en el sector público es la dificultad para que los proyectos avancen y cumplan con las expectativas. Queda mucho por mejorar para el beneficio de los ciudadanos de Valencia. Esto puede generar un impacto positivo en términos de transparencia, participación ciudadana e inclusión digital.</p>	<p>En mi opinión, mejorar el grado de madurez digital en la gestión y los servicios municipales es fundamental para garantizar una mayor eficiencia y calidad en el funcionamiento del gobierno local. La implementación de herramientas digitales y la adopción de nuevas tecnologías pueden ayudar a optimizar los procesos administrativo.</p>	<p>Creo que lograríamos en gran parte la madurez digital con la implementación de trámites en línea ya que no solo agilizaría significativamente los procesos, sino que también proporcionaría una mayor comodidad para los usuarios, incluso a nivel municipal. Dado que contamos con numerosos usuarios que buscan información.</p>

*Nota:* Resultados de la entrevista realizada a los funcionarios de la Unidad de Tecnología e informática.

**Análisis:** A través de estas preguntas podemos tener una visión integral de los retos y oportunidades que afronta el GAD Municipal de Valencia en la creación de un gobierno digital eficaz, se destaca la necesidad de una infraestructura tecnológica moderna, también se hace hincapié en la formación de los empleados como factor clave para superar las resistencias al cambio. También existen oportunidades para mejorar la eficiencia del gobierno a través de tecnologías digitales como la inteligencia artificial que automatiza procesos administrativos repetitivos.

Cuando se trata de seguridad de red y protección de datos, la compra de un firewall se destaca como una medida preventiva contra el acceso no autorizado, destacando su función como barrera protectora entre su red interna y el resto del mundo. Entre las tecnologías utilizadas para mejorar los servicios digitales a los ciudadanos, se mencionaron los sistemas internos específicos de un territorio concreto, la introducción de EGOB como una aplicación moderna y llamativa, así como la introducción de Geovisor en la web municipal.

En términos de opiniones sobre el valor de aumentar la madurez digital, se reconoce que todavía existen desafíos claros en el sector público. subraya la necesidad de invertir en madurez digital para lograr beneficios como la transparencia, la participación ciudadana y la inclusión digital. La implementación de programas en línea se destacó como clave para avanzar hacia una sociedad moderna más conectada.

#### **4.1.1. Discusión**

Dentro de un gobierno local la puesta en marcha del gobierno digital tiene como propósito que las instituciones del gobierno logren adaptarse a los diversos cambios que ocurren en la sociedad, y también para lograr mantener una constante transparencia del sector público con los ciudadanos en todos los servicios que brinda a

través de su gestión pública (Vargas, 2021).

Una forma de emitir información usando el gobierno electrónico, es a través de sus portales web, el mismo que es considerado como una herramienta estratégica de la institución. Los sitios webs al ser considerados como medios de difusión masivos, permiten llegar a muchos usuarios sin limitantes de tiempo y distancias o acceso a alguna localidad, lo que permite optimizar recursos materiales y humanos (Hermosa, 2019).

De acuerdo con lo antes citado, la aplicación de un gobierno digital más que nada requiere de adaptación, tanto por parte de los funcionarios como de los ciudadanos, un punto importante dentro del gobierno digital es el portal web ya que mediante este se puede lograr una comunicación efectiva entre el GAD y los ciudadanos. El portal web del GAD de Valencia carece de muchas características que no permiten que se lleve a cabo esta comunicación, a los ciudadanos valencianos no les parece eficiente la información brindada a través de este medio, ni su facilidad de uso, eso nos da a conocer que hace falta construir infraestructura tecnológica, aplicarla en el portal web y capacitar a los ciudadanos para que hagan uso efectivo de la misma, según los funcionarios se están llevando a cabo actividades muy básicas en relación a otros municipios y en relación a lo que conocemos del gobierno digital (compra de firewall y puntos wi-fi).

## 4.2. INCIDENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL GOBIERNO DIGITAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN VALENCIA.

Para el desarrollo de este objetivo se realizaron encuestas a la ciudadanía y entrevistas a los servidores públicos de la Unidad de Tecnología e Informática del GAD Municipal de Valencia.

**Tabla 16.**

*Pregunta 11*

<b>¿Cuál de los siguientes aspectos cree que el GAD Municipal del cantón Valencia debería priorizar para mejorar aspectos relacionados con el Gobierno Digital?</b>			
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Financiamiento</b>	95	25,0%	25,0%
<b>Capacitación del personal</b>	105	28,0%	53,0%
<b>Apertura a la innovación</b>	76	20,0%	73,0%
<b>Promoción de la participación ciudadana</b>	104	27,0%	<b>100,0%</b>
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>	

*Nota:* Resultados de la encuesta realizada a la ciudadanía del cantón Valencia.

El 28% de los ciudadanos encuestados indicaron que el principal aspecto que el GAD Municipal debe priorizar para mejorar los aspectos relacionados con el Gobierno Digital es la capacitación del personal, mientras que el 27% señalaron a la promoción de la participación ciudadana, el 25% mencionaron al financiamiento, y finalmente el 20% señalaron a la apertura a la innovación.

**Tabla 17.**

*Pregunta 12*

**¿Cuáles de las siguientes barreras cree que han limitado el desarrollo del Gobierno Digital en el Cantón Valencia?**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
<b>Falta de recursos financieros</b>	133	35,0%	35,0%
<b>Falta de capacitación</b>	163	43,0%	78,0%
<b>Resistencia al cambio</b>	57	15,0%	93,0%
<b>Falta de apoyo de la alta dirección</b>	27	7,0%	<b>100,0%</b>
<b>Total</b>	<b>380</b>	<b>100%</b>	

*Nota:* Resultados de la encuesta realizada a la ciudadanía del cantón Valencia.

El 43% de los ciudadanos encuestados indicaron que la barrera limitante en el desarrollo del Gobierno Digital en el cantón Valencia es la falta de capacitación, mientras que el 35% señalaron a la falta de recursos financieros, el 15% indicaron a la resistencia al cambio y el 7% a la falta de apoyo de la alta dirección.

**Análisis:** Una de las prioridades principales que debería tener el GAD Municipal es la capacitación del personal, debido a que como servidores públicos deben tener conocimientos sobre la transformación digital, la importancia de esta y como puede beneficiar al desarrollo del cantón y para ello deben tener las habilidades necesarias para utilizar las tecnologías digitales, como las aplicaciones web, las redes sociales, la planificación, la implementación y el mantenimiento de los sistemas digitales.

