



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Proyecto de Investigación previa a la
obtención de Grado Académico de
Magíster en Gestión Pública

TEMA

**“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN ELECTRÓNICA EN
LOS SERVICIOS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN
QUEVEDO. AÑO 2021”**

AUTORA

ING. ELVIA JACQUELINE MEZA MOREIRA

DIRECTOR

ECON. LEÓN ARGUELLO NÚÑEZ PH. D.

QUEVEDO – ECUADOR

AÑO 2023

CERTIFICACIÓN

Econ. León Benigno Arguello Núñez, en calidad de Director del Proyecto de Investigación previo a la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública.

CERTIFICA:

Que la Ing. Elvia Jacqueline Meza Moreira, ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Investigación **“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN ELECTRÓNICA EN LOS SERVICIOS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN QUEVEDO. AÑO 2021”** el mismo que se encuentra apto para su presentación y sustentación respectiva.

Quevedo, septiembre de 2021.

Econ. León Benigno Arguello Núñez, PHD.

DIRECTOR

AUTORÍA

Yo, ELVIA JACQUELINE MEZA MOREIRA, autora del Proyecto de Investigación titulado: **“INFLUENCIA DE LA GESTIÓN ELECTRÓNICA EN LOS SERVICIOS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN QUEVEDO. AÑO 2021”**, declaro que los criterios, marco contextual, marco teórico, metodología y propuesta de desarrollo son de mi exclusiva responsabilidad.

ING. ELVIA JACQUELINE MEZA MOREIRA

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico con mucho amor:

A mis mentores, mis padres, quienes me supieron guiar con sus enseñanzas y muestras de amor, además de apoyarme e incentivar me para que me convierta en una profesional.

A mi hijo, quién es mi fuente inspiradora para superarme y demostrarle que a través de la formación continua podemos llegar al camino del éxito.

A mi esposo, un pilar muy importante quién ha estado en todo momento apoyándome e impulsándome en la consecución de éste gran objetivo, y de todas las metas propuestas.

A mi hermano, por su apoyo constante.

A toda mi familia, porque siempre están pendientes de mi bienestar y por su apoyo brindado.

A mis amigos y compañeros que de una u otra forma han estado ahí con sus palabras de aliento y motivación.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a Dios por el regalo de la vida, por dotarme de buena salud, iluminar mis días y haber permitido que haya continuado con mi proceso de formación profesional.

A mi querida alma mater UTEQ porque ahí me formé como profesional de tercer nivel y una vez más me abrió sus puertas en esta nueva etapa formativa.

Gracias a todos los docentes de la maestría, especialmente mi tutor el Econ. León Benigno Argüello Núñez, PhD., quienes muy cordial y profesionalmente aportaron con sus conocimientos y experiencias para hoy haber podido culminar exitosamente con la elaboración de este proyecto investigativo.

Compañeros gracias por el aporte de cada uno de vosotros con sus conocimientos y experiencias, de cada persona se aprende algo nuevo, por el apoyo en cada actividad realizada y por esa bonita amistad que hoy nos deja este caminar.

Gracias familia por ese apoyo inquebrantable.

Agradezco a los funcionarios del Gad Quevedo que me brindaron su colaboración y a la ciudadanía muestreada del cantón.

RESUMEN

En el Ecuador, el impuesto predial urbano es uno de los principales impuestos que recaudan los municipios y Quevedo posee un potencial para digitalizar sus servicios. El estudio se realizó para evaluar la gestión electrónica y su impacto en los servicios municipales. La investigación utilizó métodos cualitativos y cuantitativos, exploratorios y descriptivos. Se encuestó a contribuyentes y funcionarios municipales. Los resultados muestran que la mayoría de los contribuyentes desean que el pago de impuestos prediales y otros servicios sea digital. Además, conocen los beneficios de pagar oportunamente, pero califican de manera diversa la calidad del servicio de recaudación. La mayoría de ellos se muestra favorable a la idea de pagar a través de plataformas digitales. Sin embargo, una parte de la población tiene limitado acceso a internet. Los funcionarios municipales consideran que la gestión electrónica debería agilizar y optimizar los trámites y mejorar la calidad de los servicios. También reconocen la importancia de capacitar al personal en seguridad informática, así como evaluar el impacto del servicio. Las principales ventajas de la gestión electrónica son la mejora de la eficiencia y la calidad de los servicios. Se concluyó que la implementación de una plataforma digital para el cobro de impuestos y servicios es una medida recomendable. Sin embargo, se debe garantizar la seguridad de los datos, la accesibilidad para todos los usuarios y la adaptabilidad a cambios en las necesidades y expectativas. Además, se sugiere una participación activa de los usuarios en el proceso de diseño y desarrollo de la plataforma.

Palabras clave: Impuesto predial, gestión de cobro, plataforma digital, servicios municipales

ABSTRACT

In Ecuador, urban property tax is one of the primary taxes collected by municipalities, and Quevedo has the potential to digitize its services. The study was conducted to assess electronic management and its impact on municipal services. The research used qualitative and quantitative methods, including exploratory and descriptive approaches. Both taxpayers and municipal officials were surveyed. The results indicate that the majority of taxpayers wish for property tax payments and other services to be digital. Furthermore, they are aware of the benefits of timely payments, but they have varying opinions on the quality of the collection service. Most of them express a favorable attitude toward the idea of making payments through digital platforms. However, a portion of the population has limited internet access. Municipal officials believe that electronic management should streamline and optimize processes while enhancing service quality. They also acknowledge the importance of training personnel in information security and evaluating service impact. The main advantages of electronic management are improved efficiency and service quality. It was concluded that implementing a digital platform for tax and service collection is a recommended measure. Nevertheless, data security, accessibility for all users, and adaptability to changes in needs and expectations must be ensured. Additionally, active user involvement in the platform's design and development process is suggested.

Keywords: Property tax, collection management, digital platform, municipal services.

ÍNDICE

PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN	ii
AUTORÍA.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	viii
CAPITULO I.....	xi
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	xi
1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA ...	1
1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA	1
1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.3.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
1.3.2 PROBLEMAS DERIVADOS	3
1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.5 OBJETIVOS.....	4
1.6 JUSTIFICACIÓN	4
1.7 CAMBIOS ESPERADOS	6
CAPÍTULO II	7

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	8
2.1.1 Administración	8
2.1.2 Administración Pública.....	8
2.1.3 Gobierno Electrónico	8
2.1.4 Concepto de Servicios	9
2.1.5 Servicio Público	9
2.1.6 Servicios Electrónicos.....	10
2.1.7 Servicio al Cliente.....	11
2.1.8 Satisfacción del Cliente	11
2.1.9 Estrategias	12
2.1.10 Gestión Municipal.....	12
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	14
2.2.1 Gobierno Electrónico	14
2.2.2 Beneficios del Gobierno Electrónico.....	14
2.2.3 Servicio Público	15
2.2.4 Servicios.....	16
2.2.5 La Innovación en Servicios Públicos.	16
2.2.6 Servicios Electrónicos.....	17
2.2.7 Calidad de los Servicios	17

2.2.8	Participación Ciudadana	18
2.3	FUNDAMENTACIÓN LEGAL	19
2.3.1	Constitución de la República del Ecuador	19
2.3.2	Código Orgánico Organización Territorial Autonomía y Descentralización.....	19
2.3.3	Ley Orgánica de Participación Ciudadana.....	19
	CAPÍTULO III.....	21
	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
	21
3.1	TIPOS Y MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	22
3.1.1	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	22
3.1.2	MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN	22
3.2.	CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN.....	23
3.2.1	Población y muestra	23
3.2.2	Técnicas de investigación.....	25
3.2.3	Instrumentos de la investigación.....	25
3.2.4	Operacionalización de las variables	25
3.4	Elaboración del marco teórico.....	28
3.5	Recolección de la información	28
3.6	Procesamiento y análisis	28

CAPÍTULO IV.....	29
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	29
.....	29
4.1 RESULTADOS.....	30
4.2 DISCUSIÓN	55
CAPÍTULO V	60
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y ANEXOS.....	63
6.1 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	64
6.2 ANEXOS	72

INTRODUCCIÓN

Los gobiernos locales y en especial los municipales enfrentan serios desafíos frente a la necesidad de acercarse más a sus contribuyentes, al tiempo de incrementar sus recaudaciones con la finalidad de sostener sus presupuestos, a la sazón más abultados a medida que crece la población y sus necesidades.

En el Ecuador los municipios recaudan impuestos comunes como por ejemplo el impuesto predial urbano, que constituye quizás el de mayor cobertura y por consiguiente el más representativo en términos monetarios.

Este y otros impuestos requieren de la presencia de los contribuyentes en las ventanillas municipales para realizar la cancelación respectiva. Las administraciones municipales han planteado, la idea del marketing para incrementar la masa de recaudaciones, del pronto pago, la misma que consiste en que, durante un periodo de tiempo, generalmente durante la primera quincena de cada año, ofrecer una tasa de descuentos en función de la fecha en la que se generó el pago.

Frente a este escenario surge la alternativa de la digitalización de este y algunos otros servicios, con la finalidad de evitar la concurrencia masiva de usuarios, pero, al mismo tiempo, generar un mayor volumen de ingresos por estos conceptos y generarle comodidad al ciudadano contribuyente.

Esta digitalización constituye una oportunidad y un desafío que pretende agilizar los trámites, disminuir los procesos, incrementar los ingresos, abaratar costos y acercar más a la comunidad con sus autoridades a través de canales virtuales.

En el mundo se ha vuelto una tendencia el desarrollo de los *e gobiernos* y la digitalización de muchos servicios que antes requerían que los usuarios dediquen tiempo innecesario en atender asuntos de orden tributario y civil con sus gobiernos locales y que ahora lo realizan de manera virtual e inclusive pueden expresar sus requerimientos de manera personalizada, contrariamente a los procesos que actualmente se realizan de manera personal en muchos municipios como es el caso del Ecuador.

Las dificultades que podrían considerarse como barreras al implemento de estos procesos son la incultura digital, la falta de acceso de la población a los servicios de conectividad, la calidad y disponibilidad de los dispositivos personales, así como de las aplicaciones que faciliten los procesos de manera lícita y rápida,

Quevedo, como municipio, tiene la alta posibilidad de desarrollar la digitalización de algunos de sus servicios, propósito de la presente propuesta investigativa.

La estructura del presente trabajo figura en los siguientes capítulos:

Capítulo I, está conformado del marco contextual de la investigación, ubicación y contextualización de la problemática, situación actual de la problemática, problema de investigación, delimitación del problema, objetivos generales y específicos; justificación y cambios esperados.

Capítulo II, se encuentra constituido por el marco teórico de la investigación, que consta de fundamentación conceptual, teórica y base legal, expresada en la bibliografía consultada y disposiciones legales vigentes.

Capítulo III, presenta la metodología de la investigación, en donde se muestran los métodos y técnicas utilizados en la investigación, construcción metodológica del objeto de investigación, elaboración del marco teórico, recolección de información,

procesamiento y análisis de la información. Capítulo IV, muestra el cronograma y presupuesto de la investigación.

CAPITULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

“Donde hay educación no
hay distinción de clases”.

Confucio.

1.1 UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quevedo se encuentra ubicado en la Av. Quito en la ciudadela municipal Av. Edmundo Ward. Quevedo fue constituido como cantón de la provincia de Los Ríos el 7 de octubre de 1943, a través de decreto firmado por el presidente Constitucional de la República, Dr. Carlos Alberto Arroyo del Río. Es una de las principales ciudades del país ubicada en el centro del país.

Según el censo del 2010 el cantón Quevedo tiene una población de 173 575 habitantes lo cual la convierte en la décima segunda ciudad más poblada del Ecuador.

El talento humano de la municipalidad del cantón Quevedo se compone de alrededor de 591 funcionarios, en sus instalaciones funcionan las 10 unidades administrativas que lo constituye.

Los contribuyentes de este municipio acuden de manera presencial a honrar sus obligaciones tributarias de orden municipal, la aglomeración en las filas durante los tres primeros meses del año fiscal es bastante numerosa, sobre todo durante las 3 ó 4 primeras semanas del año. Ellos aprovechan los descuentos por pronto pago del impuesto predial urbano. Esta actividad bien puede llevarse a cabo de manera digital considerando las facilidades bancarias y las aplicaciones móviles que tiene cada institución crediticia para evitar que los usuarios asistan en persona a gestionar estos tributos y otros más, por lo tanto, es necesario evaluar la incidencia de la digitalización en los servicios municipales.

1.2 SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

Los GAD's municipales utilizan como parte de su presupuesto las recaudaciones por concepto de varios servicios como los impuestos prediales y rurales para lo cual, en

el caso de Quevedo, los contribuyentes acuden a las instalaciones a realizar sus pagos. Este es el mismo escenario de muchos de los municipios del Ecuador.

Para muchos gobiernos locales constituye un verdadero desafío tratar de digitalizar todos sus procesos, inclusive los que se orientan a segmentos menos masivos de la población como por ejemplo los relacionados con la emisión de simples certificados o pago de tasas.

Otro nudo gordiano pudiera ser el acceso de la población al internet o la disponibilidad de puntos de acceso en los municipios pequeños. Este no es precisamente el caso de Quevedo, ya que existen suficientes ofertas de conexión inclusive a través de la telefonía móvil la cual se aprecia tiene un nivel de penetración capaz de permitir todo tipo de conectividad y aplicaciones de fácil manejo que pueden facilitar el acceso de la población a los servicios digitales municipales.

Un tema interesante constituye averiguar la disposición de la población a la utilización de los dispositivos disponibles para ingresar a la plataforma municipal y realizar sus contribuciones por medio del sistema financiero, la cual de por si ya se está utilizando al existir aplicaciones móviles que permiten realizar pagos y transacciones bancarias en línea. Estos servicios del sector privado pueden, mediante una interfaz, facilitar el pago de los impuestos, en especial de los prediales, y así evitar las aglomeraciones y por consiguiente la agilización del servicio.

El GAD municipal de Quevedo podría, inclusive incrementar su recaudación por pago del impuesto predial, trasladando este y otros servicios a su plataforma digital.

En resumen, existen las condiciones para la implementación de la propuesta que plantea el presente proyecto de investigación.

1.3 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quevedo recauda los ingresos por concepto de predios urbanos, pago de patentes, pago de alcabalas, certificados de avalúos y catastro, certificado de planeamiento urbano y otros permisos de operación y otros documentos que por un lado regulan el funcionamiento del territorio y por otro lado generan ingresos que abastecen el presupuesto municipal. Este, al igual que los demás Gads del país impulsan el pago oportuno de algunas obligaciones tales como el impuesto predial urbano y rural ofertando promociones por pronto pago en un plazo determinado siempre a inicio de cada año ocasionando grandes aglomeraciones de los ciudadanos que quieren beneficiarse de estas rebajas y que a su vez generan una serie de quejas por el tiempo que se tarda en realizar el proceso.

En la era de la digitalización existen sistemas que pudieran facilitar al usuario cumplir con sus contribuciones municipales obligatorias sin necesidad de acudir a las instalaciones y sin provocar el congestionamiento y la pérdida de las rebajas por pronto pago. En función de estos atenuantes se realiza la formulación del problema como se indica en el siguiente punto.

1.3.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿De qué manera el uso de medios electrónicos incide en los servicios del Gad Municipal del cantón Quevedo?

1.3.2 PROBLEMAS DERIVADOS

- ¿Cuál es la capacidad operativa actual del Gad del cantón Quevedo para cubrir la demanda existente de los usuarios?
- ¿Cómo la débil aplicación de herramientas tecnológicas afecta de gestión a la satisfacción de los ciudadanos del cantón Quevedo?

- ¿De qué manera las estrategias de la institución promueven acciones de transparencia y participación ciudadana?

1.4 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

CAMPO: Administración Pública

ÁREA: Gestión

LÍNEA: Administración, comercio, economía, finanzas y turismo.

LUGAR: Quevedo

TIEMPO: Año 2021

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 Objetivo general

Describir la incidencia de la gestión electrónica en los servicios del Gad Municipal del cantón Quevedo.

1.5.2 Objetivos específicos

- Identificar los procesos operativos y su efecto en el cumplimiento de expectativas de los usuarios.
- Determinar la aplicación de herramientas electrónicas en el cumplimiento de las necesidades del Gad Quevedo.
- Analizar la implementación de una plataforma digital con la finalidad de facilitar a los contribuyentes el pago del impuesto predial y otros servicios.

1.6 JUSTIFICACIÓN

El incremento de la demanda de servicios con calidad, calidez y rapidez de parte de los usuarios del sector público, en especial de los GAD's municipales, quienes se quejan de las largas filas que tienen que padecer para pagar sus impuestos o para realizar

trámites en las dependencias municipales, requieren de recibir una atención eficiente y oportuna.

Por otro lado, en los municipios existe la disponibilidad de equipos y personal técnico que pueden diseñar un sistema de gestión electrónica que permita a los usuarios acceder de manera directa, no solo a los pagos de tributos y los demás servicios que usualmente hacen uso como pago de alcabalas, permisos municipales, pago de tasas, emisión de certificados entre otros, a través de una plataforma que podría y debería estar linkeada con el portal institucional del GAD de Quevedo y a la que se puede acceder con una cuenta de correo y una clave personalísima para estar informado no solo de las obligaciones ciudadanas sino hasta de las obras que se ejecutan en los diversos sectores del cantón entre otros aspectos.

Es necesario entonces analizar cómo podría diseñarse el sistema propuesto, además conocer el impacto, para adoptar su uso, que pudiera tener en la ciudadanía y al mismo tiempo detectar la estrategia para hacer que la propuesta pueda ser implementada para beneficio de la comunidad.

Entonces, para llevar a cabo la ejecución de la idea de realizar y ejecutar la modernización y digitalización de la atención a los usuarios, empleando los recursos electrónicos disponibles, se hace imperativo desarrollar algunas actividades planteadas en el presente trabajo inclusive determinar el alcance y la dimensión operativa del sistema de gestión a implementarse.

Con los resultados a obtenerse, las personas encargadas de tomar las decisiones oportunas podrán definir, de entre las opciones proyectadas, las formas de llegar a la ciudadanía para lograr la aplicabilidad de la gestión electrónica y los usuarios puedan

acceder de manera adecuada, sin complicaciones y los servicios reciban las más altas calificaciones de la ciudadanía.

1.7 CAMBIOS ESPERADOS

- Automatizando procesos que se realizan de manera presencial en las instalaciones municipales.
- Agilizando procesos en beneficio de la ciudadanía.
- Evitando aglomeración de personas en las dependencias municipales.
- Permitiendo a la ciudadanía gozar de seguridad debido a que los procesos los podrán realizar desde sus hogares o sitios de trabajo.
- Optimizando recursos del Gad los mismos que serán reinvertidos en otras prioridades.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

“Cualquier momento es perfecto
para aprender algo nuevo”.

Albert Einstein

2.1 FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1 Administración

José Antonio Fernández Arenas (como se citó en Castrillón, 2014) sostiene que la Administración es una ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado.

Cano, (2017), por su parte, define a la Administración como un proceso por medio del cual se consigue calidad en el funcionamiento de un organismo social, a través del correcto aprovechamiento de sus recursos, en pro del logro de objetivos predeterminados.

2.1.2 Administración Pública

La administración pública de un Estado, la definimos como el conjunto de los organismos que se encargan de aplicar las directivas para el cumplimiento de las leyes. Los edificios públicos y los funcionarios componen la administración pública, que posee un rol de nexo entre el poder político y la ciudadanía (Arraiza , 2019).

La administración pública es la organización que se ocupa de llevar a la práctica los programas de gobierno en las sociedades contemporáneas a través de su participación en la formulación, implementación y evaluación de políticas públicas (Marti i Puig et al., 2018),

2.1.3 Gobierno Electrónico

Ripalda (2019), define al *e-gobierno* como la innovación continua de los servicios, la participación de los ciudadanos y la forma de gobernar mediante la transformación de las relaciones externas e internas a través de la tecnología, internet y las nuevas formas de comunicación.

