



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

**FACULTAD DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

**TEMA:**

**INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN  
PÚBLICA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE  
QUEVEDO, AÑO 2022.**

**AUTORA:**

**ECON. MICHELLE GUISELLA CONTRERAS BARROS**

**DIRECTOR:**

**ING. ROBERTO PICO SALTOS, PhD.**

**QUEVEDO – ECUADOR**

**AÑO 2023**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**FACULTAD DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

**TEMA:**

**INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN  
PÚBLICA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE  
QUEVEDO, AÑO 2022.**

**AUTORA:**

**ECON. MICHELLE GUISELLA CONTRERAS BARROS**

**DIRECTOR:**

**ING. ROBERTO PICO SALTOS, PhD.**

**QUEVEDO – ECUADOR**

**AÑO 2023**

## **CERTIFICACIÓN**

Ing. Roberto Pico Saltos, PhD. Director del Proyecto de Desarrollo previo a la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública.

### **CERTIFICA**

Que la Econ. Michelle Guisella Contreras Barros, ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Desarrollo titulado **“INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN PÚBLICA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE QUEVEDO, AÑO 2022”**, el mismo que se encuentra apto para su presentación y sustentación respectiva.

Quevedo, 30 de noviembre del 2023

**Ing. Roberto Pico Saltos, PhD.**

DIRECTOR DE TESIS

## **AUTORÍA**

Yo, MICHELLE GUISELLA CONTRERAS BARROS, autora del Perfil de proyecto de desarrollo titulado: **“INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN PÚBLICA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE QUEVEDO, AÑO 2022”**, declaro que los criterios, marco contextual, marco teórico, metodología y propuesta de desarrollo son de mi exclusiva responsabilidad.

ECON. CONTRERAS BARROS MICHELLE GUISELLA

**AUTORA**

## **DEDICATORIA**

Mi tesis se la dedico a mi amada familia, a mi mamá Sara y papá Jorge, por su amor inquebrantable, apoyo incondicional y constante inspiración a lo largo de este viaje académico. Vuestra dedicación y valores han sido mi faro. A mi querido esposo, por su paciencia, comprensión y aliento constante. Tu amor y apoyo me han impulsado a alcanzar esta meta. A mi preciado hijo, quien ha sido mi fuente inagotable de motivación y alegría. A ti dedico este logro, con la esperanza de que siempre persigas tus sueños con la misma pasión.

A cada uno de ustedes, les dedico mi culminación de tesis. Su amor incondicional y apoyo constante han sido mi motor para llegar hasta aquí. Sin ustedes, este logro no sería posible. Gracias por ser mi familia y por ser mi mayor motivación en cada paso que doy.

Con todo mi amor y agradecimiento,

Econ. Michelle Contreras

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero comenzar este agradecimiento reconociendo a Dios por ser mi guía y fortaleza a lo largo de este viaje académico. Su gracia y apoyo inquebrantable han sido fundamentales en cada paso de esta tesis. En los momentos de duda y desafío, me encontré consuelo en la fe y la certeza de que Él estaba a mi lado, brindándome la determinación y la perseverancia necesaria para completar esta tarea. Agradezco a Dios por iluminar mi camino y brindarme la fuerza para superar los obstáculos.

A mis queridas amigas Jhonyla Monserrate, Jennyfer Villavicencio y Fernanda Coello, quiero expresar mi profundo agradecimiento por su apoyo incondicional a lo largo de esta travesía. Vuestra amistad ha sido una fuente constante de alegría, motivación y aliento. Siempre estarán dispuestos a escucharme, a brindarme consejos valiosos ya compartir este emocionante viaje conmigo. Vuestra presencia en mi vida ha enriquecido mi experiencia de investigación y ha sido fundamental para superar los desafíos. No solo sois amigas, sino también una parte importante de mi éxito. Gracias por estar a mi lado en cada etapa de este camino.

Con mucho cariño,

Econ. Michelle Contreras

## PRÓLOGO

El arte de innovar es diverso. Puede surgir de una idea creativa, pero la innovación es más compleja que la invención. Ocurre en el espacio y en el tiempo. Además, entre el pasado y el futuro, se encuentra el cantón Quevedo, un lugar especial de nuestro querido país que ahora adquiere protagonismo en estas páginas. "Innovación tecnológica y su influencia en la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quevedo", llevándonos a un viaje profundo y emocionante que nos invita a explorar el impacto de las acciones gubernamentales que tienen en su gestión siendo transparente y participativa a través de la innovación tecnológica.

En este contexto, esta investigación se convierte en una pieza fundamental para comprender la gestión pública, a través de la recopilación de datos, análisis comparativos y entrevistas en profundidad a los funcionarios, los autores nos ofrecen una visión completa y enriquecedora de la situación actual y las oportunidades que se presentan.

La gestión pública en la innovación tecnológica implica la participación activa en todas las fases de la gestión pública, la modernización de la administración, el cierre de brechas de género, la gestión del riesgo climático, la promoción de la innovación y la tecnología en el talento humano, relacionadas con la innovación y la tecnología.

Econ. Sandra Jhonyla Monserrate Espinoza Msc.  
**Analista Experta en Proyectos de Investigación**

## **RESUMEN**

La presente investigación tiene como objetivo evaluar la innovación tecnológica y su impacto en la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo. Como metodología se utilizó un enfoque descriptivo con aplicación de la observación de campo, se aplicó un diseño no experimental con un método hipotético para el objeto de estudio; la población de estudio fue el personal administrativo del GAD del cantón donde se tomó la percepción de 26 miembros de la institución para la aplicación de encuesta sobre gestión, procesos y uso de tecnología y herramientas tecnológicas. Con los resultados se puede evidenciar la importancia del uso de tecnologías en la gestión administrativa, cuya finalidad es redefinir los procesos, políticas internas para el debido uso de las tecnologías de la información y comunicación impactando directamente en el que hacer del Municipio de Quevedo. Se evidencia que no se aplican herramientas tecnológicas actualizadas en la gestión administrativa, lo que dificulta el buen desempeño de las actividades diarias. Se concluyó que el GAD Quevedo usa herramientas tecnológicas obsoletas, faltan plataformas para usuarios, falta de adquisición equipos tecnológicos para el buen y desarrollo de las actividades, la tecnología se ve como un arma de competencia y, como tal, debe ser un componente clave de la planificación estratégica a corto y largo plazo.

**Palabras Clave:** Administración Pública, Rendimiento, Desarrollo, Gestión de Información

## **ABSTRACT**

The objective of this research is to evaluate technological innovation and its impact on the public management of the Decentralized Autonomous Government of Quevedo. As a methodology, a descriptive approach was used with application of field observation, a non-experimental design was applied with a hypothetical method for the object of study; The study population was the administrative staff of the GAD of the canton where the perception of 26 members of the institution was taken for the application of a survey on management, processes and use of technology and technological tools. With the results, the importance of the use of technologies in administrative management can be evidenced, the purpose of which is to redefine the processes, internal policies for the proper use of information and communication technologies, directly impacting what the Municipality of Quevedo does. It is evident that updated technological tools are not applied in administrative management, which makes the proper performance of daily activities difficult. It was concluded that the GAD Quevedo uses obsolete technological tools, there is a lack of platforms for users, lack of acquisition of technological equipment for the good and development of activities, technology is seen as a weapon of competition and, as such, it should be a key component of short and long term strategic planning.

**Keywords:** Public Administration, Performance, Development, Information Management

# ÍNDICE

PORTADA .....	ii
CERTIFICACIÓN.....	iv
AUTORÍA.....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
PRÓLOGO.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xvii
CAPÍTULO I.....	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN .....	1
1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.....	2
1.2. SITUACIÓN ACTUAL DEL PROBLEMA.....	3
1.3. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN .....	5
1.3.1. Problema General.....	5
1.3.2. Problemas Derivados .....	5
1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.5. OBJETIVOS.....	6
1.5.1. General.....	6
1.5.2. Específicos .....	6
1.6. JUSTIFICACIÓN.....	6
CAPÍTULO II.....	8

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	8
2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	9
2.1.1. Innovación tecnológica .....	9
2.1.2. Ciberseguridad .....	9
2.1.3. Tecnologías de la Información y la comunicación (TIC) .....	9
2.1.4. Administración Pública.....	10
2.1.5. Gestión Pública .....	10
2.1.6. Calidad en Servicios y Eficiencia .....	11
2.1.7. Transparencia y rendición de cuentas .....	11
2.1.8. Participación ciudadana .....	12
2.1.9. Innovación y Modernización .....	12
2.1.10. Seguridad de la Información .....	13
2.1.11. Gobierno Municipal .....	13
2.1.12. Servicio Público .....	14
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	14
2.2.1. Innovación en el sector público .....	14
2.2.2. Conectividad y acceso a tecnologías.....	16
2.2.3. Interoperabilidad y estándares .....	17
2.2.4. Sector público e innovación .....	17
2.2.5. Calidad de servicios a la ciudadanía .....	17
2.2.6. Servicios electrónicos para los ciudadanos.....	18
2.2.7. Participación ciudadana y transparencia .....	19
2.2.8. Seguridad y protección de datos .....	21

2.2.9. Políticas públicas.....	21
2.2.10. Innovación y modernización .....	22
2.3. FUNDAMENTACION LEGAL.....	24
2.3.1. Constitución de la República del Ecuador.....	24
2.3.2. Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública – LOTAIP, .....	25
2.3.3. Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual.....	27
CAPÍTULO III.....	31
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	31
3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	32
3.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN .....	32
3.2.1. Método Inductivo.....	33
3.2.2. Método Deductivo.....	33
3.2.3. Método Estadístico.....	33
3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN ...	33
3.3.1. Población y muestra.....	34
3.3.2. Técnicas de investigación .....	35
3.4. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO .....	37
3.5. RECOLECCION DE LA INFORMACION.....	38
3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN .....	38
CAPÍTULO IV.....	39
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	39

4.1. EL AVANCE DE LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA DENTRO DE LA GESTIÓN PÚBLICA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN QUEVEDO.....	40
4.2. LAS TECNOLOGÍAS INNOVADORAS EN LA GESTIÓN PÚBLICA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE QUEVEDO. ....	47
4.3. LOS DESAFÍOS Y BARRERAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN LA GESTIÓN PÚBLICA DE QUEVEDO. ....	67
CAPÍTULO V .....	79
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	79
5.1. CONCLUSIONES .....	79
5.2. RECOMENDACIONES .....	80
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	81
ANEXO.....	88

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Percepción de la eficiencia de tecnología en el GAD.....	41
Tabla 2 Acceso de los ciudadanos a los servicios públicos .....	42
Tabla 3 Percepción de la transparencia en el GAD .....	43
Tabla 4 El uso de Tecnología puede agilizar los trámites.....	44
Tabla 5 Adopción de tecnología en el GAD .....	46
Tabla 6 Innovación tecnológica es prioridad para el desarrollo .....	48
Tabla 7 Mejoramiento en la Gestión Pública del GAD.....	49
Tabla 8 La innovación tecnológica es una prioridad en el GAD.....	50
Tabla 9 Impacto negativo debido a la falta de innovación .....	51
Tabla 10 Acceso a la información genera transparencia.....	52
Tabla 11 Información básica del GAD .....	54
Tabla 12 Herramientas de Observación de la ciudad.....	56
Tabla 13 Interacción directa con el Gad .....	58
Tabla 14 Servicio en línea.....	60
Tabla 15 Incentivo de Transparencia del GAD .....	62
Tabla 16 Beneficio de implementación de Innovación Tecnológica .....	63
Tabla 17 Accesibilidad al Servicio Público .....	65
Tabla 18 Obstáculos de la implementación de tecnología en el GAD .....	68
Tabla 19 Implementación de innovación tecnológica.....	70
Tabla 20 Entrevista a los jefes Departamentales .....	73
Tabla 21 Cuadro Comparativo de los GAD´s.....	77

## ÍNDICE DE ANEXOS

Ilustración 1 Documento anti plagio .....	88
Ilustración 2 Aprobación de solicitud en el GAD.....	89
Ilustración 3 Encuesta a la ciudadanía .....	90
Ilustración 4 Encuesta a los funcionarios del GAD .....	92

# INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la tecnología es importante para mejorar la eficiencia y la transparencia de los servicios públicos, haciendo así de la administración pública un tema más importante en la sociedad actual.

El Gobierno de Quevedo ha impulsado la gestión pública mediante la incorporación de innovación tecnológica en 2022. La calidad de los servicios públicos y la transparencia en la gestión pública han sido mejoradas mediante este proceso. Así también ha implementado herramientas tecnológicas para agilizar los trámites administrativos y mejorar la gestión de recursos. Así también se ha promovido la capacitación del personal y la participación ciudadana a través de plataformas digitales que facilitan la interacción y la recepción de sugerencias/quejas.

Esta investigación busca analizar de qué manera la modernización de la administración en el GAD municipal ha desarrollado un buen enfoque en la innovación tecnológica de sus sistemas y servicio a la ciudadanía. Para abordar las deficiencias, lograr una mejora continua, optimizar el progreso y mejorar la utilización de la tecnología.

El presente perfil de proyecto está dividido en los siguientes capítulos:

El capítulo I, se presenta la contextualización de la investigación, en el cual se determina la situación actual y realidad problemática, así también los objetivos y justificación de la investigación.

En el capítulo II, en este apartado se desarrolla la conceptualización teórica, conceptual y legal de la investigación, así también se consideran estudios previos que aporten con información a la actual investigación.

El capítulo III, se describen el tipo, diseño y métodos de investigación utilizados, así como también la población de estudio y las técnicas e instrumentos para obtener datos. Se establece el procesamiento y análisis de la información de la misma manera.

El capítulo IV, resultados y discusión de las encuestas realizadas a los funcionarios y la entrevista realizada a los dos directivos departamentales del GAD municipal de Quevedo.

El capítulo V, finalmente se exponen las conclusiones de la investigación y las recomendaciones posteriores.

## **CAPÍTULO I.**

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

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

El proyecto se desarrolló en el Cantón Quevedo, uno de los 13 cantones de la provincia de Los Ríos, Ecuador. El cantón fue fundado el 7 de octubre de 1943, y su ciudad principal es Quevedo, donde reside la mayor parte de su población.

El Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo es una empresa pública del sector de los municipios con oficinas en la ciudad de Quevedo, donde brinda variedad de departamentos para realizar trámites como: pago de predios urbanos, permiso de construcción, etc., se encuentra ubicado en la calle Bolívar 202 y Quinta Esquina.

Las problemáticas a nivel mundial son varias, una de ellas sería la resistencia al cambio por parte de actores gubernamentales, también existe la brecha y exclusión digital la cual puede acentuar en que algunas personas o comunidades pueden quedar rezagadas en términos de acceso a la tecnología o habilidades digitales. Esto puede resultar en exclusión digital y limitar el acceso de ciertos grupos de ciudadanos a los servicios públicos en línea, es importante abordar estos desafíos de manera integral y considerar estrategias adecuadas para superarlos y aprovechar el potencial de la tecnología en la mejora de la gestión pública.

La Gestión Pública en el Ecuador se guía por los valores de eficacia, eficiencia, calidad y transparencia. La innovación estatal beneficia a las empresas y agencias públicas al automatizar servicios y reestructurar tecnológicamente los procesos de trabajo en el compromiso gobierno-ciudadano. Por tanto, la innovación tecnológica en la gestión pública se refiere a la actualización y mejora de los procesos, sistemas y estructuras gubernamentales

con el objetivo de lograr una gestión más eficiente, transparente y orientada al servicio ciudadano. En el contexto específico del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo, busca utilizar la innovación tecnológica como una herramienta para mejorar la prestación de servicios públicos, fortalecer la participación ciudadana y fomentar el desarrollo económico y social de la localidad.

## **1.2. SITUACIÓN ACTUAL DEL PROBLEMA**

En la ciudad de Quevedo en la actualidad el funcionamiento de sus organismos públicos poco tiene que ver con el de hace varios años atrás, debido a un cambio transcendental en sus últimas administraciones. Estos cambios radicales han sido motivados, sobre todo, por el uso de la tecnología en la Gestión Pública, la transformación digital sobre la brecha que se vivía en los últimos años ya es una realidad, su principal consecuencia es un notable cambio en la calidad del servicio hacia los ciudadanos del cantón.

El progreso de la Gestión Pública sobre la innovación tecnológica permite una excedencia para el mejoramiento de la eficiencia, la transparencia y la accesibilidad. La implementación de la tecnología es una de las formas en que se puede lograr esta actualización. La tecnología permite al gobierno mejorar la gestión de la información, la comunicación y la participación ciudadana, mejorando así la eficiencia y calidad de los servicios públicos.

Sin embargo, la implementación de la tecnología en la gestión del gobierno autónomo descentralizado de Quevedo también presenta desafíos; uno de ellos, es la brecha digital, que se refiere a la disparidad en el acceso y la capacidad de uso de la tecnología entre diferentes grupos de la población. Si no se implementa correctamente podría abordar a los ciudadanos

causando desigualdades existentes y limitar el acceso de ciertos grupos a los servicios públicos.

Otro desafío importante es la seguridad de la información brindada a los ciudadanos. Por ello el GAD Municipal Quevedo debe garantizar que la información de los ciudadanos y las organizaciones sea segura y esté protegida de los riesgos cibernéticos y otras amenazas. La privacidad de los datos también es prioritaria su cuidado para considerar al implementar la tecnología en la gestión pública.

