



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

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

TEMA

**LAS TICS Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS DEL
GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA
PARROQUIA RURAL SAN CARLOS AÑO 2022**

AUTORA

ING. MIRIAN LISSETHE RAMOS QUIJIJE

DIRECTOR

ING. CRISTIAN GABRIEL ZAMBRANO VEGA, PhD.

QUEVEDO – ECUADOR

AÑO 2023

CERTIFICACIÓN

Ing. Cristian Gabriel Zambrano Vega, PhD, Director del Proyecto de Investigación previo a la obtención del grado académico de Magíster en Gestión Pública.

CERTIFICA

Que la **ING. MIRIAN LISSETHE RAMOS QUIJJE**, ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Investigación titulado: **LAS TICS Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PARROQUIA RURAL SAN CARLOS, AÑO 2022**, el mismo que se encuentra apto para la presentación y sustentación respectiva.

Quevedo, 28 Enero 2024



Ing. Cristian Gabriel Zambrano Vega, PhD.

DIRECTOR

AUTORÍA

El presente trabajo de investigación titulado: LAS TICS Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PARROQUIA RURAL SAN CARLOS, AÑO 2022, es un trabajo investigativo original, elaborado con esfuerzo y dedicación por parte del estudiante de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo: **ING. MIRIAN LISSETHE RAMOS QUIJJE**, con cédula de ciudadanía número 094011642-9, declaro que los criterios, marco contextual, marco teórico, metodología y propuesta de desarrollo son de mi exclusiva responsabilidad.



Ing. Mirian Lissethe Ramos Quijje

AUTORA

DEDICATORIA

Este escrito, resultado de mi entrega, trabajo arduo y tenacidad, está dedicado en primer término a Dios, quien ha sido mi orientador, mi luminaria y mi senda a lo largo de toda mi existencia.

A mis progenitores, hermanos, y mi hijo quienes han sido mi sostén inmutable, cuyas lecciones y afecto han sido esenciales para lograr mis objetivos a lo largo de mi educación y crecimiento personal. Su respaldo inquebrantable ha sido crucial para llegar al término de este exigente, pero enriquecedor trayecto.



ING. MIRIAN LISSETHE RAMOS QUIJIJE

AGRADECIMIENTO

Expreso mi gratitud hacia la Dios por siempre orientarme por la senda de la rectitud. Mi sincero agradecimiento se amplía a la totalidad de mi familia, quienes han ofrecido un respaldo incuestionable, confrontando a mi lado los desafíos y confiando en mis capacidades.

A la prestigiosa Universidad Técnica Estatal de Quevedo, le doy las gracias por brindarme la oportunidad de prepararme hacia un mañana más promisorio, inculcando en mí un sentido de compromiso. De igual manera, a la Unidad de Posgrado por concederme la posibilidad de realizar este trabajo de investigación, potenciando mis habilidades y capacitándome como una profesional competente.

Expreso mi sincero reconocimiento a mi tutor de proyecto Ing. Cristian Gabriel Zambrano Vega, PhD, por su calidad humana, su conocimiento y orientación fueron fundamentales, desempeñando un papel clave en el desarrollo de cada etapa de este proyecto investigativo. Hoy tengo el inmenso placer de defenderlo con base, interés y firmeza.



ING. MIRIAN LISSETHE RAMOS QUIJJE

PRÓLOGO

El proyecto de investigación titulado "Las TICs y su Incidencia en la Gestión de servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos, Año 2022", muestra de forma nítida los hallazgos de una detallada exploración sobre el impacto de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la administración de servicios. Ratifico que este estudio se ejecutó a través de la recopilación de datos obtenidos mediante entrevistas al Presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos y a una muestra de los residentes de dicha parroquia.

En el desarrollo del objetivo específico 1, se identificaron las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) implementadas en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos. Con respecto al objetivo específico 2, se establecieron indicadores para evaluar la influencia de las TICs en la gestión de los servicios. En el marco del objetivo específico 3, se recopiló información sobre los resultados obtenidos de la aplicación de las TICs en la gestión de servicios durante el año 2022 en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos.

Tras una minuciosa evaluación, se resalta que la investigadora tiene la intención de compartir las diversas motivaciones que impulsaron la realización de su estudio. El propósito es que este proyecto no solo aporte al mejoramiento constante de los servicios dentro de los GAD Parroquiales del país, sino que también se rijan como una valiosa fuente de referencia en la Biblioteca de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Este material estará accesible para futuras investigaciones, proporcionando datos esenciales a estudiantes y profesionales que buscan ampliar su comprensión sobre la influencia del

sistema tecnológico en la gestión económica financiera de entidades públicas, en última instancia, contribuyendo al bienestar de los usuarios.

GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
PARROQUIAL RURAL SAN CARLOS



Ing. Clara Silvia Romero Mendoza

SECRETARIA GAD PARROQUIAL RURAL SAN CARLOS

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito evaluar el nivel de incidencia de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) en la gestión de servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Rural San Carlos, en el año 2022. Se emplearon métodos explicativos, descriptivos y de estudio de caso, así como enfoques analíticos, deductivos e inductivos. Se entrevistó al presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos y se realizaron encuestas de satisfacción a una muestra de los habitantes de la parroquia para conocer el grado de aceptación y satisfacción de los servicios que ofrece el GAD Parroquial. Los resultados indican que se mejoraron y modernizaron varios de los servicios que ofrece el GAD Parroquial a la ciudadanía gracias a la implementación y uso de las TICs, entre ellos la creación de un sitio web institucional para la mejora en la atención a la ciudadanía y la habilitación de un Infocentro y Zonas Wifi-gratuitas. Sin embargo, la eficacia de los servicios digitales se ve limitada por algunos puntos, entre ellos problemas técnicos en la página web, calidad del servicio de internet en las Zonas Wifi y falta de difusión del Infocentro. La satisfacción ciudadana, a pesar de reconocer el gran aporte que representa la implementación de las TIC's dentro de las gestiones del GAD Parroquia, se ve afectada por la calidad deficiente de algunos de estos servicios. Se requieren mejoras para garantizar la inclusión de personas con discapacidades y mejoras significativas en gestión y entrega de servicios.