Algunos autores, (Osejo et al., 2017), señalan que el *Gobierno Electrónico* no representa solo portales electrónicos o sitios web con información y contenidos

institucionales, que presentan un portafolio de servicios existentes; es una proyección de un nuevo modelo de gestión en el mejoramiento y rapidez en la prestación de servicios públicos. El ciudadano mantiene la expectativa que pueda acceder a más y mejor información, ejercer mayor control a sus gobernantes, mejorando el uso del tiempo y los recursos.

2.1.4 Concepto de Servicios

El concepto de servicio vincula a la relación con acciones, procesos y ejecuciones intangibles que comprenden hechos y acciones que se realizan para y con los clientes o usuarios, en efecto, Bustamante et al., (2019) expresa que la experiencia del que recibe un servicio genera la debida calificación basada en la calidad y del grado de satisfacción que experimenta durante su uso.

Se trata, evidentemente de una actividad productiva que es la razón de ser y el objetivo a alcanzar para las actividades empresariales dedicadas a determinados procesos en los que no se obtiene un producto material manufacturado, pero que suelen utilizar este tipo de productos (por ejemplo, un taxi es un producto fabricado, cuya utilización para transportar viajeros constituye un servicio). Se trata también de actividades que aportan un valor añadido y tienen unos costes, como en la producción industrial y a las que se puede aplicar casi todo lo que hemos desarrollado en esta obra en materia de implantación y gestión de sistemas productivos, pero no se obtiene un producto material, que es lo que se entregaría al cliente industrial. (Cuatrecasas, 2012, p.489)

2.1.5 Servicio Público

La característica significativa del servicio público se relaciona con el nivel de organización y dentro de su definición hay que considerar la naturaleza del mismo. Esto contradice con lo expuesto por Araque (2018) quien sostiene que el servicio debe

considerarse de manera independiente de la organización que lo brinda. El autor define al servicio público como la actividad que tiende a satisfacer una necesidad de interés general.

Tamayo y Tabares, (2018) conceptualizan al servicio público como el conjunto de prestaciones reservadas en cada Estado de la Administración Pública y tienen por finalidad ayudar a las personas que lo necesiten. Es la actividad desarrollada por una institución pública o privada con el fin de satisfacer una necesidad social determinada, por tanto, deben favorecer la realización efectiva de la igualdad y del bienestar social. Suelen tener un carácter gratuito y tienen una presencia significativa en los países que siguen modelos políticos-económicos orientados hacia el bienestar social.

2.1.6 Servicios Electrónicos

Pagán et al., (2018) señalan que los servicios del gobierno electrónico pueden desglosarse generalmente según las tres funciones principales que cumplen: Servicios de información para recoger la información ordenada y clasificada que se solicite (como los sitios web); Servicios de comunicación para la interacción entre individuos (particulares o empresas) o grupos de personas (como el correo electrónico o foros de discusión); y servicios de transacción para adquirir productos o servicios en línea o bien para presentar datos (como formularios públicos o escrutinios).

En palabras del Gobierno Vasco, (2013), el Servicio Electrónico es el conjunto de actividades dirigidas de manera efectiva y eficiente para cumplir con una necesidad, derecho o responsabilidad de un usuario externo (como ciudadanos, empresas u otras entidades) o interno (los empleados públicos), se logra mediante la combinación adecuada del uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC), identificación y autenticación digital, digitalización de información multimedia, enfoque de autoservicio

o autogestión, reestructuración de procesos, ajuste de regulaciones, y optimización de recursos humanos y materiales en los procedimientos correspondientes.

2.1.7 Servicio al Cliente

Arenal, (2019) sostiene que el servicio al cliente comprende una serie de acciones coordinadas que una empresa realiza para garantizar que el cliente reciba el producto o servicio en el lugar y momento oportunos, cumpliendo así con sus necesidades y expectativas. Esto se vincula directamente con el precio, la imagen y la reputación de la empresa.

Coincidentemente, Llano (2018) señala que el servicio al cliente se refiere al tipo de servicios donde se manifiesta la relación que hay entre un proveedor de productos o servicios y aquellas personas que utilizan o compran sus productos o servicios. Con esta premisa, el autor añade que el servicio al cliente se refiere a la comprensión tanto de la naturaleza de los clientes, en el pasado, presente y futuro de la organización, de las características y beneficios de los productos o servicios que presta y el proceso transaccional completo, desde el conocimiento inicial de un cliente potencial hasta la satisfacción postcompra.

2.1.8 Satisfacción del Cliente

Steffanell et al., (2017) describe a la satisfacción como la sensación de plenitud experimentada por el cliente, una evaluación sobre una característica del producto o servicio, o incluso el propio producto o servicio, que ofrece un nivel gratificante de recompensa en relación con su consumo.

Se ha expresado que la satisfacción del cliente es muy importante en el ámbito de los negocios y que la repetición de la compra o uso del servicio dependerá del nivel de elevada satisfacción generada en los clientes o usuarios, lo que incluso impulsará

además la promoción de dichos servicios en su entorno de amistades y familiares generando un incremento de las ventas para la empresa ofertante (Valenzuela et al., 2019).

2.1.9 Estrategias

“Visión global y a largo plazo de un negocio, conjunto organizado de acciones tácticas encaminadas hacia los objetivos propuestos”. (Martin-Guart y Botey, 2020, p.4)

La estrategia, según lo señalan Tarapuez et al., (2016), es el patrón de objetivos, propósitos o metas y planes y políticas principales para alcanzar esas metas, expuestos en forma que definan en qué negocio está la compañía o va a estar y el tipo de compañía que es o va a ser.

2.1.10 Gestión Municipal

La gestión municipal, de acuerdo con Casiano y Cueva (2020), es similar al concepto de gestión pública que no es otra cosa que el medio para lograr que la institución estatal logre mejores resultados en la población, se convierta en un proceso sistémico, flexible e integral de búsqueda de resultados, capaz de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

Estrada, (2019), conceptualiza a la gestión municipal como el conjunto de acciones mediante las cuales las municipalidades tienden al logro de sus fines, objetivos y metas. Debe ser llevada a cabo por los servidores y funcionarios públicos, lo que significa que deben contar con las capacidades necesarias para el desempeño de sus funciones.

2.1.11 Impuestos

Centeno et al., (2019) sustentan que los impuestos son tributos que cobra el Estado (sujeto activo) a los contribuyentes (sujeto pasivo), de manera común, general y

obligatoria, y que estos deben pagarlos en virtud de poseer un patrimonio, realizar actividades para recibir rentas o ingresos o transferir y circular bienes y servicios personales.

2.1.11 Impuestos prediales

De acuerdo al Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD) los impuestos prediales constituyen ingresos municipales tributarios, estos impuestos financian el presupuesto institucional, mediante la inversión en actividades de gestión y proyectos de obra pública en beneficio de la colectividad. Antes de profundizar sobre el origen y destino de los recursos obtenidos por los ingresos prediales es menester fundamentar el marco legal ecuatoriano para su administración, (López y Calle, 2018).

El impuesto predial es una forma de normalizar el derecho a los servicios públicos y otras mejoras urbanas, además la asignación justa y equitativa de los ingresos públicos le brinda al gobierno una mayor autenticación para gravar dicho impuesto, (Zúñiga, 2017).

2.1.12 Contribuyentes

Moreira, (2018) sostiene que el contribuyente es un individuo o entidad legal que cumple con la obligación de aportar recursos económicos al Estado a través del pago de impuestos, tasas o contribuciones. Estos recursos son fundamentales para financiar los servicios públicos y el funcionamiento de la administración local. El concepto de contribuyente implica no solo la obligación legal de pagar impuestos, sino también el ejercicio de derechos, como acceder a servicios públicos de calidad y participar en la toma de decisiones sobre el uso de los recursos públicos en su comunidad.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Gobierno Electrónico

Según Carrera *et al.*, (2019) el término *e-gobierno* se ha referido a todos aquellos servicios públicos proporcionados por el gobierno a través de una plataforma web (internet) y son diversas las áreas de la administración pública que este puede atender. Sin embargo, ellas se pueden acotar en cinco ejes de aplicación para su estudio: *e-administración, e-servicios, e-democracia, e-políticas públicas y e-alianzas*.

Arrobo y Cornejo (2018), sostienen que la finalidad del Gobierno electrónico es acercar al ciudadano de una forma visible y práctica, que promueva la excelencia en la prestación de los servicios públicos, pero para que exista excelencia es necesario la mejora continua, la innovación y una mejor interacción entre los diferentes actores del Gobierno Electrónico. La misión del Plan de Gobierno Electrónico en Ecuador es la de “ejecutar un modelo sostenible e inclusivo de Gobierno Electrónico que considere aspectos políticos, sociales y ambientales, con la finalidad de consolidar un Gobierno cercano, abierto, eficiente y eficaz”.

2.2.2 Beneficios del Gobierno Electrónico

Autores como Aranibar, (2018), señalan que los beneficios del Gobierno Electrónico a la comunidad son:

- Eliminación de las barreras de tiempo y espacio.
- Facilidad en las comunicaciones.
- Acceso igualitario a la información.
- Aumento del intercambio colaborativo entre distintas reparticiones.
- Aumento en la producción de bienes y servicios de valor agregado.

Cruz y Zamudio, (2017) exponen que en el gobierno electrónico las herramientas tecnológicas que lo hacen posible, como sitios web, aplicaciones móviles, redes sociales y dispositivos móviles, entre otros, contribuyen a alcanzar múltiples objetivos gubernamentales como aumentar la eficiencia, la eficacia y la calidad en la atención del servicio público. Los efectos benéficos se traducen en eliminación de papeleos, romper con las barreras burocráticas de lugares y horarios (servicios 24/7), aumento de los ingresos públicos o disminución del gasto corriente.

2.2.3 Servicio Público

Se entiende por servicio público toda actividad organizada tendiente a resolver necesidades de interés general, colectivas o públicas de la población, en forma regular, continua y obligatoria, de acuerdo con un régimen jurídico especial de derecho público, con la participación activa de la Administración Pública en la prestación directa, en su regulación y control. Los servicios públicos son aquellas actividades que satisfacen necesidades colectivas, generalmente esenciales, que deben ser ofrecidos en forma universal, obligatoria, continua y en condiciones de igualdad y calidad, a toda la comunidad. (Matías C., 2014, p.318)

Gómez y Pasini, (2018) señalaron como desafíos para la prestación de servicios públicos de acción social a los siguientes: 1) los servicios son prestados por varias dependencias del gobierno municipal y no existe información consolidada sobre cómo se están entregando los servicios; 2) actualmente, existen aplicaciones ad hoc que soportan el proceso para la entrega de cada servicio, estas aplicaciones funcionan de manera aislada, sin compartir datos; 3) no existe una estrategia para la entrega de estos servicios utilizando múltiples canales; 4) los canales digitales que podrían utilizarse no se están

explotando adecuadamente; 5) no existe una infraestructura de software que permita el desarrollo rápido de aplicaciones para la entrega de servicios de acción social.

2.2.4 Servicios

El concepto de servicio se relaciona con las acciones, procesos y ejecuciones intangibles que comprenden hechos y acciones que se realizan para y con los clientes o usuarios tal como lo señalan Zeithaml y Bitner (como se citó en Bustamante et al., 2019). Los autores agregan que toda esta concepción deriva de la necesaria capacidad de percepción que los clientes tienen o puedan llegar a tener de los servicios propiciados, considerando en ello una provisión de calidad, así como del grado en que el prestador logre que hacer sentir satisfechos a sus clientes, sea en términos del producto – servicio particular como respecto de la experiencia general de satisfacción experimentada.

2.2.5 La Innovación en Servicios Públicos.

El concepto de innovación en servicios públicos que intentamos desarrollar, hace referencia a servicios públicos con características de no perfecta rivalidad y no perfecta exclusión en el consumo, producidos y suministrados por el sector público, decididos públicamente y sus beneficios trascienden a los usuarios finales. Así, proponemos que la innovación en servicios públicos consiste en: el diseño y la implementación de un nuevo o significativamente mejorado servicio público, o método de entrega que, al generar un valor de uso para los usuarios, genera un valor público para los ciudadanos en general. (Arguelles y Villavicencio, 2019)

La innovación en el sector público por lo general, implica nuevos métodos de entrega de los servicios públicos. En ocasiones, el sector público desarrolla nuevos programas, que podría pensarse en ellos como análogo a los nuevos productos del sector privado (Borins 2012: Revista de Gestión Pública 9 Innovación Pública en América

Latina Volumen VI, Número 1 enero-junio 2017. p5). Es por ello que la innovación en este sector, ya sea en términos de cómo los servicios públicos deben ser entregados, o en la creación de infraestructura social que puede utilizarse de forma novedosa, toma tiempo ya que son cambios en los procesos, impactos y resultados. (Mariñez, 2017)

2.2.6 Servicios Electrónicos

Los servicios electrónicos se pueden definir como “todos los servicios interactivos que se desarrollan en Internet mediante las telecomunicaciones, información y tecnologías multimedia”. (Sarmiento y Rodríguez, 2018).

Osejo et al., (2017) manifiestan que es la entrega de mejores servicios a los ciudadanos, como los trámites interactivos (peticiones de documentos, emisión de certificados, pagos hacia y desde organismos públicos).

Morales y Bayona, (2020) indican que el Internet en las sociedades de la información se ha convertido en un canal esencial que se utiliza para la difusión de información, productos y servicios. Los gobiernos de todo el mundo están desarrollando e-servicios que tienen la capacidad de satisfacer nuevas necesidades de los ciudadanos. Los ciudadanos esperan y demandan servicios gubernamentales con un alto grado de calidad, cantidad y disponibilidad 24/7. Un indicador presentado en los estudios de las Naciones Unidas evalúa el nivel de “presencia” del e-gobierno de cada país en la web con base en la profundidad y la variedad de los servicios ofertados por el *e-gobierno*.

2.2.7 Calidad de los Servicios

Mejías et al., (2018), sostienen que la calidad es uno de los resultados más importantes de todas las actividades de servicios, y se considera un factor clave para diferenciar a proveedores en la búsqueda de ventajas competitivas; su diseño y ejecución de forma positiva y correcta, conduce a la satisfacción del cliente, que en última instancia

permite el logro de una ventaja competitiva y a la supervivencia de la organización en un entorno rápidamente; se considera comúnmente como un prerequisite crítico y determinante de la competitividad para establecer y mantener relaciones satisfactorias con los clientes.

La calidad en el servicio se puede definir, según (Arroyo y Buenaño, 2017) como el grado de satisfacción del cliente, basado en la comparación entre lo que esperaba recibir, y lo que su percepción le indica que ha recibido. La evaluación de la calidad en el servicio se la realiza sobre la totalidad del servicio o el servicio completo una vez finalizado, de tal manera que lo agradable del servicio depende de la calidad de todo el proceso, esto permitirá que una empresa pase de ser objeto anónimo, a tener un rostro conocido.

2.2.8 Participación Ciudadana

La participación ciudadana, en la percepción de Castillo, (2017) describe a una serie de procesos mediante los cuales los ciudadanos de forma individual o colectiva, participan en los procesos de toma de decisiones sobre asuntos públicos o privados que afecten las dimensiones políticas, económicas, sociales, culturales y ambientales que rodean sus contextos de vida; de este modo, busca aportar a los procesos de desarrollo del ser humano y de las colectividades en las que éste interactúa.

De acuerdo con Torres et al., (2017), la participación ciudadana está vinculada con la democracia participativa, siendo esta la condición que posibilita a los ciudadanos, tanto en su capacidad individual como colectiva, informarse, expresar opiniones, presentar propuestas y contribuir a la toma de decisiones

2.2.9 Plataforma digital

Todoí Signes, (2020), sostiene que una de las mayores innovaciones del trabajo en plataformas ha sido su capacidad de producir una nueva forma de organización del trabajo. La tecnología actual (aplicaciones, páginas web, smartphones, algoritmos, entre otros) permite nuevos modelos de negocio y de prestación de servicios que despiertan el interés de los consumidores.

Gallardo Rodríguez, (2022) revela que “las plataformas electrónicas son prestadores de servicios de la información que realizan una intermediación (configurado jurídicamente como una mediación atípica) mediante la cual ponen a disposición de las futuras partes contratantes el canal adecuado y los medios técnicos e informáticos necesarios, para que pueda concluirse el contrato relativo al bien o servicio que interesa, y que pueden incluir el ofrecimiento por parte de la plataforma de prestar otra serie de servicios adicionales o complementarios, por sí misma o a través de terceros”.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1 Constitución de la República del Ecuador

Art. 238.- Los gobiernos autónomos descentralizados gozarán de autonomía política, administrativa y financiera, y se regirán por los principios de solidaridad, subsidiariedad, equidad interterritorial, integración y participación ciudadana. En ningún caso el ejercicio de la autonomía permitirá la secesión del territorio nacional. Constituyen gobiernos autónomos descentralizados las juntas parroquiales rurales, los concejos municipales, los concejos metropolitanos, los concejos provinciales y los concejos regionales.

2.3.2 Código Orgánico Organización Territorial Autonomía y Descentralización

f) Determinar las políticas de investigación e innovación del conocimiento, desarrollo y transferencia de tecnologías necesarias para el desarrollo regional, en el marco de la planificación nacional;

2.3.3 Ley Orgánica de Participación Ciudadana

Capítulo III del Libre Acceso a la Información Pública

Art.101.- Democracia electrónica. - Todos los gobiernos autónomos descentralizados deberán emitir políticas específicas e implementar mecanismos concretos para utilizar los medios electrónicos e informáticos en los procesos de información, consulta, formación de grupos, foros de discusión y diálogos interactivos. Para ello, cada uno de estos gobiernos y dependencias deberá

disponer y actualizar permanentemente su respectivo portal web con información sobre leyes, ordenanzas, planes, presupuestos, resoluciones, procesos de contratación, licitación y compras, entre otros. Las autoridades públicas de todas las funciones del Estado deberán mantener un espacio dedicado en el portal institucional para informar, dialogar e interactuar con la comunidad (Asamblea Nacional del Ecuador, 2010- p. 24)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

“La primera y mejor victoria es conquistarse a sí mismo”.

Platón.

3.1 TIPOS Y MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo fue de carácter cuali-cuantitativo.

3.1.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

3.1.1.1 Exploratoria

La investigación exploratoria se empleó para averiguar cómo responde la muestra como parte de la población a las variables relacionadas con el objeto de estudio

3.1.1.2 Descriptiva

La investigación descriptiva se utilizó para describir el comportamiento de la población, infiriendo este desde las muestras con respecto a las variables a evaluarse.

3.1.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

3.1.2.1 Inductivo

Se empleó el método inductivo, debido a que se analizó información de origen primario y secundario en el marco de un tipo de investigación de diagnóstico.

3.1.2.2 Deductivo

Este método se aplicó tomando como base referencial la intencionalidad de la población objeto de estudio de recibir servicios de calidad y de asumir la cultura de utilizar los recursos tecnológicos y digitales para llegar al gobierno municipal y honrar sus obligaciones tributarias.

3.1.2.3 De Análisis

Se utilizó el método analítico debido a que se aplicó herramientas de levantamiento de información como encuestas y entrevistas, así como instrumentos como el cuestionario, pero además se analizó los resultados para lo cual se empleó un software estadístico que permitió presentar de manera fácil y sencilla los datos obtenidos.

3.1.2.4 De Síntesis

Se utilizó el método sintético consistente en analizar y conceptualizar lo que se estudió y se extrajo lo esencial, se realizó el diagnóstico de los problemas relacionados con algunas variables a evaluar que presentaron relación directa con la identificación de los procesos operativos, la afectación de estos a las expectativas de los usuarios de los servicios municipales del GAD de Quevedo, así como la evaluación de herramientas de la gestión electrónica en las necesidades del Gad Quevedo y la definición de las estrategias a implementar para su adopción en la corporación municipal.