La implementación de tecnologías innovadoras implica cambios en los procesos y estructuras existentes, lo cual puede generar resistencia por parte de los empleados y funcionarios públicos. Esta resistencia obedece tal vez a la falta de conocimientos o comprensión de los beneficios de la innovación tecnológica, temores relacionados con la pérdida de empleo o la falta de habilidades para adaptarse a las nuevas tecnologías. La falta de capacitación y habilidades en el uso de tecnologías innovadoras puede ser un obstáculo para la gestión pública. Es fundamental que los empleados y funcionarios públicos estén capacitados para utilizar eficientemente las nuevas tecnologías y aprovechar al máximo sus beneficios. La falta de capacitación adecuada puede limitar la adopción y el uso efectivo de tecnologías innovadoras.

La digitalización y automatización de tareas administrativas, incluida la gestión documental, la tramitación de permisos, licencias y la gestión de recursos humanos. Esto puede simplificar los procesos y reducir la burocracia. Las plataformas en línea permiten la participación ciudadana en la toma de decisiones y la expresión de opiniones públicas. Pueden incluir herramientas como encuestas en línea, foros de discusión y sistemas de votación electrónica.

### **1.3. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. Problema General**

¿Cómo impacta la innovación tecnológica en la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo?

#### **1.3.2. Problemas Derivados**

- ¿Cuál es el avance de la innovación tecnológica dentro de la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Quevedo?
- ¿Cuáles son las tecnologías innovadoras en la gestión pública en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo?
- ¿Cuáles son los desafíos y las barreras que enfrenta la innovación tecnológica en la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo?

### **1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

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

**CAMPO** : Ciencias Administrativas

**ÁREA** : Gestión Pública

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

**ASPECTO** : Innovación tecnológica y Gestión Pública.

**TIEMPO** : enero a diciembre 2022

## **1.5. OBJETIVOS**

### **1.5.1. General**

Evaluar la innovación tecnológica y su impacto en la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo 2022.

### **1.5.2. Específicos**

- Describir el avance de la innovación tecnológica dentro de la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Quevedo.
- Identificar las tecnologías innovadoras en la gestión pública en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo.
- Determinar los desafíos y barreras para la implementación de la innovación tecnológica en la gestión pública de Quevedo.

## **1.6. JUSTIFICACIÓN**

Las innovaciones tecnológicas tienen un impacto significativo en la administración pública en el gobierno autónomo descentralizado de Quevedo. Estas innovaciones tecnológicas tienen como objetivo aumentar la eficiencia, la transparencia y la calidad de los servicios públicos ofrecidos a los ciudadanos.

En primer lugar, la implementación de tecnologías avanzadas en la gestión pública permite agilizar los procesos administrativos y reducir la burocracia. Por ejemplo, el uso de sistemas electrónicos de registro y seguimiento de trámites simplifica y acelera los procedimientos, lo que se traduce en eficiencia. Además, la innovación tecnológica facilita el acceso a la

información pública de manera transparente y oportuna. Mediante la creación de plataformas digitales y portales web, los ciudadanos pueden acceder fácilmente a datos relevantes sobre presupuestos, proyectos y políticas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo. Esto promueve la participación ciudadana y fortalece la rendición de cuentas, ya que los ciudadanos pueden monitorear y evaluar las acciones del gobierno de manera más efectiva.

También es importante considerar el impacto de las innovaciones tecnológicas en la planificación y la toma de decisiones. Puesto que, mediante el uso de herramientas de análisis de datos y sistemas de información geográfica, puede recopilar y evaluar información más precisa y completa. Esto mejora la identificación de necesidades, prioridades y tendencias, facilitando así el desarrollo de políticas públicas basadas en evidencia.

Sin embargo, es importante reconocer que la implementación de la innovación tecnológica en la gestión pública también presenta desafíos y barreras. Por lo que es fundamental abordar estos desafíos mediante la asignación de recursos adecuados, la capacitación del personal y la promoción de la inclusión digital.

## **CAPÍTULO II.**

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

## **2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL**

### **2.1.1. Innovación tecnológica**

La innovación tecnológica es el resultado de diversas variables observables, las cuales son el reflejo de acciones dentro de los procesos gubernamentales que realizan específicamente en lo que respecta a la implementación de nuevos procesos y/o beneficios para la ciudadanía (Grönlund, 2005). Lejos de tratarse únicamente de la utilización del internet para cuestiones de gobierno (Bretschneider, 2003) implica una auténtica revolución, esto por el gran potencial en la innovación gubernamental para mejorar y desarrollar las interacciones entre ciudadanos, y entidades estatales (Vargas Días Cesar Daniel, 2011).

### **2.1.2. Ciberseguridad**

En relación al continuo desarrollo y expansión de la ciberseguridad, se han generado documentos prospectivos que exploran nuevas áreas en este campo. (Cano, 2020) concluye que las tendencias emergentes pueden incluir los ecosistemas digitales, el dinero digital, los ciber conflictos y la educación 4.0. (Martinez, 2018), (Serna-Patiño y Giraldo-Ramírez, 2019) y (Gallardo, 2020) sostienen que es fundamental mantener un ritmo de innovación similar en ciberseguridad para adaptarse a las nuevas tecnologías sin superar un nivel de riesgo aceptable.

### **2.1.3. Tecnologías de la Información y la comunicación (TIC)**

Para (Marqués Graells, 2008), las TIC son un conjunto de avances tecnológicos, posibilitados por la informática, las telecomunicaciones y las tecnologías audiovisuales, todas éstas proporcionan herramientas para el tratamiento y la difusión de la información y contar con

diversos canales de comunicación, (Thompson y Strickland, 2004) las definen como aquellos dispositivos, herramientas, equipos y componentes electrónicos, capaces de manipular información que soportan el desarrollo y crecimiento económico de cualquier organización, por su parte, (Salinas Ibañez, 2008) expone que las TIC son cambiantes, siguiendo el ritmo de los continuos avances científicos y en un marco de globalización económica y cultural.

#### **2.1.4. Administración Pública**

La administración pública se centra en el deber del administrador, particularmente en las funciones ejecutivas del servidor público, que consisten en conocer y saber para ejercer las facultades y deberes del gobierno ante la sociedad, tanto general como local. Este promueve la orientación y seguimiento de las tareas y necesidades de los administrados para satisfacerlas, lo que mejora los servicios y mejora la eficiencia, protege los derechos, la seguridad de las personas con base en la bienestar, prosperidad y progreso (Tabares, 2020).

#### **2.1.5. Gestión Pública**

Gestión pública se refiere administrar el recurso económico de una región, estado o país, y el capital humano que labora en las empresas del estado, para lograr el manejo adecuado de políticas y normativas establecidas de manera que la gestión sea más efectiva (Cepeda & Cifuentes, 2019 p.35).

Para Ortún (1995) se refiere a la práctica y la disciplina que se tiene para manejar recursos importantes, como el económico de una región, estado o país, y el capital humano que ejerce sus labores dentro de las empresas pertenecientes al Estado, para lograr el manejo adecuado de políticas y normativas establecidas de manera que la gestión sea la más efectiva.

### **2.1.6. Calidad en Servicios y Eficiencia**

Según Tipián, (2017) La calidad de servicio implica tener una estrategia para garantizar el soporte, ofrecer productos de calidad, procesar cambios y devoluciones, para lo cual un servicio rápido al momento de pagar y brindar al usuario un servicio de calidad. Servicio de calidad es toda la facilidad que brinda el servidor hacia una atención personalizada del cliente.

La calidad del servicio es muy importante para competir con otras empresas o instituciones que prestan los mismos servicios, medir la calidad de servicio es un elemento estratégico que concede una ventaja (Arellano, 2017). Para saber si se brinda un servicio de calidad siempre ese se derriba de la aceptación del cliente o usuario.

Samuelson y Nordhaus, (2002, p. 4) señalan que: "La eficiencia significa la utilización de los recursos de la sociedad de manera más adecuada posible para satisfacer las necesidades y los deseos de los individuos", así también es criterio de Cegarra (2015, p. 243) que "la eficiencia requiere establecer, de alguna manera una relación entre los recursos suministrados y los resultados recibidos en un determinado tiempo, por otro lado Andrade (2005, p. 253) define la eficiencia como la "expresión que se emplea para medir la capacidad o cualidad de actuación de un sistema o sujeto económico, para lograr el cumplimiento de objetivos determinados, minimizando el empleo de recursos".

### **2.1.7. Transparencia y rendición de cuentas**

Para (Villoria, 2018) "La transparencia es un conjunto de prácticas y procedimientos que permiten a los ciudadanos conocer cómo se toman las decisiones políticas y económicas, qué

datos maneja el gobierno, en qué gasta los recursos públicos y cuáles son los resultados de su gestión.", por otra parte (World Bank, 2008) "La rendición de cuentas es el conjunto de relaciones y procesos mediante los cuales los individuos y las organizaciones rinden cuentas de sus decisiones, acciones y resultados a quienes los han autorizado o a quienes están directamente afectados por ellos.", por lo tanto (Gaventa, 2010): concluye que "La rendición de cuentas implica la responsabilidad de los titulares de poder, ya sean funcionarios gubernamentales o líderes de organizaciones, de justificar y asumir la responsabilidad de sus acciones y decisiones ante aquellos a quienes sirven o afectan."

#### **2.1.8. Participación ciudadana**

Para (Moncada, 2012) dice que la participación ciudadana en Ecuador "es el resultado de un proceso en construcción a partir de un recorrido histórico, (...) en búsqueda de mejorar sus condiciones de vida y de incidir en la vida social y política del país", además (Torres V. , 2008) explica que puede distinguirse desde diferentes puntos de vista, para él, participar en principio significa "tomar parte" convertirse uno mismo en parte de una organización o grupo que reúne a más de una sola persona. El (CPCCS, 2012) expresa que tiene que ver con "la relación de la ciudadanía con la esfera de lo público, con el fin de impedir o al menos controlar los posibles errores,

#### **2.1.9. Innovación y Modernización**

(Suárez, 2015) afirma que la innovación es el rompimiento en tiempo y espacio de un proceso, producto o servicio, que se presenta con una nueva cualidad incremental o radical y que es aceptado por el cliente. Su impacto puede ser económico, social o ambiental. Según

(Burnés, 1995) se entiende por tecnología, la aplicación práctica y sistematizada del conocimiento para producir y comercializar bienes y servicios que satisfagan necesidades de los clientes, Según (EAE. Business School, 2014) La innovación incremental permite, por tanto, obtener mejores resultados a las empresas y grandes beneficios, a la vez que se genera progreso y desarrollo social.

#### **2.1.10. Seguridad de la Información**

(Espinoza Mina, 2019) nos dice que la seguridad de la información implica un sistema de gestión y un gobierno efectivo, este gobierno debe presentarse meramente desde el punto de vista de su implementación, ya que el GSI es una parte del gobierno corporativo de las organizaciones. Bajo este contexto, la aplicación de mejores prácticas y modelos, tales como: ISO, COBIT, ITIL, CMMI (Capability Maturity Model Integration), PMBOK (Project Management Body of Knowledge), OSSTMM (Open Source Security Testing Methodology Manual), entre otros; nos dan los lineamientos claros para establecer el alcance de la implementación.

#### **2.1.11. Gobierno Municipal**

Para los autores Cordero y Torres, (2018) el gobierno municipal “consiste en un proceso de cambio estructural localizado (en un ámbito denominado “región”) que se asocia a un permanente proceso de progreso de la propia región, de la comunidad y habitantes de tal territorio”.

En consecuencia, “Los Gobiernos Municipales no forman parte del gobierno ejecutivo, sino que son gobiernos autónomos, electos de forma directa por el pueblo con el mandato de

impulsar el desarrollo de su territorio” (FAO, 2023, pág. 65). Es una forma de gobierno descentralizado que se encarga de brindar servicios y tomar decisiones que afectan directamente a la comunidad local. Es importante destacar que el Gobierno Municipal trabaja en estrecha colaboración con otros niveles de gobierno para garantizar la coordinación y el cumplimiento de las políticas y regulaciones establecidas (Emerson y Nabatchi, 2015).

### **2.1.12. Servicio Público**

(ASPA, 2015) define el servicio público como "la gestión y la provisión de servicios y recursos públicos a través de instituciones gubernamentales y organizaciones sin fines de lucro, con el objetivo de satisfacer las necesidades y promover el bienestar de la comunidad y sus ciudadanos.", (Joseph S. Nye Jr., 2015) en su libro "Is the American Century Over?", describe los servicios públicos como "las actividades que el gobierno realiza directa o indirectamente para mejorar el bienestar de la sociedad y que, por lo general, no son proporcionadas por el sector privado."

## **2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.2.1. Innovación en el sector público**

El desarrollo de la innovación en las instituciones del sector público chileno, incluyendo la administración pública, está en curso. Para lograr la modernización de manera permanente, se necesita la colaboración de diferentes personas y considerar aspectos complicados. La innovación en el sector público nos hace más competitivos globalmente (Arros & Álvaro, 2017 p.20).

En un gobierno abierto y democrático, la innovación pública es posible a través de la gobernanza colaborativa, la participación digital y presencial, el liderazgo público innovador, las redes de capacidad y la innovación social. Requiere compromiso cívico y colaboración entre el gobierno, los funcionarios públicos y los ciudadanos para lograr cambios en valores, actitudes, procesos y liderazgo (Freddy Mariñez Navarro, 2019). La innovación tiene como objetivo mejorar el desempeño de los empleados y mejorar la eficiencia del servicio influyendo en las políticas públicas.

El cambio organizacional en el sector público se puede estudiar desde diferentes perspectivas analíticas debido a la innovación. En el ámbito local hay mayor cantidad de iniciativas creativas en cuanto al diseño de políticas, establecimiento de metas y prioridades políticas, y mejora de los servicios públicos (Medina, 2020 p.18) Las innovaciones optimizan los servicios públicos para complacer a los ciudadanos.

Rey Brusht (2017) clasifica la innovación en el sector público en dos grupos: 1) Servicios ciudadanos: mejorar políticas, productos y servicios para la interacción directa con los ciudadanos, 2) Procesos internos: mejorar los procesos y políticas internos dentro de la administración pública. Podemos clasificar los tipos de innovaciones públicas sugeribles en 6 categorías. Estos son:

- De servicios (servicios): Desarrollo y mejora de servicios públicos. En su creación del servicio o productos que emite y recepta la ciudadanía en general.
- De procesos (flujos): Nuevos flujos de los procesos que contribuyan a la transforman en su gestión interna.

- De cultura y gestión del personal público (personas): Nuevas políticas de gestión de los servidores que laboran dentro del sector público para mejorar su actitud y aptitud.
- Organizativa (estructuras): Cambiar en los organigramas, las estructuras organizativas y los planes de liderazgo dentro de las instituciones.
- De marco administrativo interno (normas): Cambio en el marco regulatorio administrativo interno para simplificar procesos y democratizar la creatividad del servidor público. Se analizan las formas de innovar en la administración en cada uno de los parámetros expuestos, para mejorar los procesos de la gestión gubernamental.

### **2.2.2. Conectividad y acceso a tecnologías**

La conectividad y el acceso a las tecnologías de la información y comunicación (TIC) no son un objetivo en sí mismos, sino un paso necesario para promover el desarrollo humano y social. Además, es crucial contar con habilidades, conocimientos, contenido y apoyo comunitario para utilizar las TIC de manera significativa (Warschauer, 2003) , los conceptos de uso significativo, apropiación y aprovechamiento de las TIC se han desarrollado para analizar las capacidades de las personas y las comunidades, evitando el determinismo tecnológico en el análisis (Camacho, 2010), desde otra perspectiva, la reducción de la brecha digital contribuye a reducir otras desigualdades. Para lograrlo, se requieren esfuerzos específicos y políticas dirigidas a reducir la "desigualdad digital" junto con otras desigualdades sociales (Rivoir A. , 2010).

### **2.2.3. Interoperabilidad y estándares**

Para Barreto (2017), la interoperabilidad se refiere a la capacidad de sistemas, dispositivos o componentes tecnológicos para interactuar, comunicarse y compartir información entre sí de manera efectiva y sin problemas.

Los estándares en la interoperabilidad son conjuntos de reglas, especificaciones y pautas técnicas que se establecen de manera consensuada para garantizar la compatibilidad y la comunicación efectiva entre diferentes sistemas, dispositivos o componentes tecnológicos. Estos estándares permiten que los diferentes elementos puedan interactuar y compartir información de manera coherente y sin problemas (Grandinetti, 2020 p.15).

### **2.2.4. Sector público e innovación**

Se entiende por sector público al “conjunto de instituciones u organismos que regulan, de una forma u otra, las decisiones colectivas de carácter político, económico, social y cultural de un país” (Cejudo et al., 2018 p.93). El sector público comprende entidades autónomas e individuos que realizan actividades económicas bajo el control del Estado, incluidos los poderes ejecutivo, legislativo y judicial.

### **2.2.5. Calidad de servicios a la ciudadanía**

En satisfacción al cliente, “la eficiencia se podría definir una buena atención al usuario donde se brinde un servicio de calidad que solucione su problema de manera inmediata, a esto se le denomina eficiencia porque está utilizando el tiempo y recursos necesarios” (Cordero, 2017 p.68). La calidad del servicio en una institución se sustenta en los valores y la cultura

organizacional de sus servidores, garantizando el cumplimiento de las expectativas de los ciudadanos.

“La importancia de ofrecer un servicio de calidad ha derivado en el interés por desarrollar modelos que permitan su medición. Esto obliga a que realiza una evaluación periódica que lo ha vuelto complejo y tedioso, en algunos casos”(Torres, 2017 p.36). De este modo, la calidad de servicios permite medir la percepción del ciudadano y conocer el nivel de servicio brindado.

#### **2.2.6. Servicios electrónicos para los ciudadanos**

Un aporte significativo del acceso a servicios electrónicos para los ciudadanos es la mejora en la eficiencia y la comodidad en la entrega de servicios gubernamentales. Al proporcionar servicios electrónicos, las instituciones pueden agilizar los procesos administrativos, reducir los trámites burocráticos y simplificar el acceso a diversos servicios.