La falta de capacitación a los servidores públicos también es tomada como una barrera que frena y limita el desarrollo del gobierno digital. La resistencia al cambio en los servidores públicos desde el punto de vista del gobierno digital es un tema complejo que puede tener diversas causas. Algunos funcionarios pueden sentir temor a lo desconocido y no estar familiarizados con las nuevas tecnologías, lo cual puede generar

incomodidad e inseguridad frente a la implementación de políticas digitales. Otros pueden percibir la transformación digital como una amenaza para sus responsabilidades o su posición dentro de la institución.

**Tabla 18.***Resultados de las entrevistas (Objetivo 2)*

Pregunta	Respuestas		
	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
7. ¿Cuál es el papel de la Unidad de Tecnología Informática en el apoyo y desarrollo de las iniciativas de Gobierno Digital en el cantón Valencia?	Nosotros hacemos infraestructuras tecnológicas, optimizamos recursos y tiempo a la ciudadanía implementado tecnologías de la información.	Brindar todo el soporte y apoyo a los requerimientos que necesiten el demás departamento para los usos de las diferentes plataformas.	Tratar de agilizar los procesos.
8. ¿Cómo ha colaborado la Unidad de Tecnología Informática en la implementación de proyectos relacionados con el Gobierno Digital en el Cantón Valencia?	Lastimosamente por ahora no estamos en el gobierno digital por varios factores. Por ejemplo tenemos dos años de haber implementado una nueva plataforma antes teníamos la plataforma CIGAME, también trabajábamos con el sistema de CABILDOS, estos sistemas no eran versión web, tampoco se tenía vinculado la parte de avalúos y catastros con rentas, recaudaciones y contabilidad y mientras no exista este vínculo no se puede aplicar lo que son los cobros en línea, todos estos datos enlazados a una IP publica para que el usuario pueda verificar sus obligaciones con el GAD desde cualquier parte del mundo. se debería por ejemplo complementar los distintos departamentos del GAD para poder aplicar lo que son los cobros en	Básicamente estamos formando cimientos con pequeños avances para lograr en un futuro cubrir todos los requerimientos de lo que engloba un gobierno digital.	Gestionar procesos aportando ideas se implementó un sistema RP que nos ayudó tenemos un sistema completo donde nos da todas las informaciones del municipio

	línea.		
<p><b>9.</b> Desde su perspectiva, ¿que impacto ha tenido la tecnología y la informática en la eficiencia de los procesos gubernamentales?</p>	<p>Ya no es necesario perder tiempo y estar físicamente presente en la municipalidad para realizar tus trámites. Ahora, gracias a la implementación de servicios en línea, puedes gestionar tus documentos de manera rápida y eficiente. Aunque algunos gobiernos no han invertido lo suficiente en infraestructura tecnológica, estas herramientas son esenciales a corto plazo. Con este sistema, se ha logrado cobrar deudas pendientes y se han establecido facilidades de pago para aquellos que lo necesitan. Este enfoque ha demostrado ser efectivo en la recuperación de fondos para la municipalidad.</p>	<p>Desde mi perspectiva, la tecnología y la informática han tenido un gran impacto en la eficiencia de los procesos gubernamentales. Gracias a ellas, se ha podido mejorar el acceso a servicios públicos y simplificar trámites burocráticos, lo que ha permitido ahorrar tiempo y dinero tanto para los ciudadanos como para las instituciones.</p>	<p>Para mí, las herramientas digitales han facilitado la gestión de datos e información por parte del gobierno en diversas áreas, desde salud hasta seguridad pública. Sin embargo, es importante seguir trabajando en su implementación de manera responsable y transparente para evitar posibles riesgos o vulnerabilidades.</p>
<p><b>10.</b> ¿Puede compartir ejemplos de iniciativas tecnológicas específicas que se hayan implementado para abordar áreas identificadas como necesitadas de mejora en el Gobierno Digital?</p>	<p>Como ya le había dicho anteriormente, falta mucho por lograr. Pienso que una iniciativa importante ha sido el uso de la firma electrónica.</p>	<p>Bueno en lo que se ha mejorado es que hace algún tiempo, dentro de los departamentos se hacía reportes manualmente hoy por hoy se realiza desde la plataforma E-Gob se suben automáticamente a lo que por ejemplo al IESS, Controlaría General del Estado y el SRI.</p>	<p>La implementación de los puntos de internet, específicamente 8.</p>

*Nota:* Resultados de la entrevista realizada a los funcionarios de la Unidad de Tecnología e informática.

**Análisis:** La unidad de tecnología e informática cumple un papel muy sustancial dentro de las actividades en el GAD Municipal del cantón Valencia, según sus colaboradores la principal competencia es la creación de infraestructura tecnológica, brindar soporte técnico a los otros departamentos y ayudar a agilizar los procesos para bien de las actividades internas de la institución.

A pesar de todavía no estar completamente digitalizados están aplicando pequeños cambios (por ejemplo, la firma electrónica, para reducir el consumo de papel), de la misma manera el uso de plataformas internas que colaboran en la construcción del gobierno digital en la administración pública del GAD Municipal del cantón Valencia, así mismo la implementación de puntos de internet en lugares estratégicos de la ciudad (parque central, polideportivos, etc.).

#### **4.2.1. Discusión**

Para Barriga (2020) “El gobierno digital municipal aporta al mejoramiento de la gestión municipales en términos de agilidad, transparencia, eficiencia y eficacia y que era capaz de brindar un mejor servicio a la ciudadanía y cambiar la relación entre el ciudadano y el municipio” (pág. 3). Los gobiernos locales pueden tener niveles de desarrollo digital diferentes debido a su heterogeneidad. Esto puede estar relacionado con cuestiones como la disponibilidad de recursos para llevar a cabo políticas digitales, la infraestructura tecnológica del municipio y comuna en sí misma, así como la voluntad política para desarrollar iniciativas de gobierno electrónico local.

Por su parte Yurasca (2021) “El uso del gobierno digital en los espacios del gobierno ayuda a tener acceso abierto a la información y a tener una efectiva transparencia de los datos que pueden ser analizados por la ciudadanía” (pág. 5).

Es muy importante de en los gobiernos locales existan soluciones prioritarias

para satisfacer las necesidades de los ciudadanos, mediante la encuesta pudimos conocer que para los ciudadanos valencianos es de gran importancia que dentro del GAD exista personal altamente capacitado en aspectos de gobierno digital. Desde la perspectiva de los funcionarios entrevistados ya se está avanzando a pasos pequeños para en un futuro lograr que las actividades sean completamente digitales. De acuerdo con Barriga y Yurasca la aplicación del gobierno digital transformaría completamente la gestión municipal en general y de la misma manera se mantendría a los ciudadanos al día con la información y servicios del gobierno local.