3.2. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Población y muestra

- **Población**

Para el presente estudio se consideró como población al universo de contribuyentes del impuesto predial urbano municipal de Quevedo que son 54.044. Este universo está conformado por personas mayores de edad, indistintamente de su género, religión, credo político y ubicación geográfica dentro del territorio local que se encuentran o tienen a su cargo la propiedad de un predio, que genera la obligación del pago del impuesto predial que el municipio recauda, generalmente, a inicios de cada año. Esta investigación corresponde a un diseño no experimental, documental y bibliográfico. Se entrevistó a dos profesionales especialistas en estadística, dos en tributación y dos en informática todos con nivel de maestría mínimo en su área de especialidad.

- **Muestra**

Del universo seleccionado se extrajo una muestra representativa con un nivel de confianza $p=0.05$ la cual respondió a un cuestionario cuyas respuestas, una vez tabuladas, sirvieron para elaborar la propuesta objeto de este estudio.

Para el cálculo del tamaño de la muestra se empleó la siguiente fórmula:

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

Siendo:

n= tamaño de la muestra?

Z²= nivel de confianza (1.96²)

N= población de contribuyentes 54.044

P= probabilidad de ocurrencia (0.50)

q= probabilidad de no ocurrencia (0.50)

e= error de estimación (0.05)

Dónde:

$$n = \frac{1.645^2 * 54044 * 0.50 * 0.50}{0.05^2(54044 - 1) + 2.70 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{2.70 * 0.25 * 54044}{0.0025(54044 - 1) + 0,455625}$$

$$n = \frac{36479.7}{135.563}$$

$$n = 269.09 = 270$$

Los criterios de inclusión empleados para ser considerado en la población o universo fueron: Estar registrado en la base de datos de los contribuyentes del impuesto predial urbano y estar presentes en el territorio; mientras que los criterios de exclusión considerados fueron: Estar privado de la libertad, estar bajo condición de interdicción, ser un contribuyente fallecido que aún

aparece en el registro. En este proceso se sometió a una entrevista al Burgomaestre de la ciudad, el cuerpo edilicio y el director del departamento financiero municipal.

3.2.2 Técnicas de investigación

La investigación consistió en desarrollar entrevistas a los actores municipales en el nivel administrativo y político del GAD municipal de Quevedo, a seis especialistas en estadística, tributación e informática respectivamente.

Se empleó un cuestionario dentro de una encuesta a los sujetos que tributan el impuesto predial y que fueron considerados en la muestra.

3.2.3 Instrumentos de la investigación

Para la entrevista se consideró un cuestionario estándar y no mayor a diez preguntas.

En el caso de la encuesta a los contribuyentes se empleó un cuestionario de profundidad.

3.2.4 Operacionalización de las variables

(Ver Tabla 1)

Tabla 1. Matriz de operacionalización de las variables

CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS	INSTRUMENTO	
Gestión operativa	<p>Se entiende por gestión operativa o “gestión hacia abajo” la que realiza el directivo público hacia el interior de su organización para aumentar su capacidad de conseguir los propósitos de sus políticas. (Estrada C., S., 2019)</p>	Análisis	Cuál es la situación actual de los servicios del Gad	Encuesta	Cuestionario	
		Objetivos	Se cumple con los objetivos del Gad	Encuesta	Cuestionario	
		Estrategias	Elaboración de estrategias para cumplir con los objetivos	Encuesta	Cuestionario	
		Productividad municipal	Eficiencia	Encuesta	Cuestionario	
		Calidad	Los planes realizados por el Gad son de calidad	Encuesta	Cuestionario	
		Organización	Análisis de los procesos	Cumplimiento de los procesos administrativos de forma adecuada	Encuesta	Cuestionario
			Análisis de los servicios	Cumplimiento de los servicios ofrecidos	Encuesta	Cuestionario
			Revisión de los modos de diseñar y dirigir	Procesos eficientes en la prestación de los servicios	Encuesta	Cuestionario
			Optimización de recursos	Reducción de gastos y buen uso de los recursos	Encuesta	Cuestionario

VARIABLE DEPENDIENTE					
CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICAS	INSTRUMENTO
Los servicios del GAD municipal del cantón Quevedo	Calidad de los servicios	Nivel de confiabilidad de los servicios	Los servicios del Gad son confiables	Encuesta	Cuestionario
		Mejoras en los servicios	Considera ud que los servicios del GAD deben mejorar	Encuesta	Cuestionario
Tiempo de duración		El tiempo que dura el trámite ha sido el adecuado	Encuesta	Cuestionario	
Eficiencia		Los servicios han sido eficientes	Encuesta	Cuestionario	
Servicio		El servicio recibido ha sido de su satisfacción	Encuesta	Cuestionario	
Conjunto de acciones orientadas al logro de una administración eficiente y eficaz de los recursos del municipio para la mayor satisfacción de las necesidades de su población. Quien ejerce la función de gestor municipal, el municipio, es un centinela de las acciones y efectos de la administración municipal (Espinoza Q., C., 2018)	Satisfacción de los usuarios	Expectativas	El servicio recibido ha cumplido sus expectativas	Encuesta	Cuestionario
		Atención	El servicio recibido ha sido brindado de forma rápida y eficaz	Encuesta	Cuestionario
		Interrelación	Existen medios de intercomunicación con los usuarios	Encuesta	Cuestionario
		Disponibilidad	Obtención de un servicio en el momento que es necesitado	Encuesta	Cuestionario
		Usabilidad	Grado en que el diseño de un sistema facilita o dificulta su manejo	Encuesta	Cuestionario

Meza, 2023

3.4 Elaboración del marco teórico

Se relacionó básicamente en el desarrollo de las fuentes de información necesarias que permitió redactar el marco teórico donde se recopiló mediante libros, revistas científicas, ensayos, tesis, libros on line, metodología de los tutores y toda aquella fuente que relacionada con el problema de investigación.

3.5 Recolección de la información

Para la entrevista se consideró un cuestionario estándar con preguntas abiertas, dicotómicas, y cerradas en cada instrumento se registró la información del informante, fecha, hora y lugar de la entrevista.

En el caso de la encuesta a los contribuyentes el cuestionario fue de profundidad y estuvo constituido por preguntas cerradas, dicotómicas y de selección múltiple. Para esta encuesta, el cuestionario que se preparó fue sometido a una prueba preliminar para el ajuste de las preguntas al 10% del tamaño de la muestra a personas no incluidas en la misma. Para la fiabilidad de los datos levantados, se llevó a cabo una prueba de calidad, repitiendo el cuestionario al 10% de los encuestados reales.

3.6 Procesamiento y análisis

La información fue procesada de manera transversal, los datos se presentan en tablas de frecuencias, barras y pasteles, según el caso se expresaron en porcentaje. Los datos fueron analizados mediante el software SPSS versión 22.

CAPÍTULO IV

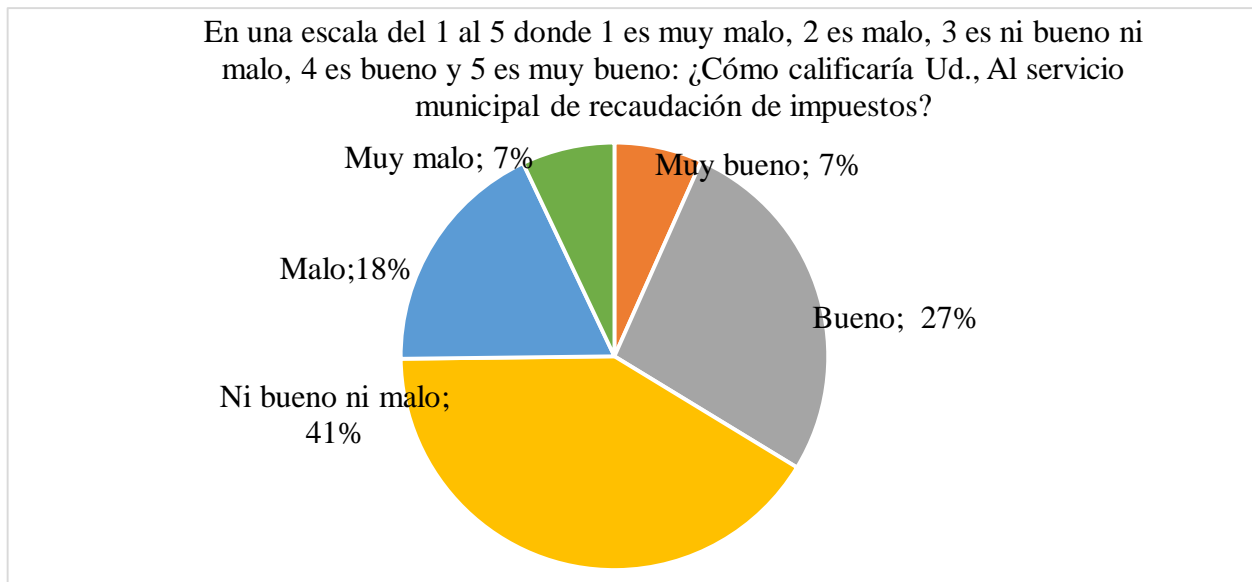
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

“Donde hay educación no
hay distinción de clases”.

Confucio

4.1 RESULTADOS

En relación al primer objetivo, en la Figura 1 se muestran los resultados obtenidos en la pregunta donde se pidió que calificaran al servicio municipal de recaudación de impuestos en una escala del 1 al 5, donde 1 es muy malo y 5 muy bueno. El 6.8% calificó de muy bueno, el 26.7% calificó de bueno el servicio, el 41.4% le es indiferente la calidad del servicio de recaudación, mientras que el 18.4% y 6.8% manifestaron una valoración de malo y muy malo respectivamente al referido



servicio.

Figura 1. En una escala del 1 al 5 donde 1 es muy malo, 2 es malo, 3 es ni bueno ni malo, 4 es bueno y 5 es muy bueno: ¿Cómo calificaría Ud., ¿Al servicio municipal de recaudación de impuestos?

Meza, 2023

En la Figura 2 se exhiben los resultados de la pregunta: ¿Considera Ud. que se pueden realizar los pagos de los impuestos prediales a través de una plataforma informática sin necesidad de acudir a las instalaciones municipales? Aquí las respuestas fueron positivas para el 84% (227 personas) y negativas para el 16% (43 personas).

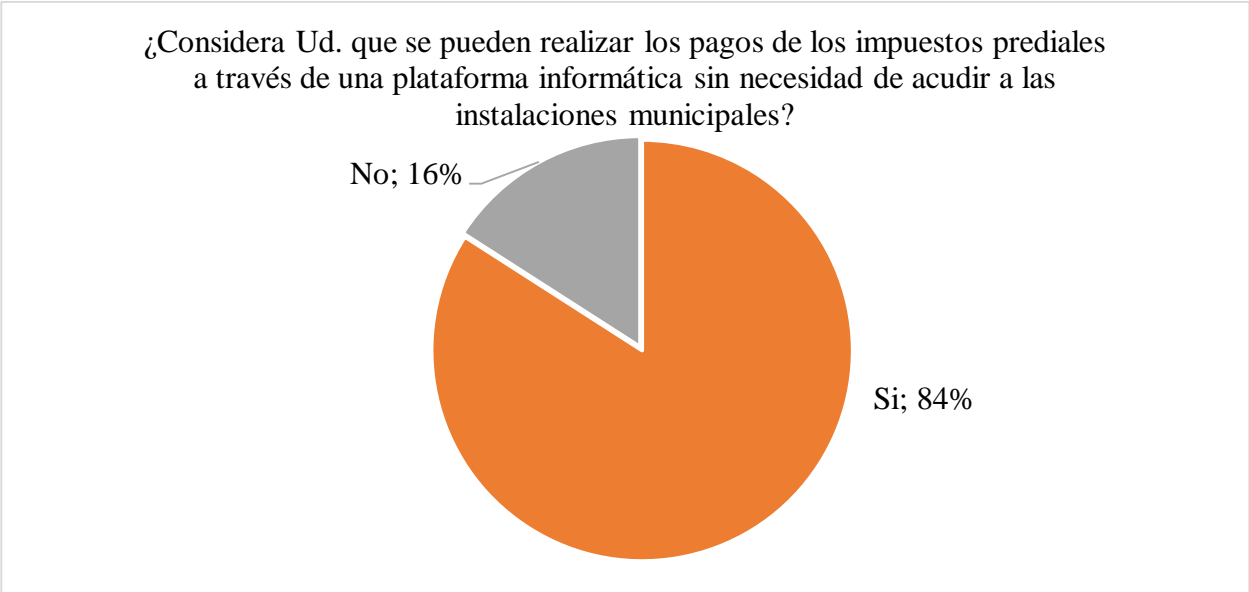


Figura 2. ¿Considera Ud. que se pueden realizar los pagos de los impuestos prediales a través de una plataforma informática sin necesidad de acudir a las instalaciones municipales?
 Meza, 2023

En la Figura 3 se presentan los resultados de la pregunta: En una escala del 1 al 5 donde 1: muy malo, 2: malo, 3: ni bueno ni malo, 4: bueno, 5: muy bueno . ¿Qué tal calificaría usted la atención brindada en las ventanillas de cobro de los impuestos prediales? Las respuestas expresadas fueron: 14% muy bueno, 42% bueno, 36% fueron indiferentes ni bueno ni malo, mientras que para el 6 y 2% la calificación fue de malo y muy malo respectivamente.

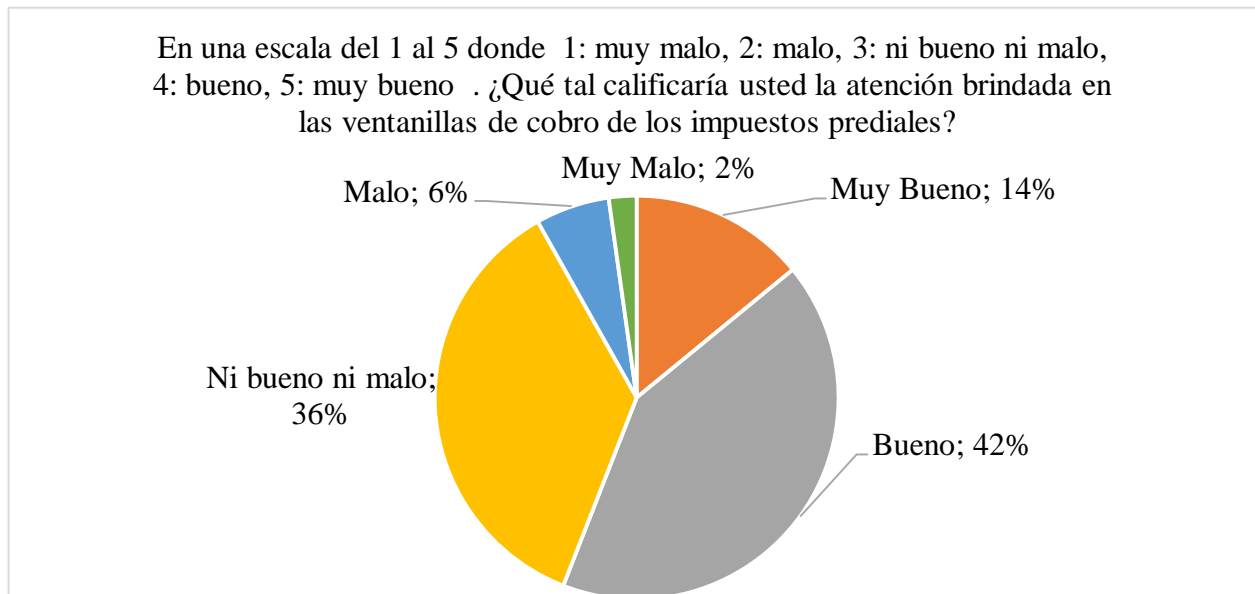


Figura 3. En una escala del 1 al 5 donde 1: muy malo, 2: malo, 3: ni bueno ni malo, 4: bueno, 5: muy bueno . ¿Qué tal calificaría usted la atención brindada en las ventanillas de cobro de los impuestos prediales?

Meza, 2023

En la Figura 4 se exponen los resultados de la pregunta: En una escala del 1 al 5 donde 1 es en total desacuerdo, 2: desacuerdo, 3: le da lo mismo, 4: está de acuerdo y 5: está muy de acuerdo. ¿Está Ud. de acuerdo que se implemente un canal virtual para pagos de impuestos prediales en la página web del Gobierno Municipal de Quevedo?. Se puede apreciar que el 47% están muy de acuerdo, el 27% está de acuerdo, el 18% le es indiferente, el 2% y el 6% están en desacuerdo y muy en desacuerdo respectivamente.

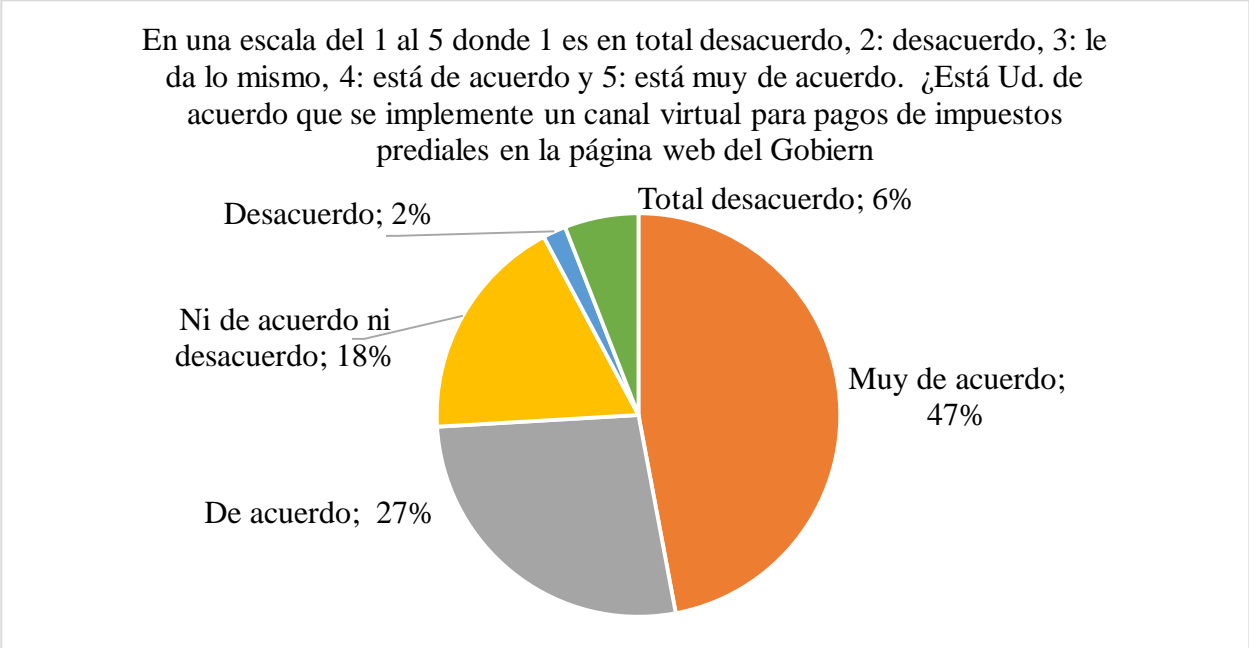


Figura 4. En una escala del 1 al 5 donde 1 es en total desacuerdo, 2: desacuerdo, 3: le da lo mismo, 4: está de acuerdo y 5: está muy de acuerdo. ¿Está Ud. de acuerdo que se implemente un canal virtual para pagos de impuestos prediales en la página web del Gobierno Municipal de Quevedo?
Meza, 2023

En la Figura 5 se exponen las respuestas que mencionaron los encuestados a la pregunta: ¿Con que frecuencia hace uso de internet?, apreciándose que el 10% nunca utiliza este recurso, el 72% siempre lo utiliza, el 2% hace uso del internet una vez al mes, 12% sólo cuando lo necesita, el 2% se conecta 2-3 veces a la semana, mientras el 2% sólo utiliza una vez a la semana.