Los ciudadanos pueden beneficiarse al poder acceder a servicios electrónicos desde cualquier lugar y en cualquier momento, eliminando la necesidad de desplazarse físicamente a las oficinas gubernamentales y enfrentar largas filas y esperas. Esto ahorra tiempo y costos de transporte, lo que resulta especialmente beneficioso para aquellos que viven en áreas remotas o tienen dificultades de movilidad.

Además, el acceso a servicios electrónicos facilita la transparencia y la rendición de cuentas. Los ciudadanos pueden realizar un seguimiento de sus trámites, acceder a información actualizada y tener mayor visibilidad sobre el progreso de sus solicitudes o procesos. Esto

promueve la confianza en las instituciones y brinda una mayor sensación de empoderamiento a los ciudadanos al estar informados y participar de manera más activa en los asuntos públicos.

La disponibilidad de servicios electrónicos también puede contribuir a la inclusión digital al brindar igualdad de acceso a los servicios gubernamentales para todos los ciudadanos, independientemente de su ubicación geográfica, nivel socioeconómico o capacidad física. Sin embargo, es importante asegurarse de que se aborden las brechas digitales y se brinde apoyo y capacitación adecuada para garantizar que todos los ciudadanos puedan acceder y utilizar los servicios electrónicos de manera efectiva.

En resumen, el acceso a servicios electrónicos para los ciudadanos ofrece beneficios en términos de eficiencia, conveniencia, transparencia y participación ciudadana. Promueve una administración pública más ágil y orientada al ciudadano, mejorando la experiencia de los ciudadanos y fomentando la colaboración entre el gobierno y la sociedad.

### **2.2.7. Participación ciudadana y transparencia**

El gobierno electrónico con participación ciudadana ayuda a los ciudadanos a tomar decisiones en la administración pública. Según el autor, la participación ciudadana es clave para el desarrollo al permitir a los individuos influir en decisiones gubernamentales (Quimbo, 2017 p.40).

“Los fundamentos de participación ciudadana permiten profundizar en principios básicos de la democracia a tener en cuenta en la clasificación de participación ciudadana como: la

interacción entre gobierno y ciudadanos, los mecanismos de rendición de cuentas e información transparente”, (Cabrera, 2021 p.10).

“La participación ciudadana, por ser esta forma de gobierno la que reconoce una relación de derechos basada en la libertad e igualdad que se traduce al involucramiento de los ciudadanos en los asuntos del Estado” (Contreras & Montecinos, 2019 p.6). De este modo, la participación ciudadana es crucial para que un Estado la reconozca, permitiendo a los habitantes expresar libremente sus derechos.

“La Dimensión ciudadanía digital, implica crear responsabilidad en los ciudadanos para el desarrollo nacional, regional y local accediendo por medios digitales a información necesaria, participando en la administración de los recursos verificando si el gobierno cuenta con necesidades primordiales” (Letona Pereyra, 2020, pág. 58). La participación de los ciudadanos en las actividades públicas, especialmente en el ámbito digital, facilita los procesos administrativos y aporta diversas ventajas.

Para (Albán, 2016), la transparencia es un enfoque que busca la visibilidad y la responsabilidad de las acciones y decisiones tanto de las organizaciones públicas como privadas. Se trata de proporcionar información relevante y confiable de manera abierta y accesible, lo que permite a los ciudadanos y a otras partes interesadas comprender y evaluar el funcionamiento de las instituciones y tomar decisiones informadas.

### **2.2.8. Seguridad y protección de datos**

Se define como el conjunto de medidas, políticas y prácticas diseñadas para salvaguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información personal y sensible, tanto en entornos digitales como físicos. A continuación, te presento dos definiciones de seguridad y protección de datos de autores relevantes:

Según el informe "General Data Protection Regulation (GDPR): An Implementation and Compliance Guide" (2018) de Kuner, la seguridad y protección de datos se refiere a la implementación de medidas técnicas y organizativas adecuadas para garantizar la seguridad de los datos personales, incluyendo la prevención de accesos no autorizados, la detección de incidentes de seguridad y la capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos en caso de un incidente.

### **2.2.9. Políticas públicas**

Se refieren a los planes, programas y acciones desarrollados por los gobiernos para abordar problemas y desafíos específicos de interés público. A continuación, te presento dos definiciones de políticas públicas de autores relevantes:

En el libro "Public Policy: Politics, Analysis, and Alternatives" (2018), los autores Kraft y Furlong definen las políticas públicas como "las decisiones y acciones tomadas por los gobiernos para solucionar problemas específicos de la sociedad y cumplir con sus objetivos". Estas decisiones y acciones pueden incluir la formulación de leyes, la asignación de recursos, la implementación de programas y la regulación de actividades para abordar los problemas y desafíos identificados.

Según el artículo "Theories of the Policy Process" (2018) de los autores Sabatier y Weible, las políticas públicas se refieren a "las decisiones y acciones tomadas por actores gubernamentales o no gubernamentales para resolver problemas sociales". Estas decisiones y acciones son el resultado de un proceso complejo que involucra la identificación de problemas, la formulación de propuestas, la adopción de políticas, la implementación y la evaluación de resultados.

En ambas definiciones, se destaca que las políticas públicas son el resultado de decisiones tomadas por los actores gubernamentales y no gubernamentales para abordar problemas y desafíos sociales. Estas decisiones pueden basarse en análisis de problemas, consideraciones políticas, intereses de diferentes actores y evaluación de alternativas. Las políticas públicas son instrumentos utilizados por los gobiernos para influir en la sociedad y lograr objetivos específicos en áreas como la economía, la educación, la salud, el medio ambiente y muchos otros campos.

#### **2.2.10. Innovación y modernización**

Según el artículo "Understanding Innovation in Public Services" (2018) de los autores Osborne, Radnor y Kinder, la innovación se define como "la generación y aplicación exitosa de ideas novedosas que conducen a mejoras significativas en los servicios públicos y en la forma en que se entregan". La modernización, por su parte, se refiere a "la adopción de nuevos enfoques, tecnologías y prácticas para hacer que los servicios públicos sean más eficientes, efectivos y orientados al ciudadano".

En el informe "Modernizing Government for the 21st Century" (2018) de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), la innovación y modernización se definen como "el proceso continuo de mejora y transformación de las estructuras, políticas y prácticas gubernamentales para abordar los desafíos y aprovechar las oportunidades emergentes". Esto implica la adopción de tecnologías digitales, la mejora de la eficiencia operativa, la promoción de la participación ciudadana y la creación de servicios públicos centrados en el ciudadano.

En ambas definiciones, se reconoce la importancia de la innovación y la modernización en el ámbito público para adaptarse a los cambios sociales, económicos y tecnológicos y mejorar la eficiencia, efectividad y calidad de los servicios públicos. Los autores resaltan la necesidad de adoptar enfoques creativos, implementar tecnologías emergentes y promover la colaboración y participación ciudadana en la búsqueda de soluciones innovadoras. La innovación y modernización buscan impulsar la transformación positiva y el avance en las organizaciones y en la sociedad en general.

## **2.3. FUNDAMENTACION LEGAL**

### **2.3.1. Constitución de la República del Ecuador**

(Constitución de la República del Ecuador, 2008), publicada en el registro oficial 449 del 20 octubre del 2008, nos manifiesta en el artículo 16, numeral dos, nos dice “El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación”. Como también en el artículo 17, numeral dos nos señala:

“Facilitará la creación y el fortalecimiento de medios de comunicación públicos, privados y comunitarios, así como el acceso universal a las tecnologías de información y comunicación en especial para las personas y colectividades que carezcan de dicho acceso o lo tengan de forma limitada” (p. 15).

Es importante tener en cuenta que estos artículos de la Constitución de la República del Ecuador de 2008 establecen la importancia del acceso universal a las tecnologías de la información y comunicación en el contexto de la gestión pública y la comunicación en el país.

Según la Constitución de la República del Ecuador, (2008), en el art. 262 numeral 6, competencias exclusivas de los gobiernos regionales manifiesta: “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”.

La innovación impulsa el crecimiento de una organización y beneficia al desarrollo territorial. Esto se logra al incorporar ideas creativas con valor, calidad, eficiencia y productividad. La

constitución ve crucial implementar políticas que fortalezcan esta modalidad para lograr crecimiento económico y una integración más amplia.

De acuerdo a la Constitución de la República del Ecuador, (2008), en el artículo. 298; “Se establecen pre asignaciones presupuestarias destinadas a los gobiernos autónomos descentralizados, al sector salud, al sector educación, a la educación superior; y a la investigación, ciencia, tecnología e innovación en los términos previstos en la ley. Las transferencias correspondientes a preasignaciones serán predecibles y automáticas. Se prohíbe crear otras preasignaciones presupuestarias”.

### **2.3.2. Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública – LOTAIP,**

En el artículo 7 enuncia que las instituciones del Estado deben difundir por medio de un portal o sitio Web una información mínima actualizada considerada como obligatoria:

- a) Estructura orgánica funcional, base legal, regulaciones y procedimientos internos aplicables a la entidad; las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos;
- b) Directorio completo de la institución y distributivo de personal;
- c) Remuneración mensual por puesto y todo ingreso adicional, incluso el sistema de compensación;
- d) Servicios que ofrece y las formas de acceder a ellos, horarios de atención y demás indicaciones necesarias;

- e) Texto íntegro de contratos colectivos vigentes, anexos y reformas;
- f) Publicación de formularios o formatos de solicitudes que se requieran para los trámites inherentes a su campo de acción;
- g) Presupuesto anual, especificando ingresos, gastos, financiamiento y resultados operativos de conformidad con los clasificadores presupuestales, así como liquidación del presupuesto, especificando destinatarios de la entrega de recursos públicos;
- h) Resultados de auditorías internas y gubernamentales al ejercicio presupuestal;
- i) Información completa y detallada sobre los procesos precontractuales, contractuales, de adjudicación y liquidación, de las contrataciones de obras, adquisición de bienes, prestación de servicios, arrendamientos mercantiles, etc., celebrados por la institución con personas naturales o jurídicas, incluidos concesiones, permisos o autorizaciones;
- j) Listado de las empresas y personas que han incumplido contratos;
- k) Planes y programas de la institución en ejecución;
- l) Detalle de los contratos de crédito externos o internos
- m) Mecanismos de rendición de cuentas a la ciudadanía (metas e informes de gestión e indicadores de desempeño);

- n) Los viáticos, informes de trabajo y justificativos de movilización nacional o internacional de las autoridades, dignatarios y funcionarios públicos;
- o) El nombre, dirección de la oficina, apartado postal y dirección electrónica del responsable de atender la información pública de que trata esta Ley;

### **2.3.3. Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual**

#### LIBRO I DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

#### TÍTULO I LA RECTORÍA EN TRANSFORMACIÓN DIGITAL

**Artículo 6.-** Del Gobierno Digital. Es el uso estratégico de tecnologías digitales y datos en la administración Pública, como parte integral de las estrategias de modernización de los gobiernos para crear valor público.

El ecosistema de gobierno digital se encuentra compuesto por actores del sector público, sector privado, todos los niveles de gobierno y sociedad civil en general, quienes apoyan en la implementación de iniciativas y creación de servicios digitales.

El Gobierno Digital se fundamenta en los pilares de la gobernanza de datos, interpolaridad y seguridad digital.

La Administración Pública del Estado ecuatoriano estará determinada por una real y eficiente, estructuras, herramientas y normas que permiten dirigir, evaluar y supervisar el uso y adopción de las tecnologías digitales en la institucionalidad.

#### TÍTULO III

## DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DIGITALES

**Artículo 15.- Garantías para la prestación de servicios digitales.** Las entidades de la Administración Pública, de manera progresiva y cuando corresponda, deben garantizar a las personas el establecimiento y la prestación de los servicios digitales, comprendidos en el ámbito de aplicación de la presente Ley, debiendo para tal efecto;

1. Reconocer y aceptar el uso de la identidad digital de todas las personas según lo regulado en la presente Ley.
2. Garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información de los servicios digitales con la aplicación de los controles de seguridad que correspondan en la prestación de dichos servicios conforme a las disposiciones contenidas en la presente Ley y en la normativa vigente sobre la materia.

**Artículo 7.- Atribuciones del ente rector de transformación digital.** El ente rector de la transformación digital tendrá las siguientes atribuciones:

- a. Solicitar al Ministerio encargado de las Finanzas Públicas la asignación del presupuesto suficiente y necesario para la efectiva implementación y aplicación de la presente Ley.
- b. Emitir políticas públicas, lineamientos, metodologías, regulaciones para la transformación digital, gobierno digital y evaluar su cumplimiento por parte de las entidades del sector público.

- c. Coordinar la elaboración periódica de la “Agenda Digital Integral del Ecuador” orientada a los diversos sectores del país y a todos los niveles de gobierno y controlar su ejecución.
- d. Promover el uso y la apropiación de las tecnologías digitales y de la información y comunicación en las actividades de las empresas, de la sociedad civil y de la academia para alcanzar los objetivos del país en la adopción de la transformación digital.
- e. Aprobar los planes que, en función de lo dispuesto por el Reglamento a esta Ley, deban presentar los sujetos sometidos a su ámbito de aplicación, asociados a la “Agenda Digital Integral del Ecuador”.
- f. Dar seguimiento al cumplimiento de las metas planteadas en la Agenda Digital Integral del Ecuador.
- g. Proponer y promover reformas a cuerpos normativos a fin de impulsar la transformación digital.
- h. Estructurar programas de capacitación para todos los servidores del sector público, los actores del sector privado, así como la ciudadanía en general, con el fin de mejorar sus habilidades digitales.
- i. Establecer, disponer y evaluar el cumplimiento de planes de digitalización y automatización de trámites y procesos administrativos de las entidades del sector público.

- j. Identificar, disponer y evaluar los tramites, servicios y procesos administrativos de las entidades del sector público que obligatoriamente deberán ser digitalizados y automatizados.
- k. Brindar apoyo técnico a las entidades públicas en la gestión e implementación de tecnologías digitales.
- l. Promover mecanismos para la inclusión digital y la ciudadanía digital.
- m. Promover la colaboración entre las entidades de la Administración Pública, así como la participación de ciudadanos y otros interesados para el desarrollo del gobierno digital y sociedad del conocimiento.
- n. Emitir opinión previa a fin de validar técnicamente proyectos de tecnologías digitales de carácter transversal en materia de interoperabilidad, seguridad digital, identidad digital, datos, arquitectura digital o aquellos destinados a mejorar la prestación de servicios digitales.
- o. Emitir las directrices y establecer los parámetros en materia de la seguridad de la información y ciberseguridad, que las entidades deberán observar en el establecimiento y ejecución de sus planes de transformación digital y monitorearlos a través de Centros de Respuestas o Incidentes de Seguridad Informática, que será puesto en marcha y operado por el ente rector de la transformación digital.

## **CAPÍTULO III.**

# **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

#### 3.1.1. Investigación de Campo

La investigación es explicativa o causal y consistió en evaluar la gestión pública mediante la aplicación de innovación tecnológica, información existente sobre los cambios de la gestión pública y sus avances en la innovación tecnológica del Gad de Quevedo buscando determinar el tema de estudio.

#### 3.1.2. Investigación Documental

La investigación es explicativa o causal y consistió en evaluar la gestión pública mediante la aplicación de innovación tecnológica, información existente sobre los cambios de la gestión pública y sus avances en la innovación tecnológica del Gad de Quevedo buscando determinar el tema de estudio.

#### 3.1.3. Investigación Descriptiva

Se analizó la situación actual y sus características principales a través de una descripción precisa que abarcó estudios como entrevistas, cuestionarios e investigaciones. Se emplearán cuestionarios para obtener datos directos.

### **3.2. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

La investigación se basó en aspectos teóricos y conceptuales. Los métodos utilizados serán coherentes con el método científico, permitiendo formular, definir e interpretar preguntas que sirvan de base y apoyo para la identificación y recopilación de datos esto se promueve la rigurosidad, objetividad y precisión en los resultados de la investigación.

### **3.2.1. Método Inductivo**

El método inductivo en la innovación tecnológica implica observar y recopilar datos específicos para llegar a conclusiones generales. En la gestión pública, esto se reflejaría en la recopilación de información sobre las necesidades y demandas de los ciudadanos, la evaluación de las tendencias tecnológicas emergentes y la identificación de oportunidades de mejora en la gestión pública. El enfoque inductivo permite una mayor adaptabilidad y flexibilidad al proceso de innovación tecnológica en la gestión pública.

### **3.2.2. Método Deductivo**

El método deductivo en la innovación tecnológica implica utilizar el razonamiento lógico para llegar a conclusiones específicas a partir de premisas generales. En este contexto, se aplicaría al proceso de gestión pública al identificar problemas o necesidades, analizar las posibles soluciones existentes y seleccionar la más adecuada para implementar. Este enfoque deductivo permite una planificación estratégica y un enfoque estructurado en la adopción de tecnologías innovadoras en la gestión pública.

### **3.2.3. Método Estadístico**

Se utilizó este enfoque para recopilar y analizar datos numéricos de encuestas a funcionarios del GAD, obteniendo resultados para tomar decisiones.

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

Este estudio se llevó a cabo en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo, la misma que nació ante la necesidad de la ciudadanía en conocer el avance tecnológico obtenido en

dicha institución, para conocer el mejoramiento de la atención y facilidad de realiza los trámites.

Debido a que el Gad no ha experimentado un considerable crecimiento tecnológico en sus servicios en los últimos años, surgió la necesidad de investigar y encontrar alternativas, estrategias que el Gad no ha implementado para mejorar, agilizar y hacer más eficiente su avance en el ámbito tecnológico.

### **3.3.1. Población y muestra**

#### *3.3.1.1. Población*

La población para el presente estudio de investigación se centra en la ciudad de Quevedo incluida sus parroquias urbanas que nos dan un valor aproximado de 173.575 habitantes del cantón (INEC, 2010).