Palabras Claves: Tecnologías de Información y comunicación (TICS), Gestión de servicios, Digitalización, Brecha digital.

ABSTRACT

The purpose of this research was to evaluate the level of impact of Information and Communication Technologies (ICTs) on the service management of the Decentralized Autonomous Government of the San Carlos Rural Parish in the year 2022. Explanatory, descriptive, and case study methods were used, as well as analytical, deductive, and inductive approaches. The president of the Decentralized Autonomous Government of the San Carlos Rural Parish was interviewed, and satisfaction surveys were conducted among a sample of the parish's inhabitants to gauge the level of acceptance and satisfaction with the services offered by the Parochial GAD. The results indicate that several services offered by the Parochial GAD to the citizens were improved and modernized thanks to the implementation and use of ICTs. These include the creation of an institutional website to improve citizen services and the establishment of an Infocenter and free Wi-Fi zones. However, the effectiveness of digital services is limited by certain issues, including technical problems with the website, the quality of internet service in the Wi-Fi zones, and lack of dissemination of the Infocenter. Citizen satisfaction, despite recognizing the significant contribution of implementing ICTs in the management of the Parochial GAD, is affected by the poor quality of some of these services. Improvements are needed to ensure the inclusion of people with disabilities and significant improvements in management and service delivery.

Key word: of Information and Communication Technologies (ICTs), Service management, Digitalization, Digital divide.

ÍNDICE

PORTADA.....	i
PÁGINA EN BLANCO.....	ii
CERTIFICACIÓN.....	iii
AUTORÍA.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
PRÓLOGO.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
INTRODUCCIÓN.....	xxi
CAPÍTULO I.....	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. CONTEXTUALIZACIÓN Y UBICACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.....	2
1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA.....	4
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	6
1.3.1. Problema General.....	6
1.3.2. Problemas Derivados.....	6
1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
1.5. OBJETIVOS.....	7

1.5.1. General.....	7
1.5.2. Específicos	7
1.6. JUSTIFICACIÓN	8
CAPÍTULO II	10
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	10
2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	11
2.1.1. Tecnologías de información y comunicación	11
2.1.2. Gestión de Servicios	11
2.1.4. Tecnología	12
2.1.5. Información.....	13
2.1.6. Comunicación	13
2.1.7. Sistemas de información.....	14
2.1.8. Accesibilidad	14
2.1.9. Interactividad	15
2.1.10. Eficiencia	15
2.1.11. Eficacia	16
2.1.12. Software	16
2.1.13. Hardware.....	16
2.1.14. Gestión Publica	17
2.1.15. Servicio y atención ciudadana	17
2.1.16. Automatización de trabajos	18

2.1.17.	Servicios Públicos.....	18
2.1.19.	Seguridad de las comunicaciones	19
2.1.20.	Control de accesos	20
2.1.21.	Transformación digital.....	20
2.1.22.	Seguridad	21
2.1.23.	Gobernanza	21
2.1.24.	Instituciones	22
2.2.	Fundamentación TEÓRICA.....	23
2.2.1.	Las Tecnologías de Información y comunicación (TICs)	23
2.2.1.1.	<i>Adaptación a la vida</i>	24
2.2.2.	Sociedad de la Información	24
2.2.3.	Sistema de gestión pública.....	26
2.2.4.	Calidad de Servicio	28
2.2.4.1.	<i>Mejoras de calidad servicio</i>	28
2.2.4.2.	<i>Relación determinada del producto final</i>	29
2.2.4.3.	<i>Beneficio de la Gestión de Servicios</i>	29
2.2.4.4.	<i>Cuando mejora el servicio de la Gestión Publica</i>	30
2.2.5.	Gobierno Electrónico	30
2.2.6.	Etapas de la evolución del Gobierno	31
2.2.6.1.	<i>Electrónico Etapa 1: Presencia</i>	31
2.2.6.2.	<i>Etapa 2: Interacción</i>	31

2.2.6.3.	<i>Etapa 3: Transaccional</i>	32
2.2.6.4.	<i>Etapa 4: Conectada</i>	32
2.2.7.	Relaciones del Gobierno Electrónico	32
2.2.8.	Alfabetización Digital	33
2.2.9.	Lo que involucran Las nuevas alfabetizaciones	34
2.2.9.1.	<i>Alfabetización audiovisual:</i>	34
2.2.9.2.	<i>Alfabetización tecnológica o digital</i>	34
2.2.9.3.	<i>Alfabetización informacional</i>	35
2.2.9.4.	<i>Multialfabetización</i>	35
2.2.10.	Brecha digital	35
2.2.11.	Determinación de la brecha digital	36
2.2.11.1.	<i>Etapa 1</i>	36
2.2.11.2.	<i>Etapa 2</i>	37
2.2.11.3.	<i>Etapa 3</i>	37
2.2.11.4.	<i>Etapa 4</i>	37
2.2.12.	Gobierno Electrónico	38
2.2.12.1.	<i>Relaciones del Gobierno Electrónico</i>	38
2.3.	Fundamentación legal	40
2.3.1.	Ley para la optimización y eficiencia de trámites administrativos	40
2.3.2.	Ley orgánica para la transformación digital y audiovisual	41
2.3.3.	Ley orgánica de telecomunicaciones	42

2.3.4.	Código orgánico administrativo.....	43
2.3.5.	Código orgánico de organización territorial autonomía descentralización 43	
2.3.6.	Gobiernos autónomos descentralizados.....	44
CAPÍTULO III.....		46
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		46
3.1.	TIPOS DE INVESTIGACION	47
3.1.2.	Explicativa	47
3.1.3.	Descriptiva.....	47
3.1.4.	Seccional.....	47
3.1.5.	Estudio de Caso	47
3.2.	MÉTODOS USADOS EN LA INVESTIGACION.....	48
3.2.1.	Inductivo	48
3.2.2.	Deductivo.....	48
3.2.3.	Estadístico.....	48
3.3.	CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN.....	49
3.3.1.	Población y muestra.....	49
3.3.1.1.	<i>Población</i>	49
3.3.1.2.	<i>Muestra</i>	49
3.3.2.	Técnicas de Investigación.....	50