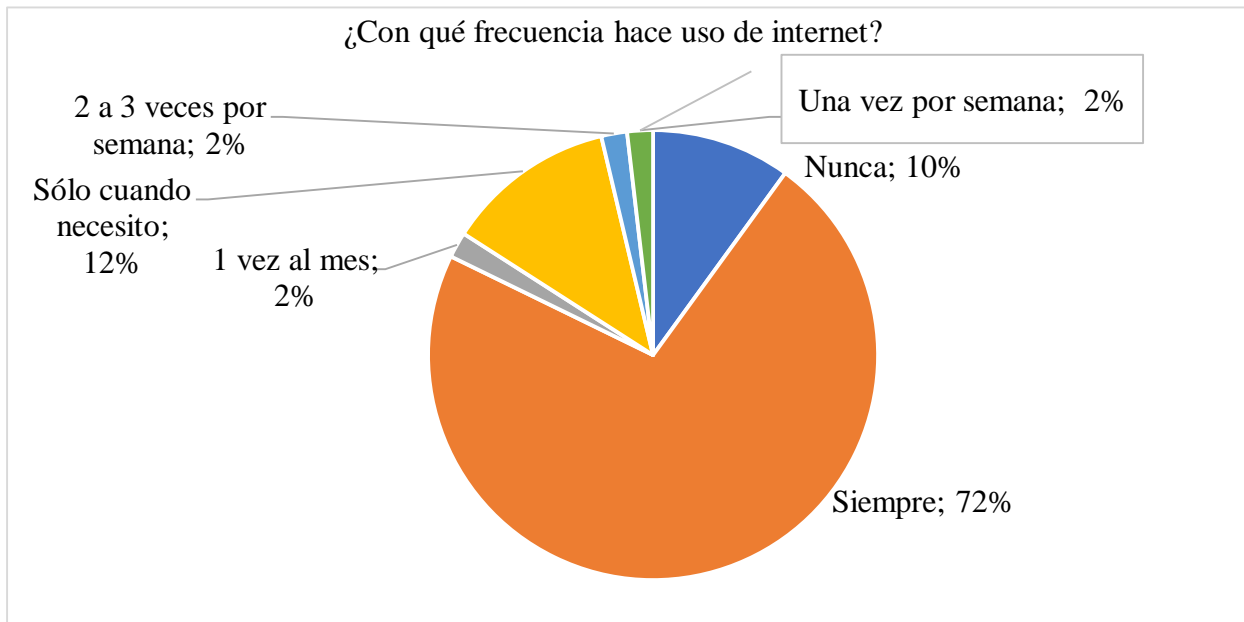


Figura 5. ¿Con que frecuencia hace uso de internet?
Meza, 2023

En la Figura 6 se exhibe las respuestas a la pregunta 8 que reza: En una escala del 1 al 5, donde 1 es Nunca, 2 es muy de repente, 3 es de vez en cuando, 4 es con cierta frecuencia y 5 es siempre. ¿Accede a la página web del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo para obtener información?, siendo los resultados los siguientes: el 13% accede al portal web municipal con cierta frecuencia, 13% de vez en cuando, 33% muy de repente, mientras el 41% nunca entra a la página del municipio.

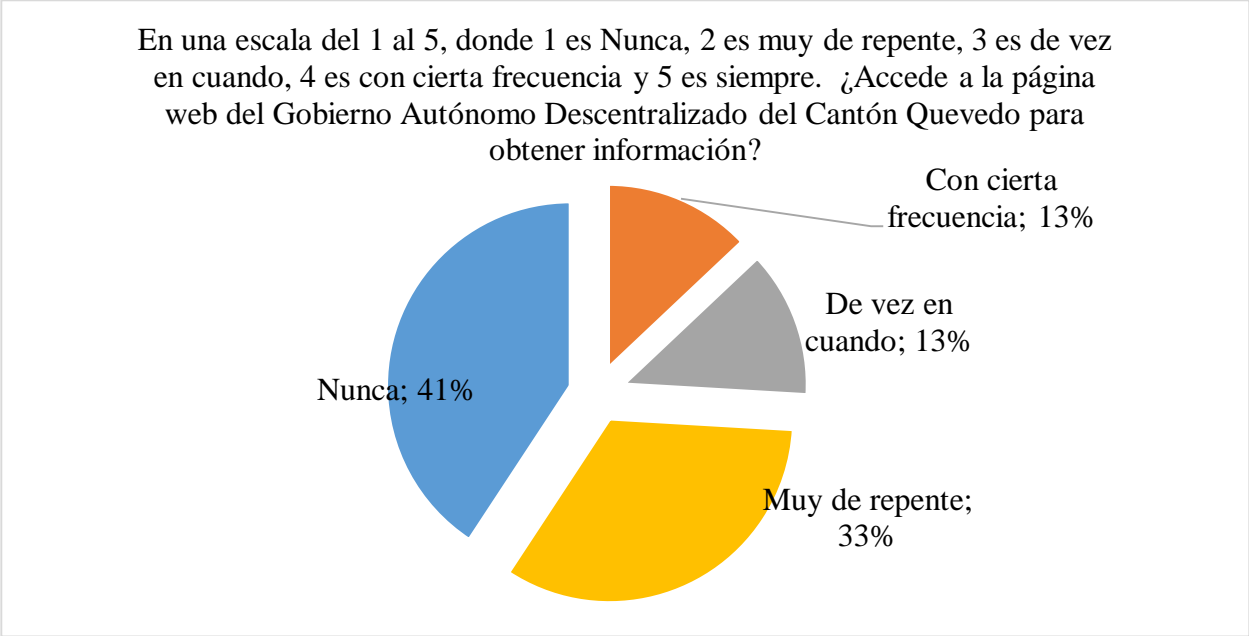


Figura 6. En una escala del 1 al 5, donde 1 es Nunca, 2 es muy de repente, 3 es de vez en cuando, 4 es con cierta frecuencia y 5 es siempre. ¿Accede a la página web del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo para obtener información?

Meza, 2023

En la figura 7 se observan los resultados a la pregunta: ¿Qué tipo de información encuentra en la página del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo?. Las respuestas fueron: Noticias de obras y acciones municipales en mi comunidad el 42%, Información sobre catastro e impuestos municipales el 18%, para observar fotos de la acción municipal el 16% mientras que el 24% de los encuestados respondió que lo hacía para informarse de los servicios municipales

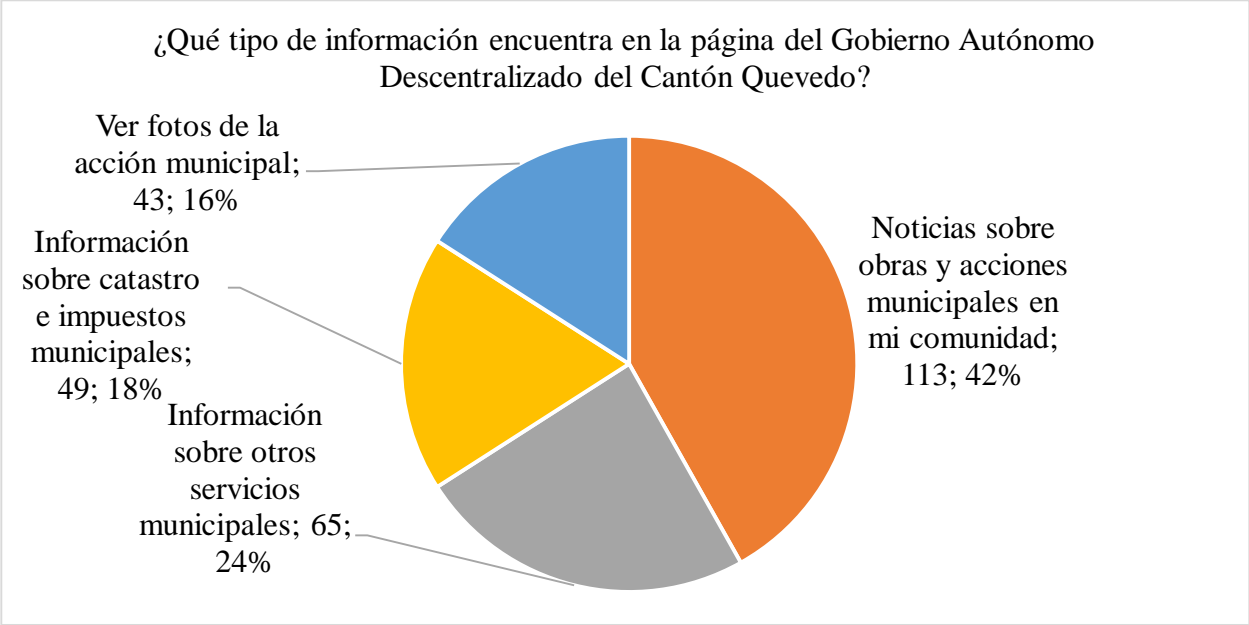


Figura 7. ¿Qué tipo de información encuentra en la página del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo?
Meza, 2023

En la figura 8 se presentan los resultados de la pregunta ¿Cuáles son las expectativas de los usuarios sobre el proceso de cobro de impuestos prediales? El 63% (170) manifestó que esperan que sea de fácil acceso y el 37% (100) respondió que debe ser eficiente.

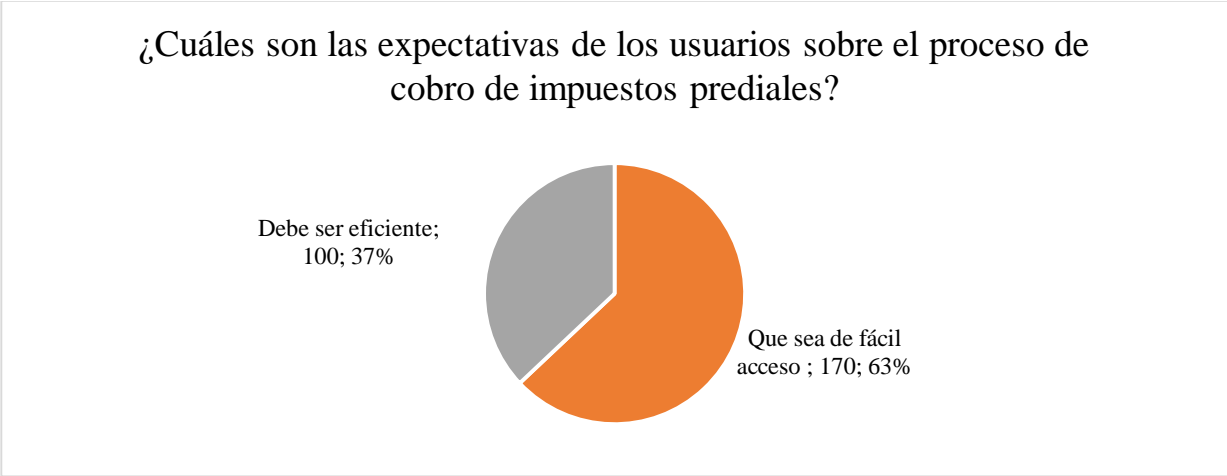


Figura 8. ¿Cuáles son las expectativas de los usuarios sobre el proceso de cobro de impuestos prediales?
Meza, 2023

En función del cumplimiento del objetivo “Determinar la aplicación de herramientas electrónicas en el cumplimiento de las necesidades del Gad Quevedo” se presentan los siguientes resultados:

En la figura 9 se pueden apreciar los resultados de la pregunta realizada a los funcionarios municipales del departamento de rentas: ¿Cuál es el objetivo principal de implementar la gestión electrónica en un GAD Municipal? El 75% de las respuestas fueron “agilizar y optimizar los trámites y servicios ofrecidos a los ciudadanos” mientras el 25% respondió a favor de “mejorar la comunicación interna entre los empleados”.

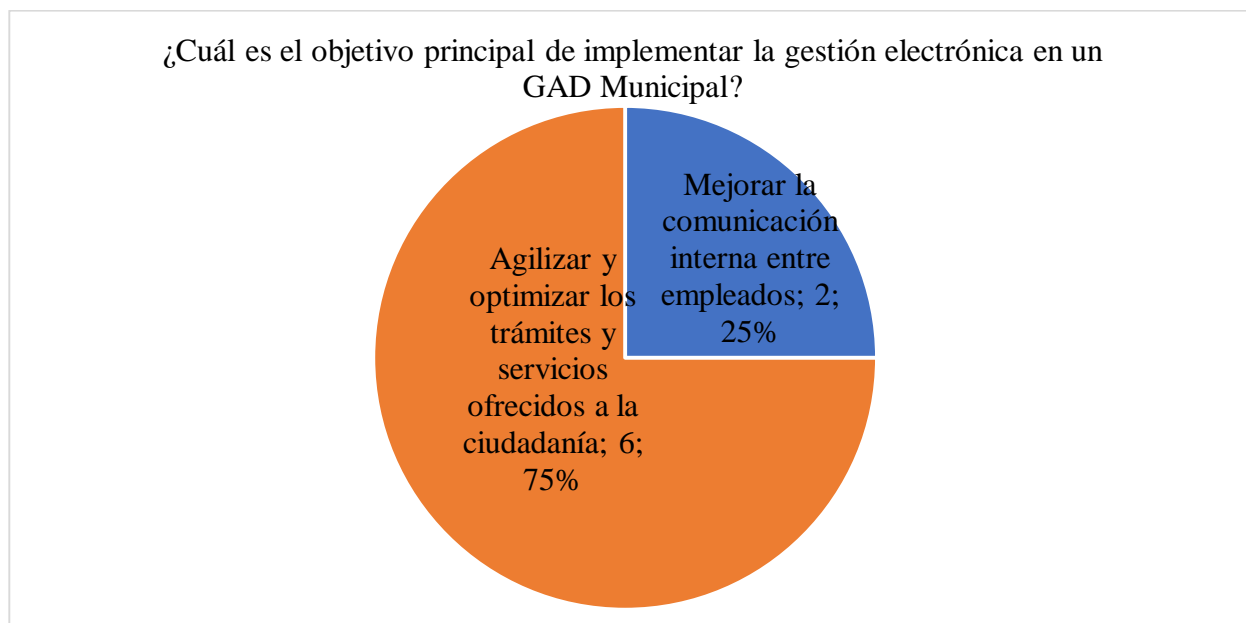


Figura 9. ¿Cuál es el objetivo principal de implementar la gestión electrónica en un GAD Municipal?

Meza, 2023

En la figura 10 se presentan los resultados de la pregunta: ¿Cuál de las siguientes opciones es una ventaja de la gestión electrónica en los servicios municipales? El 75% expuso como opción la mejora en la eficiencia y calidad de los servicios ofrecidos, mientras el 25% expresó que la opción era para el menor uso de papel y documentos impresos.

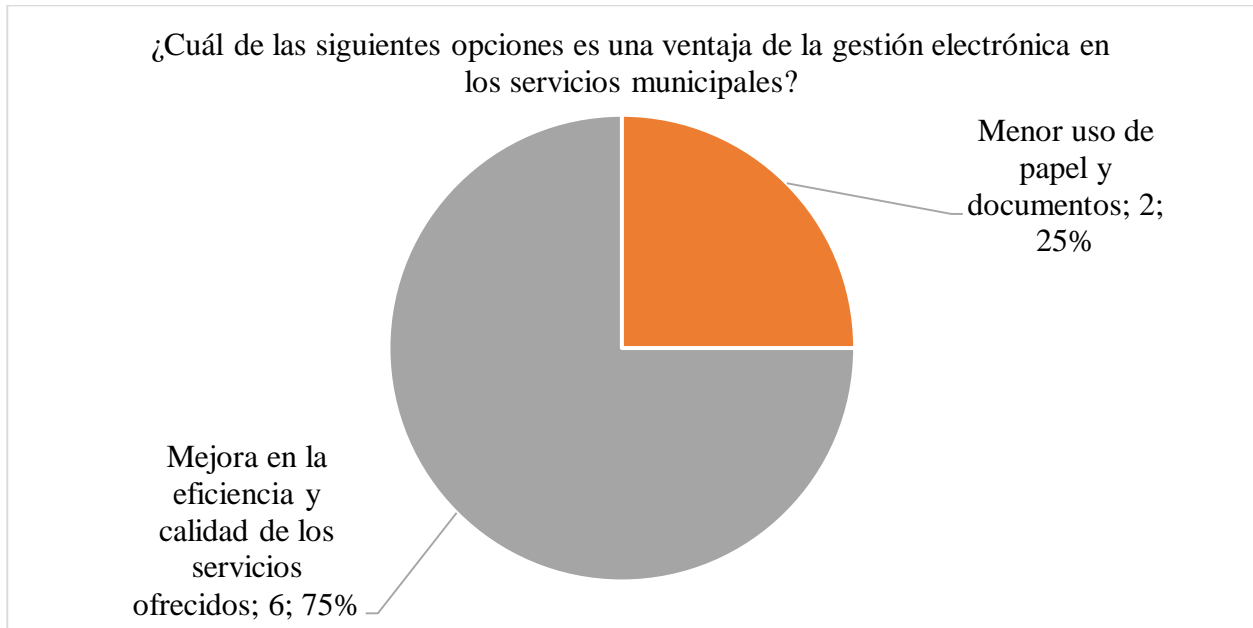


Figura 10. ¿Cuál de las siguientes opciones es una ventaja de la gestión electrónica en los servicios municipales?

Meza, 2023

En la figura 11 se presentan los resultados de la pregunta: ¿Cuál de los siguientes servicios municipales se puede beneficiar más de la gestión electrónica? El 37% sostiene que la registraduría pública y emisión de documentos, el 25% atención al usuario, 13% recaudación de impuestos, el 13% área de inquilinato y el 12% avalúos y catastros.

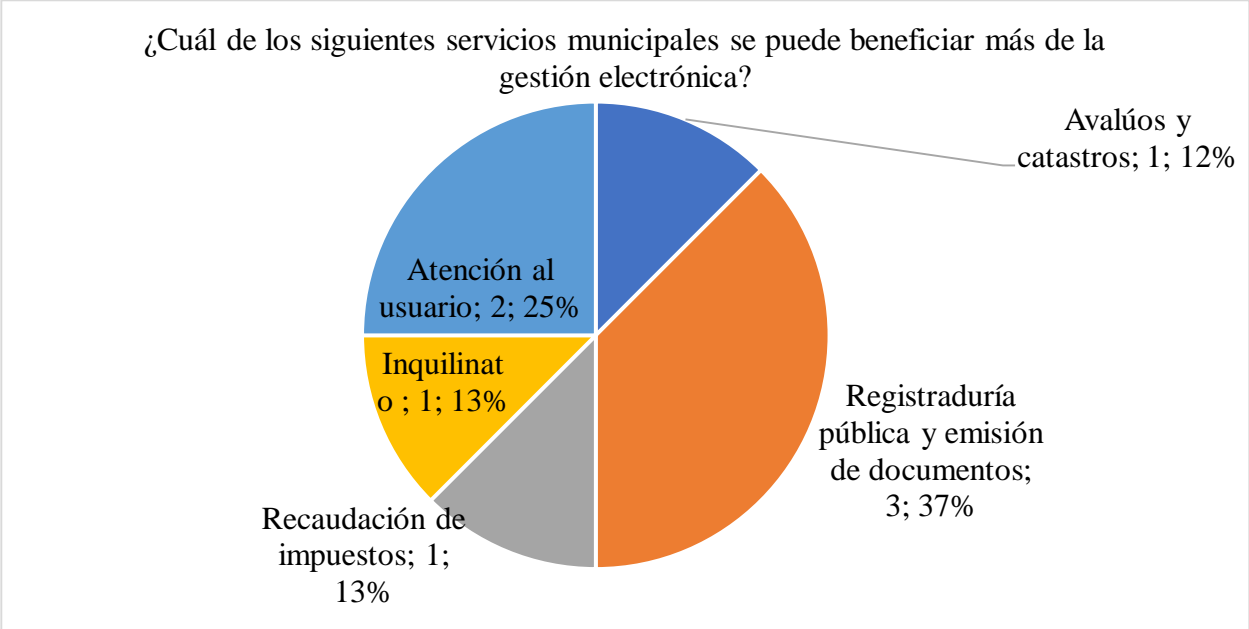


Figura 11. ¿Cuál de los siguientes servicios municipales se puede beneficiar más de la gestión electrónica?