### 4.3. GRADO DE MADUREZ DIGITAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN VALENCIA A TRAVÉS DEL ÍNDICE NACIONAL DE PÁGINAS WEB MUNICIPALES.

#### 4.3.1. Situación actual de la página web municipal del cantón Valencia

**Tabla 19.**

*Municipio de Valencia*

GAD Municipal del Cantón Valencia					
Eje de contenido				Eje de usabilidad	
<b>Presencia (10%)</b>		<b>Información (15%)</b>		Accesibilidad	SI
Datos institucionales	SI	Mapa callejero	SI	Dispositivos móviles	SI
Historia y actualidad municipal	NO	Tramites y servicios	NO	Diseño responsivo	NO
Presencia del concejo deliberante	SI	Agenda de eventos/cultural	SI	Idioma	NO
Normativa municipal	SI	Económica y de inversión	NO	Diseño	NO
<b>Interacción (20%)</b>		<b>Transacción (25%)</b>		Botón de inicio	SI
Correo Electrónico	SI	Tasas y contribuciones	NO	Organización para el usuario	NO
Facebook	SI	Multas y contravenciones	NO	Actualización	NO
Otras redes sociales	SI	Turnos en línea	NO	Motor de búsqueda	SI
		Solicitudes y reclamos	SI	Mapa de sitio	SI
<b>Transparencia (30)</b>				Lugar en la web	SI
Declaraciones juradas			NO		
Compras y adquisiciones			NO		
Presupuesto			SI		
Acceso a la información pública			SI		

*Nota: Características de contenido y usabilidad de la página web del GAD Municipal de Valencia.*

##### 4.3.1.1. Presencia

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Valencia proporciona información básica en su página web como la dirección del municipio, el número de teléfono, los nombres de las autoridades principales como son el alcalde y quienes conforman el concejo cantonal. Sin embargo, el sitio web no proporciona información

socioeconómica a pesar de que el cantón está ubicado en un lugar privilegiado del país, netamente agrícola y, por lo tanto, aporta en gran manera al desarrollo económico de la provincia y del Ecuador.

En relación con lo cultural, se proporciona información a una de sus tradiciones más conocidas como es la celebración de las fiestas de San Francisco y de las ferias taurinas, así también son promocionadas a través de fotografías. Otro punto destacado dentro de este portal informativo son los enlaces directos a la página del Gobierno de la República del Ecuador, SERCOP, CGE, AME, así como también enlaces directos a sus redes sociales.

También se facilita a la ciudadanía documentos informativos como las conocidas Gacetas Municipales que son un medio de difusión y publicación a la comunidad en general, acerca de resoluciones, acuerdos, reglamentos y ordenanzas del Concejo Municipal y de la Alcaldía; está comprendido por la parte física y digital tecnológica, también las resoluciones, actas, ordenanzas, reglamentos, notificación y reclamos administrativos. Ahora bien, únicamente están disponibles desde agosto del año 2014 hasta agosto del 2022.

#### *4.3.1.2. Información*

Dentro de este portal de internet no hay datos que faciliten el accionar a futuro de los ciudadanos, ya que hay un apartado en la página principal que se denomina “*Servicios*”, pero lamentablemente no se abre, así que no proporciona datos informativos. De la misma manera existe un apartado “*Requisitos trámites municipales*”, por lo tanto, se deduce que no brinda las directrices necesarias como

para facilitar una acción posterior, solo un mapa que indica la ubicación de las instalaciones del municipio. La presencia del Geovisor proporciona información sobre uso de suelos entre otros servicios.

#### *4.3.1.3. Interacción*

Dentro de la página web del GAD se encuentran enlaces directos a sus redes sociales, como son Facebook, Twitter, Instagram y YouTube, también su respectivo correo electrónico. De las redes sociales antes mencionadas la más actualizada es la página de Facebook, ya que las restantes tienen períodos de inactividad de entre 8 meses a 2 años. Para el exitoso desarrollo de un gobierno digital, es de total importancia la comunicación bidireccional con los ciudadanos, por lo que sería imprescindible la adaptación de un contacto de WhatsApp donde se puede comunicar de forma rápida el ciudadano con la municipalidad, de la misma manera se podría incrementar salas de chat, destacando que las redes sociales y el correo electrónico no gozan de una capacidad de respuesta rápida.

#### *4.3.1.4. Transacción*

El GAD Municipal de Valencia todavía no cuenta con la opción de realizar pagos o consultas de los impuestos en la página web, tampoco se puede pagar impuestos con tarjetas de crédito, ni transferencias electrónicas por lo cual todo se debe realizar de forma presencial en las instalaciones del municipio y como ya se conoce actualmente seguir realizando trámites de forma tradicional representa un desperdicio de recursos y tiempo.

#### 4.3.1.5. Transparencia

Esta página web brinda información que por ley le corresponde proporcionar a la ciudadanía tal como lo indica la LOTAIP, es por ello que en un apartado denominado “TRANSPARENCIA” donde permite conocer información relacionada con el talento humano, remuneraciones por puesto, acceso a la información pública, presupuestos, contratos, planes, programas, rendiciones de cuentas tanto del alcalde, concejales, de la Empresa Pública de Vivienda y por último información de responsable de atender la información pública. Cabe resaltar que la información de *transparencia* está disponible desde el año 2016, pero únicamente se puede acceder a los documentos del año 2021 y 2022; por su parte, sólo se tiene acceso a las *rendiciones de cuentas* del 2020 y 2021, presentan documentos y enlaces directos a vídeos de la rendición de cuentas, pero estos no redireccionan a ningún sitio; y por último, el apartado de la *rendición de cuentas de la Empresa de Vivienda*, muestra información únicamente del año 2021.

La efectividad, eficiencia y satisfacción que tenga la página del GAD Municipal de Valencia a través de la navegación de los usuarios del cantón, dependerá completamente de algunas mejoras que deben hacer como institución pública. Debe existir una mejor organización de la información en el sitio Web, sólo esta acción permitirá al usuario ubicarse rápidamente en el contexto, y además facilitará el uso de los sistemas de navegación y búsqueda; lo que probablemente haga que este se quede por más tiempo navegando dado que la información es clara, ordenada y llamativa. Se considera importante que para el avance de la página se incluya un apartado de fácil acceso con preguntas frecuentes y/o documentación de ayuda. El simple hecho de tenerlo y que sea visible generará mucha confianza a los usuarios.