La población del presente estudio en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo está conformada por 350 personas que conforman el personal administrativo, en los siguientes niveles:

1. Ejecutivos: alcalde y vicealcaldesa
2. Directivos: directores de área y jefes departamentales
3. Operativos: técnicos, secretaria, asistentes.

#### *3.3.1.2. Muestra*

Para la presente investigación al tener una población considerada amplia se aplica la fórmula de la muestra teniendo así una población de 384

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

### Reemplazando los valores

n = ?

N = 173.575

P/Q = 0,5

Z = 1.96 (para el 95% de confianza)

e = 0,05

**n = 384** El tamaño de la muestra es de 384 ciudadanos que fueron encuestados.

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

### Reemplazando los valores

n = ?

N = 350

P/Q = 0,5

Z = 1.96 (para el 95% de confianza)

e = 0,05

**n = 183** Se estima una encuesta de 183 a los colaboradores de la entidad pública.

### 3.3.2. Técnicas de investigación

Para recabar la información necesaria, se emplearán las siguientes técnicas de recolección de información:

#### 3.3.2.1. Investigación documental

Estructuras organizativas públicas, manuales administrativos públicos u normativas públicas, sistemas de información del GAD, políticas públicas. Esta información será obtenida de las oficinas administrativas del municipio de Quevedo.

#### *3.3.2.2. Encuestas*

Todas las áreas sectoriales del GAD se utilizarán para obtener la información requerida de manera uniforme y consistirá en una serie de preguntas predefinidas organizadas y separadas por temas.

Para obtener herramientas pertinentes, competentes y bien documentales, se utilizará el cuestionario junto preguntas, cuyas respuestas nos informaran sobre la realidad tecnológica del GAD. También se entregará un cronograma de entrevistas para estrechar las relaciones con el área administrativa.

#### *3.3.2.3. Entrevistas*

La entrevista del proyecto se orientó a dos directivos según el objetivo específico de la entrevista. Es importante realizar una entrevista para obtener la información y perspectivas necesarias para el éxito del proyecto., la misma se aplicó al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Quevedo, se aplicó un cuestionario de forma abierta al director de Gestión Administrativa y al Coordinador de la Unidad de TIC'S.

#### *3.3.2.4. Instrumentos*

Dentro de los instrumentos de investigación empezamos por detallar los utilizados, a continuación:

Revisión bibliográfica: Se llevó a cabo una minuciosa revisión de libros, artículos y documentos académicos relacionados con la innovación tecnológica y cómo afecta a la administración pública. Este análisis exhaustivo me brindó una sólida comprensión de los conocimientos ya existentes sobre este tema.

Entrevistas: Se realizaron entrevistas a los directivos de los departamentos que son expertos en el tema de la innovación tecnológica. Estas entrevistas me brindaron diferentes puntos de vista y experiencias prácticas que complementaron la información obtenida en la revisión bibliográfica.

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

El marco teórico se basará en trabajos relacionados con el tema de estudio y se complementará con bibliografía informativa disponible en libros, revistas, blog, páginas web, etc.

Es importante destacar que la elaboración de este párrafo necesita un análisis crítico y una estructura clara y coherente, de modo que el lector pueda comprender de manera precisa el marco conceptual que sustenta el trabajo y para lograr el enfoque adecuado del estudio, el cual se estructura de la siguiente manera.

- Marco Conceptual
- Marco Teórico
- Marco Legal

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

Se realizó encuestas con los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Quevedo, sobre el tema “INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN PÚBLICA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE QUEVEDO, AÑO 2022”, cabe resaltar que solicita opinión sobre el tema para realizar las apreciaciones pertinentes.

Para el presente objetivo, se validó un cuestionario de preguntas que se realizará a la muestra obtenida de los funcionarios que son 183 encuestas.

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

La información obtenida de la encuesta será procesada en una hoja de cálculo de Excel, lo que facilitará el diseño de cuadros y gráficos adecuados a las encuestas.

**CAPÍTULO IV.**

**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1.EL AVANCE DE LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA DENTRO DE LA GESTIÓN PÚBLICA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN QUEVEDO.**

Según los datos proporcionados, se puede observar que se realizó una encuesta sobre la implementación de tecnología en la gestión pública y su impacto en la eficiencia de los servicios ofrecidos por el GAD Quevedo. A continuación, se presenta un análisis detallado de los resultados: Un total de 34 personas (18,6%) respondieron "No" a la pregunta sobre si consideran que la implementación de tecnología ha mejorado la eficiencia de los servicios ofrecidos. Estas personas expresan su opinión de que la tecnología no ha tenido un impacto positivo en la eficiencia de los servicios. Un total de 24 personas (13,1%) respondieron "No estoy seguro/a". Estas personas no tienen una opinión clara sobre si la implementación de tecnología ha mejorado la eficiencia de los servicios ofrecidos. Puede haber diversas razones para esta respuesta, como falta de información o experiencia directa. Un 125 de los encuestados (68,3%) respondieron "Sí" a la pregunta. Estas personas consideran que la implementación de tecnología ha mejorado la eficiencia de los servicios ofrecidos por el GAD Quevedo. Esto indica que la mayoría de los encuestados perciben un impacto positivo de la tecnología en la eficiencia de los servicios públicos. La mayoría de los encuestados (68,3%) considera que la implementación de tecnología ha mejorado la eficiencia de los servicios ofrecidos por el GAD Quevedo. Sin embargo, es importante tener en cuenta que un porcentaje significativo (18,6%) respondió negativamente a esta pregunta, y un grupo más pequeño (13,1%) no está seguro/a. Estos resultados sugieren la existencia de diferentes perspectivas y opiniones sobre el impacto de la tecnología en la gestión pública (Tabla 1).

- ¿Consideras que la implementación de tecnología en la gestión pública ha mejorado la eficiencia de los servicios ofrecidos GAD Quevedo?

**Tabla 1** *Percepción de la eficiencia de tecnología en el GAD*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Si</b>	135	68.3
<b>No</b>	34	18.6
<b>No estoy seguro</b>	24	13.1
<b>TOTAL</b>	183	100

**Fuente:** Encuesta

**Elaboración:** La autora

La encuesta que se aplicó a la ciudadanía cabe resaltar que el 0.80% de los encuestados respondió "En desacuerdo", lo que indica que una pequeña minoría no cree que la innovación tecnológica haya facilitado el acceso a los servicios públicos municipales. El 4.70% de los encuestados respondió "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", lo que sugiere que una minoría tiene una opinión neutral o no está segura/a acerca del impacto de la innovación tecnológica en el acceso a los servicios públicos municipales. El 34.20% de los encuestados respondió "De acuerdo", indicando que una parte significativa está de acuerdo en que la innovación tecnológica ha facilitado el acceso a los servicios públicos municipales. El 60,30% de los encuestados respondió "Totalmente de acuerdo", lo que muestra que la mayoría está firmemente convencida de que la innovación tecnológica ha facilitado el acceso a los servicios públicos municipales (Tabla 2).

- ¿Crees que la innovación tecnológica ha facilitado el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos municipales?

**Tabla 2** Acceso de los ciudadanos a los servicios públicos

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Ni de acuerdo, ni desacuerdo</b>	18	4.70
<b>De acuerdo</b>	130	34.20
<b>Totalmente de acuerdo</b>	233	60.30
<b>TOTAL</b>	384	100

**Fuente:** Encuesta ciudadana

**Elaboración:** La autora

Según los datos proporcionados, se realizó una encuesta para evaluar si la innovación tecnológica ha contribuido a una mayor transparencia en la gestión pública del GAD Quevedo. A continuación, se presenta un análisis detallado de los resultados: Un total de 32 personas (17,5%) respondieron "No" a la pregunta sobre si creen que la innovación tecnológica ha contribuido a una mayor transparencia en la gestión pública. Estas personas expresan su opinión de que la innovación tecnológica no ha tenido un impacto positivo en la transparencia de la gestión pública. Un total de 21 personas (11,5%) respondieron "No estoy seguro/a". Estas personas no tienen una opinión clara sobre si la innovación tecnológica ha contribuido a una mayor transparencia en la gestión pública. Puede haber diversas razones para esta respuesta, como falta de información o experiencia directa. Un total de 130 personas (71,0%) respondieron "Sí" a la pregunta. Estas personas consideran que la innovación tecnológica ha contribuido a una mayor transparencia en la gestión pública del GAD Quevedo. Esto indica que la mayoría de los encuestados perciben un impacto positivo de la innovación tecnológica en la transparencia de la gestión pública. La mayoría de los

encuestados (71,0%) cree que la innovación tecnológica ha contribuido a una mayor transparencia en la gestión pública del GAD Quevedo. Sin embargo, es importante tener en cuenta que un porcentaje significativo (17,5%) respondió negativamente a esta pregunta, y un grupo más pequeño (11,5%) no está seguro/a. Estos resultados sugieren la existencia de diferentes perspectivas y opiniones sobre el impacto de la innovación tecnológica en la transparencia de la gestión pública (Tabla 3).

- ¿Crees que la innovación tecnológica ha contribuido a una mayor transparencia en la gestión pública del GAD Quevedo?

**Tabla 3** *Percepción de la transparencia en el GAD*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Si</b>	130	71.0
<b>No</b>	32	17.5
<b>No estoy seguro/a</b>	21	11.5
<b>TOTAL</b>	183	100

**Fuente:** Encuesta a funcionarios

**Elaboración:** La autora

Solo el 0.30% de los encuestados respondió "Totalmente en desacuerdo", lo que indica que una minoría insignificante considera que el uso de Internet no agiliza la ejecución de trámites.

El 4.50% de los encuestados respondió "En desacuerdo", lo que sugiere que una pequeña parte no está de acuerdo con la afirmación y no cree que el uso de Internet agilice la ejecución de trámites. El 33.40% de los encuestados respondió "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", lo que muestra que una parte considerable tiene una postura neutral o no está seguro/a acerca de si el uso de Internet agiliza la ejecución de trámites. El 12.10% de los encuestados respondió "De acuerdo", indicando que una parte significativa está de acuerdo en que el uso

de Internet puede agilizar la ejecución de trámites. El 49,70% de los encuestados respondió "Totalmente de acuerdo", lo que demuestra que la mayoría está firmemente convencida de que el uso de Internet sí agiliza la ejecución de trámites. En general, los resultados muestran una inclinación hacia el acuerdo en cuanto al impacto positivo del uso de Internet en la agilización de la ejecución de trámites, con casi la mitad de los encuestados mostrando un acuerdo total. Sin embargo, también hay una proporción significativa que se mantiene neutral o no tiene una opinión clara sobre el tema (Tabla 4).

- ¿Considera usted que el uso de innovación tecnológica agiliza la ejecución de trámites?

**Tabla 4** *El uso de Tecnología puede agilizar los trámites*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	1	0.3
<b>En desacuerdo</b>	17	4.5
<b>Ni de acuerdo, ni desacuerdo</b>	127	33.4
<b>De acuerdo</b>	46	12.1
<b>Totalmente de acuerdo</b>	193	49.7
<b>TOTAL</b>	384	100

**Fuente:** Encuesta ciudadana

**Elaboración:** La autora

Según los datos proporcionados, se realizó una encuesta para identificar los obstáculos que existen para una mayor adopción de tecnología en la gestión pública del GAD Quevedo. A continuación, se presenta un análisis detallado de los resultados: Un total de 15 personas (8,2%) identifican las barreras regulatorias como un obstáculo para la adopción de tecnología en la gestión pública. Estas barreras pueden incluir normativas y regulaciones que dificultan

la implementación de nuevas tecnologías. Un total de 55 personas (30,1%) consideraron la falta de capacitación como un obstáculo. Esto indica que existe una necesidad de proporcionar formación y capacitación adecuada para que el personal pueda utilizar eficientemente las tecnologías en la gestión pública. Un total de 50 personas (27,3%) mencionan las limitaciones presupuestarias como un obstáculo para la adopción de tecnología. Esto sugiere que la falta de recursos financieros puede dificultar la implementación de nuevas tecnologías en la gestión pública. Un total de 11 personas (6,0%) expresan preocupaciones sobre la seguridad informática y la privacidad como obstáculos para la adopción de tecnología en la gestión pública. Estas preocupaciones pueden estar relacionadas con la protección de datos y la confidencialidad de la información. Un total de 52 personas (28,4%) identifican la resistencia al cambio como un obstáculo. Esto indica que algunas personas pueden mostrar resistencia o reticencia a adoptar nuevas tecnologías en la gestión pública debido a la aversión al cambio o la falta de familiaridad con las nuevas herramientas. Los obstáculos identificados para una mayor adopción de tecnología en la gestión pública del GAD Quevedo incluyen barreras regulatorias, falta de capacitación, limitaciones presupuestarias, preocupaciones de seguridad informática y privacidad, y resistencia al cambio. Estos resultados destacan la importancia de abordar estos obstáculos para promover una mayor adopción de tecnología en la gestión pública y aprovechar los beneficios que puede ofrecer en términos de eficiencia y transparencia (Tabla 5).

- ¿Qué obstáculos crees que existen para una mayor adopción de tecnología en la gestión pública del GAD Quevedo?

**Tabla 5** *Adopción de tecnología en el GAD*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Falta de capacitación</b>	55	30.1
<b>Resistencia al cambio</b>	52	28.4
<b>Limitación presupuestaria</b>	50	27.3
<b>Barreras regulatorias</b>	15	8.2
<b>Preocupación de seguridad informática y privacidad</b>	11	6.
<b>TOTAL</b>	183	100

**Fuente:** Encuesta funcionarios

**Elaboración:** La autora

### **Discusión en base al objetivo 1**

La innovación tecnológica desempeña un papel fundamental en la mejora de la eficiencia y la calidad de los servicios públicos en el ámbito municipal. En el caso del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Quevedo, es importante evaluar el avance de la innovación tecnológica y su impacto en la gestión pública.

Los datos obtenidos en la encuesta en la cual podemos determinar que para los funcionarios del GAD que el obstáculo principal es la capacitación con un 30.1%, seguido de resistencia al cambio por parte de los funcionarios con un 28.4%, limitaciones presupuestarias con un 27.3%, como ultimo tenemos barreras regulatorias 8.2% y preocupación de privacidad 6%.

La innovación tecnológica puede mejorar la eficiencia administrativa al automatizar procesos y reducir la burocracia. Esto puede agilizar la entrega de servicios públicos y mejorar la experiencia del ciudadano al interactuar con el gobierno municipal. Además, la tecnología

puede facilitar la comunicación y la participación ciudadana, permitiendo a los ciudadanos acceder a información relevante, participar en la toma de decisiones y realizar trámites en línea.

La implementación exitosa de la innovación tecnológica requiere planificación, recursos y una infraestructura sólida. Es imprescindible asegurar la seguridad y resguardar los datos personales de los ciudadanos. Tecnología innovadora mejora eficiencia, fomenta participación ciudadana y optimiza servicios públicos. Sin embargo, es importante realizar una evaluación exhaustiva y planificar adecuadamente la implementación de tecnología para garantizar su éxito y maximizar sus beneficios.

#### **4.2.LAS TECNOLOGÍAS INNOVADORAS EN LA GESTIÓN PÚBLICA EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE QUEVEDO.**

Según los resultados de la encuesta, el 64,70% de los encuestados está "Totalmente de acuerdo" en que la innovación tecnológica es una prioridad para el desarrollo y progreso del Gad municipal. Además, el 34,20% de los encuestados está "De acuerdo" con esta afirmación, mientras que solo el 1,10% ni está de acuerdo ni en desacuerdo. La mayoría de los encuestados considera que la innovación tecnológica es una prioridad para el desarrollo y progreso del Gad municipal. Esto sugiere que reconocen el valor de la innovación tecnológica para mejorar los servicios municipales, optimizar la gestión de recursos y promover el crecimiento económico. Es importante destacar que la innovación tecnológica no solo implica la adopción de nuevas tecnologías, sino también la capacidad de adaptarse y

aprovechar las oportunidades que estas ofrecen. Para lograrlo, es necesario contar con una estrategia clara y una inversión adecuada en infraestructura y capacitación (Tabla 6).

- ¿Crees que la innovación tecnológica es una prioridad para el desarrollo y progreso del Gad municipal?

**Tabla 6** *Innovación tecnológica es prioridad para el desarrollo*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Ni de acuerdo, ni desacuerdo</b>	4	1.1
<b>De acuerdo</b>	130	34.2
<b>Totalmente de acuerdo</b>	250	64.7
<b>TOTAL</b>	384	100

**Fuente:** Encuestas a la ciudadanía

**Elaboración:** La autora

Según los datos proporcionados, se realizó una encuesta para obtener sugerencias o recomendaciones para mejorar la implementación de tecnología en la gestión pública del GAD Quevedo. A continuación, se presenta un análisis detallado de los resultados: Un total de 98 personas (53,6%) sugirieron que la capacitación y formación son fundamentales para mejorar la implementación de tecnología en la gestión pública. Esto indica que existe una necesidad de proporcionar programas de capacitación adecuados para el personal, de modo que puedan adquirir las habilidades necesarias para utilizar eficientemente la tecnología en su trabajo. Un total de 42 personas (23,0%) mencionan la importancia de la colaboración y cooperación para mejorar la implementación de tecnología. Esto sugiere que es necesario fomentar la colaboración entre diferentes entidades y actores involucrados en la gestión pública, para compartir conocimientos, recursos y buenas prácticas en el uso de la tecnología. Un total de 43 personas (23,5%) destacaron la necesidad de garantizar la seguridad y

protección de datos en la implementación de tecnología en la gestión pública. Esto implica la importancia de establecer medidas de seguridad adecuadas para proteger la información sensible y garantizar la privacidad de los ciudadanos. Las sugerencias y recomendaciones para mejorar la implementación de tecnología en la gestión pública de GAD Quevedo incluyen la capacitación y formación del personal, la promoción de la colaboración y cooperación entre entidades, y la garantía de la seguridad y protección de datos. Estas apuntan a mejorar la eficiencia, transparencia y calidad de los servicios públicos a través del uso adecuado de la tecnología (Tabla 7).