Meza, 2023

En la figura 12 se presentan los resultados de la pregunta: ¿Cuál es la definición de gestión electrónica? El 87% respondió que es el uso de tecnología digital para mejorar los servicios y procesos de una entidad mientras el 13% manifestó que es el control de sistemas eléctricos en una empresa o institución.

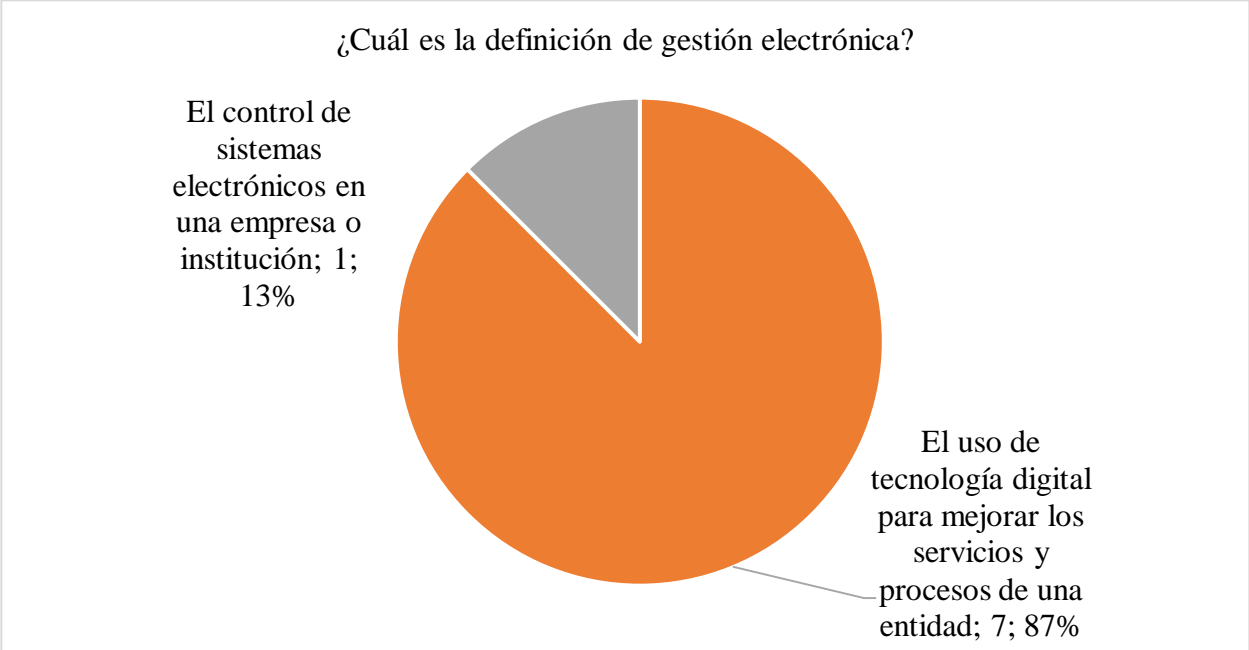


Figura 12. ¿Cuál es la definición de gestión electrónica?
Meza, 2023

En la figura 13 se presentan los resultados de la pregunta: ¿Cuál es el impacto de la gestión electrónica en la participación ciudadana?. El 75% señaló que promueve la participación ciudadana al facilitar el acceso a la información y trámites, el 13% manifestó que limita la participación ciudadana al requerir conocimientos técnicos avanzados mientras otro 12% resaltó que no tiene ningún impacto en la participación ciudadana.

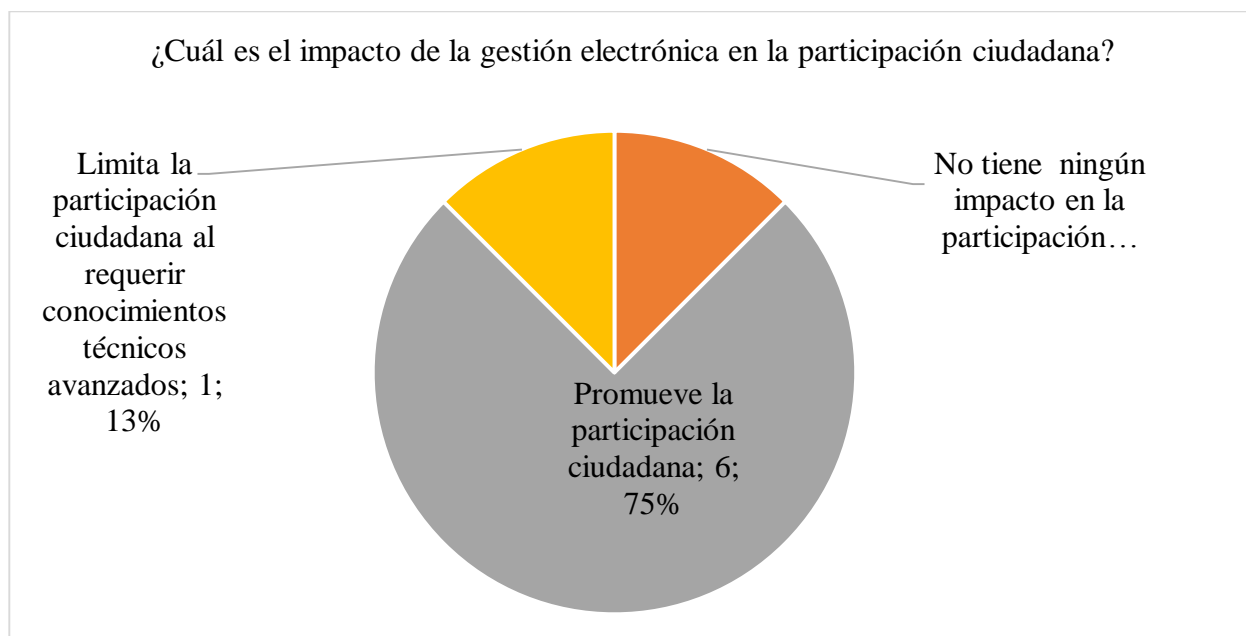


Figura 13. ¿Cuál es el impacto de la gestión electrónica en la participación ciudadana?
Meza, 2023

En la figura 14 se presentan los resultados de la pregunta: ¿Cuáles son los posibles desafíos de implementar la gestión electrónica en un GAD municipal?. El 62% expresó que es la resistencia al cambio y falta de acceso a internet en algunas zonas, el 25% indicó que el principal desafío es el incremento de costos operativos sin beneficios tangibles mientras que el 13% respondió que es el exceso de personal y sobrecarga de trabajo.

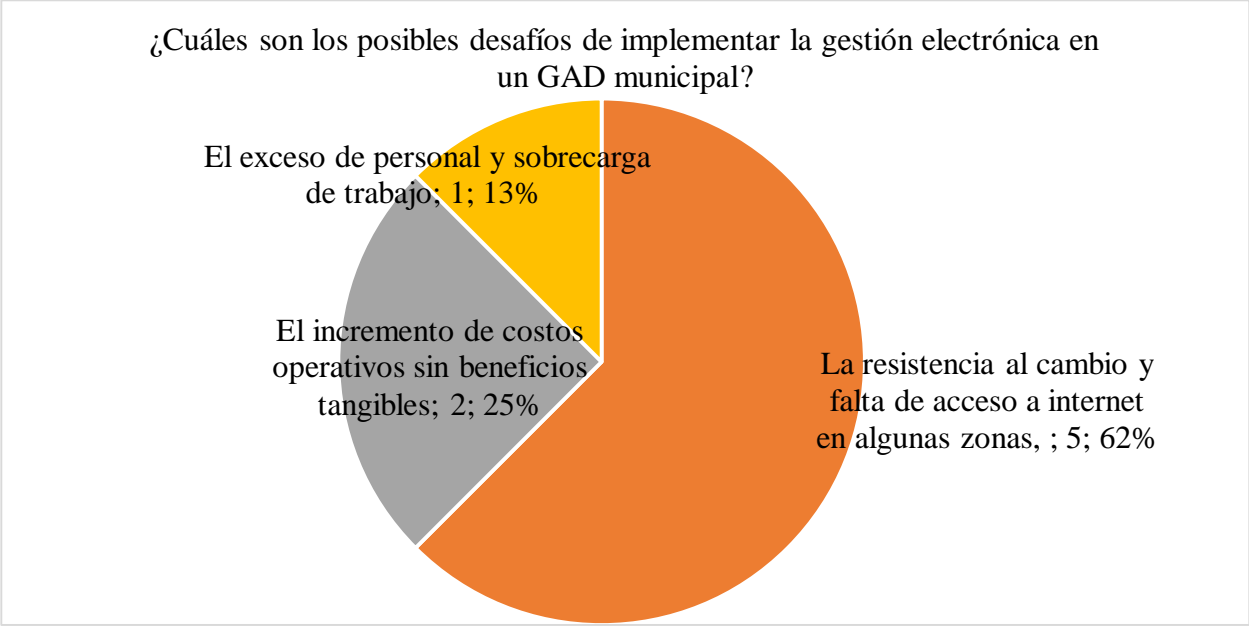


Figura 14. ¿Cuáles son los posibles desafíos de implementar la gestión electrónica en un GAD municipal?
 Meza, 2023

En la figura 15 se muestran los resultados de la pregunta: ¿Qué medidas se pueden tomar para garantizar la seguridad de la información en la gestión electrónica? Los funcionarios respondieron en un 80% que la mejor medida eran las copias de seguridad periódicas y utilizar sistemas de encriptación mientras que el 20% indica que es mejor mantener formatos físicos en lugar de digitales.

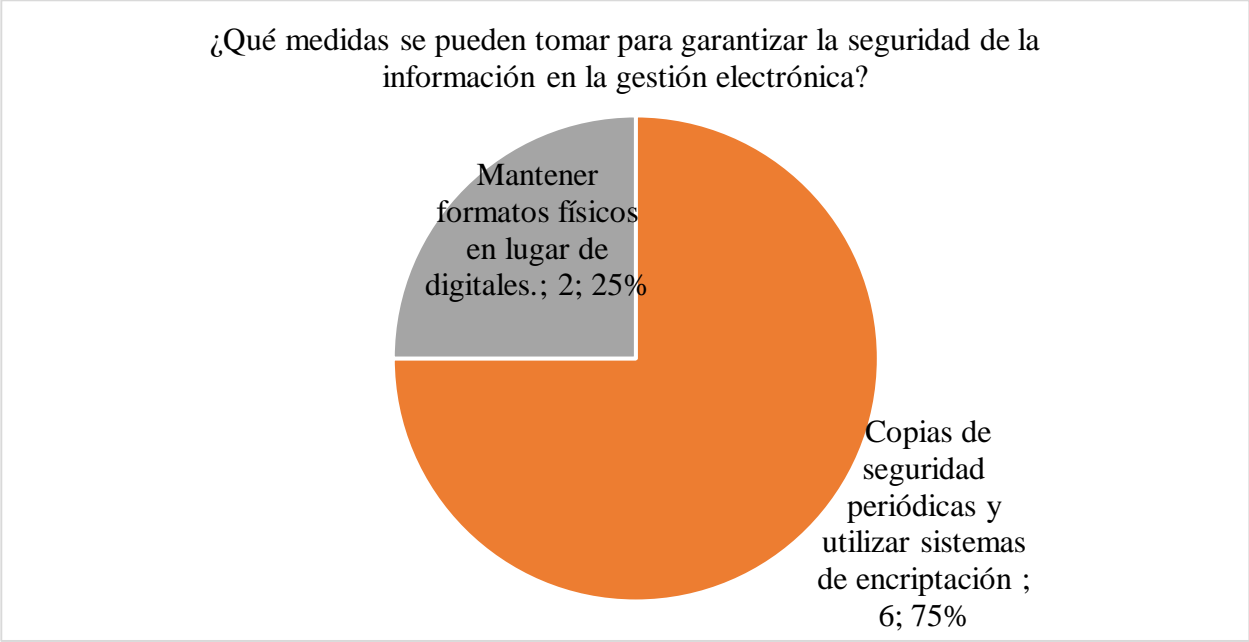


Figura 15. ¿Qué medidas se pueden tomar para garantizar la seguridad de la información en la gestión electrónica?

Meza, 2023

En la figura 16 se exhiben los resultados de la pregunta: ¿Cuál es el papel de la capacitación del personal en la implementación de la gestión electrónica? El 75% consultado refiere que la capacitación es fundamental para garantizar un uso efectivo y eficiente de las herramientas electrónicas mientras que el 25% sostiene que no es necesario capacitar al personal, ya que la gestión electrónica es intuitiva.

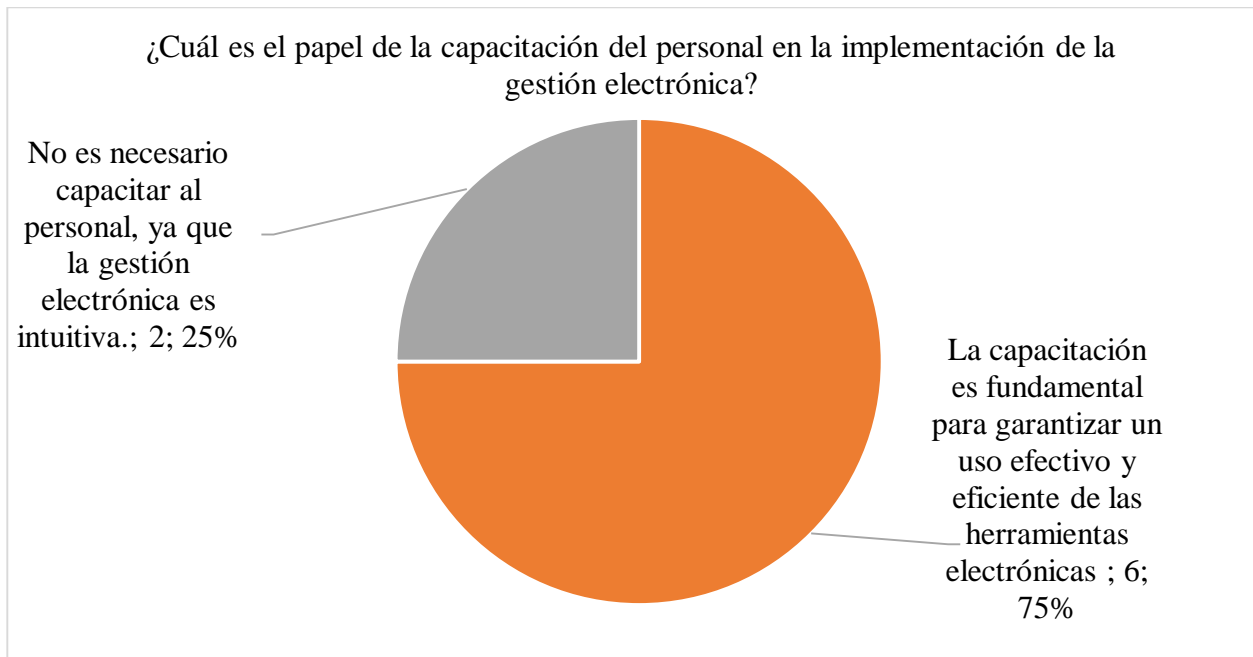


Figura 16. ¿Cuál es el papel de la capacitación del personal en la implementación de la gestión electrónica?

Meza, 2023

En la figura 17 se presentan los resultados de la pregunta: ¿Cuál de las siguientes afirmaciones describe mejor el concepto de gobierno electrónico (e-gobierno)?. El 50% destaca que es la implementación de tecnologías de la información para mejorar la gobernanza y la prestación de servicios públicos, el 25% señala como respuesta al uso de plataformas digitales para realizar campañas políticas en línea, mientras que el 25% apunta a la automatización de procesos administrativos sin utilizar tecnología digital.

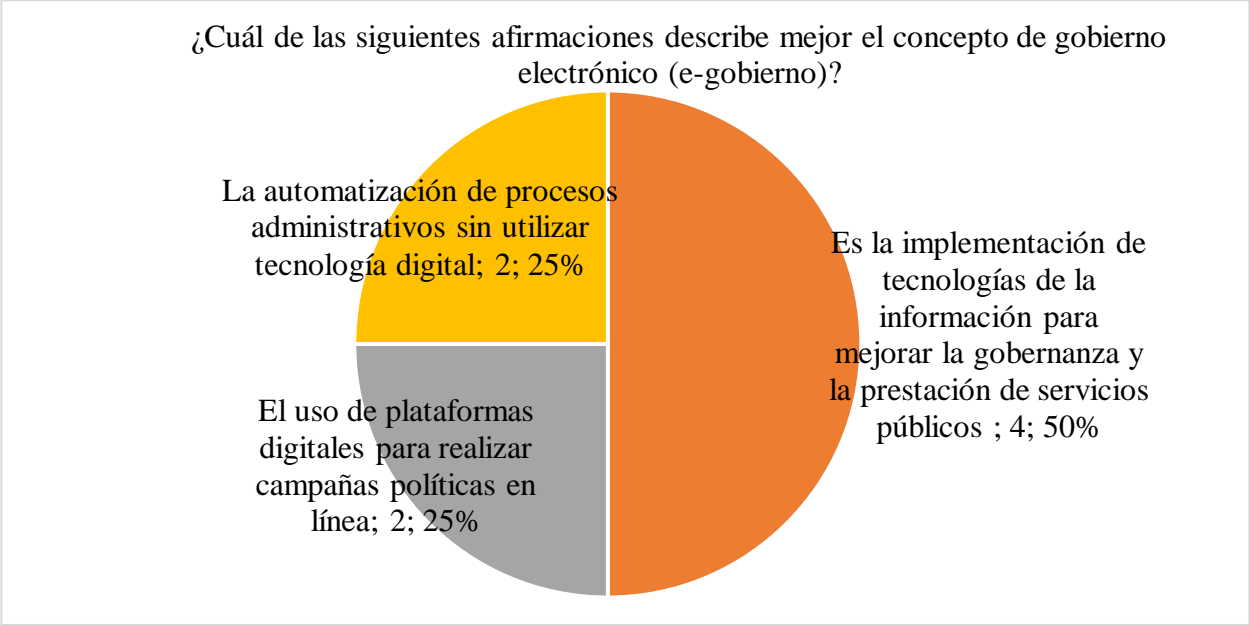


Figura 17. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones describe mejor el concepto de gobierno electrónico (e-gobierno)?

Meza, 2023

En la figura 18 se presentan los resultados de la pregunta: ¿Cuál es uno de los posibles impactos negativos de la gestión electrónica en los servicios municipales?. El 75% consultado expone que entre los impactos negativos sobresale la exclusión digital de ciertos grupos de la población que no tienen acceso a la tecnología mientras que el 25% señala como impacto negativo al aumento de la transparencia en la gestión pública.

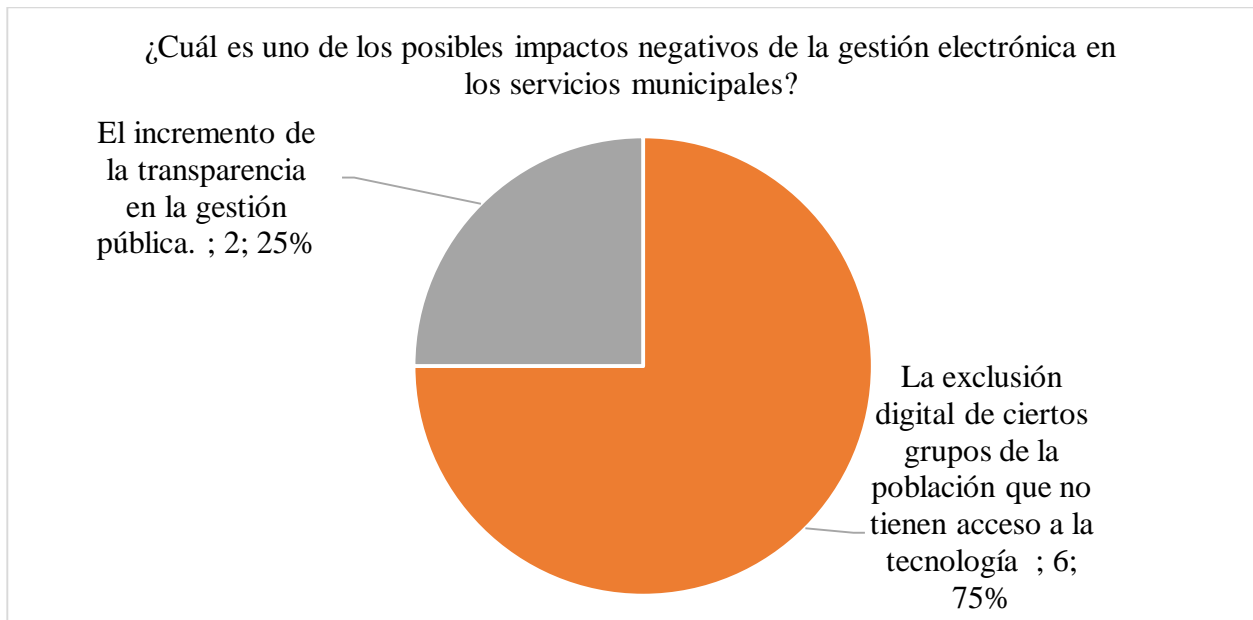


Figura 18. ¿Cuál es uno de los posibles impactos negativos de la gestión electrónica en los servicios municipales?