3.3.2.1.	Entrevistas	50
3.3.2.2.	Encuestas	51
3.3.3.	Instrumentos de la Investigación	51
3.3.3.1.	Cuestionario.....	51
3.3.3.2.	Guía de observación	51
3.4.	ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO	52
3.5.	RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	53
3.6.	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS	53
CAPÍTULO IV	54
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	54
4.1	TICS IMPLEMENTADAS EN EL GAD DE LA PARROQUIA RURAL SAN CARLOS DESTINADAS A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN EL AÑO 2022.....	55
4.1.1.	Análisis y discusión de resultados	56
4.2.	INDICADORES PARA EVALUAR LA INCIDENCIA DE LAS TICS EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS DEL GAD DE LA PARROQUIA RURAL SAN CARLOS EN EL AÑO 2022.:	57
4.2.1.	Análisis y discusión de resultados	59
4.3.	RESULTADOS POR LA IMPLEMENTACIÓN Y USO DE LAS TICS APLICADAS A LA GESTIÓN DE SERVICIOS EN EL GAD DE LA PARROQUIA RURAL SAN CARLOS EN EL AÑO 2022.....	59

4.3.1. Nuevos servicios implementados y/o mejorados gracias al uso de la TICs en el GAD Parroquial San Carlos.....	60
4.3.2. Análisis y discusión de resultados	62
4.3.3. Encuestas de Satisfacción del Ciudadano	63
4.3.3.1. Encuesta aplicada a la población de habitantes de la Parroquia Rural San Carlos para conocer el grado de su satisfacción a los servicios que brinda el GAD parroquial	65
4.3.4. Desempeño y Rendimiento institucional	82
4.3.5. Resultados de las métricas de evaluación de la gestión según los resultados obtenidos.....	91
CAPÍTULO V	95
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	95
5.1. CONCLUSIONES	96
5.2. RECOMENDACIONES	98
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	99
ANEXOS.....	114

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Tecnologías de información y Comunicación implementadas en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Rural San Carlos	55
Tabla 2 Métricas para la evaluación de la gestión de servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos	58
Tabla 3 Servicios que ofrece el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos a la ciudadanía gracias a la implementación de las TICs	61
Tabla 4 Comparativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (Benchmarking)	63
Tabla 5 Análisis de la percepción de los servicios en base al método de sentimiento ..	64
Tabla 6 Edad	65
Tabla 7 Género.....	67
Tabla 8 Nivel de Educación.....	68
Tabla 9 Familiaridad de los servicios proporcionados por el Gobierno autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos en términos de atención ciudadana.	69
Tabla 10 Uso de los servicios habituales del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos	70
Tabla 11 Frecuencia de uso de los servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos.....	71
Tabla 12 Evaluación de atención brindada y prestación de los servicios ofrecidos por el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos	73
Tabla 13 Contribución favorable al mejoramiento de la prestación de los servicios que ofrece el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos	75

Tabla 14 Criterio de mejoras de servicios online en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquial Rural San Carlos	76
Tabla 15 Dificultades en la técnica del uso de los servicios digitales del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos	77
Tabla 16 Experiencia general al usar los servicios brindados por el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos	78
Tabla 17 Recomendación de los servicios prestados a la ciudadanía del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos	80
Tabla 18 Calificación de nivel de satisfacción como usuario o beneficiario de los servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos..	81
Tabla 19 Entrevista al presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos.....	83
Tabla 20 Comparativa antes y después de la implementación de las Tics	91

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Edad	66
Gráfico 2 Género.....	67
Gráfico 3 Nivel de educación	68
Gráfico 4 Familiaridad de los servicios proporcionados por el Gobierno autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos en términos de atención ciudadana.	69
Gráfico 5 Uso de los servicios habituales del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos	70
Gráfico 6 Contribución favorable al mejoramiento de la prestación de los servicios que ofrece el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos	70
Gráfico 7 Evaluación de atención brindada y prestación de los servicios ofrecidos por el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos	73
Gráfico 8 Contribución favorable al mejoramiento de la prestación de los servicios que ofrece el Gozado de la Parroquia Rural San Carlos.....	75
Gráfico 9 Criterio de mejoras de servicios online en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos	76
Gráfico 10 Dificultades en la técnica del uso de los servicios digitales del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos	77
Gráfico 11 Experiencia general al usar los servicios brindados por el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos	78
Gráfico 12 Recomendación de los servicios prestados a la ciudadanía del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos	80
Gráfico 13 Calificación de nivel de satisfacción como usuario o beneficiario de los servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos..	81

INTRODUCCIÓN

El uso actual de las TICs en los GAD Parroquiales ha demostrado ser una herramienta poderosa para la mejora de la gestión y la prestación de servicios. Con la digitalización de procesos y la implementación de plataformas en línea, los GADs pueden ofrecer a los ciudadanos un acceso más rápido y sencillo a la información y servicios, optimizando la experiencia del usuario y fomentando una mayor participación ciudadana. Además, las TICs facilitan la recolección y análisis de datos, lo que permite a los GADs tomar decisiones más informadas y orientadas a las necesidades de la comunidad.

La integración efectiva de las TICs en la gestión de servicios de los GAD Parroquiales no solo mejora la operatividad interna, sino que también contribuye al desarrollo sostenible de las comunidades.

Al facilitar la comunicación y la interacción entre el gobierno y los ciudadanos, las TICs desempeñan un papel vital en la construcción de un gobierno más inclusivo, transparente y responsable. Por lo que este proyecto explora la transformación impulsada por las TICs en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos, destacando sus beneficios, desafíos y el camino hacia una gestión de servicios más eficiente y centrada en el ciudadano.

El Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos contribuyó activamente a la investigación y proporcionó información relevante. Los GADs Parroquiales contribuyeron al desarrollo sostenible de su evaluación territorial parroquial. En aquel entonces, era muy importante que en toda organización se realizaran evaluaciones periódicas tanto internas como externas, de manera que permitieran conocer

los puntos críticos sobre los que había que tomar medidas correctivas y preventivas. Por lo tanto, fue importante que en la investigación realizada se llevara a cabo un análisis profundo de la realidad de los servicios, con el objetivo de plantear una propuesta que permitiera alcanzar la sustentabilidad, rentabilidad y sostenibilidad, con el fin de mejorar la situación entonces existente del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos.

El presente proyecto de investigación se desarrolló con cinco capítulos los mismos que denotan lo siguiente:

El capítulo primero, presenta el marco contextual de la investigación, el mismo que se refiere al conjunto de circunstancias que acompañan al problema a investigar, donde se describen las características del entorno del tema de estudio.

En el capítulo segundo, se encuentra el marco teórico de la investigación, el mismo que está basado en antecedentes investigativos, cuenta con una amplia conceptualización referente al tema de investigación.

El capítulo tercero, se basa en la metodología de la investigación: tipo y diseño, además define la muestra, la Operacionalización de las variables, instrumentos y procedimientos de investigación, así como también la recolección de información, el procesamiento y análisis de resultados obtenidos.

El Capítulo Cuarto, contiene los resultados y discusión, que abordaba los métodos empleados, la construcción metodológica del objeto de investigación, la población y muestra, las técnicas de investigación y los instrumentos de investigación. Establecidos, en la elaboración del proyecto de investigación.

El Capítulo Quinto, hace referencia a las conclusiones y sugerencias obtenidas en el desarrollo de los resultados y el análisis de cada uno de los objetivos específicos planteados.

Por último se presenta las referencias bibliográficas y los anexos de la presente investigación.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

Si los hechos no se ajustan a la teoría, es hora de reconsiderar la teoría”

Karl Popper

1.1. CONTEXTUALIZACIÓN Y UBICACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

El estudio se realizó en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos, ubicado en la calle Velasco Ibarra y 9 de octubre. En consideración al avance tecnológico experimentado por el mundo, las entidades gubernamentales, empresas, organizaciones, entre otros, tuvieron que adaptarse a la implementación de nuevas metodologías y técnicas que proporcionaran una mayor eficiencia en los procesos que se ofrecían a la ciudadanía.

El cantón Quevedo es uno de los 13 cantones que conforman la provincia ecuatoriana de Los Ríos, y su cabecera es la ciudad de Quevedo, donde se concentra una parte de la población de la ciudad. Se divide en parroquias urbanas y rurales, representada por el gobierno de la alcaldía de Quevedo, San Carlos es una de sus parroquias rurales, con una superficie de 84.61 kilómetros cuadrados y una población de 14,258.00 habitantes.

Un Gobierno Autónomo Descentralizado es una entidad administrativa local que tiene la autonomía para tomar decisiones y gestionar asuntos de interés local. En este caso, nos enfocamos en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos, lo que implica que estamos tratando con una administración gubernamental local en una zona rural específica.

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) son un conjunto de herramientas, dispositivos y tecnologías que permiten la adquisición, procesamiento, almacenamiento y transmisión de información. Esto incluye computadoras, redes, software, hardware, internet, dispositivos móviles y otros recursos tecnológicos.

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) tienen un papel fundamental en la recopilación y gestión de datos, así como en la mejora de la comunicación y la eficiencia en diversos aspectos de la gestión gubernamental.

Esta parte de la problemática se enfocó en analizar cómo la introducción y el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) indican en la manera en la que el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos administra y ofrece servicios públicos a la comunidad local en el año 2022, el cual es el período de tiempo específico de esta investigación. Esta elección temporal implica que el estudio se centra en las condiciones y desarrollos que ocurrieron en ese año en particular.

1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

Actualmente el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos ha avanzado en la adopción de Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) al establecer una infraestructura tecnológica. Sin embargo, estas tecnologías aún no se han utilizado de manera efectiva para mejorar la provisión de servicios a la ciudadanía, especialmente a través de su portal web.

La página web del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos se presenta como una plataforma integral que brinda una variedad de servicios a los residentes, tales como: a) Solicitud/trámite, relacionado a los requerimientos de suministro de agua potable, mantenimiento de las vías locales, agua potable, asfaltado y atención a las infraestructuras eléctricas a cargo de la empresa CNEL; b) Estado de solicitud, el cual consiste en publicar el estado en la que se encuentra una solicitud presentada por los ciudadanos, c) Aplicativos, son las aplicaciones o programas informáticos desarrollados y utilizados por Gobierno Autónomo Descentralizado para facilitar procesos específicos; d) WebMail, es sistema de correo electrónico oficial utilizado para la comunicación interna y externa de la entidad, e) Infocentro, proporciona acceso a internet y tecnologías como computadoras, impresoras y otros dispositivos para que los ciudadanos puedan utilizar estos recursos y f) la zona Wifi, los ciudadanos pueden acceder de forma gratuita a estas zonas, lo que promueve la conectividad y facilita el acceso a la información en línea.

El Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial desempeña un papel esencial en la gestión de las demandas de los residentes, entre otros. Los ciudadanos pueden presentar sus solicitudes en las oficinas del Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial, desde donde se gestionan ante el Gobierno Autónomo municipal y otras autoridades pertinentes.

A pesar de que el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Rural San Carlos contaba con un Infocentro, un espacio tecnológico comunitario, no lo utilizaba para realizar los trámites que les permitieran aprovecharlo de manera cómoda. Opera de 8:00 a 12:00 y de 13:00 a 17:00, contando con 9 computadoras de escritorio. Utilizaban el sistema operativo Ubuntu; sin embargo, es importante mencionar que estas computadoras carecían de cámaras y auriculares, lo que limitaba las capacidades de comunicación y audiovisuales para los usuarios. En cuanto a términos de impresión, el Infocentro tenía 2 impresoras, pero una de ellas estaba en mal estado, y se había establecido una política que limitaba a 2 impresiones por persona en caso de necesidad. En términos de conectividad, solo se disponía de un dispositivo de Internet (routers) gestionado por un proveedor y el departamento de atención ciudadana tiene 2 impresoras, 2 computadoras y un routers para el uso del GAD. Se observó que, a pesar de contar con una infraestructura tecnológica y una serie de servicios digitales a disposición de la ciudadanía, la falta de difusión y conocimiento limitaba su pleno aprovechamiento. Esta situación tuvo un impacto negativo en la eficiencia de la gestión administrativa interna del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Rural San Carlos y en la participación activa de la comunidad en los procesos locales.