- ¿Qué sugerencias o recomendaciones tendrían para mejorar la implementación de tecnología innovadoras en la gestión pública del GAD de Quevedo?

**Tabla 7** *Mejoramiento en la Gestión Pública del GAD*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Capacitación y formación</b>	98	53.6
<b>Seguridad y protección de datos</b>	43	23.5
<b>Colaboración y cooperación</b>	42	23
<b>TOTAL</b>	183	100

**Fuente:** Encuestas a los funcionarios

**Elaboración:** La autora

El 42.90% de los encuestados respondió "Totalmente en desacuerdo", lo que indica que una proporción significativa no cree que la implementación de tecnologías innovadoras haya mejorado la eficiencia de los servicios ofrecidos en la gestión pública del Gad municipal. El 14.50% de los encuestados respondió "En desacuerdo", lo que sugiere que una minoría está en desacuerdo con la afirmación y no percibe una mejora en la eficiencia debido a la

implementación de tecnologías innovadoras. El 5.50% de los encuestados respondió "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", lo que muestra que una pequeña parte tiene una opinión neutral o no está segura/a acerca de si la implementación de tecnologías innovadoras ha mejorado la eficiencia de los servicios ofrecidos. El 19,50% de los encuestados respondió "De acuerdo", indicando que una proporción considerable está de acuerdo en que la implementación de tecnologías innovadoras ha mejorado la eficiencia de los servicios en la gestión pública del Gad municipal. El 17.60% de los encuestados respondió "Totalmente de acuerdo", lo que demuestra que otra parte significativa está firmemente convencida de que la implementación de tecnologías innovadoras ha tenido un impacto positivo en la eficiencia de los servicios ofrecidos. En general, los resultados muestran una división en las opiniones, con una parte importante que no percibe mejoras significativas y otra parte considerable que sí considera que la implementación de tecnologías innovadoras ha mejorado la eficiencia de los servicios ofrecidos (Tabla 8).

- ¿Crees que la innovación tecnológica es una prioridad para el desarrollo y progreso del Gad municipal?

**Tabla 8** *La innovación tecnológica es una prioridad en el GAD*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	167	42.9
<b>En desacuerdo</b>	55	14.5
<b>Ni de acuerdo, ni desacuerdo</b>	21	5.5
<b>De acuerdo</b>	74	19.5
<b>Totalmente de acuerdo</b>	67	17.6
<b>TOTAL</b>	384	100

**Fuente:** Encuestas a la ciudadanía.

**Elaboración:** La autora

Según los resultados de la encuesta, se observa que la mayoría de los encuestados considera que la falta de adopción de tecnologías innovadoras ha tenido un impacto negativo en la gestión pública del Gad municipal. El 42,60% de los encuestados está "Totalmente de acuerdo" con esta afirmación, mientras que el 46,80% está "De acuerdo". Solo el 0,5% está "En desacuerdo" y el 0,8% está "Totalmente en desacuerdo". Además, el 9,20% de los encuestados ni está de acuerdo ni en desacuerdo. Estos resultados sugieren que una gran proporción de los encuestados percibe que la falta de adopción de tecnologías innovadoras ha tenido un impacto negativo en la gestión pública del Gad municipal. La adopción de tecnologías innovadoras puede mejorar la eficiencia de los servicios municipales, optimizar la gestión de recursos y promover el desarrollo y progreso del Gad municipal. Es importante tener en cuenta que la falta de adopción de tecnologías innovadoras puede limitar la capacidad del Gad municipal (Tabla 9).

- ¿Ha observado algún impacto negativo en la gestión pública del Gad municipal debido a la falta de adopción de tecnologías innovadoras?

**Tabla 9** *Impacto negativo debido a la falta de innovación*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	3	0.8
<b>En desacuerdo</b>	2	0.5
<b>Ni de acuerdo, ni desacuerdo</b>	35	9.2
<b>De acuerdo</b>	178	46.8
<b>Totalmente de acuerdo</b>	166	42.6
<b>TOTAL</b>	380	100

**Fuente:** Encuestas a la ciudadanía.

**Elaboración:** La autora.

Según los resultados de la encuesta, se observa que la mayoría de los encuestados considera que el acceso a la información del GAD de Quevedo genera transparencia gubernamental. El 54,80% de los encuestados está "Totalmente de acuerdo" con esta afirmación, mientras que el 33,90% está "De acuerdo". Solo el 0,8% está "En desacuerdo" y el 1,30% está "Totalmente en desacuerdo". Además, el 9,20% de los encuestados ni está de acuerdo ni en desacuerdo. Estos resultados sugieren que una gran proporción de los encuestados percibe que el acceso a la información del GAD de Quevedo contribuye a la transparencia gubernamental. El acceso a la información es fundamental para que los ciudadanos puedan conocer y evaluar las acciones y decisiones del gobierno local, lo que a su vez promueve la rendición de cuentas y la participación ciudadana en la gestión pública. Es importante destacar que la transparencia gubernamental es un principio fundamental en la democracia y promueve la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas. (Tabla 10)

- ¿Cree usted que el acceso a la información del GAD de Quevedo genera transparencia gubernamental?

**Tabla 10** Acceso a la información genera transparencia

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	5	1.3
<b>En desacuerdo</b>	3	0.8
<b>Ni de acuerdo, ni desacuerdo</b>	35	9.2
<b>De acuerdo</b>	130	33.9
<b>Totalmente de acuerdo</b>	211	54.8
<b>TOTAL</b>	384	100

**Fuente:** Encuestas a la ciudadanía.

**Elaboración:** La autora

Según los datos proporcionados, se realizó una encuesta para evaluar si el GAD de Quevedo dispone de una aplicación o plataforma en línea con información básica sobre su estructura y organización administrativa, direcciones físicas y virtuales, horas de atención y documentos oficiales relevantes para el público. A continuación, se presenta un análisis detallado de los resultados: Un total de 18 personas (9,8%) consideran que el GAD de Quevedo dispone de una aplicación o plataforma en línea con información básica en un nivel alto. Esto indica que estas personas perciben que el GAD de Quevedo proporciona acceso fácil y completo a la información mencionada. Un total de 12 personas (6,6%) consideran que el GAD de Quevedo dispone de una aplicación o plataforma en línea con información básica en un nivel bajo. Esto sugiere que estas personas perciben que el GAD de Quevedo no proporciona suficiente acceso o información clara en línea sobre su estructura y organización administrativa, direcciones físicas y virtuales, horas de atención y documentos oficiales relevantes. Un total de 126 personas (68,9%) consideran que el GAD de Quevedo dispone de una aplicación o plataforma en línea con información básica en un nivel medio. Esto indica que la mayoría de los encuestados perciben que el GAD de Quevedo proporciona cierto nivel de acceso y disponibilidad de información en línea, pero aún hay margen de mejora. Un total de 6 personas (3,3%) consideran que el GAD de Quevedo dispone de una aplicación o plataforma en línea con información básica en un nivel muy alto. Estas personas perciben que el GAD de Quevedo proporciona un acceso y disponibilidad excepcionales de información en línea. Un total de 21 personas (11,5%) consideran que el GAD de Quevedo dispone de una aplicación o plataforma en línea con información básica en un nivel muy bajo. Esto indica que estas personas perciben que el GAD de Quevedo no proporciona acceso

o información adecuada en línea sobre su estructura y organización administrativa, direcciones físicas y virtuales, horas de atención y documentos oficiales relevantes. Los resultados de la encuesta muestran que hay una percepción mixta sobre si el GAD de Quevedo dispone de una aplicación o plataforma en línea con información básica. Mientras que algunos consideran que el acceso y la disponibilidad de información en línea son altos o muy altos, otros consideran que son bajos o muy bajos. Esto sugiere que hay margen para mejorar la disponibilidad y accesibilidad de información en línea sobre la estructura y organización administrativa, direcciones físicas y virtuales, horas de atención y documentos oficiales relevantes del GAD de Quevedo (Tabla 11).

- ¿El Gad de Quevedo dispone de aplicación o plataforma en línea con información básica: Estructura y organización administrativa, direcciones físicas y virtuales, horas de atención y documentos oficiales de relevancia para el público (información presupuestaria y financiera, resultados de auditorías (actividades de control) internas y gubernamentales, información sobre contratación pública, ¿planes y programas en ejecución?

**Tabla 11** *Información básica del GAD*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Muy alto</b>	126	68.9
<b>Alto</b>	21	11.5
<b>Medio</b>	18	9.8
<b>Bajo</b>	12	6.6
<b>Muy bajo</b>	6	3.3
<b>TOTAL</b>	183	100

**Fuente:** Encuestas funcionarios

**Elaboración:** La autora

Según los datos proporcionados, se realizó una encuesta para evaluar si el GAD municipal dispone de una aplicación o plataforma en línea con información sobre mapas locales, guías

del municipio e información sobre el transporte y el tráfico en línea, y si se utilizan herramientas que permiten observar fotos y videos del tráfico en sitios clave en tiempo real. A continuación, se presenta un análisis detallado de los resultados: Un total de 29 personas (15,9%) consideran que el GAD municipal dispone de una aplicación o plataforma en línea con información en un nivel alto. Esto indica que estas personas perciben que el GAD municipal proporciona acceso fácil y completo a la información mencionada, incluyendo mapas locales, guías del municipio, información sobre el transporte y el tráfico, y herramientas para observar fotos y videos en tiempo real. Un total de 19 personas (10,4%) consideran que el GAD municipal dispone de una aplicación o plataforma en línea con información en un nivel bajo. Esto sugiere que estas personas perciben que el GAD municipal no proporciona suficiente acceso o información clara en línea sobre mapas locales, guías del municipio, información sobre el transporte y el tráfico, y herramientas para observar fotos y videos en tiempo real. Un total de 117 personas (63,9%) consideran que el GAD municipal dispone de una aplicación o plataforma en línea con información en un nivel medio. Esto indica que la mayoría de los encuestados perciben que el GAD municipal proporciona cierto nivel de acceso y disponibilidad de información en línea, pero aún hay margen de mejora en términos de la cantidad y calidad de la información proporcionada. Un total de 9 personas (4,9%) consideran que el GAD municipal dispone de una aplicación o plataforma en línea con información en un nivel muy alto. Estas personas perciben que el GAD municipal proporciona un acceso y disponibilidad excepcionales de información en línea sobre mapas locales, guías del municipio, información sobre el transporte y el tráfico, y herramientas para observar fotos y videos en tiempo real. Un total de 9 personas (4,9%) consideran que el GAD

municipal dispone de una aplicación o plataforma en línea con información en un nivel muy bajo. Esto indica que estas personas perciben que el GAD municipal no proporciona acceso o información adecuada en línea sobre mapas locales, guías del municipio, información sobre el transporte y el tráfico, y herramientas para observar fotos y videos en tiempo real. Los resultados de la encuesta muestran que hay una percepción mixta sobre si el GAD municipal dispone de una aplicación o plataforma en línea con información sobre mapas locales, guías del municipio, información sobre el transporte y el tráfico, y herramientas para observar fotos y videos en tiempo real. Mientras que algunos consideran que el acceso y la disponibilidad de información en línea son altos o muy altos, otros consideran que son bajos o muy bajos. Esto sugiere que hay margen para mejorar la disponibilidad y accesibilidad de información en línea sobre estos temas por parte del GAD municipal (Tabla 12).

- ¿El Gad municipal dispone de aplicación o plataforma en línea con información sobre mapas locales, guías del municipio e información sobre el transporte y el tráfico en línea; se utilizan herramientas que permiten observar fotos, videos del tráfico en sitios clave en tiempo real?

**Tabla 12** *Herramientas de Observación de la ciudad*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Muy alto</b>	9	4.9
<b>Alto</b>	29	15.9
<b>Medio</b>	11	63.9
<b>Bajo</b>	19	10.4
<b>Muy bajo</b>	9	4.9
<b>TOTAL</b>	183	100

**Fuente:** Encuestas funcionarios.

**Elaboración:** La autora

Según los datos proporcionados, se realizó una encuesta para evaluar si el GAD Municipal posibilita la interacción entre las oficinas gubernamentales y los ciudadanos a través de una aplicación o plataforma en línea, mediante comunicaciones sencillas en línea, disponibilidad de números telefónicos y direcciones de correo electrónico. A continuación, se presenta un análisis detallado de los resultados: Un total de 26 personas (14,2%) consideran que el GAD Municipal posibilita la interacción en un nivel alto. Esto indica que estas personas perciben que el GAD Municipal proporciona una aplicación o plataforma en línea que permite una comunicación sencilla entre las oficinas gubernamentales y los ciudadanos, y ofrece una disponibilidad adecuada de números telefónicos y direcciones de correo electrónico para facilitar esta interacción. Un total de 17 personas (9,3%) consideran que el GAD Municipal posibilita la interacción en un nivel bajo. Esto sugiere que estas personas perciben que el GAD Municipal no proporciona una aplicación o plataforma en línea que facilite una comunicación sencilla entre las oficinas gubernamentales y los ciudadanos, y que la disponibilidad de números telefónicos y direcciones de correo electrónico es limitada. Un total de 122 personas (66,7%) consideran que el GAD Municipal posibilita la interacción en un nivel medio. Esto indica que la mayoría de los encuestados perciben que el GAD Municipal ofrece cierto nivel de posibilidad de interacción en línea entre las oficinas gubernamentales y los ciudadanos, pero aún hay margen de mejora en términos de la facilidad y disponibilidad de comunicaciones en línea, números telefónicos, y direcciones de correo electrónico. Un total de 7 personas (3,8%) consideran que el GAD Municipal posibilita la interacción en un nivel muy alto. Estas personas perciben que el GAD Municipal proporciona una aplicación o plataforma en línea altamente efectiva que facilita una comunicación sencilla entre las

oficinas gubernamentales y los ciudadanos, y ofrece una amplia disponibilidad de números telefónicos y direcciones de correo electrónico. Un total de 11 personas (6,0%) consideran que el GAD Municipal posibilita la interacción en un nivel muy bajo. Esto indica que estas personas perciben que el GAD Municipal no brinda una aplicación o plataforma en línea que facilite una comunicación sencilla entre las oficinas gubernamentales y los ciudadanos, y que la disponibilidad de números telefónicos y direcciones de correo electrónico es muy limitada (Tabla 13).

- ¿El Gad Municipal posibilita la interacción, con una aplicación o plataforma en línea, entre las oficinas gubernamentales y los ciudadanos, a través de comunicaciones sencillas en línea, disponibilidad de números telefónicos y de direcciones de correos electrónicos?

**Tabla 13** *Interacción directa con el Gad*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Muy alto</b>	26	14.2
<b>Alto</b>	17	9.3
<b>Medio</b>	122	66.7
<b>Bajo</b>	7	3.8
<b>Muy bajo</b>	11	6
<b>TOTAL</b>	183	100

**Fuente:** Encuestas funcionarios.

**Elaboración:** La autora

Según los datos proporcionados, se realizó una encuesta para evaluar la disponibilidad de aplicaciones informáticas en el Gad Municipal para el acceso del público a los servicios en línea, así como el uso de la web, la posibilidad de realizar pagos de servicios o impuestos municipales en línea, el seguimiento de trámites, la descarga de formatos y la conexión a otros sitios de interés público. A continuación, se presenta un análisis detallado de los

resultados: Un total de 28 personas (15,3%) consideran que el Gad Municipal tiene una disponibilidad alta de aplicaciones informáticas para el acceso del público a los servicios en línea. Esto indica que estas personas perciben que el Gad Municipal ofrece una amplia gama de aplicaciones y servicios en línea que permiten a los ciudadanos acceder y utilizar los servicios municipales de manera conveniente y eficiente. Un total de 15 personas (8,2%) consideran que el Gad Municipal tiene una disponibilidad baja de aplicaciones informáticas para el acceso del público a los servicios en línea. Esto sugiere que estas personas perciben que el Gad Municipal no ofrece suficientes aplicaciones y servicios en línea para facilitar el acceso y la interacción con los servicios municipales. Un total de 122 personas (66,7%) consideran que el Gad Municipal tiene una disponibilidad media de aplicaciones informáticas. Esto indica que la mayoría de los encuestados perciben que el Gad Municipal ofrece cierto nivel de disponibilidad de aplicaciones y servicios en línea, pero aún hay margen de mejora en términos de la cantidad y calidad de las aplicaciones disponibles. Un total de 5 personas (2,7%) consideran que el Gad Municipal tiene una disponibilidad muy alta de aplicaciones informáticas. Estas personas perciben que el Gad Municipal ofrece una amplia gama de aplicaciones y servicios en línea que cumplen con sus necesidades y expectativas. Un total de 11 personas (6,0%) consideran que el Gad Municipal tiene una disponibilidad muy baja de aplicaciones informáticas. Esto indica que estas personas perciben que el Gad Municipal no ofrece suficientes aplicaciones y servicios en línea para facilitar el acceso y la interacción con los servicios municipales. Los resultados de la encuesta muestran una percepción mixta sobre la disponibilidad de aplicaciones informáticas en el Gad Municipal para el acceso del público a los servicios en línea. Mientras que algunos

consideran que la disponibilidad es alta o muy alta, otros consideran que es baja o muy baja. Esto sugiere que hay margen para mejorar la disponibilidad y calidad de las aplicaciones informáticas para facilitar el acceso y la interacción con los servicios municipales en línea (Tabla 14).