Meza, 2023

Para dar cumplimiento al objetivo: Analizar la implementación de una plataforma digital con la finalidad de facilitar a los contribuyentes el pago del impuesto predial y otros servicios se plantearon los siguientes resultados:

En la figura 19 se presentan los resultados de la pregunta ¿Cuál es el proceso actual de cobro de impuestos prediales en el Gad de Quevedo? El 100% respondió que se hace en las oficinas del GAD municipal o en bancos autorizados.

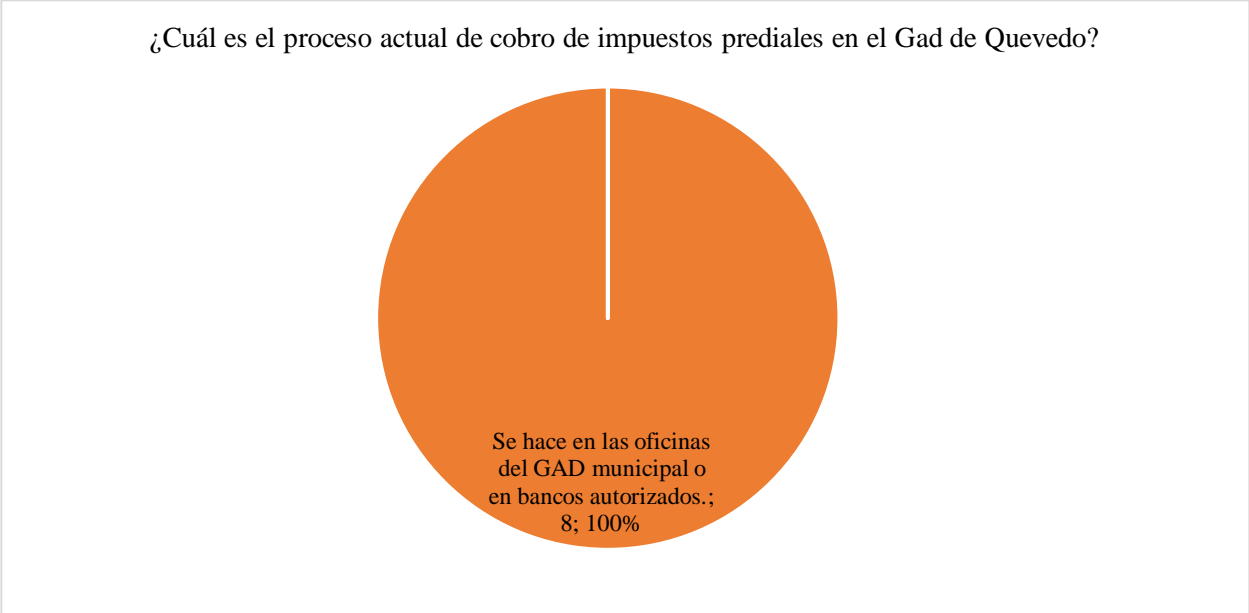


Figura 19. ¿Cuál es el proceso actual de cobro de impuestos prediales en el Gad de Quevedo?

Meza, 2023

En la figura 20 se presentan los resultados de la pregunta ¿Qué herramientas electrónicas se utilizan actualmente en el Gad de Quevedo para el cumplimiento de sus necesidades de recursos económicos? El 75% manifestó que es el sistema de información catastral mientras el 25% se refirió a la plataforma interna de comunicación.

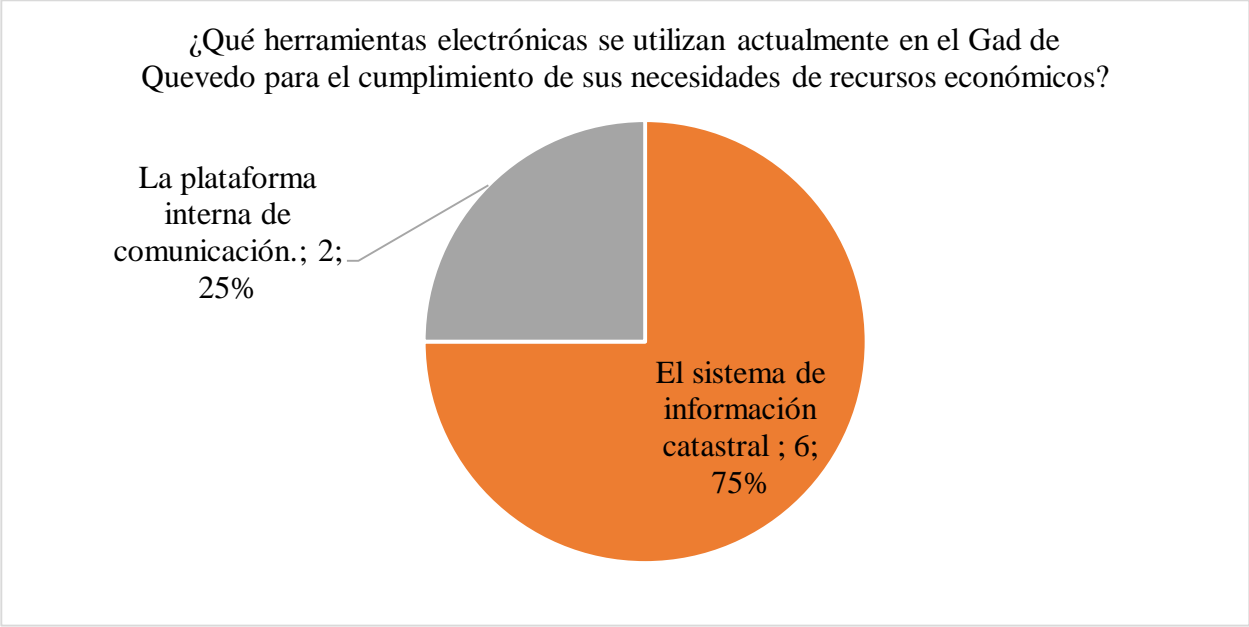


Figura 20. ¿Qué herramientas electrónicas se utilizan actualmente en el Gad de Quevedo para el cumplimiento de sus necesidades de recursos económicos?
Meza, 2023

En la figura 21 se presentan los resultados de la pregunta ¿Qué beneficios institucionales se obtendrían con la implementación de una plataforma digital para el cobro de impuestos prediales? El 100% coincidió que el mayor beneficio institucional es el incremento de la satisfacción de los usuarios y contribuyentes.

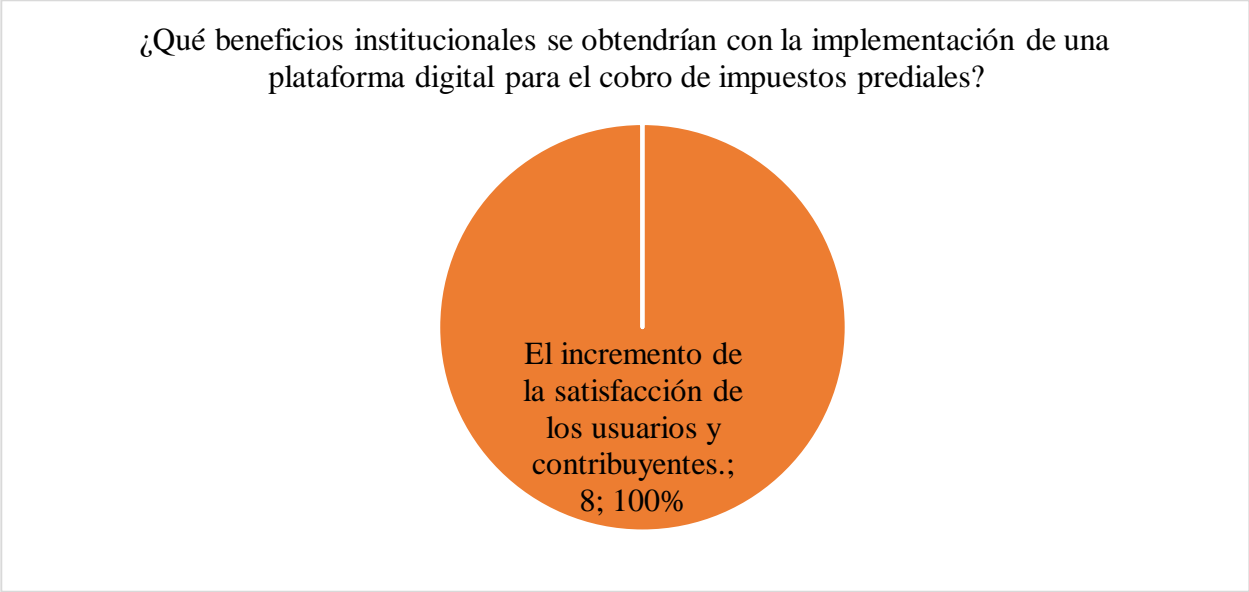


Figura 21. ¿Qué beneficios institucionales se obtendrían con la implementación de una plataforma digital para el cobro de impuestos prediales?

Meza, 2023

En la figura 22 se presentan los resultados de la pregunta ¿Cuáles son los desafíos institucionales que se podrían enfrentar con la implementación de una plataforma digital para el cobro de impuestos prediales?. En proporciones similares (25%) las respuestas fueron: Costos de implementación y mantenimiento, Seguridad de los datos, desaprobación del Concejo cantonal o autoridades de control y resistencia al cambio.

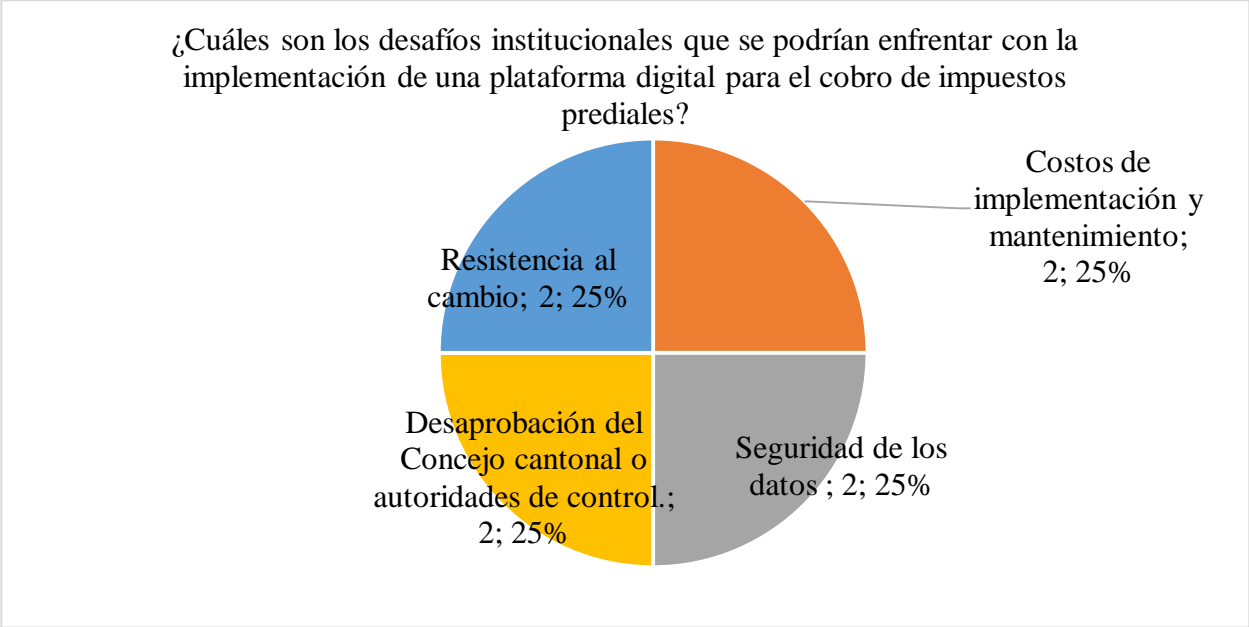


Figura 22. ¿Cuáles son los desafíos institucionales que se podrían enfrentar con la implementación de una plataforma digital para el cobro de impuestos prediales?
 Meza, 2023

En la figura 23 se presentan los resultados de la pregunta ¿Cómo se garantizaría la seguridad de los datos de los contribuyentes en la plataforma digital?. El 62% considera que debe ser mediante la implementación de medidas de seguridad físicas y lógicas, el 25% mediante capacitación del personal sobre seguridad de la información, mientras que el 13% manifiesta que se deben usar tecnologías de encriptación.

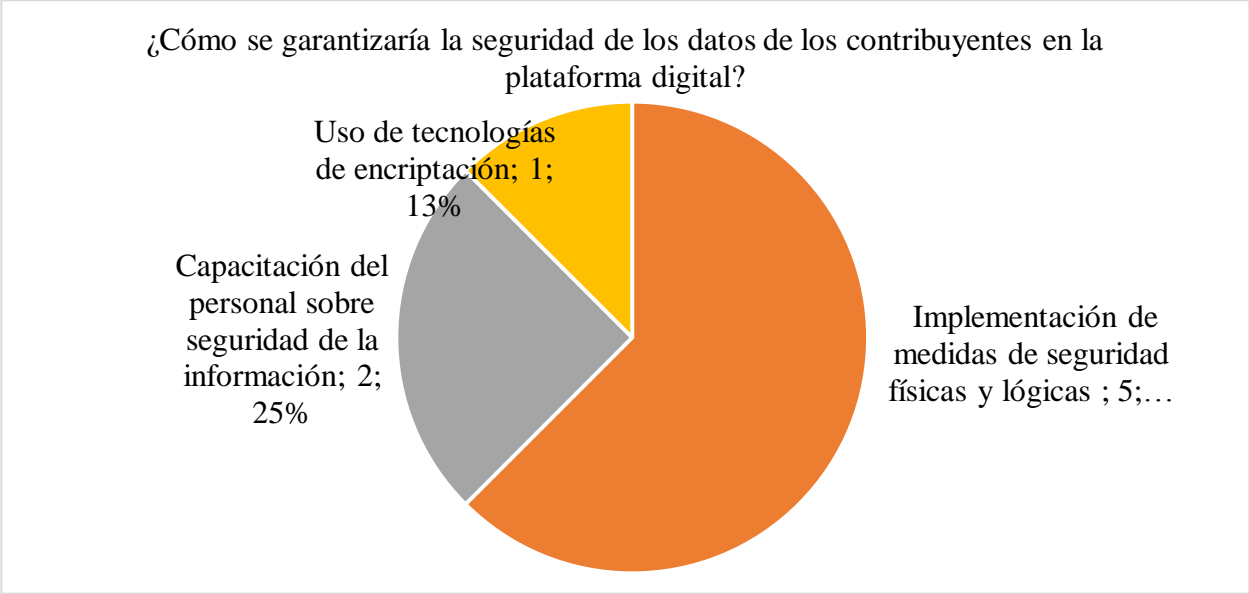


Figura 23. ¿Cómo se garantizaría la seguridad de los datos de los contribuyentes en la plataforma digital?
 Meza, 2023

En la figura 24 se presentan los resultados de la pregunta ¿Cómo se comunicaría la implementación de la plataforma digital a los contribuyentes? El 38% destaca que mediante campañas de difusión en redes sociales, el 25% expresa que se deben comunicar a través de los correos electrónicos el uso y disponibilidad de la plataforma, el 25% señala al uso del sitio web institucional mientras que, el 12% opina que debe informarse a través de mensajes de texto masivos (sms).

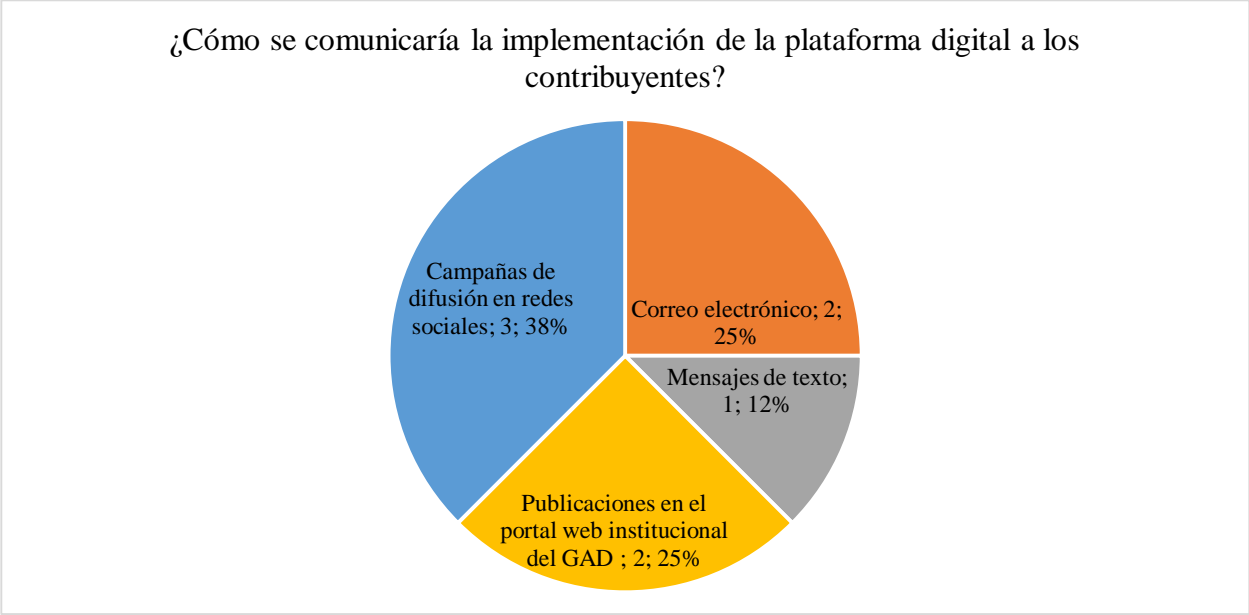


Figura 24. ¿Cómo se comunicaría la implementación de la plataforma digital a los contribuyentes?
 Meza, 2023

En la figura 25 se presentan los resultados de la pregunta ¿Cómo se mediría el impacto de la plataforma digital en el cumplimiento de las expectativas de los usuarios? El 50% señala a la calificación del nivel de satisfacción de los usuarios con la plataforma. El 37% apunta al número de usuarios registrados en la plataforma, mientras que, el 13% opina que debe evaluarse el número de transacciones realizadas en la plataforma.