1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema General

¿De qué manera las TICs inciden en la Gestión de Servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos?

1.3.2. Problemas Derivados

- ¿Cuáles son las TICs que han sido implementadas en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos destinados a la prestación de servicios a la comunidad en el año 2022?
- ¿Cuáles son los indicadores de evaluación que permitan medir la incidencia de las TICs en la gestión de servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos en el año 2022?
- ¿De qué manera se puede conocer los resultados obtenidos por la implementación y uso de las TICs aplicadas a la gestión de servicios en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos en el año 2022?

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

CAMPO	: Administración Pública
ÁREAS	: Gestión de Servicios
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	: Administración, Comercio, Economía, Finanzas y Turismo
LUGAR	: San Carlos
TIEMPO	: Periodo 2022-2023

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. General

Evaluar las TIC y su incidencia en la gestión de los servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos.

1.5.2. Específicos

- Analizar las TIC que han sido implementadas en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos destinadas a la prestación de servicios a la comunidad n el año 2022.
- Determinar indicadores de evaluación que permitan medir la incidencia de las TIC en la gestión de servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos en el año 2022.
- Recopilar información sobre los resultados obtenidos por la implementación y uso de las TIC aplicadas a la gestión de servicios en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos en el año 2022.

1.6. JUSTIFICACIÓN

El trabajo de investigación tiene como finalidad aumentar la productividad y participación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) en la gestión de los servicios que brindaba el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos a la comunidad. Esto contribuiría de manera significativa a la entidad para alcanzar sus objetivos y metas propuestas. Además, el mejoramiento de este sistema serviría para agilizar las operaciones internas y externas mediante la implementación de nuevos canales informativos y la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, incluidas aquellas con acceso limitado o sin acceso, contribuyendo así a reducir el alto nivel de la brecha digital.

La implementación y el aprovechamiento efectivo de las TICs en la gestión de servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos son fundamentales para superar los desafíos existentes. La mejora en la eficiencia y calidad de los servicios al utilizar las TICs de manera efectiva permitiría agilizar los procesos administrativos, reducir la burocracia y mejorar la entrega de servicios. Esto resultaría en una gestión más eficiente, traduciéndose en una mayor satisfacción de los ciudadanos y una mejor utilización de los recursos disponibles.

A través del uso efectivo de las TICs se obtiene una mayor participación ciudadana, brindando herramientas para fomentar la colaboración activa de los ciudadanos en la gestión de servicios. Proporcionando canales de comunicación digital, se promueve la cooperación, se recogen sugerencias y se facilita la transparencia en la toma de decisiones.

Esto fortalecía la legitimidad de las acciones del Gobierno Autónomo Descentralizado y asegura que los servicios se ajustaran a las necesidades y demandas reales de la comunidad. Es importante tener fortalecimiento de la inclusión digital, superando las barreras de acceso y habilidades digitales para garantizar que todos los ciudadanos, independientemente de su situación socioeconómica, tuvieran igualdad de oportunidades para acceder y utilizar los canales de comunicación.

Al implementar soluciones digitales, es crucial garantizar la seguridad y privacidad de los datos de los ciudadanos, esto implicaba establecer medidas de protección cibernética y cumplir con las regulaciones de protección de datos, generando confianza en el uso de las TICs y evitando posibles vulneraciones de la privacidad. Superar estos desafíos permitiría lograr mejoras significativas en la eficiencia, transparencia, participación ciudadana y equidad en el acceso a los servicios públicos, impulsando así el desarrollo y bienestar de la comunidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

“La literatura es una búsqueda constante de la verdad, un viaje en el que exploramos las profundidades del ser humano y encontramos las verdades más universales”

Anais Nin

2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1. Tecnologías de información y comunicación

Las nuevas tecnologías de la información y comunicación son las que giran en torno a tres medios básicos: la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones; pero giran, no sólo de forma aislada, sino lo que es más significativo de manera interactiva e interconexionadas, lo que permite conseguir nuevas realidades comunicativas. (Ortí, 2019)

Las TICs son información multimedia, proceso de transmisión de información; la interactividad como procesos de intercambio de información; la inmaterialidad; la instantaneidad e innovación, es decir el manejo automático de la información se convierte en un requerimiento para los procesos de interfaz, debido al fácil acceso que brinda como mecanismo de comunicación, es una herramienta que relaciona culturas de diversas partes del mundo. (Cabrera, 2021, p.22)

2.1.2. Gestión de Servicios

“Conjunto de actividades que son necesarias para asegurar la contribución y cooperación de todas las personas que son parte de la organización, de tal manera, que se alcancen plenamente los objetivos esperados” (Bao et al., 2020).

Son guías para orientar la acción, previsión, visualización y empleo de los recursos y esfuerzos a los fines que se desean alcanzar, la secuencia de actividades que habrán de realizarse para lograr objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución. (Espíritu, 2020).