- ¿El Gad Municipal tiene disponibilidad de aplicaciones informáticas para el acceso del público a los servicios en línea, así como el uso de la web, posibilidad de realizar pagos de servicios o impuestos municipales en línea, seguimiento de trámites, descarga de formatos y conexión a otros sitios de interés público?

**Tabla 14** Servicio en línea

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Muy alto</b>	5	2.7
<b>Alto</b>	28	15.3
<b>Medio</b>	124	67.8
<b>Bajo</b>	15	8.2
<b>Muy bajo</b>	11	6
<b>TOTAL</b>	183	100

**Fuente:** Encuestas a los funcionarios.

**Elaboración:** La autora

Según los datos proporcionados, se realizó una encuesta para evaluar en qué grado la tecnología ha incentivado la participación ciudadana en los mecanismos de rendición de cuentas y la toma de decisiones del Gad de Quevedo. A continuación, se presenta un análisis detallado de los resultados: Un total de 26 personas (14,2%) consideran que la tecnología ha incentivado en alto grado la participación ciudadana en los mecanismos de rendición de cuentas y la toma de decisiones del Gad de Quevedo. Esto indica que estas personas perciben que la tecnología ha facilitado y promovido la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones y en el control de la gestión pública. Un total de 21 personas (11,5%) consideran

que la tecnología ha incentivado en bajo grado la participación ciudadana. Esto sugiere que estas personas perciben que la tecnología ha tenido un impacto limitado en la participación ciudadana en los mecanismos de rendición de cuentas y la toma de decisiones del Gad de Quevedo. Un total de 123 personas (67,2%) consideran que la tecnología ha incentivado en grado medio la participación ciudadana. Esto indica que la mayoría de los encuestados perciben que la tecnología ha tenido cierto impacto en la participación ciudadana, pero aún hay margen de mejora para aprovechar su potencial al máximo. Un total de 6 personas (3,3%) consideran que la tecnología ha incentivado en muy alto grado la participación ciudadana. Estas personas perciben que la tecnología ha tenido un impacto significativo y positivo en la participación ciudadana en los mecanismos de rendición de cuentas y la toma de decisiones del Gad de Quevedo. Un total de 7 personas (3,8%) consideran que la tecnología ha incentivado en muy bajo grado la participación ciudadana. Esto indica que estas personas perciben que la tecnología ha tenido un impacto mínimo en la participación ciudadana en los mecanismos de rendición de cuentas y la toma de decisiones del Gad de Quevedo. Los resultados de la encuesta muestran una percepción variada sobre el grado en que la tecnología ha incentivado la participación ciudadana en los mecanismos de rendición de cuentas y la toma de decisiones del Gad de Quevedo. Mientras que algunos consideran que la tecnología ha tenido un impacto alto o muy alto, otros consideran que ha sido bajo o muy bajo. Esto sugiere que hay oportunidades para aprovechar mejor el potencial de la tecnología y promover una mayor participación ciudadana en la gestión pública (Tabla 15).

- ¿En qué grado la tecnología ha incentivado la participación ciudadana (Democracia electrónica) en los mecanismos de rendición de cuentas y la toma de decisiones del Gad de Quevedo?

**Tabla 15** *Incentivo de Transparencia del GAD*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Muy alto</b>	6	3.3
<b>Alto</b>	26	14.2
<b>Medio</b>	123	67.2
<b>Bajo</b>	21	11.5
<b>Muy bajo</b>	7	3.8
<b>TOTAL</b>	183	100

**Fuente:** Encuestas funcionarios.

**Elaboración:** La autora

Según los datos proporcionados, se realizó una encuesta para determinar en qué áreas de la gestión pública podrían beneficiarse más de la implementación de tecnología en el GAD Quevedo. A continuación, se presenta una interpretación de los resultados: Un total de 15 personas (8,2%) consideran que la gestión de datos y análisis es el área que se podría beneficiar más de la implementación de tecnología. Esto indica que estas personas perciben que la tecnología puede ser utilizada para recopilar, analizar y utilizar de manera efectiva los datos en la toma de decisiones y la planificación estratégica. Un total de 52 personas (28,4%) consideran que la participación ciudadana es el área que se podría beneficiar más de la implementación de tecnología. Esto sugiere que estas personas perciben que la tecnología puede ser utilizada para fomentar la participación activa de los ciudadanos en la toma de decisiones y en la rendición de cuentas, a través de herramientas como plataformas en línea, encuestas electrónicas y espacios de participación virtual. Un total de 85 personas (46,4%) consideran que los servicios públicos digitales son el área que se podría beneficiar más de la

implementación de tecnología. Esto indica que estas personas perciben que la tecnología puede ser utilizada para mejorar la eficiencia y la accesibilidad de los servicios públicos, permitiendo a los ciudadanos realizar trámites en línea, acceder a información de manera rápida y utilizar herramientas digitales para interactuar con las instituciones gubernamentales. Un total de 31 personas (16,9%) consideran que la transparencia y la rendición de cuentas son el área que se podría beneficiar más de la implementación de tecnología. Esto sugiere que estas personas perciben que la tecnología puede ser utilizada para mejorar la transparencia en la gestión pública, facilitando el acceso a información relevante y promoviendo la rendición de cuentas a través de plataformas en línea y herramientas de seguimiento. Los resultados de la encuesta muestran que la mayoría de los encuestados consideran que las áreas de la participación ciudadana y los servicios públicos digitales son las que podrían beneficiar más de la implementación de tecnología en el GAD Quevedo. Esto sugiere que la tecnología puede desempeñar un papel importante en la mejora de la participación ciudadana y la eficiencia de los servicios públicos en el ámbito municipal. Además, se identificaron la gestión de datos y análisis, así como la transparencia y la rendición de cuentas, como áreas adicionales que podrían beneficiarse de la implementación de tecnología (Tabla 16)

- ¿Qué áreas de la gestión pública considera que se podrían beneficiar más de la implementación de tecnologías innovadoras en el GAD Quevedo?

**Tabla 16** *Beneficio de implementación de Innovación Tecnológica*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Servicios públicos digitales</b>	85	46.4
<b>Participación ciudadana</b>	52	28.4

<b>Transparencia y rendición de cuentas</b>	31	16.9
<b>Gestión de datos y análisis</b>	15	8.2
<b>TOTAL</b>	183	100

**Fuente:** Encuestas a los funcionarios.

**Elaboración:** La autora

Según los datos proporcionados, se realizó una encuesta para evaluar el nivel de satisfacción con la accesibilidad de los servicios públicos a través de plataformas digitales del GAD Quevedo. A continuación, se presenta una interpretación detallada de los resultados: Un total de 12 personas (6,6%) indicaron estar insatisfechas con la accesibilidad de los servicios públicos a través de plataformas digitales. Esto sugiere que estas personas no están satisfechas con la facilidad y conveniencia de acceder a los servicios públicos utilizando plataformas digitales. Un total de 28 personas (14,9%) indicaron estar medianamente satisfechos con la accesibilidad de los servicios públicos a través de plataformas digitales. Esto indica que estas personas tienen una satisfacción moderada con la facilidad y conveniencia de acceder a los servicios públicos utilizando plataformas digitales. Un total de 5 personas (2,7%) indicaron estar muy satisfechos con la accesibilidad de los servicios públicos a través de plataformas digitales. Esto sugiere que estas personas están altamente satisfechas con la facilidad y conveniencia de acceder a los servicios públicos utilizando plataformas digitales. Un total de 25 personas (13,7%) indicaron estar poco satisfechos con la accesibilidad de los servicios públicos a través de plataformas digitales. Esto indica que estas personas tienen una satisfacción limitada con la facilidad y conveniencia de acceder a los servicios públicos utilizando plataformas digitales. Un total de 113 personas (62,1%) indicaron estar satisfechos con la accesibilidad de los servicios públicos a través de

plataformas digitales. Esto sugiere que la mayoría de los encuestados están satisfechos con la facilidad y conveniencia de acceder a los servicios públicos utilizando plataformas digitales. Los resultados de la encuesta muestran que la mayoría de los encuestados están satisfechos con la accesibilidad de los servicios públicos a través de plataformas digitales del GAD Quevedo. Sin embargo, también se identificó un porcentaje significativo de personas que expresan insatisfacción o una satisfacción limitada. Esto sugiere que aún hay margen para mejorar la accesibilidad y la experiencia de los ciudadanos al utilizar las plataformas digitales para acceder a los servicios públicos (Tabla 17).

- ¿Qué tan satisfecho/a estás con la accesibilidad de los servicios públicos a través de plataformas digitales GAD Quevedo?

**Tabla 17** Accesibilidad al Servicio Público

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Muy satisfecho</b>	5	2.7
<b>Satisfecho</b>	113	62.1
<b>Medianamente satisfecho</b>	28	14.9
<b>Insatisfecho</b>	12	6.6
<b>Poco satisfecho</b>	25	13.7
<b>TOTAL</b>	183	100

**Fuente:** Encuestas a los funcionarios.

**Elaboración:** La autora

## **Discusión en base al objetivo 2**

La implementación de tecnologías innovadoras en la gestión pública puede tener un impacto significativo en la eficiencia, transparencia y calidad de los servicios que se brindan a los

ciudadanos. En el caso del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo, es importante identificar las tecnologías que se están utilizando para mejorar la gestión pública y los beneficios que aportan.

Los datos obtenidos en la encuesta sobre las tecnologías innovadoras que cuenta el municipio de Quevedo, los funcionarios determinan que las plataformas y demás servicios digitales están medianamente en un proceso de evolución determinando con un 50%, en la cual falta de implementación de nuevos servicios.

Una de las áreas en las que se pueden utilizar tecnologías innovadoras es la gestión de datos y análisis. El uso de herramientas y técnicas de análisis de datos puede ayudar a recopilar, procesar y analizar grandes volúmenes de información para tomar decisiones informadas y mejorar la eficiencia de los procesos administrativos. Otra área en la que se pueden implementar tecnologías innovadoras es la participación ciudadana. Las plataformas en línea y las aplicaciones móviles pueden facilitar la participación activa de los ciudadanos en la toma de decisiones y en la rendición de cuentas, permitiendo la presentación de propuestas, la participación en encuestas y la comunicación directa con las autoridades municipales.

Además, las tecnologías innovadoras también pueden mejorar la accesibilidad de los servicios públicos a través de plataformas digitales. Esto incluye la posibilidad de realizar trámites en línea, acceder a información de manera rápida y utilizar herramientas digitales para interactuar con las instituciones gubernamentales.

Se necesita una planificación adecuada, recursos financieros y humanos, además de una infraestructura tecnológica sólida para implementar con éxito tecnologías innovadoras en

la gestión pública. La seguridad y protección de los datos personales de los ciudadanos son cruciales. La tecnología puede beneficiar la gestión pública. El uso de tecnologías innovadoras en la gestión de datos, participación ciudadana y accesibilidad de servicios públicos mejora la eficiencia, transparencia y calidad de los servicios para los ciudadanos. Es necesario analizar las tecnologías utilizadas en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo y evaluar su impacto en la gestión pública.

#### **4.3. LOS DESAFÍOS Y BARRERAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN LA GESTIÓN PÚBLICA DE QUEVEDO.**

Según los resultados de la encuesta, el principal obstáculo para la implementación exitosa de la innovación tecnológica en la gestión pública del Gad municipal es la limitación presupuestaria, con un porcentaje del 51,10%. Esto indica que la falta de recursos financieros es percibida como el mayor desafío para adoptar tecnologías innovadoras en el ámbito municipal. Otro obstáculo importante mencionado por los encuestados es la resistencia al cambio, con un porcentaje del 23%. Esto sugiere que algunas personas pueden mostrar resistencia o reticencia a adoptar nuevas tecnologías y cambiar sus métodos de trabajo habituales. En menor medida, se mencionan otros obstáculos como las preocupaciones de seguridad y privacidad, con un porcentaje del 24%, y los problemas de interoperabilidad, con un porcentaje del 0,6%. Estos obstáculos pueden estar relacionados con la necesidad de garantizar la protección de los datos y la información, así como la capacidad de diferentes sistemas y tecnologías para funcionar de manera conjunta y compartir información de manera eficiente. Además, se menciona la falta de infraestructura adecuada, con un porcentaje del 0,89%, como un obstáculo para la implementación exitosa de la innovación tecnológica en

la gestión pública del Gad municipal. Esto puede referirse a la necesidad de contar con la infraestructura tecnológica necesaria, como redes de comunicación y equipos adecuados, para aprovechar plenamente las tecnologías innovadoras. Los principales obstáculos identificados por los encuestados para la implementación exitosa de la innovación tecnológica en la gestión pública del Gad municipal son las limitaciones presupuestarias y la resistencia al cambio. También se mencionan preocupaciones de seguridad y privacidad, problemas de interoperabilidad y falta de infraestructura adecuada, aunque en menor medida. Estos obstáculos deben abordarse de manera efectiva para promover la adopción de tecnologías innovadoras y mejorar la gestión pública (Tabla 18).

- ¿Cuál crees que es el principal obstáculo para la implementación exitosa de la innovación tecnológica en la gestión pública del Gad municipal?

**Tabla 18** *Obstáculos de la implementación de tecnología en el GAD*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Limitaciones presupuestarias</b>	147	51.10
<b>Resistencia al cambio</b>	88	23
<b>Problemas de interoperabilidad</b>	23	0.6
<b>Preocupaciones de seguridad y privacidad</b>	92	24
<b>Falta de Infraestructura</b>	34	0.89
<b>TOTAL</b>	384	100

**Fuente:** Encuestas a la ciudadanía.

**Elaboración:** La autora

Según los resultados de la encuesta, los ciudadanos tienen diferentes opiniones sobre qué tipo de tecnologías les gustaría ver implementadas en la gestión pública del Gad municipal para

mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos. Estos son los resultados: Plataformas digitales de participación ciudadana: El 35% de los encuestados considera que la implementación de plataformas digitales de participación ciudadana sería beneficioso para mejorar la gestión pública. Esto implica que los ciudadanos desean tener la oportunidad de participar activamente en la toma de decisiones y en el diseño e implementación de políticas públicas. Aplicaciones móviles: El 17% de los encuestados cree que la implementación de aplicaciones móviles sería una tecnología útil para mejorar los servicios ofrecidos por el Gad municipal. Las aplicaciones móviles podrían facilitar el acceso a información y servicios públicos, así como permitir la comunicación y el contacto directo entre los ciudadanos y las autoridades municipales. Sistema de gestión electrónica de documentos: El 28% de los encuestados considera importante la implementación de un sistema de gestión electrónica de documentos. Esta tecnología podría mejorar la eficiencia y la transparencia en la gestión de documentos y archivos en el ámbito municipal. Inteligencia artificial: El 15% de los encuestados menciona la implementación de inteligencia artificial como una tecnología deseada para mejorar la gestión pública. La inteligencia artificial podría ayudar en la automatización de tareas, el análisis de datos y la toma de decisiones más eficientes. Servicio en la nube: Solo el 5% de los encuestados menciona el servicio en la nube como una tecnología que les gustaría ver implementada en la gestión pública del Gad municipal. El servicio en la nube podría permitir el almacenamiento y acceso seguro a datos y aplicaciones de manera remota (Tabla 19).

- ¿Qué tipo de tecnologías te gustaría ver implementadas en la gestión pública del Gad municipal para mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos?