El acceso a datos con el que cuenta actualmente la página digital del GAD Municipal de Valencia es limitado, ya que existen ciertos impedimentos al querer acceder a la información. El uso que tiene este portal digital es el de informar y prestar servicios, lastimosamente el portal digital del GAD de Valencia no cumple con su obligación de informar de una manera precisa y clara a los usuarios y no ha transferido a la Web ningunos de los procesos que se llevan de manera presencial. Una cuestión básica para que su acceso sea fácil es que esta se pueda visualizar correctamente en cualquier tipo de dispositivo, además de adaptarse a diferentes tipos de usuarios.

#### **4.3.2. Discusión**

Actualmente en el Ecuador se puede evidenciar el desarrollo del gobierno electrónico, a través de los portales web que han implementado las instituciones del Estado, siendo las mayores prestadoras de e-servicios la administración central; por su parte, los gobiernos seccionales, poco avance han realizado al respecto (Zambrano, Vélez, & Vélez, 2019).

El Índice Nacional de Páginas Web Municipales desarrollado en Argentina es una investigación donde se estudiaron todos los municipios de este país, básicamente los municipios deben de cumplir con ciertas características para así conocer la madurez digital del mismo ya que si no se cuenta con un sitio web altamente competente no se podría decir que una ciudad está funcionando bajo las directrices de un gobierno digital. Mediante la observación de la página web pudimos conocer de primera mano que la institución no actualiza la información a tiempo y que no se logra establecer una comunicación efectiva entre el municipio y los ciudadanos, dando a conocer que no se hace realidad el principal objetivo de un sitio web municipal, es por todo lo antes

mencionado que se llega a la conclusión que el grado de madurez digital del GAD Municipal de Valencia es bajo, en comparación a las otras municipalidades y ayuntamientos indicados en este estudio.

## **CAPÍTULO V.**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

“Largo es el camino de la enseñanza por medio de teorías; breve y eficaz por medio de ejemplos”

**Séneca**

## 5.1. CONCLUSIONES

- La carencia de personal capacitado y la resistencia al cambio son las principales falencias que impiden la adopción de la digitalización en el GAD Municipal del cantón Valencia. La falta de capacitación a los ciudadanos es otro factor que dificulta la adopción de la digitalización. La información disponible en el sitio web del GAD Municipal es insuficiente y poco clara para la mayoría de los ciudadanos. Además, la información proporcionada en el sitio web no siempre está actualizada o es inexistente. Esto limita el acceso a la información pública, que es un derecho ciudadano.
- La administración pública del GAD Municipal del cantón Valencia presenta un retraso significativo en la aplicación de las directrices del gobierno digital. Sin embargo, este retraso no minimiza el esfuerzo de sus funcionarios, que están trabajando para que esta sea una realidad palpable en el futuro. Este cambio requiere de un cambio en el estilo de vida de los ciudadanos, así como de un cambio cultural. Los ciudadanos deben estar dispuestos a utilizar los servicios digitales, y la administración pública debe proporcionarles las herramientas necesarias para hacerlo. La implementación de los servicios digitales requiere de un personal altamente capacitado en ámbitos digitales. La administración pública debe invertir en la capacitación de su personal para que puedan brindar servicios digitales de calidad.
- El Índice Nacional de Páginas Web Municipales proporcionó características importantes para conocer el grado de madurez digital del GAD Municipal del Cantón Valencia, gracias a ello se pudo saber cuáles son las falencias del sitio web y cuáles son las características que le faltan para ser una página completa. No existe

información de las anteriores administraciones es aspectos históricos, tampoco brinda la información para realizar trámites, en este caso existe en ítems, pero no se puede acceder, no existe las declaraciones juramentadas tanto del alcalde como de los demás funcionarios principales, información presupuestaria. De la misma manera la accesibilidad a la página requiere de un diseño responsivo y amigable con el ciudadano brindando información importante actualizada. Gracias a las pautas establecidas en el Índice Nacional de Páginas Web se logró deducir que el nivel de madurez digital del GAD Municipal de Valencia es bajo debido a sus notables falencias.

## 5.2.RECOMENDACIONES

- Fortalecer los conocimientos de los funcionarios y los ciudadanos sobre los beneficios que tiene la aplicación de la digitalización de los procesos y de la misma manera incrementar la capacitación en aspectos de digitalización. Asimismo, se debería mejorar la calidad de la información proporcionada en el sitio web con el fin de garantizar un acceso transparente a ella. Para ello, se pueden desarrollar programas formativos tanto para empleados públicos como ciudadanos con el propósito de fomentar una mejor adopción del gobierno digital en este cantón.
- Desarrollar un plan de acción para la adopción del gobierno digital en el cual se definan los objetivos y las prioridades de la adopción del gobierno digital, así como las estrategias y las acciones que se implementarán para alcanzarlos. El plan debe ser integral y debe abordar todos los aspectos del gobierno digital, desde la infraestructura tecnológica hasta la capacitación del personal. Los objetivos deben ser específicos, medibles, alcanzables, relevantes y temporales. Las prioridades deben ser las áreas en las que se concentrarán los esfuerzos de implementación. Las estrategias deben ser las líneas generales de acción que se seguirán para alcanzar los objetivos. Las acciones deben ser las actividades específicas que se realizarán para implementar las estrategias tomando en consideración los recursos financieros, humanos y tecnológicos necesarios para su implementación.
- Diseñar una página web que cumpla con los requisitos principales del Índice Nacional de Páginas Web. Diseñar una página web que cumpla con los requisitos principales del Índice Nacional de Páginas Web. Sabiendo que la información de la página web para que sea clara y actualizada, se debe incluir información sobre los servicios digitales que ofrece el GAD Municipal y adaptar el diseño de la página

web para que sea accesible desde dispositivos móviles, teniendo en cuenta que esto es solo un punto de partida para avanzar en la adopción del gobierno digital en el GAD Municipal del cantón Valencia. Se deben adaptar a las necesidades específicas del GAD y se deben implementar de manera gradual y sostenible

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y ANEXOS**

“El hombre comienza, en realidad, a ser viejo cuando deja de ser educable”