2.1.3. Digitalización

La transformación digital es un estado de innovación constante, influido por la implantación de nuevas tecnologías de información, computación, comunicación y conectividad que comprometen tres aspectos clave de las organizaciones íntimamente relacionados entre sí; en primer lugar, implica un cambio parcial o total del modelo de negocio; en segundo lugar, conlleva una re-definición y adaptación constante de los procesos operacionales y, por último, un acondicionamiento dinámico de la organización, la cultura y las personas que la integran. (Vilaplana, 2019, p.116)

El ser digital funge, esencialmente, como un ser individual, protagonista de asociaciones fugaces e inestables. Es el sujeto de una dinámica de atomización social que desmonta el sentido abarcador de lo público. La organización reticular fragmenta el espacio de participación política y conspira contra la gestación de dinámicas de consenso sobre intereses colectivos. La segmentación del público favorece la asociación de voluntades en torno de objetivos parciales, de nicho. De esa manera, las prioridades se alejan de lo común y se sitúan en el plano de lo grupal, temporario y superficial. (Giardi, 2019)

2.1.4. Tecnología

“Un cuerpo de conocimiento es tecnología si y solamente si es compatible con la ciencia coetánea y controlable por el método científico, y se lo emplea para controlar, transformar o crear cosas o procesos” (Rodríguez, 2020, p.22).

“La tecnología es una herramienta que busca automatizar los procesos logísticos es decir que los procesos tradicionales deberán realizar cambios, adaptando la mentalidad tecnológica” (Quijije, 2021, p.3).

2.1.5. Información

“La palabra información es utilizada en nuestros días como principio general de los fenómenos organizados, en oposición al desorden o el ruido asociados con la entropía y con el segundo principio de la termodinámica” (Rodríguez, 2020, p.22).

“Por información entendemos un dato o conjunto elaborado y situado en un contexto, de forma que tiene un significado para alguien en un momento y lugar determinado” (Heredero et. al., 2019, p.32).

2.1.6. Comunicación

Los medios de comunicación son los canales que se utilizan para transmitir un determinado mensaje a una audiencia determinada, por tanto, la elección del o los medios a utilizar es una decisión de suma importancia porque repercute directamente en los resultados. (Mendieta, 2013)

La comunicación representa uno de los componentes fundamentales del intercambio de conocimientos, emociones, vivencias, entre otras. El proceso radica en la “base de la acción humana y de su interrelación social, personal, por tanto, no puede entenderse el desarrollo de las sociedades sin la comunicación”, sin embargo, comunicar no solo presupone procesos de intercambio y diálogo, sino también la “participación de los actores involucrados es esencial en las propuestas de comunicación para el desarrollo, alternativa y participativa. (Turpo et. al., p.53)

2.1.7. Sistemas de información

Es conjunto formal de procesos que, operando sobre una colección de datos estructurada de acuerdo con las necesidades de una empresa, recopila, elabora y distribuye la información necesaria para la operación de dicha empresa y para las actividades de dirección y control correspondientes, apoyando, al menos en parte, los procesos de toma de decisiones necesarios para desempeñar las funciones de negocio de la empresa de acuerdo con su estrategia. (Lapiedra et al., p.27)

Los sistemas de información son elementos los cuales hacen claro el ciclo por el que pasa la información como, Entrada: actividad de recabar y capturar datos, Procesamiento: conversión o transformación de los datos en salidas útiles, salida: producción de información útil, por lo general en forma de documentos y reportes, Retroalimentación: Salida que se utiliza para realizar cambios en la entrada o en las actividades de procesamiento. (Ocaña Rodríguez , 2021, p.16)

2.1.8. Accesibilidad

“Dentro de este punto se debe tomar en cuenta que las páginas web contienen información reunida y se puede presentar con un ordenador que debe estar conectado a internet y esto permitirá su visualización” (Medina et al., 2022, p.18).

“Se define como la cualidad de fácil acceso para que cualquier persona, incluso aquellas que tengan limitaciones en la movilidad, en la comunicación o el entendimiento, pueda llegar a un lugar, objeto o servicio” (Ortiz, 2019, p.3).

2.1.9. Interactividad

“La interactividad en el aprendizaje a partir del uso de ambientes virtuales facilita el diálogo personalizado y el trabajo en redes, apertura, flexibilidad, eficacia, privacidad e interactividad” (Rodríguez et al., p.3).

La interactividad es un buen procedimiento para establecer la horizontalidad de las relaciones personales. Determinados tipos de interactividad logran modificar la relación jerárquica entre emisor y receptor, reduciendo en gran medida su verticalidad, aunque en algunos casos esta labor se dificulta debido a características propias de las plataformas digitales. También constatamos que es necesario apreciar cuándo es deseable y cuándo no alcanzar una plena horizontalidad en la comunicación. (Navarro, 2020, p.97)

2.1.10. Eficiencia

Está ligada al uso de mínimos recursos fijando la mayor atención a la parte interna de la empresa para llegar a los resultados deseados. Asimismo, se tiene en cuenta como indicadores al rendimiento laboral, que vienen hacer todas las actividades, comportamiento observado por la organización importante en la competencia relacionada con el empleado. (Sánchez et al., p.43)

La eficiencia consiste en obtener los mayores resultados con la mínima inversión. Desde el punto de vista, se dice que la eficiencia es “hacer bien las cosas”, es decir, no desperdiciar los recursos. Pero la administración también se interesa en ser eficaz, en completar las actividades para conseguir las metas de la organización. (Pacaya, 2019, p.15)

2.1.11. Eficacia

Eficacia quiere decir que el propósito a que se aspira puede lograrse bajo condiciones ideales, es decir, que favorezcan al máximo su consecución. Cuando se llevan a la práctica acciones para lograr el propósito que previamente se alcanzó bajo circunstancias ideales y éste se consigue bajo las condiciones reales existentes, los recursos puestos en función para ese fin fueron efectivos. (Vargas et al., 2020, p.13)

“La eficacia está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultados” (Cantos, 2020, p.31).

2.1.12. Software

“El software incluye, por supuesto, los programas que gobiernan el funcionamiento del sistema, pero también incluye otros elementos tales como documentos, bases de datos, o algo tan inmaterial como son los procedimientos de operación o de mantenimiento periódico” (Gómez et al., 2020).

“El software es un conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas que permiten ejecutar distintas tareas en una computadora” (Lema, 2021, p.27).

2.1.13. Hardware

“Cuando hablamos de hardware nos referimos al conjunto de partes físicas y tangibles que componen la computadora, aquí están los dispositivos internos, periféricos y cableado” (Madrigal, 2019, p.5).