**Tabla 19** *Implementación de innovación tecnológica*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>Plataformas digitales de participación ciudadana</b>	134	35
<b>Aplicaciones móviles</b>	66.	17
<b>Sistemas de gestión electrónica de documentos</b>	105	28
<b>Inteligencia artificial</b>	58	15
<b>Servicio en la nube</b>	20	5
<b>TOTAL</b>	384	100

**Fuente:** Encuestas a la ciudadanía

**Elaboración:** La autora

En esta entrevista, se abordan diferentes aspectos relacionados con la visión, iniciativas, desafíos, evaluación de impacto, estrategias, protección de datos, capacitación del personal y planes futuros del municipio de Quevedo en términos de innovación tecnológica en la gestión pública. También se menciona la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones relacionadas con la implementación de tecnologías. El Gobierno Municipal de Quevedo busca establecerse como un modelo a seguir para las futuras administraciones, destacando por su capacidad para satisfacer de manera eficiente, efectiva y eficaz las necesidades tecnológicas de la población de Quevedo. Hasta ahora, se ha implementado la ciudadanía. Algunos de los desafíos que enfrenta el municipio de Quevedo son la disponibilidad desigual de tecnologías para todos, la dificultad en el uso de soluciones tecnológicas, el uso indebido de dispositivos digitales y la necesidad de inversiones en nuevos equipos y sistemas. El Gobierno Autónomo Descentralizado municipal de Quevedo

no ha experimentado avances significativos en cuanto a tecnología para su funcionamiento. Esto puede ocasionar demoras en la atención y en la gestión pública, ya que el uso de tecnología permitiría atender de manera más eficiente a los usuarios, facilitando su comprensión de las políticas, normas y prácticas del sector público. El municipio de Quevedo está tomando en cuenta diversas estrategias con el objetivo de promover la participación ciudadana en la gestión pública mediante el uso de la tecnología. Se está trabajando en la adopción de tecnologías que faciliten a los ciudadanos el acceso a la información pública, como presupuestos, proyectos y políticas. Desde el municipio de Quevedo, se busca asegurar que las personas tengan el control de su información personal y que esta sea tratada de manera confidencial, manteniendo su integridad y disponibilidad. Se está priorizando la realización de capacitaciones continuas para el personal, incluso para aquellos miembros del equipo que son más antiguos o adultos y no tienen habilidades en tecnología. Es necesario promover el aprendizaje para que puedan mejorar la gestión administrativa y brindar un mejor servicio. El objetivo es combinar las diferentes funciones y procesos de manera tecnológica y práctica para identificar las necesidades de la institución. Esto permitirá un control detallado de los servicios y la implementación de estrategias para beneficiar a la sociedad. El municipio de Quevedo tiene como visión convertirse en un modelo de gestión pública eficiente en términos de innovación tecnológica. Se han implementado mejoras en el sistema informático y se están considerando estrategias para promover la participación ciudadana a través de la tecnología. Sin embargo, se enfrentan desafíos como la disponibilidad desigual de tecnologías y la falta de avances significativos en la implementación de tecnología en la gestión pública. Se busca garantizar el mejoramiento del sistema informático en el municipio para tener información

actualizada y poder brindarle a la ciudadanía. Algunos de los desafíos que enfrenta el municipio de Quevedo son la disponibilidad desigual de tecnologías para todos, la dificultad en el uso de soluciones tecnológicas, el uso indebido de dispositivos digitales y la necesidad de inversiones en nuevos equipos y sistemas. El Gobierno Autónomo Descentralizado municipal de Quevedo no ha experimentado avances significativos en cuanto a tecnología para su funcionamiento. Esto puede ocasionar demoras en la atención y en la gestión pública, ya que el uso de tecnología permitiría atender de manera más eficiente a los usuarios, facilitando su comprensión de las políticas, normas y prácticas del sector público. El municipio de Quevedo está tomando en cuenta diversas estrategias con el objetivo de promover la participación ciudadana en la gestión pública mediante el uso de la tecnología. Se está trabajando en la adopción de tecnologías que faciliten a los ciudadanos el acceso a la información pública, como presupuestos, proyectos y políticas. Desde el municipio de Quevedo, se busca asegurar que las personas tengan el control de su información personal y que esta sea tratada de manera confidencial, manteniendo su integridad y disponibilidad. Se está priorizando la realización de capacitaciones continuas para el personal, incluso para aquellos miembros del equipo que son más antiguos o adultos y no tienen habilidades en tecnología. Es necesario promover el aprendizaje para que puedan mejorar la gestión administrativa y brindar un mejor servicio. El objetivo es combinar las diferentes funciones y procesos de manera tecnológica y práctica para identificar las necesidades de la institución. Esto permitirá un control detallado de los servicios y la implementación de estrategias para beneficiar a la sociedad. el municipio de Quevedo tiene como visión convertirse en un modelo de gestión pública eficiente en términos de innovación tecnológica. Se han

implementado mejoras en el sistema informático y se están considerando estrategias para promover la participación ciudadana a través de la tecnología. Sin embargo, se enfrentan desafíos como la disponibilidad desigual de tecnologías y la falta de avances significativos en la implementación de tecnología en la gestión pública. Se busca garantizar la protección de datos y se están tomando medidas para capacitar al personal en el uso de nuevas tecnologías. Los planes futuros incluyen la combinación de funciones y procesos de manera tecnológica y práctica, así como la identificación de las necesidades de la institución y la implementación de estrategias para beneficiar a la sociedad (Tabla 20).

**Tabla 20** *Entrevista a los jefes Departamentales*

<b>PREGUNTAS</b>		
	<b>Director de Gestión Administrativa</b>	<b>Coordinador de la Unidad de TIC'S</b>
1. <b>¿Cuál es la visión del municipio en términos de innovación tecnológica en la gestión pública?</b>	En base a mi criterio podría manifestar que la Municipalidad de Quevedo busca establecer un modelo a seguir para las futuras administraciones, destacando por su capacidad para satisfacer de manera eficiente, efectiva y eficaz las necesidades tecnológicas de la población de	El Gobierno Municipal de Quevedo, busca ser ejemplo para las futuras administraciones por su eficiencia, eficacia y efectividad en llenar las necesidades tecnológicas del pueblo de Quevedo.

<p><b>2. ¿Qué iniciativas se han implementado hasta ahora para promover la innovación tecnológica en la gestión pública?</b></p>	<p>Lo que le puedo comentar es que el municipio de Quevedo se encuentra en búsqueda para adoptar un enfoque centrado en el futuro informático para brindar mayor información a la ciudadanía.</p>	<p>Le comento que por el momento se ha implementado el mejoramiento del sistema informático en el municipio para tener información actualizada y poder brindarle a la ciudadanía.</p>
<p><b>3. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta el municipio en términos de adoptar nuevas tecnologías en la gestión pública?</b></p>	<p>Puedo opinar en base a mi conocimiento que Las tecnologías no están disponibles para todos de la misma manera; Dificultad en el uso de soluciones tecnológicas Uso indebido de dispositivos digitales; Necesidad de inversiones en nuevos equipos y sistemas.</p>	<p>Desde mi perspectiva el principal desafío del municipio de Quevedo ha sido aplicar beneficios como una información más actualizada, acceso a servicios públicos de mayor calidad, mayor disponibilidad, mayor eficiencia y más transparencia en las decisiones públicas.</p>
<p><b>4. ¿Cómo se evalúa el impacto de las tecnologías implementadas en la mejora de la Eficiencia y agilidad en la gestión pública?</b></p>	<p>En los últimos tiempos el municipio de Quevedo no ha experimentado avances significativos en cuanto a tecnología para su funcionamiento. Esto puede ocasionar demoras en la atención al cliente y en la gestión pública, ya que el uso de tecnología permitiría atender de manera más eficiente a los usuarios.</p>	<p>Puedo argumentar a su pregunta estimada que el GAD no ha Obtenido mayor impacto tecnológico para la institución, esto puede retrasar la atención a la ciudadanía los cuales buscan diariamente una mejor eficiencia al realizar un trámite.</p>
<p><b>5. ¿Qué</b></p>		

**Estrategias se están considerando para fomentar la participación Ciudadana a Través de la tecnología en la gestión pública?**

Le comento que el municipio de Quevedo está tomando en cuenta diversas estrategias con el objetivo de promover la participación ciudadana en la gestión pública mediante el uso de la tecnología.

Como coordinador de las TICs estamos buscando fomentar que el municipio de Quevedo considere varias estrategias para fomentar la participación ciudadana a través de la tecnología en la gestión pública a través de foros o consultas populares.

**6.¿Cuál es el Enfoque del Municipio en Términos de Protección de datos y seguridad cibernética en la gestión pública?**

Le comento que nuestro principal objetivo es asegurar que las personas tengan el control de su información personal y que esta sea tratada de manera confidencial, manteniendo su integridad y

Por parte del municipio de Quevedo buscamos garantizar los derechos de las personas sobre el control de su información personal.

**7.¿Qué medidas se están tomando para capacitar al personal en el uso de nuevas tecnologías en la gestión pública?**

En este nuevo gobierno es prioridad la realización de capacitaciones continuas para el personal, a pesar de que hay miembros del equipo que son más antiguos o adultos y no tienen habilidades en tecnología.

Hoy en día el municipio se está enfocando en capacitaciones constantes para los funcionarios, aunque existe personal ya antiguo y adultos que no manejan la tecnología se debe impulsar a el aprendizaje para que se pueda brindar una mejor gestión administrativa.

**8. ¿Cuáles son los planes futuros del municipio en Términos de innovación tecnológica en la gestión pública?**

Como plan futuro nuestro enfoque es combinar las diferentes funciones y procesos de manera tecnológica y práctica para identificar las necesidades de la institución. Esto nos permitirá un control detallado de los servicios y la implementación de estrategias para beneficiar a la sociedad.

Como directivo puedo comentar que la tecnología ayuda a la gestión de la institución, la cual tiene como objetivo, combinar las diferentes funciones y proceso de manera tecnológica y de manera practica para identificar las necesidades de la institución, permitiendo un control minucioso de los servicios.

**9. ¿Cómo se involucra a los ciudadanos en el proceso de toma de decisiones relacionadas con la implementación de tecnologías en la gestión pública?**

Hasta la actualidad la ciudadanía se involucra en las tomas de decisiones.

Hoy en la actualidad todavía no se realiza algún tipo de proyecto para el cual se involucre a los ciudadanos.

**Fuente:** Entrevista.

**Elaboración:** La autora

### **Discusión de resultados asociados al objetivo 3**

Una vez aplicada la entrevista los dos Directivos departamentales de la Municipalidad de Quevedo la implementación de la innovación tecnológica en la gestión pública de Quevedo presenta diversos desafíos y barreras que es necesario estudiar y comprender. Estos desafíos

pueden incluir aspectos como la falta de recursos financieros, la resistencia al cambio por parte del personal, la falta de capacitación tecnológica, la brecha digital y la falta de infraestructura adecuada. Además, es importante analizar las barreras institucionales y legales que pueden dificultar la adopción de tecnologías innovadoras en la gestión pública. El estudio de estos desafíos y barreras permitirá identificar las acciones necesarias para superarlos y promover una implementación exitosa de la innovación tecnológica en la gestión pública de Quevedo. Esto incluye la formulación de políticas y estrategias que fomenten la inversión en tecnología, la capacitación del personal en habilidades tecnológicas, la creación de alianzas con el sector privado y la promoción de la participación ciudadana en el proceso de implementación.

**Tabla 21** Cuadro Comparativo de los GAD´s

## CUADRO COMPARATIVO

INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN LOS GAD´s

CARACTERÍSTICAS	QUEVEDO	MOCACHE	VALENCIA	BUENA FE	VENTANAS	BABAHOYO
PLATAFORMAS DIGITALES	X	X	X	X	X	X
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	X	X				X
RENDICIÓN DE CUENTAS	X	X		X		X
ACCESO A INTERNET						
ATENCIÓN CIUDADANA	X			X		X
TRÁMITES EN LÍNEA	X			X		X

Podemos determinar a través del cuadro comparativo realizado entre los GAD's mas cercanos a Quevedo, sobre el impacto de la innovación tecnológica, observamos que Babahoyo tiene mucha relevancia con Quevedo, mostrando hacia una evolución significativa para dichos municipios ya que nos permite brindar mejor atención y una información mas certificada, de tal manera que la ciudadanía pueda acceder de manera ágil y oportuna a los servicios, Mocache, Buena fe y Ventanas, están en un proceso evolutivo en buscas de mejoras, mientras que Valencia es una de los GAD's que hasta el momento no cuenta con información importante en sus plataformas, la cual no brinda un mejor acceso de parte de la ciudadanía.

## CAPÍTULO V.

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. CONCLUSIONES

Una vez expuesto y analizado los resultados de la investigación, se presentan los siguientes aspectos conclusivos:

- El avance de las tecnologías dentro del GAD de Quevedo es significativo, se encuentra en un proceso de evolución, buscando nuevas mejoras para el municipio y así brindar una mejor atención a la ciudadanía, la adopción de la Tic's los encamina hacia el progreso.
- Las innovaciones tecnológicas adoptadas por el GAD's ha sido de gran resultado, como es software colaborativo, computación de nube e inteligencia artificial estas han permitido, que evolucione de una mejor forma ascendente, dando buenos resultados hacia los funcionarios y ciudadanía del cantón.
- La aversión al riesgo y el temor a intentar cosas nuevas son barreras comunes en el sector público, lo que puede llevar a la resistencia al cambio y a la falta de adopción de tecnologías innovadoras. Además, la confusión sobre los roles de las entidades públicas en la implementación de políticas es otra barrera identificada y la escasez de recursos reduce los presupuestos y proyectos de innovación, lo que dificulta la adopción de nuevas tecnologías.

## 5.2. RECOMENDACIONES

Una vez concluida la investigación, es importante recomendar que:

- Es crucial identificar los factores políticos, económicos, sociales y culturales que pueden influir en la implementación de la innovación tecnológica en la gestión pública. Esto puede incluir el análisis de las regulaciones existentes, la disponibilidad de recursos financieros y humanos, y las actitudes y percepciones de los actores involucrados.
- Se deben establecer un diagnóstico de capacidades: Evaluar las capacidades internas del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo en términos de recursos humanos, infraestructura tecnológica y conocimientos técnicos. Identificar las brechas existentes y desarrollar planes de capacitación y fortalecimiento de capacidades para superar estas barreras.
- Es importante establecer alianzas estratégicas: Buscar colaboraciones con otras instituciones gubernamentales, organizaciones de la sociedad civil y empresas privadas para abordar los desafíos y barreras identificadas. Estas alianzas pueden permitir el intercambio de conocimientos, recursos y experiencias para superar obstáculos comunes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andreas. Schedler, Larry J. Diamond, & y Marc F. Plattner. (2018). "The Self-Restraining State. Power and Accountability in New Democracies. *Lyenne Rienner, Londres*.
- Arjen Boin, P. '. (2018). The Politics of Crisis Management. *Public Leadership Presure*, 206.
- Arnstein, S. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216-224.
- ASPA. (2015). *American Society for Public Administration*. American Society for Public Administration.
- BID. (2003). *Estrategias de Gobierno Electronico en los paises de la región 1: la definición de un modelo de análisis y estudio de casos*.
- Bovens, Mark, Schillemans, Thomas y Hart, Paul. (2008). Does public Accountability work? An Assessment tool. *Public Administration*, 1(86), 225-242.
- Bretschneider, S. (2003). Information technology, e-government, and institutional change. *Public Administration Review*, 63(6), 738-741.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.1111/1540-6210.00337>
- Brown, K. (2019). *Manual de Supervivencia - Chernobil, una gupia para el futuro*.
- Burnés, M. (1995). *Gestión Tecnológica*. Mexico: Tecnológico de Monterrey.
- Camacho, K. (2010). Internet: ¿una herramienta para el cambio social? Elementos para una discusión necesaria. <<http://sulabatsu.com/blog/tic-sociedad/internet-una-herramienta-para-el-cam-bio-social-elementos-para-una-discusion-necesaria/>
- Cando-Segovia, M. R., & Medina-Chicaiza, P. (2021). Prevención en Ciberseguridad: Enfocada a los procesos de infraestructura tecnológica. *3C TIC. Cuadernos de desarrollo aplicados a las TIC*, 10(1), 17-41. <https://doi.org/https://doi.org/10.17993/3ctic.2021.101.17-41>
- Cano, J. J. (2020, Enero-Marzo). Retos de seguridad / ciberseguridad en el 2030. *REVISTA SISTEMAS*(154), 68-79. <https://doi.org/https://doi.org/10.29236/sistemas.n154a7>
- Carlini, A. (2016). *Ciberseguridad: Un desafío para la comunidad internacional*. *bie3: Boletín IEEE 2* (Abril - Junio).
- Castoldi, P. (2002). El Gobierno Electrónico como un nuevo paradigma de administración. *Prudentia Iuris*(55).

- CENSO ECUADOR - INEC. (28, 11 2023). *CENSO ECUADOR*. INEC:  
<https://www.censoecuador.gob.ec/data-y-resultados/#:~:text=Como%20resultado%2C%20se%20estim%C3%B3%20un,de%2016.9%20millones%20de%20personas.>
- Charles E. Bamford y Harry H. Noble. (2017). *Strategic Planning: An Interactive Process*. In C. E. Bamford.
- CPPCS. (2012). Consejo de Participación Ciudadana y Control Social. *Voces Ciudadanas. Porque mi voz sí cuenta y decide, 1*.
- David Dyzenhaus. (2019). Estado de Derecho y Principio de Legalidad. *Derechos Humanos*, 47.
- Denhardt, R. (1999). "The Future of Public Administration". *Public Administration and Management* , 279-292.
- Drucker, P. (2017). *The Practice of Management*, Harper & Row. *Management Innovators, Oxford University Press*, 44-45.
- EAE. Business School. (2014). *Innovación incremental vs. innovación radical. Ventajas e inconvenientes*. Barcelona: Harvard DEUSTO. <https://retos-directivos.eae.es/innovacion-incremental-vs-innovacion-radical-ventajas-e-inconvenientes/>
- Emerson y Nabatchi. (2015). Evaluating the productivity of collaborative governance regimes: a performance matrix. *Public Performance & Management Review*,(38), 717-747.
- Espinoza Mina, M. A. (2019). Importancia de los modelos para el gobierno de la información en las empresas: una revisión sistemática de la literatura. *REVISTA ESPACIOS*, 40(25), 5. [https://doi.org/ISSN 0798 1015](https://doi.org/ISSN%200798%201015)
- Evans, D. &. (2006). E-government: Evolving relationship of citizens and government, domestic, and international development. *Government Information Quarterly*, 23(2), 207-235.
- Fountain, B. J. (2021). Neoinstitutionalism and E-Government. *Social Science Computer Review*.
- Fuentes, E. M. (2020). Ciberseguridad y su Importancia en el Sector Salud: La experiencia de Madrid digital. *I+S: Revista de la Sociedad Española de Informática y Salud*(139), 13-15.