**Arturo Graf**

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad, E., González, M., Luque de la Rosa, A., & Gallardo, J. (2020). Gestión de la economía digital en la educación superior: tendencias y perspectivas futuras. *Campus Virtuales*. Obtenido de <http://www.uajournals.com/ojs/index.php/campusvirtuales/article/view/621>
- Aguilera, D. (2020). *Calidad de la comunicación digital de los servicios públicos prestados por el estado municipal en Neuquén Capital*. Argentina: Universidad Nacional del Comahue. Obtenido de <http://rdi.uncoma.edu.ar/handle/uncomaid/15798>
- Alencastro, P., Castañón, J., Quiñonez, M., & Egas, F. (2020). Planificación estratégica para el desarrollo territorial de la Provincia Esmeraldas en Ecuador. *Revista de ciencias sociales*, 26(3), 130-147. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7565472>
- Alvarado, R. (2018). Ciudad inteligente y sostenible: hacia un modelo de innovación inclusiva. *Paakat: Revista de Tecnología y Sociedad*(13), 1-17. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/prts/v7n13/2007-3607-prts-7-13-00002.pdf>
- Alvarado, R. (2020). Smart and sustainable cities: A measurement to five cities in Mexico. *Estudios sociales. Revista de alimentación contemporánea y desarrollo regional*, 30(55), 1-28. doi:<https://doi.org/10.24836/es.v30i55.860>
- Alvarez, J., Capelo, M., & Alvarez, J. I. (2019). La madurez digital de la prensa española. Estudio de caso. *Revista Latina de Comunicación Social*, 499-520. Obtenido de <https://nuevaepoca.revistalatinacs.org/index.php/revista/article/view/474/452>
- Baró, O., González, L., Goodridge, M., & Perez, T. (2022). Sociedad y Sistemas de

- Información. *Infodir*(36), 1-12. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1996-35212021000300014](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-35212021000300014)
- Barragán, X. (2019). Gobierno electrónico local del Ecuador. *Espacios Públicos*, 22(54), 109-127. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/676/67668438005/html/>
- Barriga, J. (2020). *Baja interacción entre la ciudadanía y los gobiernos locales a través del uso de sitios web municipales*. Chile: Universidad del Desarrollo.
- Bavoleo, B. (2020). TIC y gobierno electrónico: Cooperación entre Corea del Sur y América del Sur. *Portes*, 7-29. Obtenido de <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/144928>
- Bonifaz, L. E. (2018). Planificación estratégica y gestión pública por objetivos: caso de estudio Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Penipe – Chimborazo – Ecuador. *Revista: Caribeña de Ciencias Sociales*. Obtenido de [https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/07/planificacion-estrategica-ecuador.html#google\\_vignette](https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/07/planificacion-estrategica-ecuador.html#google_vignette)
- Campoverde, E., & Pincay, D. (2018). Presupuesto participativo y rendición de cuentas de un gobierno autónomo descentralizado en Ecuador. *Reciamuc*, 2(3), 267-294. doi:10.26820/reciamuc/2.(3).septiembre.2018.267-294
- Catalá, L., & Penalva, C. (2020). El desarrollo del e-Gobierno en los pequeños municipios de la Comunidad Valenciana (España): más espejo que cristal. *Revista: Estudios sobre Despoblación y Desarrollo Rural*(29), 39-77. Obtenido de <https://redalyc.org/journal/296/29668153002/29668153002.pdf>
- CLAD. (2023). Principios básicos del Gobierno Abierto: una perspectiva Principios

básicos del Gobierno Abierto: una perspectiva. Obtenido de <https://clad.org/wp-content/uploads/2023/03/Prospecto-CursoCLAD-GobAbierto-2023-V1.pdf>

*Código Orgánico de Organización Territorial.* (2019).

*Constitución de la República del Ecuador.* (2008).

Contreras, P., & Montecinos, E. (2019). Democracia y participación ciudadana tipología y mecanismos para la implementación. *Revista de ciencias sociales*, 25(2), 178-191. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7026001>

Cordero, D. (2019). *La calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el GAD Municipal de Santa Elena, provincia de Santa Elena, Año 2017*. Santa Elena: UPSE. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4692/1/UPSE-TAE-2019-0037.pdf>

Cosquillo, G. (2020). Gobierno digital y gestión municipal en la municipalidad de Tarma - Junín del periodo 2019-2020. *Revista Scientific*, 6(22), 332-344. doi:<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.22.17.332-344>

Cuenca, J., Mantilla, K., & Compte, M. (2020). Transformación digital de los departamentos de relaciones públicas y comunicación de una muestra de empresas españolas. *Revista de comunicación de la Universidad de Piura*, 19(1), 75-92.

De la Garza, D., Yllán, E., & Barredo, D. (2018). Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(81), 30-43. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29055767003/29055767003.pdf>

Delgado, H. B. (2020). Incidencia del Gobierno Digital en la reducción de la percepción

de modernización. *Roca: Revista Científico - Educaciones de la provincia de Granma*, 1484-1495.

Erkkilä, T. (2020). Transparencia en la administración pública. (W. Thompson, Ed.) *Department of Political and Economic Studies*, 1-21. Obtenido de <https://researchportal.helsinki.fi/en/publications/transparency-in-public-administration>

Galeas, V. (2021). *Modelo de madurez digital en la gestión de créditos emergentes otorgados por el gobierno ecuatoriano mediante eas entidades financieras*. Guayaquil: Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil. Obtenido de <http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/handle/123456789/1546>

González, J. M. (2021). *Retos para la Transformación Digital de las PYMES: Competencia Organizacional para la Transformación Digital*. Valladolid: Universidad de Valladolid. Obtenido de <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/47767>

Guerrero, O. (2018). *La administración pública a través de las ciencias sociales*. México: Fondo de cultura económica. Obtenido de <https://www.fce.ec/producto/la-administracion-publica-a-traves-de-las-ciencias-sociales-9786071601919/>

Hermosa, A. (2019). Portales WEB de los GADS municipales y su evolución en función del Gobierno Electrónico Ecuatoriano. *Revista Inclusiones*, 313-324.

Hernández, A. (2021). Alternativa de investigación en los estudios de la comunicación: El acceso a la información pública y su privacidad como derecho humano en México. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores., Edición Especial(59)*, 1-28. Obtenido de

<https://www.scielo.org.mx/pdf/dilemas/v9nspe1/2007-7890-dilemas-9-spe1-00059.pdf>

Herrera, W., & Manchena, I. (2018). Transparencia, razón pública y rendición de cuentas en las empresas. *Veritas*, 39-68 . doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-92732018000300039>

Higareda. (2023). Información pública: la transparencia del uso y destino de los recursos públicos. *Revista Diálogos en DH*, 35-44. Obtenido de [https://www.codhem.org.mx/wp-content/uploads/2023/03/Dialogos\\_DH\\_13\\_03.pdf](https://www.codhem.org.mx/wp-content/uploads/2023/03/Dialogos_DH_13_03.pdf)

INEC. (2023). *Censo Ecuador*. Recuperado el 13 de Enero de 2024, de Ecudatanalytics: <https://censoecuador.ecudatanalytics.com/>

*Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública*. (2004).