Entendemos el concepto «hardware» como referencia al soporte físico de una computadora, equivalente al concepto de «computer hardware» en inglés. Sin embargo, cuando se utiliza el término hardware abierto en relación a artefactos, estos incluyen herramientas mecánicas, analógicas, digitales, biomateriales, reactivos, textiles y cualquier otro elemento tangible. (Arancio, 2021, p.9)

2.1.14. Gestión Publica

La gestión pública es la mejora de manera progresiva de la administración de todos los recursos de las entidades gubernamentales en todos los estratos de gobierno y para ello es necesario que todos los trámites se lleguen a simplificar y así poder alcanzar los resultados deseados para satisfacción de las personas que acuden a las entidades gubernamentales a realizar cualquier tipo de gestión. (Sime, 2020, p.14)

“Optimización y mejora del desarrollo empresarial en relación con parámetros de valoración a nivel internacional con la finalidad de incrementar la competitividad y la producción posicionándose dentro de los más altos niveles del mercado internacional” (Rojas, 2019).

2.1.15. Servicio y atención ciudadana

Servicio de atención al usuario o ciudadano comprende prestar servicios de calidad, donde todas las acciones o inacciones de la entidad a lo largo del ciclo de la Gestión impactan siempre positivamente en el servicio final que se presta. Así mismo cabe señalar que todo ciudadano sea que opere en nombre propio o en virtud de representación, tiene derecho a recibir servicios de calidad al momento de realizar algún trámite o requerir algún servicio del Estado. (Cerquin, 2019, p.48)

“Los servicios a la ciudadanía se adapten a sus necesidades, basándose en un modelo de atención que promueve una atención y servicio de calidad, generando confianza y brinde equidad que brinden una atención integral de todos los servicios” (Ambrocio, 2020, p.12).

2.1.16. Automatización de trabajos

De acuerdo a lo establecido por Pozo (2019):

Es el conjunto de procesos o métodos como la programación simple, los macros y herramientas con utilitarios que permiten realizar tareas repetitivas en un ordenador con el fin de guardar los datos y la información necesaria de las empresas o las personas que desean conservarla, por los múltiples requerimientos en la vida personal o institucional de quienes la procesan. (p.26)

La automatización está transformando los sistemas organizativos de las empresas, los convierte en más eficientes y dinámicos. Una de las principales razones por las que se automatiza los procesos en una organización es para reducir la posibilidad del error humano, al reducir la alta carga de trabajo físico y mental que se demanda. (Valdiviezo & Bonini, 2019, p.176)

2.1.17. Servicios Públicos

Según Aguilera (2019), los servicios públicos como aquellos servicios que brinda el Estado y están destinados primordialmente, a satisfacer las necesidades de los ciudadanos de una comunidad (o sociedad) donde estos se llevan a cabo y sobre la cual, dicho Estado gobierna. A la vez que recalca que “todo servicio público debe poseer una cualidad que se denomina consistencia. Es decir, deberá ser permanente, ofreciendo el mismo nivel de servicio de forma constante y continua a lo largo del tiempo. (p. 23)

Servicios públicos son las acciones, y tareas asumidas por órganos o entidades públicas o privadas creados por la Constitución o las leyes para dar satisfacción en forma regular y continúa a cierta categoría de necesidades que son de interés general, ya sea en forma directa, mediante concesionario, o mediante cualquier otro medio legal con sujeción a un régimen de derecho público o privado, según corresponda. (Quevedo Sánchez, 2020, p.14)

2.1.18. Brecha Digital

La brecha digital se produce cuando no se eliminan las barreras que impiden el acceso de todas las personas a la cultura y la educación, y se acrecienta cuando el diseño y estructura de los entornos digitalizados dificultan el acceso de algunas personas, provocando efectivamente, el aumento de la brecha digital entre colectivos. (Perez, et al., 2021, p.56)

“La brecha digital no se relaciona solamente con aspectos exclusivamente de carácter tecnológico, es un reflejo de una combinación de factores socioeconómicos y en particular de limitaciones y falta de infraestructura de telecomunicaciones e informática” (Chanto, et al., 2020 p.100).

2.1.19. Seguridad de las comunicaciones

A criterio de Camino, (2021):

Los canales por donde se transmite la información es de vital importancia para una seguridad cibernética en cualquier organización. Este dominio se enfoca en garantizar la seguridad y proteger el intercambio de información en cualquier escala de datos. Los controles que se deben implementar son los siguientes. (p.9)

“Se conoce como seguridad de comunicaciones a la manipulación, interrupción, denegación, degradación, o destrucción de computadoras, sistemas de información o comunicación, redes, físicas o virtuales de infraestructura controlada por computadoras o sistemas de información, o información en el mismo” (Smart, 2021, p.26).

2.1.20. Control de accesos

“Controlar el acceso a la información por medio de restricciones y controles alineados a los objetivos de cada negocio o entidad” (Camino Molina, 2021, p.6).

Proceso que deben incluir todas las actividades que se emprenden para garantizar las operaciones reales coincidan con los procesos planificados. Por lo tanto, la importancia radica en que las organizaciones deben contar con adecuados controles internos que su vez le permita llevar a cabalidad su obligación de vigilar, supervisar, monitorear todas las áreas de la empresa para lograr los objetivos y evitar desviaciones. (Cortez, 2019)

2.1.21. Transformación digital

La transformación digital puede ser implementada, de texturas muy diversas y que incluye todos los ingredientes propuestos con una proporción bastante parecida entre ellos. A primera vista, solo hay dos aspectos de los propuestos que destacan respecto al resto con una menor valoración: extender la innovación en la compañía y ofrecer servicios o productos digitales. (Zamora et al., 2020, p.12)

“La Transformación digital puede ser implementada y adoptada mediante estrategias digitales, arquitecturas empresariales, marcos de referencia de interoperabilidad, infraestructuras, plataformas y otros mecanismos de gobernanza organizacional”. (Delgado F. T., 2020, p.19)

2.1.22. Seguridad

Según, Cerquin (2019) “Habilidades que desarrollan los colaboradores y que muestran credibilidad y confianza al cliente, además se define como seguridad es la Capacidad y voluntad que tiene los colaboradores para inspirar confianza hacia sus clientes”. (p.52)

“Sujeto a evolución, centrado en la protección de las personas, en los aspectos que están relacionados con su supervivencia, sustento y dignidad, que las instituciones tienen la obligación de proporcionar” (Fernandez, 2019, p.3).