- Fung, A. (2018). Varieties of Participation in Complex Governance. *Public Administration Review*.
- Gallardo, S. (2020, Abril-Junio). Diez años más tarde: Retos y amenazas a la seguridad y ciberseguridad en 2030. *Revista Sistemas*(155), 61-80.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.29236/sistemas.n155a5>
- Gaventa, J. (2010, 02 01). Environmental mega-conferences and climate governance beyond the nation-state: a Bali case study. *St Antony's International Review*, 5(2), 29-45.
- Grönlund, Å. (2005). "State of the art in e-gov research: Surveying conference publications". *International Journal of Electronic Government Research*, 1(4), 1-25.
- Heeks, R. (2002). E-government in Africa: Promise and practice. *Information Polity*, 7(2-3), 97-114.
- Hood, C. (2018). Intellectual Obsolescence and Intellectual Makeovers: Reflectons on the Tools of Government after Two Decades. *Governance*(1), 127-144.
- Hood, C. y. (2016). Transparency. *don: Oxford University Press*.
- Hoppe, H.-H. (2018, 06 03). El orden de propiedad privada: una entrevista con Hans-Hermann Hoppe. (A. E. Newsletter, Interviewer) <https://mises.org/es/library/el-orden-de-propiedad-privada-una-entrevista-con-hans-hermann-hoppe>
- Huxham, C., & Vangen, S. (2013). *Managing to Collaborate The Theory and Practice of Collaborative Advantage*. Routledge Taylor & Francis Group.
- Jan Mattijs, G. B. (2021). Health Crisis Measures and Standards for Fair Decision-Making: A Normative and Empirical-Based Account of the Interplay Between Science, Politics and Courts. *European Journal of Risk Regulation*.
- Joan Font, Graham Smith, Carol Galais, PAU Alarcon. (2018). Cherry-picking participation: Explaining the fate of proposals from participatory processes. *European Journal of Political Research*, 57(3), 615-636.
- John A. Parnell. (2016). *Strategic Management: Theory and Practice*. University of North Carolina, Pembroke.
- Joseph S. Nye Jr. (2015). *Is the American Century Over?* Polity Press.  
<https://es.scribd.com/read/257988456/Is-the-American-Century-Over#>

- Kenneth Einar Himma. (2018). ¿WHAT EXACTLY IS THE PROBLEM WITH JUDICIAL SUPREMACY? RULE OF LAW, MORAL STANDING AND CONSTRUCTION OF CONSTITUTIONAL LAW. *Revista Ratio Juris*, 10(20), 141-177.
- Kim, P. H. (2005). Toward Participatory and Transparent Governance: Report on the Sixth Global Forum on Reinventing Government. *Public Administration Review*, 65(6), 646-654.
- Laurence E. Lynn Jr. (2018). Reforma administrativa desde una perspectiva internacional: ley publica y la nueva administración pública. *Univerisdad de la Rioja*, 5(2), 303-318.
- Lazer, V. M.-S. (2018). A Review of: "Governance and Information Technology". *The Information Society*.
- Margetts, H. (2018). Rethinking Democracy with Social Media. *Wiley Online Library*.
- Maroto, J. P. (2009). *El ciberespionaje y la ciberseguridad*. España: Dialnet.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4549946>
- Marqués Graells, P. (2008). Impacto de las tic en la enseñanza universitaria. *Didáctica, innovación y multimedia*(11). <https://raco.cat/index.php/DIM/article/view/87133>.
- Martinez, J. G. (2018). Innovación en ciberseguridad. *Estrategias y tendencias. Economía industrial*(410), 47-56.
- Martínez, X. O. (2019). *Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7416/1/TD135-DA-Barragan-Factores.pdf>
- Michael J. Sandel. (2012). JUSTICIA ¿Hacemos lo que Debemos? Florida.  
[https://www.academia.edu/40442236/JUSTICIA\\_HACEMOS\\_LO\\_QUE\\_DEBEMOS\\_de\\_Michael\\_J\\_Sandel](https://www.academia.edu/40442236/JUSTICIA_HACEMOS_LO_QUE_DEBEMOS_de_Michael_J_Sandel)
- MINISTERIO DE TELECOMUNICACIONES Y DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACION. (2018). *DESARROLLO DE GOBIERNO ELECTRONICO EN LA ADMINISTRACION PUBLICA DE ECUADOR*. QUITO.
- Moncada, A. (2012). La Participación Ciudadana y el control social en el Ecuador. *Aporte del CPCCS*, 1, 21-23.

- Morales, A. C. (2018). *ANÁLISIS DEL ACCESO DE LA CIUDADANÍA A LOS SERVICIOS PÚBLICOS SEGÚN EL PLAN NACIONAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL GOBIERNO PROVINCIAL DE TUNGURAHUA*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24672/1/Tesis\_t1210si.pdf
- Noveck, B. S. (2021). Una comunidad de servidores públicos está a nuestra disposición, si tan solo la entrenáramos. *The Hill*.
- Pateman, C. (2014). *Participación y Teoría Democrática*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1017/CBO9780511720444>
- Raworth, K. (2017). *Doughnut Economics: Seven Ways to Think Like a 21st-Century*. Chelsea Green Publishing.
- Ricardo A. Guibourg. (2019). *Scielo*.
- Rivoir, A. (2010). *El Plan Ceibal: impacto comunitario e inclusión social, informe de investigación*. Informe de investigación. <http://www.observatic.edu.uy/wp-content/uploads/2011/04/Informe-Final-CEIBAL-inclusi%C3%B3n-social-Rivoir-Pittaluga.pdf>
- Rivoir, A. y. (2012). Cinco años del Plan Ceibal. Algo más que una computadora. *Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia*.
- Rodríguez, G. (2004). Gobierno Electrónico: Hacia la modernización y transparencia de la gestión pública. *Revista de Derecho*, 1-23.
- Rodríguez-Cruz, Y. (2020, Junio 24). La dimensión informacional de la Administración Pública para la Gobernanza y el gobierno “electrónico” y “abierto”. *SCIELO*, 9(22). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2411-99702020000100095#aff1](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2411-99702020000100095#aff1)
- Sachs, J. D. (2015). *The Age of Sustainable Development*. New York Chichester, West Sussex: Columbia University Press. <https://doi.org/https://doi.org/10.7312/sach17314>
- Salinas Ibañez, J. (2008). *Innovación educativa y uso de las TIC*. Sevilla: Universidad Internacional de Andalucía. <https://doi.org/ISBN:978-84-7993-055-4>
- Sancho, C. (2017). Ciberseguridad. Presentación del dossier. (20), 8-15.
- Secretaría Nacional de la Administración Pública. (2014, Mayo 26). Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2014 - 2017. *Versión 1.0*.

- Serna-Patiño, A. M., & Giraldo-Ramírez, D. P. (2019). Análisis de la capacidad de ciberseguridad para la dimensión tecnológica en Colombia. (U. C. Colombia, Ed.) *Ingeniería Solidaria*, 15(2), 1-30. <https://doi.org/https://doi.org/10.16925/2357-6014.2019.02.07>
- Simon, H. A. (2018). El comportamiento humano como comportamiento artificial. *Scielo*, 19(1). [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-10792010000100005](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792010000100005)
- Suárez, R. e. (2015). *El desafío de la empresa innovadora*. Quito: CODEU.
- Támara S. & Espinoza W. (2023). Gobierno electrónico en la gestión de la administración pública. *ReHuSo*, 8(1), 18-34. <https://doi.org/https://doi.org/10.33936/rehuso.v8i1.5438>
- Taylor, F. W. (2018). La Administración Científica: Contexto, Realidad y Mitos. *Gestión y Estrategia*, 38, 17-29.
- Thompson, A., & Strickland, A. (. (2004). *Administración Estratégica* (18° ed.). Mexico: Editorial MC Graw Hill. <https://doi.org/ISBN 978-607-15-0757-0>
- Torres, J. (2002). Gobierno electrónico: de la nueva gerencia pública a la gobernanza. *Ciencia Administrativa*, 77-78.
- Torres, V. (2008). Nuevas herramientas para la participación ciudadana. *Congreso Virtual interinstitucional «Los grandes problemas nacionales»* (pp. 1-19). Mexico: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Tronto, J. y Kohlen, H. (2019). The Limits of Parental Care Ethics: Cormac McCarthy's the road and Maggie Gee's The Ice People. *Climate Change and the Contemporary Novel*, 180.
- UIT. (n.d.). *Unión Internacional de Telecomunicaciones*. Retrieved 10 07, 2023, from Adaptado del Informe Tendencias en las Reformas de Telecomunicaciones 2007: El camino hacia las redes de la próxima generación (NGN): <https://www.itu.int/itunews/manager/display.asp?lang=es&year=2007&issue=07&i page=universal-access&ext=html#:~:text=Definiciones,- Acceso%20universal&text=Se%20entiende%20generalmente%20por%20acceso,co municaci%C3%B3n%20a%20disposici%C3%B3n%20del%20p%C3%BAbl>
- Vargas Días Cesar Daniel. (2011). *El Gobierno Electrónico o e-Gobierno* (Vol. 11). (F. d.- U. Antioquia, Ed.) Medellín, Colombia: UNI-PLURI/VERSIDAD. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://www2.congreso.gob.pe/sicr/>

cendocbib/con4\_uibd.nsf/BD9EB0AFF79442F705257C170009C981/\$FILE/9711.pdf

- Vargas, C. (2011). El Gobierno Electrónico o e-Gobierno. *Uni-Pluri/Versidad*, 11(1).
- Vigon, M. P. (2003, oCTUBRE). *CLAD*.  
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CLAD/clad0047345.pdf>.
- Villoria, M. (2018). La transparencia, la imparcialidad y la calidad de la democracia. *Revista Internacional de Ética y el Derecho*(27), 1-16. <https://doi.org/ISSN 1989-7022>
- Warschauer, M. (2003). *Technology and Social Inclusion: Rethinking the Digital Divide*. Massachusetts Institute of Technology Press, 216.
- Weber, M. (2020). La vida buena en la modernidad desencantada. *Revista Pilquen*, 23(4).
- World Bank. (2008). *What is School-Based Management?* Washington, DC: The World Bank. chrome-extension://efaidnbmnnnibpajpcgclclefindmkaj/https://documents1.worldbank.org/curated/en/113901468140944134/pdf/449220WP0Box327419B0What1is1SBM01PUBLIC1.pdf
- Zamora-Boza, C., Arrobo-Cedeño, N., & Cornejo-Marcos, G. (2018). El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. *Revista Espacios*, 39(06), 15. chrome-extension://efaidnbmnnnibpajpcgclclefindmkaj/https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p15.pdf

# ANEXO

Ilustración 1 Documento anti plagio



PARA: Ing. Byron Oviedo Bayas, Ph. D.  
DE: Ing. Roberto Pico Saltos, Ph. D.  
ASUNTO: Informe Proyecto de Investigación  
FECHA: 30 de noviembre de 2023

Adjunto al presente sirve encontrar el documento final del proyecto de investigación titulado: "INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN PÚBLICA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE QUEVEDO, AÑO 2022" elaborado por la Eco. Michelle Contreras Barroa posgradista de la Maestría en Gestión Pública. El proyecto de investigación fue elaborado bajo mi dirección, el mismo que fue analizado a través de la herramienta URKUND, la cual avala los niveles de originalidad en un 95% del trabajo investigativo.



Escanea este código QR para  
contactar al autor de esta obra  
**ROBERTO PICO SALTOS**  
FCOO 342706

Ing. Roberto Pico Saltos, Ph. D.  
Directora de Proyecto de Investigación

## Ilustración 2 Aprobación de solicitud en el GAD



Oficio No. 0489-DGTH-GADMCO-2023  
Quevedo, 18 de octubre de 2023

**Econ. Michelle Guisella Contreras Barros**  
**MAESTRANTE EN GESTIÓN PÚBLICA**  
**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

Presente. -

En atención al oficio s/n de fecha 02 de octubre de 2023 suscrito por usted, solicitando autorización para realizar su trabajo de investigación académica mediante la aplicación de una entrevista en las dependencias del **GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN QUEVEDO**.

Con base a lo antes expuesto, esta Dirección autoriza para que la maestrante realice su trabajo de investigación académica con el tema **"INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN PÚBLICA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE QUEVEDO, 2022"** desde el día lunes 23 de octubre de 2023.

Particular que informo para los fines pertinentes legales de ley.

Atentamente,

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

C.C. **Ing. Samuel Calderón Gonzabay, MSc.**  
**DIRECTOR DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**Ing. Cristian Ibarra Macías**  
**COORDINADOR DE LA UNIDAD DE TIC'S**

ACCIÓN	Firma
Elaborado por: Ángel Sánchez García	Analista de Control de Expedientes de TT.HH.
Revisado por: Econ. Claudia Salagata Collantes	Directora de Gestión de Talento Humano

05-370-0160  
099-210-9625

[WWW.QUEVEDO.GOB.EC](http://WWW.QUEVEDO.GOB.EC)

CDLA. MUNICIPAL,  
AV. EDMUNDO WARD

**Ilustración 3** Encuesta a la ciudadanía

**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

**FACULTAD DE POSGRADO**

Encuesta a los usuarios del Gad Municipal de Quevedo

Esta encuesta tiene fines académicos y tiene como objetivo evaluar la innovación tecnológica y su impacto en la gestión pública del Gad Municipal de Quevedo. Por lo que se solicita responda apegado a la verdad en caso de que consienta participar en este estudio.

Por favor responda en una X en el casillero que corresponda considerando la siguiente escala de respuestas:

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

Ítems	1	2	3	4	5
1. ¿Crees que la innovación tecnológica ha facilitado el acceso de los ciudadanos a los servicios públicos municipales?					
2. Considera usted que el uso de innovación tecnológica agiliza la ejecución de trámites					
3. ¿Consideras que la implementación de tecnologías innovadoras en la gestión pública del Gad municipal ha mejorado la eficiencia de los servicios ofrecidos?					
4. ¿Ha observado algún impacto negativo en la gestión pública del Gad municipal debido a la falta de adopción de tecnologías innovadoras?					

5. ¿Crees que la innovación tecnológica es una prioridad para el desarrollo y progreso del Gad municipal?					
6. Cree usted que el acceso a la información del GAD de Quevedo genera transparencia gubernamental					

Ítems	Marque con una X				
	Limitacion es presupuestarias	Resistencia al cambio	Problemas de interoperabilidad	Preocupaciones de seguridad y privacidad	Falta de infraestructura adecuada
7. ¿Cuál crees que es el principal obstáculo para la implementación exitosa de la innovación tecnológica en la gestión pública del Gad municipal?					
8. ¿Qué tipo de tecnologías te gustaría ver implementadas en la gestión pública del Gad municipal para mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos?	Plataformas digitales de participación ciudadana	Aplicaciones móviles	Sistemas de gestión electrónica de documentos	Inteligencia artificial (IA)	Servicios en la nube

**Ilustración 4** *Encuesta a los funcionarios del GAD*

**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

**FACULTAD DE POSGRADO**

Encuesta a los funcionarios del Gad Municipal de Quevedo.

Esta encuesta tiene fines académicos y tiene como objetivo evaluar la innovación tecnológica y su impacto en la gestión pública del Gad Municipal de Quevedo. Por lo que se solicita responda apegado a la verdad en caso de que consienta participar en este estudio.

Por favor responda seleccionando la respuesta que considere correcta:

1. ¿Consideras que la implementación de tecnología en la gestión pública ha mejorado la eficiencia de los servicios ofrecidos GAD Quevedo?
  - Si
  - NO
  - No estoy seguro/a
  
2. ¿Crees que la innovación tecnológica ha contribuido a una mayor transparencia en la gestión pública del GAD Quevedo?
  - Si
  - No
  - No estoy seguro/a
  
3. ¿Qué obstáculos crees que existen para una mayor adopción de tecnología en la gestión pública del GAD Quevedo?
  - Resistencia al cambio
  - Limitaciones Presupuestaria
  - Falta de capacitación
  - Preocupaciones de seguridad informática y privacidad
  - Barreras regulatorias
  
4. ¿Qué sugerencias o recomendaciones tendrían para mejorar la implementación de tecnología en la gestión pública del GAD de Quevedo?
  - Capacitación y formación.
  - Colaboración y cooperación.
  - Seguridad y protección de datos.

Las preguntas de la 5 a la 9, destacan las cinco etapas en el desarrollo del gobierno electrónico municipal. Evalúe el “**nivel de utilización de la tecnología**” en el desarrollo de las siguientes etapas del gobierno electrónico municipal del Gad de Quevedo;

5. ¿El Gad de Quevedo dispone de aplicación o plataforma en línea con información básica: Estructura y organización administrativa, direcciones físicas y virtuales, horas de atención y documentos oficiales de relevancia para el público (información presupuestaria y financiera, resultados de auditorías (actividades de control) internas y gubernamentales, información sobre contratación pública, ¿planes y programas en ejecución?

1. Muy bajo	2. Bajo	3. Medio	4. Alto	5. Muy alto
-------------	---------	----------	---------	-------------

6. ¿El Gad municipal dispone de aplicación o plataforma en línea con información sobre mapas locales, guías del municipio e información sobre el transporte y el tráfico en línea; se utilizan herramientas que permiten observar fotos, videos del tráfico en sitios clave en tiempo real?

1. Muy bajo	2. Bajo	3. Medio	4. Alto	5. Muy alto
-------------	---------	----------	---------	-------------

7. ¿El Gad Municipal posibilita la interacción, con una aplicación o plataforma en línea, entre las oficinas gubernamentales y los ciudadanos, a través de comunicaciones sencillas en línea, disponibilidad de números telefónicos y de direcciones de correos electrónicos?

1. Muy bajo	2. Bajo	3. Medio	4. Alto	5. Muy alto
-------------	---------	----------	---------	-------------

8. ¿El Gad Municipal tiene disponibilidad de aplicaciones informáticas para el acceso del público a los servicios en línea, así como el uso de la web, posibilidad de realizar pagos de servicios o impuestos municipales en línea, seguimiento de trámites, descarga de formatos y conexión a otros sitios de interés público?

1. Muy bajo	2. Bajo	3. Medio	4. Alto	5. Muy alto
-------------	---------	----------	---------	-------------

9. ¿En qué grado la tecnología ha incentivado la participación ciudadana (Democracia electrónica) en los mecanismos de rendición de cuentas y la toma de decisiones del Gad de Quevedo?

1. Muy bajo	2. Bajo	3. Medio	4. Alto	5. Muy alto
-------------	---------	----------	---------	-------------

10. ¿Qué áreas de la gestión pública considera que se podrían beneficiar más de la implementación de tecnología en el GAD Quevedo?

- Servicios públicos digitales
- Participación ciudadana
- Transparencia y rendición de cuentas
- Gestión de datos y análisis

11. ¿Qué tan satisfecho/a estás con la accesibilidad de los servicios públicos a través de plataformas digitales GAD Quevedo?

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Medianamente satisfecho
- Poco Satisfecho
- Insatisfecho