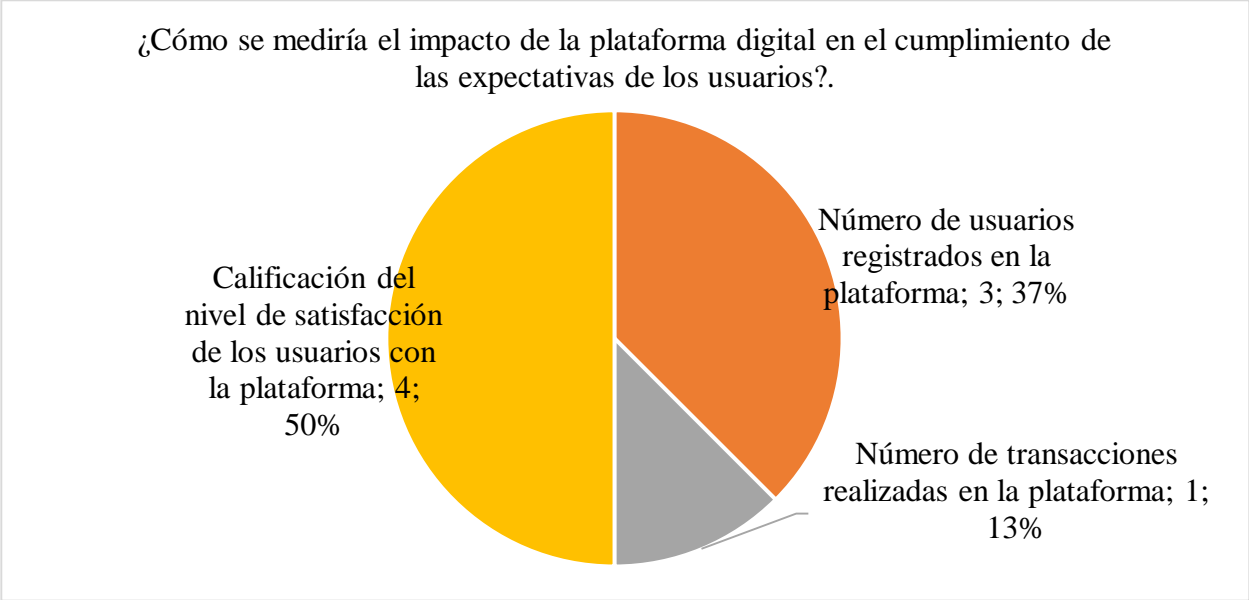


Figura 25. ¿Cómo se mediría el impacto de la plataforma digital en el cumplimiento de las expectativas de los usuarios?
 Meza, 2023

En la figura 26 se presentan los resultados de la pregunta ¿Identifique cuál sería la premisa económica de la implementación de una plataforma digital para el cobro de impuestos prediales? El 50% sostiene que la implementación incrementaría los ingresos por recaudaciones, el 38% enfatiza que el GAD asumiría en su presupuesto la implementación mientras el 12% advierte que la implementación reduciría costos operativos.

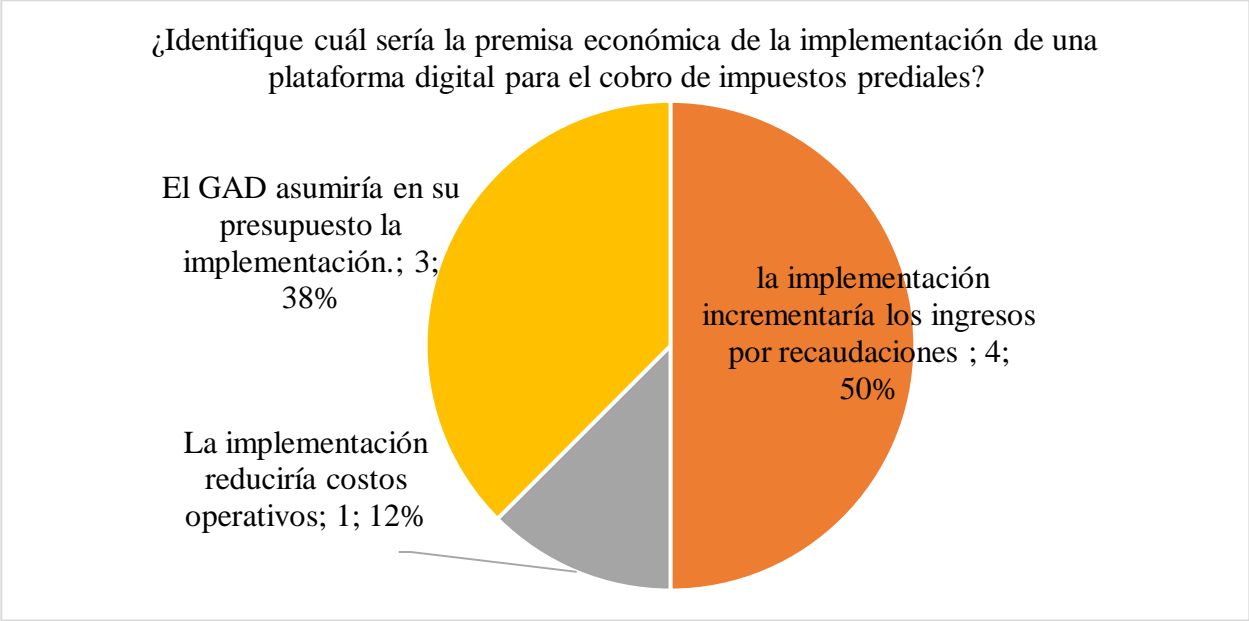


Figura 26. ¿Identifique cuál sería la premisa económica de la implementación de una plataforma digital para el cobro de impuestos prediales?
 Meza, 2023

En la figura 27 se presentan los resultados de la pregunta ¿Qué recomendaciones se harían para la implementación de una plataforma digital para el cobro de impuestos prediales? Las respuestas fueron: La de realizar un estudio de factibilidad para evaluar la viabilidad de la implementación el 50%. Involucrar a los usuarios en el proceso de diseño y desarrollo de la plataforma el 25%. Implementar un plan de comunicación para informar a los usuarios sobre la plataforma opinaron el 13% mientras el 12% se pronunció a favor de realizar un monitoreo y evaluación de la plataforma para garantizar su éxito.

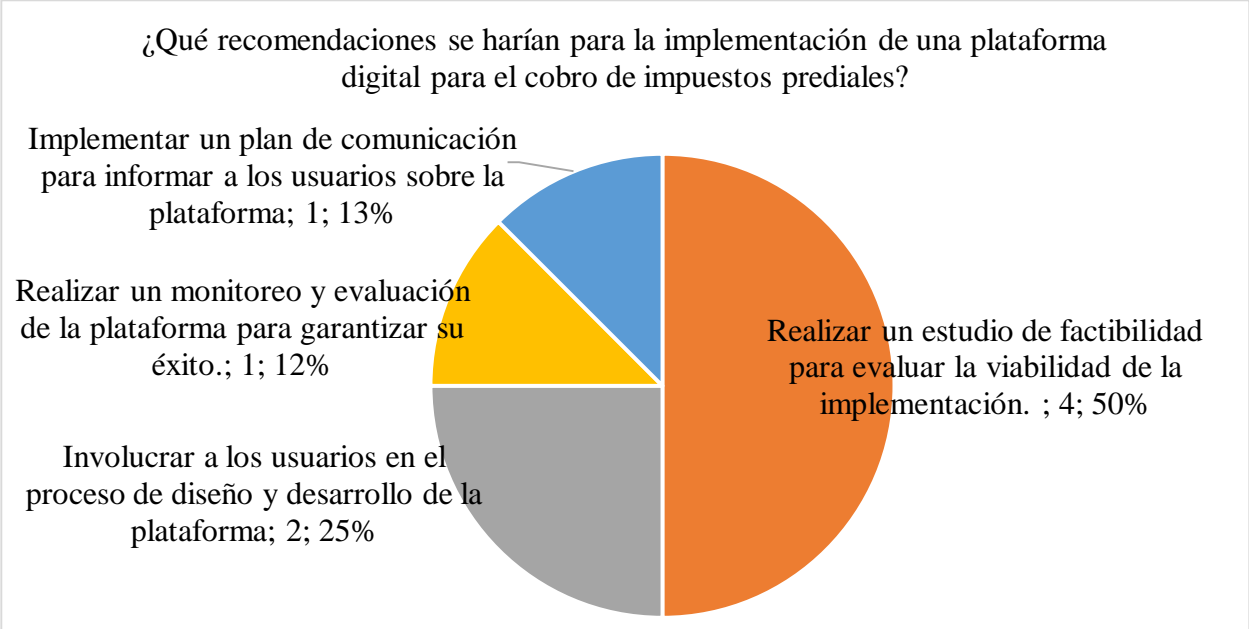


Figura 27. ¿Qué recomendaciones se harían para la implementación de una plataforma digital para el cobro de impuestos prediales?
 Meza, 2023

4.2 DISCUSIÓN

El objetivo de identificar los procesos operativos y su efecto en el cumplimiento de las expectativas de los usuarios es fundamental para garantizar que los servicios que ofrece el Gad Quevedo cumplan con los estándares de calidad y satisfagan las necesidades de sus usuarios. Al identificar los procesos operativos, se pueden analizar los puntos críticos y mejorar los procesos para reducir los tiempos de espera, mejorar la eficiencia y aumentar la satisfacción del usuario. Los resultados encontrados en el levantamiento de la información tanto a nivel de contribuyentes como de funcionarios municipales entrevistados revelan que el único proceso actual de la gestión de cobro del impuesto predial es acudir a la ventanilla, hacer cola y cancelar en efectivo. El único beneficio que recibe el contribuyente es una tabla de descuentos por pronto pago hasta la primera quincena del mes de enero de cada año.

Guachamín (2014), expresa que en el GAD Metropolitano de Quito inicialmente no existía un mapa de procesos, detectando que los procesos encontrados en la respectiva dependencia municipal encargada de implementar las tecnologías de la comunicación a nivel digital, se relacionan con los procesos según el modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library) que se adoptó inicialmente y correspondía a agrupar algunas gestiones afines y luego entrelazarlas con las correspondientes o menos afines pero de secuencia lógica, la actividad en ese entonces consistió en añadir otras gestiones para su mejora, sin embargo, el mismo autor resalta que los procesos del modelo ITIL permitirán mejorar los actuales, de ese momento, e incorporar los nuevos procesos obteniendo un modelo que permitiría mejorar la gestión en la dirección metropolitana de servicios a la comunidad.

Gómez y Pasini, (2018) señalan que sin desmerecer la importancia global, la generalización y provisión de servicios públicos es un desafío y un reto para cada gobierno, debido a la

variabilidad de escenarios y contextos donde se deben brindar los referidos servicios, considerando primordialmente las necesidades de los grupos sociales específicos y sus vulnerabilidades, las capacidades de cada gobierno y las condiciones específicas del entorno tales como territorialidad, aspectos políticos, religiosos, culturales, económicos, y otros.

Zavala M., Granja, Calderón, y Velasteguí, (2021), resaltan que, en la actualidad, las modernas plataformas informáticas se han convertido en herramientas esenciales, imprescindibles y competitivas que respaldan la gestión de procesos tanto productivos como administrativos en empresas de mediano y gran tamaño, tanto en el sector público como en el privado. Estas plataformas se basan en la información almacenada en bases de datos y tienen como objetivo principal la automatización de procesos para mejorar la productividad, el rendimiento y la eficacia en la toma de decisiones. Este tipo de sistemas se conocen como Sistemas de Planificación de Recursos Empresariales (ERP, por sus siglas en inglés).

En cuanto a la determinación de la aplicación de herramientas electrónicas en el cumplimiento de las necesidades del Gad Quevedo, esto implica la utilización de tecnología para facilitar el acceso de los usuarios a los servicios y la información que necesitan. Las herramientas electrónicas pueden ser utilizadas para ofrecer servicios en línea, proporcionar información en tiempo real, y permitir que los usuarios interactúen con el Gad Quevedo de manera más eficiente y efectiva. Esto puede mejorar significativamente la calidad de los servicios y reducir los tiempos de espera, lo que a su vez aumentará la satisfacción del usuario. En efecto, los resultados encontrados en el presente estudio en los cuales se le consultó a los contribuyentes, se obtuvo una alta respuesta (84% a favor de plataformas digitales y 72.7% a favor de un canal digital) para que el cobro del impuesto predial, en el GAD municipal de Quevedo pueda darse a través de servicios digitales que faciliten al usuario y eviten las largas colas y los atrasos en los pagos.

Huamán y Medina, (2022), sostienen que es de alta relevancia la transformación digital, ya que las tecnologías digitales impulsan el desarrollo social y el avance económico de las naciones, al mismo tiempo que aseguran ventajas digitales para los ciudadanos. En este contexto, es esencial resaltar la imperiosa necesidad de informatizar los servicios con el propósito de mejorar la percepción pública, lo que conlleva un cambio en la manera de interactuar y comunicarse con los ciudadanos. Las expectativas en relación con la transformación digital son elevadas, ya que se anticipa que esta apertura conduzca a una utilización óptima de los recursos públicos, promueva la innovación en la gestión y busque alcanzar la prosperidad, el bienestar y la dignidad humana. No obstante, a pesar de este entusiasmo, se observa una escasez sustancial de información en lo que respecta a la medición de sus ventajas, lo que complica la evaluación oportuna de sus logros y su impacto.

Criado y Rojas, (2013) sostienen que el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación en la gestión pública no es *per se* una novedad. Contrariamente los gobiernos locales, han adoptado generalmente diversos tipos de tecnologías procurando una mejor prestación de los servicios públicos. Incluso, muchos Gobiernos Autónomos Descentralizados GAD's recurren a las tecnologías como el uso de redes sociales digitales, como una vía de la rápida difusión de información, las mismas que han experimentado en un corto periodo de tiempo una gran demanda a la que acuden los integrantes de una comunidad por la capacidad de estas redes de ofrecer una mejor y más eficiente, en términos de rapidez, la comunicación entre el sector público y la ciudadanía.

La implementación de una plataforma digital para facilitar el pago del impuesto predial y otros servicios es un ejemplo concreto de cómo se puede utilizar la tecnología para mejorar la eficiencia y la efectividad del Gad Quevedo. Al ofrecer una plataforma digital, los contribuyentes

pueden pagar sus impuestos y otros servicios desde cualquier lugar y en cualquier momento, lo que reduce la necesidad de acudir personalmente a las oficinas del Gad Quevedo. Esto no solo es más conveniente para los contribuyentes, sino que también reduce los costos administrativos para el Gad Quevedo.

Al ofrecer una plataforma digital para el cobro de servicios, el Gad Quevedo puede reducir la necesidad de recursos humanos y aumentar la eficiencia en la gestión de pagos y otros servicios. Además, esta plataforma puede proporcionar información en tiempo real sobre el estado de los pagos y otros servicios, lo que facilita la gestión y la toma de decisiones.

Los resultados de la encuesta a los contribuyentes y a los funcionarios del departamento de rentas municipales arrojaron en un 90% que se espera que la implementación de una plataforma digital agilice y optimice los trámites para el ciudadano mientras que el 70% consultada espera que mejoren los servicios municipales con la adopción de las tecnologías digitales.

De acuerdo con algunos estudios que reportan la deficiencia de los canales digitales calificados así en un 62.1%, en un estudio planificado y ejecutado por una municipalidad peruana con la finalidad de facilitar información, brindar servicios e interactuar con el público usuario (Menacho Vargas, Camarena Mucha, Fernández García, Ibarguen Cueva y Supo Condori, 2020).

Silva Morales y Heredia Llatas (2021), respaldan la perspectiva previamente mencionada y resaltan la falta de atención hacia la interacción entre el gobierno y los ciudadanos en la implementación de este enfoque de gobierno digital. Esto contrasta con otros estudios que han concluido que la ejecución de esta modalidad de gobierno es efectiva.

Por otra parte, la utilización de herramientas electrónicas y la implementación de plataformas digitales pueden ser muy beneficiosas para el Gad Quevedo. Al mejorar la eficiencia, la efectividad y la calidad de los servicios que ofrece, el Gad Quevedo puede aumentar la

satisfacción de los usuarios y mejorar su imagen pública. Sin embargo, es importante que el Gad Quevedo se asegure de que estas herramientas se utilicen de manera efectiva y que se tomen en cuenta las necesidades de los usuarios para garantizar su éxito.

EL GAD municipal de Quevedo no cuenta con una plataforma digital propia que permita informar o comunicarse con los usuarios y contribuyentes lo hacen a través de redes sociales. En efecto, Rodríguez y Moreira, (2023) observaron que en la gestión administrativa no se emplean herramientas tecnológicas actualizadas, lo que dificulta la ejecución eficiente de las tareas diarias y concluyeron que el GAD Quevedo utiliza herramientas tecnológicas anticuadas, carece de plataformas para usuarios y no realiza la adquisición de equipos tecnológicos necesarios para el adecuado desarrollo de las actividades. La tecnología se percibe como un factor crucial para la competencia y, como tal, debería ser un elemento fundamental en la planificación estratégica a corto y largo plazo.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

“Ten el valor de seguir a tu corazón e intuición. De alguna manera ellos saben en lo que realmente quieren convertirse. Todo lo demás es secundario”.

Steve Jobs

5.1 CONCLUSIONES

- La implementación de herramientas electrónicas puede mejorar significativamente la eficiencia y efectividad de los procesos operativos del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) municipal de Quevedo. Esto, a su vez, puede contribuir al cumplimiento de las expectativas de los usuarios, ya que las herramientas electrónicas pueden simplificar los procedimientos y reducir los tiempos de espera.
- La aplicación de una plataforma digital para el pago del impuesto predial y otros servicios puede ofrecer una solución conveniente y accesible para los contribuyentes, así como una forma eficiente de recaudar fondos para el municipio. La implementación de una plataforma digital también puede ayudar a mejorar la transparencia y la rendición de cuentas en el proceso de recaudación de impuestos y otros servicios.
- La implementación de una plataforma digital municipal para el cobro del impuesto predial y otros servicios requiere una planificación cuidadosa y una ejecución adecuada para garantizar su éxito y aceptación. Además, es necesario considerar factores como la seguridad de la plataforma, la accesibilidad para todos los usuarios, y la capacidad de la plataforma para adaptarse a los cambios en las necesidades y expectativas de los usuarios y del municipio en general.

5.2 RECOMENDACIONES

Una vez discutida la información y planteadas las conclusiones se presentan las siguientes recomendaciones:

- Realizar un análisis exhaustivo de los procesos operativos actuales del GAD municipal de Quevedo para identificar áreas de mejora y oportunidades para aplicar herramientas electrónicas.
- Involucrar a los usuarios para comprender sus necesidades y expectativas y debe ser actualizado periódicamente para garantizar establecer una política clara y una estrategia de implementación de herramientas electrónicas que sea coherente con los objetivos del GAD y las necesidades de los usuarios.
- Capacitar al personal del GAD en el uso eficaz y eficiente de redes sociales digitales y poner en marcha proyectos de desarrollo de plataformas propias para brindar al usuario y contribuyente un servicio ágil, oportuno y fácil de usar, especialmente en el área de recaudaciones, catastro y emisión de certificados, alcabalas, etc.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y ANEXOS

“La lógica te llevará desde A hasta
B. La imaginación te llevará a
cualquier parte”.