Montecinos, E., & Contreras, P. (2019). Participación ciudadana en la gestión pública: Una revisión sobre el estado actual. *Revista venezolana de gerencia*, 24(86), 340-356. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29059356004/29059356004.pdf>

Morales, I., Morillo, J., & Tobar, L. (2020). Gobierno digital en América Latina: ¿un reto de la gestión pública de gobierno abierto? *FIGEMPA: Investigación y Desarrollo*, 10(2), 32-41. doi:[doi.org/10.29166/revfig.v1i2.2467](https://doi.org/10.29166/revfig.v1i2.2467)

Morales, J., Cedeño, L., Párraga, J., & Molina, B. (2018). Propuesta Metodológica para Proyectos de Infraestructura Tecnológica en Trabajos de Titulación. *Información tecnológica*, 29(4), 249-258. Obtenido de <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v29n4/0718-0764-infotec-29-04-00249.pdf>

Morales, J., Coyla, M., Morillos, S., & Quispe, D. (2023). Gobierno abierto en

- municipalidades del Perú como alternativa para generar confianza en los ciudadanos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(102), 459-476. doi:doi.org/10.52080/rvgluz.28.102.2
- Morales, V., & Bayona, S. (2019). Factores Críticos de Éxito en el Desarrollo de E-Gobierno: Revisión Sistemática de la Literatura. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*(23), 233–247. Obtenido de <https://www.proquest.com/openview/2bba13708d2d4a9697730b78f9e7e4dc/1?p-q-origsite=gscholar&cbl=1006393>
- Muente, A., & Serale, F. (2018). *Los datos abiertos en América Latina y el Caribe*. Banco Interamericano de Desarrollo. doi:dx.doi.org/10.18235/0001202
- Ontiveros, E., & Vizcaíno, D. (2017). La digitalización de la economía española. *Revista Información Comercial Española*, 9-22. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6267071>
- Paños, V., & Aurea, J. (2017). Acceso a la información pública y su reutilización en las comunidades autónomas: evaluación de la reutilización de datos abiertos. *El profesionalismo de la información*, 26(3), 381-391. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6032604>
- Perez, M., & Ramón, A. (2018). *Plan estratégico de tecnología de la información – PETI Universidad de la Costa*. Barranquilla: Universidad de la Costa. Obtenido de <https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/4166>
- Perez, R., Mercado, P., Martínez, M., & Mena, E. (2018). La sociedad del conocimiento y la sociedad de la información como la piedra angular en la innovación tecnológica educativa. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), 1-24. Obtenido de

<https://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v8n16/2007-7467-ride-8-16-00847.pdf>

*Plan Nacional de Gobierno Electrónico*. (2018).

Quimis, M., Soledispa, G., Maldonado, K., & Toala, F. (2021). Impacto de las TIC en la educación superior del Ecuador. *UNESUM-Ciencias: Revista Científica Multidisciplinaria*, 5(1), 113-120. doi:doi.org/10.47230/unesciencias.v5.n1.2021.238

Ramos, J. P., Acosta, R., Ramos, K., & Martínez, A. (2019). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quinsaloma, año 2018. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(54), 1-32. Obtenido de <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1246>

Sánchez, A. (2021). Medidas de economía de bienestar destruyen empleo en la economía digital. *Semestre Económico*, 55, 87-112. doi:doi.org/10.22395/seec.v23n55a4

Sánchez, F., & Liendo, N. (2020). *Manual de ciencias políticas y relaciones internacionales*. Bogotá: Universidad Sergio Arboleda. doi:doi.org/10.22518/

Schejtman, L., Calamari, M., & Adúriz, C. (2014). *Gobierno electrónico local: Índice Nacional de Páginas Web Municipales 2014*. Universidad de San Andrés. Obtenido de <https://www.cippecc.org/wp-content/uploads/2017/03/1286.pdf>

Soledispa, X., Zea, C., & Santiestevan, K. (2020). La nueva gestión pública: retos y oportunidades. *Open Journal Systems*, 5(9), 371-381. Obtenido de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1695/3255>

Toro, A., Gutierrez, C., & Correa, L. (2020). Estrategia de gobierno digital para la

- construcción de Estados más transparentes y proactivos. *Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad*, 12(22), 71-102. Obtenido de [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3620361](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3620361)
- Vargas, C. (2021). El gobierno digital y su implementación en el estado. *Ciencia Latina*, 5(6), 1-11. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1356>
- Vela, S. (2019). *Diseño de la página web para mejorar la proyección de la identidad corporativa de la municipalidad de Yavarí 2019*. Iquitos: Universidad Privada de la Selva Peruana.
- Vera, C. (2018). Los datos abiertos y el plan de acción de gobierno abierto en México 2013-2015. *Nóesis. Revista de ciencias sociales*, 54, 1-18. doi:[dx.doi.org/10.20983/noesis.2018.2.1](https://doi.org/10.20983/noesis.2018.2.1)
- Vilaplana. (2020). Digitalización y personas. *Revista empresa y humanismo*, XXIII(1), 113-137. Obtenido de <https://revistas.unav.edu/index.php/empresa-y-humanismo/article/view/38562>
- Yurasca, M. (2021). Gobierno digital en el sector público. *Sinergias educativas*, E, 1-14.
- Zambrano, C., Vélez, X., & Vélez, Y. (2019). Ranking de gobierno electrónico en los GAD provinciales y municipales de Manabí – Ecuador. *Revista Dominio de las Ciencias*, 355-374.

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Certificado del sistema anti-plagio Urkund.



### UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO UNIDAD DE POSGRADO

Quevedo, 27 de noviembre de 2023

Ing. Byron Oviedo Bayas Ph.D  
**DECANO UNIDAD DE POSGRADO UTEQ**  
Presente. -

#### INFORME DE CULMINACIÓN DE TESIS DE LA MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

Adjunto al presente sírvase encontrar el documento final del Proyecto de Investigación, titulada: **“LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y SU INCIDENCIA EN EL GOBIERNO DIGITAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN VALENCIA, AÑO 2023”** de autoría de la Econ. **RUDDY HAYLIS RIZZO HERRERA** previo a la obtención del título de Magister en GESTIÓN PÚBLICA la misma que cumple con los componentes que exige el Reglamento General de Grados y Titulo de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo e incluye el informe de URKUND, el cual avala los niveles de originalidad, en un 92% y de copia 8% de la investigación.



#### Document Information

Analyzed document	Haylis_Rizzo_TESIS CULMINADA_para el urkund.docx (D180005814)
Submitted	11/27/2023 2:51:00 PM
Submitted by	
Submitter email	ruddy.rizzo2013@uteq.edu.ec
Similarity	8%
Analysis address	larguello.uteq@analysis.urkund.com

Atentamente,



Firma electrónica por:  
LEON BENIGNO  
ARGUELLO NUÑEZ

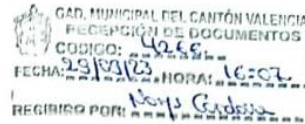
**Econ. León Arguello Nuñez Ph.D**  
**Director Proyecto de Investigación**

**Anexo 2.** Petición al Ing. Daniel Macias, alcalde del cantón Valencia para desarrollar el presente trabajo investigativo.



Valencia, 29 de septiembre del 2023

SEÑOR INGENIERO  
DANIEL VICENTE MACIAS LÓPEZ  
ALCALDE DEL CANTÓN VALENICA



Presente. -

De mis Consideraciones:

A nombre de la Unidad de Posgrado, carrera de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo UTEQ, le expreso un cordial saludo y felicitaciones por la labor que viene desplegando al frente de su institución.

Bajo el amparo legal del Reglamento de Régimen Académico define al Proyecto de tesis como una actividad de aprendizaje orientada en la aplicación de conocimiento y al desarrollo de las destrezas y habilidades específicas del estudiante. Esta investigación se realizará en entorno institucional Previo a la obtención del Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

Por tal motivo solicito me autorice iniciar el proceso de mi proyecto de investigación, cuyo tema es: **LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y SU INCIDENCIA EN EL GOBIERNO DIGITAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN VALENICA, AÑO 2023.**

Agradeciendo su atención a esta solicitud, aprovecho la oportunidad para reiterarle mi más alta consideración y estima.

Atentamente.

RUDDY HAYLIS RIZZO HERRERA

Maestrante G.P- UTEQ

C.I. 1205287140-0

**Anexo 3.** Aceptación del Ing. Daniel Macias, alcalde del cantón Valencia para desarrollar el presente trabajo investigativo.



**G.A.D. MUNICIPAL DEL CANTÓN VALENCIA**

*Valencia Somos Todos*

Valencia, 02 de octubre de 2023  
Oficio 479 GADMCV-A

Señorita  
Ruddy Haylis Rizzo Herrera  
**Maestrante G.P-UTEQ**  
Presente

De mis consideraciones:

Reciba cordiales y renovados saludos, en atención a su **Oficio S/N de fecha 29 de septiembre de 2023**, en el cual a nombre de la Unidad de Posgrado, Carrera de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, me solicita autorización, para el proceso del inicio de su proyecto de investigación cuyo tema es: **La Administración Pública y su incidencia en el Gobierno Digital del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Valencia, año 2023.**

Ante lo expuesto, por medio de la presente, tengo el agrado de confirmarle que su solicitud ha sido aceptada favorablemente.

Con sentimientos de consideración y estima, me suscribió.

Atentamente;

  
  
Ing. Daniel Vicente Macías López  
**ALCALDE DEL CANTÓN VALENCIA**

**Anexo 4.** Cuestionario de preguntas para los funcionarios de la Unidad de Tecnología e Informática; Ing. Fabricio Osorio, Ing. Fernando Bravo e Ing. Reymond Calero



## **ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS DE LA UNIDAD DE TECNOLOGÍA E INFORMÁTICA DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN VALENCIA**

**Objetivo:** Identificar las falencias del Gobierno Digital del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Valencia que impide el desarrollo de su Gobierno Digital.

1. Desde la perspectiva de la tecnología y la informática, ¿cuáles considera que son los principales desafíos y oportunidades para avanzar hacia un Gobierno Digital más eficiente en el Cantón Valencia?
2. ¿Cómo ha contribuido la Unidad de Tecnología Informática en la habilitación de recursos tecnológicos para el desarrollo de actividades relacionadas con el Gobierno Digital en el Cantón Valencia?
3. ¿Que estrategias implementado este departamento de sistemas para garantizar la ciberseguridad y la protección de datos?
4. ¿Qué tecnologías y herramientas específicas ha implementado la Unidad de Tecnología Informática para mejorar la prestación de servicios digitales a los ciudadanos en el municipio?
5. ¿Cuáles son los principales desafíos tecnológicos que ha enfrentado la Unidad de Tecnología Informática al abordar las falencias en el Gobierno Digital del Cantón Valencia?

**Objetivo:** Investigar la incidencia de la Administración Pública en el desarrollo de las actividades relacionadas con el Gobierno Digital del Gobierno Autónomo

Descentralizado del Cantón Valencia.

6. ¿Cuál es el papel de la Unidad de Tecnología Informática en el apoyo y desarrollo de las iniciativas de Gobierno Digital en el cantón Valencia?
7. ¿Cómo ha colaborado la Unidad de Tecnología Informática en la implementación de proyectos relacionados con el Gobierno Digital en el Cantón Valencia?
8. Desde su perspectiva, ¿que impacto ha tenido la tecnología y la informática en la eficiencia de los procesos gubernamentales?
9. ¿Puede compartir ejemplos de iniciativas tecnológicas específicas que se hayan implementado para abordar áreas identificadas como necesitadas de mejora en el Gobierno Digital?
10. ¿Cuál es su opinión sobre el valor y el impacto de mejorar el grado de madurez digital en la gestión y los servicios municipales?

**Anexo 5.** Cuestionario de preguntas para encuesta a los ciudadanos del cantón Valencia.



**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CIUDADANOS DEL CANTÓN VALENCIA**

**Objetivo:** Identificar las falencias del Gobierno Digital del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Valencia que impide el desarrollo de su Gobierno Digital.

**Califique cada declaración en una escala de 1 a 5, donde 1 significa "Totalmente en desacuerdo", 2 significa "Desacuerdo", 3 significa "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", 4 significa "De acuerdo" y 5 significa "Totalmente de acuerdo".**

1. El proceso de acceso a la información en línea es eficiente

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

2. La plataforma digital del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Valencia es fácil de usar.

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

3. La información plasmada en la página web municipal es fácil de encontrar.

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

4. La administración pública municipal proporciona suficiente capacitación para el uso de su información digital.

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

Totalmente de acuerdo	1	
-----------------------	---	--

5. Los servicios en línea ofrecidos por el gobierno municipal ahorran tiempo en comparación con los métodos tradicionales de obtención de servicios.