Albert Einstein

6.1 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aranibar Q., P. O. (2018). *Gobierno electrónico y su implicancia en la gestión pública en la municipalidad provincial de Yungay año 2016-2017*. Lima. Obtenido de https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/398852/1/T801_10690214_M.pdf.pdf
- Araque, G. L. (2018). Los servicios públicos domiciliarios desde la perspectiva de los derechos fundamentales. *Diálogos de Derecho y Política*(20), 106-132. Obtenido de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/derypol/article/view/332513/20788406>
- Arenal L., C. (2019). . (2019). *Atención básica al cliente. MF1329. Madrid, E*. Tutor formación. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uteq/105977?page=83>
- Arguelles T., E., & Villavicencio C., D. H. (2019). Un acercamiento al concepto de la innovación en los servicios públicos. *Entreciencias* , 6(18), 1-16. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/edsc/v6n18/2007-8064-edsc-6-18-1.pdf>
- Arraiza , E. (2019). *Manual de Gestión Municipal*. Buenos Aires. Obtenido de http://centromunicipal.org.ar/wp-content/uploads/2019/08/manual-de-la-gestion_2019_FINAL-1.pdf
- Arrobo-Cedeño, N., & Cornejo-Marcos, G. (2018). El Gobierno Electrónico en Ecuador la innovación en la administración pública. *Revista Espacios*, 39(06), 15.
- Arroyo Morocho, F. R., & Buenaño Armas, C. S. (2017). Calidad en el Servicio: Oportunidad para el Sector Automotor en el Ecuador. *INNOVA Research Journal*, 2(9), 42-52.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2010). LEY ORGÁNICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA. Quito: Registro Oficial Suplemento 175 de 20-abr-2010. Recuperado el 2023 de octubre de 4, de http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org6.pdf

- Barragán-Martínez, X., & Guevara-Viejó, F. (Mayo-Agosto de 2016). El gobierno electrónico en Ecuador. *Revista Ciencia UNEMI*, 9(19), 110-127.
- Bustamante U., M. A., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15. Obtenido de file:///C:/Users/PERSONAL/Downloads/Dialnet-FundamentosDeCalidadDeServicioElModeloServqual-7361518.pdf
- Bustamante U., M. A., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15.
- Cano P., C. A. (2017). *La administración y el proceso administrativo*. Obtenido de <https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>
- Carrera-Mora, O., Ovando, C., Villafuerte, L., & Parada, A. (2019). La relación de la perspectiva de eficiencia del ciudadano con su comportamiento de uso de los servicios de e-gobierno municipal. *Innovar*, 29(74), 133-146. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v29n74/0121-5051-inno-29-74-133.pdf>
- Casiano I., D. A., & Cueva V., E. (julio-diciembre de 2020). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019. *Academo. Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*, 7(2), 157. Obtenido de <http://revistacientifica.uamericana.edu.py/index.php/academo/article/view/403/328>
- Castillo Cubillos, M. (2017). El papel de la participación ciudadana en las políticas públicas, bajo el actual escenario de la gobernanza reflexiones teóricas. *Revista CS*(23), 157-180. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/recs/n23/2011-0324-recs-23-00157.pdf>
- Castrillón O., A. M. (2014). *Fundamentos generales de Administración*. Medellín.

- Centeno M., P. A., Cuadrado A., G. A., Viteri N., B. C., & Santillán O., M. S. (2019). El impuesto a los predios urbanos: recaudación y desarrollo local. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*, 1-17. Obtenido de <https://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1167/64>
- Cuatrecasas A., L. (2012). Organización de la producción y dirección de operaciones. Ediciones Díaz de Santos. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uteq/62613?page=3>
- Cruz M., C., & Zamudio V., A. (2017). Municipios y gobierno abierto, más allá del gobierno electrónico. *Opera*, 55-77. Obtenido de https://papers.ssrn.com/sol3/Delivery.cfm/SSRN_ID3114492_code1327823.pdf?abstractid=3114492&mirid=1
- Estrada C., S. (2019). *Gestión municipal factor determinante en el desarrollo de la municipalidad provincial de Cotambas: 2013-2016*. Cusco. Obtenido de http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/4093/253T20191020_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gallardo Rodríguez, A. (Febrero de 2022). PLATAFORMAS DIGITALES Y CONTRATACIÓN ELECTRÓNICA: CONFLICTOS DERIVADOS Y MÉTODOS DE RESOLUCIÓN. *Actualidad Jurídica Iberoamericana*(16), 1466-1491. Obtenido de <https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/83045/64.-Almudena-Gallardo-1466-1491.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gómez, S. A., & Pasini, A. (Junio de 2018). Desarrollo de herramientas para acceso a bases de datos heterogéneas basado en ontologías en el contexto de la entrega de servicios públicos digitales. *Cic Digital*, 1-4. Obtenido de <https://digital.cic.gba.gob.ar/handle/11746/8690>

- Guachamín C. , P. (2014). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos de los servicios de tecnologías de la información de la dirección de desarrollo tecnológico de la secretaría De Movilidad del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, Área de Gestión. Programa de Maestría en Dirección de Empresas. Recuperado el 3 de junio de 2023, de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4042/1/T1435-MBA-Guachamin-Propuesta.pdf>
- Huamán C., P., & Medina S., C. (2022). Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú. *Comuni@ccion: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 13(2), 93-105. Obtenido de <https://mail.comunicacionunap.com/index.php/rev/article/view/594/344>
- Llano R., P. (2018). Entrenamiento en el área del servicio al cliente en los centros de experiencia Movistar Cartagena. *Conocimiento Global*, 3(1), 70-82.
- López J., A. A., & Calle A., M. A. (2018). Incidencia de los impuestos prediales en los ingresos municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Sucúa, en los períodos 2014 y 2015. *Killkana sociales: Revista de Investigación Científica*, 2(1), 33-40. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6353050>
- Machín H., M. M., Sánchez V., B. S., & López R., M. (Junio de 2020). Análisis y proyecciones de la gestión de los servicios públicos en el entorno local. *Scielo*, 163(1), 1-19.
- Mariñez N., F. (2017). Innovación pública en América Latina conceptos, experiencias exitosas, desafíos y obstáculos. *Revista de Gestión Pública*, 6(1), 5-18.
- Marti i Puig, S., Solís D., J. M., & Sánchez, F. (2018). *Curso de Ciencia Política* (Segunda ed.). México. Obtenido de

https://www.senado.gob.mx/BMO/index_htm_files/Curso_de_ciencia_politica.pdf#page=550

Martin-Guart , R., & Botey L., J. (2020). *Glosario de marketing digital*. . Editorial UOC. .
doi:<https://elibro.net/es/ereader/uteq/167260?page=41>.

Matías C., S. R. (2014). Los servicios públicos como derechos fundamentales. *Derecho y Realidad*, 12(24), 315-329. Obtenido de https://revistas.uptc.edu.co/index.php/derecho_realidad/article/view/4544/4242

Mejías , A. A., Godoy, D. E., & Piña, P. R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Compendium*, 21. Obtenido de <https://revistas.uclave.org/index.php/Compendium/article/view/1656/945>

Menacho Vargas, I., Camarena Mucha, J., Fernández García, E., Ibarguen Cueva, F., & Supo Condorí, F. (2020). Gobierno electrónico en las entidades públicas del Perú. *Revista INCLUSIONES* , 7(Especial). Obtenido de <https://revistainclusiones.org/pdf10/7%20VOL%207%20NUM%20CONGRESOGOBERNANZAABRILJUNIO2020REVINCLUSI.pdf>

Morales, V., & Bayona, S. (2020). Implementación de e-servicios por niveles de desarrollo en el e-gobierno municipal: Estudio de casos. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*(E28), 450-464.

Moreira Loor, H. (2018). *La cultura tributaria y su incidencia en el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los comerciantes de la Sociedad Abastecedora del Mercado Central de Jipijapa*. Jipijapa, Manabí, Ecuador: Universidad Estatal del Sur de Manabí.
Tesis. Recuperado el 2023 de 11 de 26, de

<https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/1513/1/UNESUM-ECUADOR-AUDI-2018-62.pdf>

- Osejo D., E. E., Cadena V., S. G., & Noboa R., M. R. (2017). Gestión pública: análisis del desarrollo de gobierno electrónico en la administración pública del Ecuador en el periodo 2014-2016. *Revista Ciencias Sociales*(39), 73-93.
- Pagán M., M., Rodríguez M., J. V., Gonçalves S. A., R. C., & Luiz L., W. (2018). Transparencia y acceso a la información en sedes electrónicas municipales. *Inf. & Soc.:Est., João Pessoa*, 28(2), 179-196.
- Ripalda Y., J. F. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*, 1-16.
- Rodríguez D., R., y Moreira M., M. (2023). Innovación tecnológica y su efecto en la gestión administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quevedo. *Revista Ciencias Sociales y Económicas* , 7(2), 1-11. doi:e-ISSN 2588 - 0594 - ISSN 2588 - 0586
- Sarmiento G., J. R., & Rodríguez T., J. (Marzo-Julio de 2018). La comunicación de boca en boca electrónica en los medios sociales. Análisis de sus antecedentes. *Revista de Comunicación de la SEECI*(45), 129-148.
- Silva Morales, D., & Heredia Llatas, F. (2021). Gobierno electrónico y transparencia en la municipalidad distrital de La Victoria. *Rev. INGENIERÍA: Ciencia,Tecnología e Innovación.*, 8(1), 179-194. Obtenido de <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/view/1549/2233>
- Steffanell-De León, I., Arteta-Peña, Y., & Noda-Hernández, M. (julio–septiembre, de 2017). La satisfacción del cliente interno en pequeñas y medianas empresas hoteleras. *Ciencias Holguín*, 23(3).

- Tamayo P., N., & Tabares N., L. M. (2018). Servicios Públicos, concesión administrativa y protección de los usuarios. Realidades. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 6(1), 131-142. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/reds/v6n1/reds07118.pdf>
- Tarapuez, E., Guzmán, B. E., & Parra H., R. (2016). Estrategia e innovación en las Mipymes colombianas ganadoras del premio Innova 2010-2013. *Estudios Gerenciales*, 32, 170-180. Obtenido de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S012359231630002X?token=54ED2917089533FBA1D750791EF86C8CA1F9918517E342244C17013C2F60AF84C2E91FD2CE0A88B444AE543C583EEB92&originRegion=us-east-1&originCreation=20210902061850>
- Todoí Signes, A. (Enero-Abril de 2020). LAS PLATAFORMAS DIGITALES Y LA AMPLIACIÓN DEL CONCEPTO DE TRABAJADOR: JURISPRUDENCIA ESPAÑOLA Y LA NUEVA LEY DE CALIFORNIA. *Revista Jurídica del Trabajo*, 1(1), 278-311. Obtenido de <http://revistajuridicadeltrabajo.com/index.php/rjt/article/view/15>
- Torres L., M. R., Mosquera, M. R., & Padilla, M. (2017). Competencias para la participación ciudadana proactiva en las políticas públicas en Ecuador. *Cofinhabana*,(1), 1-12.
- Valenzuela S., N. L., Buentello M., C. P., Gómez, L. A., & Villarreal S, V. L. (2019). La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios.)*, 6(2). Obtenido de <https://revistageon.unillanos.edu.co/index.php/geon/article/view/159/155>
- Vasco, G., Criado, J. I., & Rojas M., F. (2013). *Modelo de gestión de los servicios electrónicos de la administración pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi*. Bilbao: Departamento

de Administración Pública y Justicia. Dirección de Atención a la Ciudadanía e Innovación y Mejora de la Administración. Plan de Renovación Pública. Obtenido de https://www.euskadi.eus/contenidos/proyecto/bp_pip_linea01_py02/eu_py02/adjuntos/1%20Modelo%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20los%20Servicios%20Electr%C3%B3nicos%20MGSE%20V003.pdf

Zavala M., R., Granja, L., Calderón, H., & Velasteguí, L. (2021). Efecto en la gestión organizacional y la satisfacción de los usuarios de un sistema informático de planificación de recursos empresariales (ERP) en Riobamba, Ecuador. *Información Tecnológica*, 32(5), 101-110. Obtenido de <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v32n5/0718-0764-infotec-32-05-101.pdf>

Zúñiga E., N. G. (2017). Impuesto predial y servicios públicos municipales en Sinaloa, México, 2006-2011. *Retos y Perspectivas del Desarrollo Económico en el Ecuador y América Latina*, 180-194. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Fabiola-Duran/publication/317881267_Retos_y_Perspectivas_del_Desarrollo_Economico_en_el_Ecuador_y_America_Latina/links/59501d99aca27248ae438a8c/Retos-y-Perspectivas-del-Desarrollo-Economico-en-el-Ecuador-y-America-Latina

6.2 ANEXOS

Anexo 1. Certificado del sistema anti-plagio (URKUND)



UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO

Quevedo, 10 de octubre 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: "INFLUENCIA DE LA GESTIÓN ELECTRÓNICA EN LOS SERVICIOS DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN QUEVEDO. AÑO 2021" de autoría de la ING. **ELVIA JACQUELINE MEZA MOREIRA** 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 Título de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo e incluye el informe de URKUND, el cual avala los niveles de originalidad, en un 97% y de copia 3% de la investigación.

Original

Document Information

Analysis document	TESIS DE MAESTRIA ELVIA JACQUELINE MEZA MOREIRA.docx (237541239)
Submitted	10/10/2023 4:00:00 PM
Submitted by	BYRON OVIEDO BAYAS
Submitter email	byronoviedo@uteq.edu.ec
Similarity	97%
Analysis address	http://www.uteq.edu.ec/posgrado

Atentamente,



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

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CONTRIBUYENTES.

1. En una escala del 1 al 5 donde 1 es muy malo, 2 es malo, 3 es ni bueno ni malo, 4 es bueno y 5 es muy bueno: ¿Cómo calificaría Ud., ¿Al servicio municipal de recaudación de impuestos?

1 Muy malo

2 Malo

3 Ni bueno ni malo

4 Bueno

5 Muy bueno

2. Considera Ud. que se pueden realizar los pagos de los impuestos prediales a través de una plataforma informática sin necesidad de acudir a las instalaciones municipales?

Si

No Si selecciona esta opción indique el porqué

Porqué? _____

3. En una escala del 1 al 5 donde 1: muy malo, 2: malo, 3: ni bueno ni malo, 4: bueno, 5: muy bueno . ¿Qué tal calificaría usted la atención brindada en las ventanillas de cobro de los impuestos prediales?

1 Muy malo

2 Malo

3 Ni bueno ni malo

4 Bueno

5 Muy bueno

4. En una escala del 1 al 5 donde 1 es en total desacuerdo, 2: desacuerdo, 3: le da lo mismo, 4: está de acuerdo y 5: está muy de acuerdo. ¿Está Ud. de acuerdo que se implemente un canal virtual para pagos de impuestos prediales en la página web del Gobierno Municipal de Quevedo?

- 1 Total desacuerdo
- 2 Desacuerdo
- 3 Le da lo mismo
- 4 Está de acuerdo
- 5 Está muy de acuerdo

5. ¿Con que frecuencia hace uso de internet?

- a) Una vez por semana ()
- b) 2 a 3 veces por semana ()
- c) De vez en cuando ()
- d) 1 vez al mes ()
- e) Siempre ()
- f) Nunca ()

6. En una escala del 1 al 5, donde 1 es Nunca, 2 es muy de repente, 3 es de vez en cuando, 4 es con cierta frecuencia y 5 es siempre. ¿Accede a la página web del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo para obtener información?

- 1 Nunca
- 2 Muy de repente
- 3 De vez en cuando
- 4 Con cierta frecuencia

5 Siempre

7. ¿Qué tipo de información encuentra en la página del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo?

- a) Noticias de obras y acciones municipales en mi comunidad
- b) Información sobre catastro e impuestos municipales
- c) Fotos de la acción municipal
- d) Información otros servicios municipales

8. Cuáles son las expectativas de los usuarios sobre el proceso de cobro de impuestos prediales?.

- a) Fácil acceso
- b) Eficiente.

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS

9. ¿Cuál es el objetivo principal de implementar la gestión electrónica en un GAD Municipal?

- a) Agilizar y optimizar los trámites y servicios ofrecidos a los ciudadanos
- b) Mejorar la comunicación interna entre los empleados

10. ¿Cuál de las siguientes opciones es una ventaja de la gestión electrónica en los servicios municipales?

- a) Mejora en la eficiencia y calidad de los servicios
- b) Menor uso de papel y documentos impresos.

11. ¿Cuál de los siguientes servicios municipales se puede beneficiar más de la gestión electrónica?

- a) Registraduría pública y emisión de documentos,
- b) Atención al usuario,
- c) Recaudación de impuestos,
- d) Área de inquilinato
- e) Avalúos y catastros.

12. ¿Cuál es la definición de gestión electrónica?

- a) Es el uso de tecnología digital para mejorar los servicios y procesos de una entidad
- b) Es el control de sistemas eléctricos en una empresa o institución.

13. ¿Cuál es el impacto de la gestión electrónica en la participación ciudadana?

- a) Promueve la participación ciudadana al facilitar el acceso a la información y trámites
- b) Limita la participación ciudadana al requerir conocimientos técnicos avanzados

c) No tiene ningún impacto en la participación ciudadana.

14. ¿Cuáles son los posibles desafíos de implementar la gestión electrónica en un GAD municipal?

- a) La resistencia al cambio y falta de acceso a internet en algunas zonas
- b) El incremento de costos operativos sin beneficios tangibles mientras
- c) El exceso de personal y sobrecarga de trabajo.

15. ¿Qué medidas se pueden tomar para garantizar la seguridad de la información en la gestión electrónica?

- a) Copias de seguridad periódicas y utilizar sistemas de encriptación
- b) Mantener formatos físicos en lugar de digitales

16. ¿Cuál es el papel de la capacitación del personal en la implementación de la gestión electrónica?

- a) La capacitación es fundamental para garantizar un uso efectivo y eficiente de las herramientas electrónicas
- b) No es necesario capacitar al personal, ya que la gestión electrónica es intuitiva

17. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones describe mejor el concepto de gobierno electrónico (e-gobierno) ?

- a) La implementación de tecnologías de la información para mejorar la gobernanza y la prestación de servicios públicos
- b) El uso de plataformas digitales para realizar campañas políticas en línea
- c) La automatización de procesos administrativos sin utilizar tecnología digital.

18. ¿Cuál es uno de los posibles impactos negativos de la gestión electrónica en los servicios municipales?

- a) Aumento de la transparencia en la gestión pública
 - b) Exclusión digital de ciertos grupos de la población que no tienen acceso a la tecnología
 - c) Agilización de los procesos de toma de decisiones en el gobierno local
19. **¿Cuál es el proceso actual de cobro de impuestos prediales en el Gad de Quevedo?**
- a) Envío de notificaciones por correo postal a los contribuyentes
 - b) Pago de impuestos en las oficinas del Gad municipal o en bancos autorizados
 - c) Seguimientos de deudas por parte del Gad Quevedo
20. **¿Qué herramientas electrónicas se utilizan actualmente en el Gad de Quevedo para el cumplimiento de sus necesidades de recursos económicos?**
- a) Sistema de información catastral
 - b) Plataforma interna de comunicación.
21. **¿Qué beneficios institucionales se obtendrían con la implementación de una plataforma digital para el cobro de impuestos prediales?**
- a) Reducción de costos
 - b) Mejora de la eficiencia
 - c) Aumento de la satisfacción de los usuarios
22. **¿Cuáles son los desafíos institucionales que se podrían enfrentar con la implementación de una plataforma digital para el cobro de impuestos prediales?.**
- a) Resistencia al cambio
 - b) Costos de implementación y mantenimiento
 - c) Seguridad de los datos
 - d) Desaprobación del Concejo cantonal o autoridades de control y

23. ¿Cómo se garantizaría la seguridad de los datos de los contribuyentes en la plataforma digital?

- a) Implementación de medidas de seguridad físicas y lógicas
- b) Uso de tecnologías de encriptación
- c) Capacitación del personal sobre seguridad de la información

24. ¿Cómo se comunicaría la implementación de la plataforma digital a los contribuyentes?

- a) Correo electrónico
- b) Mensajes de texto
- c) Publicaciones en el sitio web del Gad Quevedo
- d) Campañas de difusión en redes sociales

25. ¿Cómo se mediría el impacto de la plataforma digital en el cumplimiento de las expectativas de los usuarios?

- a) Número de usuarios registrados en la plataforma
- b) Número de transacciones realizadas en la plataforma
- c) Nivel de satisfacción de los usuarios con la plataforma

26. ¿Identifique cuál sería la premisa económica de la implementación de una plataforma digital para el cobro de impuestos prediales?

- a) Los costos de implementación y mantenimiento los asume presupuestariamente el Gad
- b) La implementación reduciría costos operativos
- c) La implementación incrementaría los ingresos por recaudaciones

27. ¿Qué recomendaciones se harían para la implementación de una plataforma digital para el cobro de impuestos prediales?

- a) Realizar un estudio de factibilidad para evaluar la viabilidad de la implementación
- b) Involucrar a los usuarios en el proceso de diseño y desarrollo de la plataforma
- c) Implementar un plan de comunicación para informar a los usuarios sobre la plataforma
- d) Realizar un monitoreo y evaluación de la plataforma para garantizar su éxito