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

6. El gobierno municipal ha mejorado la transparencia a través de la digitalización de sus servicios e información proporcionada en la página web.

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

7. Los servicios digitales ofrecidos por el gobierno municipal han mejorado mi acceso a la información sobre decisiones y políticas locales.

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

8. La administración municipal responde de manera oportuna y efectiva a los problemas o consultas planteadas a través de medios digitales (Redes sociales, correo, etc.)

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

9. La administración municipal actualiza regularmente su información digital para adaptarse a las necesidades cambiantes de la comunidad.

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

10. La transformación digital ha mejorado la calidad de vida en el Cantón Valencia

en términos de servicios y eficiencia gubernamental.

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

**Objetivo:** Investigar la incidencia de la Administración Pública en el desarrollo de las actividades relacionadas con el Gobierno Digital del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Valencia..

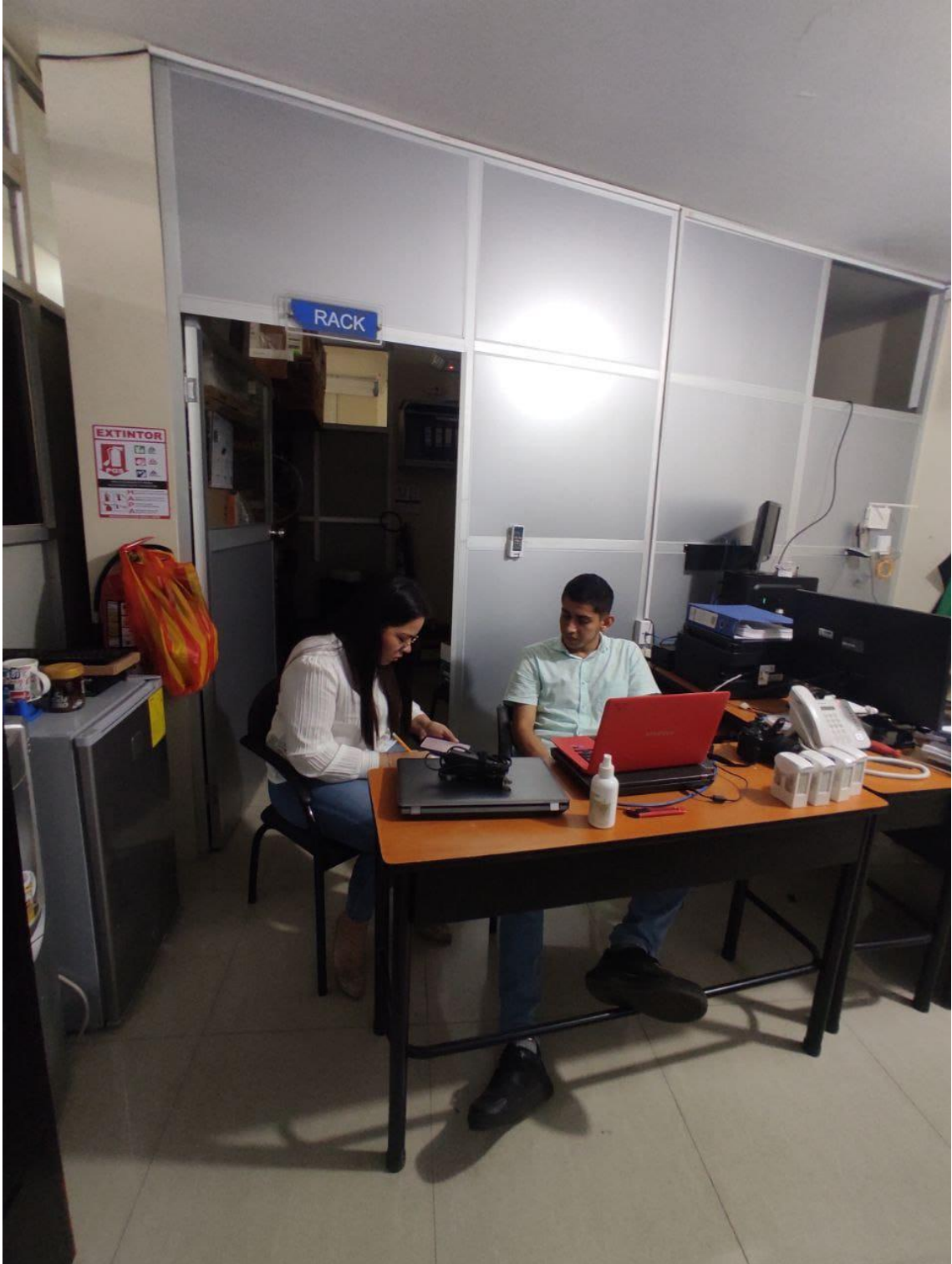
11. ¿Cuál de los siguientes aspectos cree que el GAD Municipal del cantón Valencia debería priorizar para mejorar aspectos relacionados con el Gobierno Digital?

Financiamiento	
Capacitación del personal	
Apertura a la innovación	
Promoción de la participación ciudadana	
Financiamiento	

12. ¿Cuáles de las siguientes barreras cree que han limitado el desarrollo del Gobierno Digital en el Cantón Valencia?

Falta de recursos financieros	
Falta de capacitación	
Resistencia al cambio	
Falta de apoyo de la alta dirección	
Falta de recursos financieros	

**Anexo 6.** Evidencias de la realización de entrevistas y encuestas.







# ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CIUDADANOS DEL CANTÓN VALENCIA

Estimados ciudadanos del cantón Valencia, les extiendo una cordial invitación a participar en esta encuesta, diseñada para cumplir con objetivos relacionados con el desarrollo de las actividades vinculadas al Gobierno digital del GAD Municipal del cantón Valencia, para conocer las falencias y obstáculos de las mismas y finalmente poder determinar el nivel de madurez digital del GAD Municipal del cantón Valencia. Sus valiosas opiniones y experiencias nos ayudarán a abordar estos objetivos y contribuirán a mejorar la gestión pública en nuestro Cantón. Agradecemos su participación en este proceso de evaluación.

## 1. ¿Cuál de los siguientes aspectos cree que el GAD Municipal del cantón Valencia debería priorizar para mejorar aspectos relacionados con el Gobierno Digital?

- 1. Financiamiento
- 2. Capacitación del personal
- 3. Apertura a la innovación
- 4. Promoción de la participación ciudadana