2.1.23. Gobernanza

“La gobernanza se refiere a modelos y prácticas de coordinación de la acción colectiva en condiciones de intereses creados, recursos distribuidos y en la búsqueda de objetivos comunes legítimos y aceptados” (Glückler et al., p.6).

Reacción a los cambios en las prácticas políticas, junto a las transformaciones de la realidad que implica entre otras cosas, una mayor globalización, el surgimiento de redes que cruzan el espacio estado-sociedad civil y la tremenda fragmentación de los actores políticos. (Alzate, 2021, p.125)

2.1.24. Instituciones

Es el conjunto de valores por los cuales las decisiones y comportamientos de sus miembros (individuos) son formados y moldeados, y no cualquier estructura, modelo o procedimiento formal. La norma, aquí entendida como regla informal (costumbre), junto con los valores, integraría también el concepto de institución, ya que definen el modo como las organizaciones e individuos deben y pueden comportarse. (Renan, 2019, p. 4)

Las instituciones son el tipo de estructuras que más importan en la esfera social: ellas constituyen el tejido de la vida social. El creciente reconocimiento del papel de las instituciones en la vida social implica advertir que gran parte de la interacción y de la actividad humana está estructurada en términos de reglas explícitas o implícitas. (Geoffrey et al., 2011, p. 22)

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Las Tecnologías de Información y comunicación (TICs)

El uso de las TICs, por parte de las instituciones del gobierno, para el mejoramiento cualitativo de los servicios ofertados a los ciudadanos y el aumento de la eficiencia y eficacia de la gestión pública, Significa entonces, que el Ecuador busca mejorar la calidad de vida de toda la población, desarrollo sostenible, incrementando su acceso de manera global. Desde entonces las TICs han ganado espacio dentro de la administración pública, siempre orientada a la eficiencia de la gestión para promover la mejora de la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía. (Gutiérrez, 2021, p. 2)

Las TICs, son tecnologías fundamentales en el acceso, respaldo y entrega de la información. Hoy en día es común observar como las TICs están incluidas en diferentes mercados como por ejemplo la educación, la salud, el turismo y grandes empresas en la industria nacional e internacional. De igual forma las TICs permiten optimizar diferentes actividades cotidianas. Otra perspectiva sobre las TICs, indica que ofrecen una variada fuente de investigación, pues se puede, mediante una computadora conectada a la red Internet, navegar para obtener material acerca de diversos contenidos; enviar información, archivar datos, comunicación interpersonal, entre otras. (Castellano, 2020, p. 12)

2.2.1.1. Adaptación a la vida

Las tecnologías de información y comunicación TICS se han convertido en una parte importante de la humanidad en los años recientes, su rápida expansión y aplicación en diferentes partes de las actividades económicas, han creado oportunidades para las organizaciones, permitiendo mejorar considerablemente la comunicación entre clientes y proveedores, mejorando la productividad, especialmente con el uso de las tecnologías basadas en el internet. (Nuñez, 2020, p. 4)

El impacto que tiene la introducción de las TICs en la planificación estratégica de los servicios públicos está dando como resultado cambios en diversas áreas; salud, economía, impuestos, justicia, etc. Si bien existe un incremento significativo de las TICs en los últimos años esto conlleva a nuevos e interesantes canales en lo que tiene que ver la provisión de servicios a la sociedad, y también en el mejoramiento de la información que llega a los ciudadanos permitiendo su acceso sin límites. (Arcentales et al., 2019, p.3)

2.2.2. Sociedad de la Información

“Se define distingue la importancia social que se le concede a la comunicación y la información en la sociedad actual, donde se involucran las relaciones sociales, económicas y culturales” (Sanchez L. , 2016, p. 232).

La Sociedad de la Información hace referencia a la importancia social que se le concede a la comunicación y la información en la sociedad actual, donde se involucran las relaciones sociales, económicas y culturales con esta fórmula se quiere aludir al papel absolutamente central que la información y la comunicación revisten en el interior de la organización social, del mundo productivo, de los procesos políticos y de todo mecanismo decisorio. Ante una sociedad preindustrial, analfabeta y jerárquica, de estructura ocupacional rígida y escasa densidad de comunicaciones, se desarrolla una sociedad cada vez más industrial, básicamente alfabetizada, no jerárquica, de participación ciudadana e intensamente comunicada. Esta consideración permite intuir que no es posible concebir la conformación de una sociedad sin la influencia de la información. (Polo et al., p. 53)

Con todo esto podemos señalar que las TICs nos aportan nuevos medios para poder transmitir información de una manera instantánea y con nuevos formatos que aportan una mayor realidad y calidad a los mensajes, estableciendo nuevos sistemas de comunicación que rompen las barreras del tiempo y del espacio físico. En este ambiente, los conceptos de redes informáticas y de digitalización cobran una gran importancia. Las redes, con su máximo exponente, Internet, brindan hoy en día unas posibilidades de comunicación al alcance de cualquiera en las sociedades desarrolladas. Su enorme extensión en los últimos años pone de manifiesto su gran potencialidad como herramienta comunicativa y fuente de información, aunque también nos pone en alerta ante el mal uso que se puede realizar de la misma y los vacíos legales que todavía hoy existen ante determinados acontecimientos. (Mañas et al., 2019, p. 78)

También es necesario tener en cuenta que pueden ser fuente de desigualdades como comentábamos en el apartado anterior al aparecer las denominadas brechas digitales. En cuanto a la digitalización, permite alcanzar una calidad y complejidad en el almacenamiento y transmisión de la información que hasta ahora era tan solo impensable. (Mañas et al., 2019, p. 78)

Es así como por medio de la tecnología se puede llevar a cabo un proceso investigativo mucho más amplio y seleccionar la información que se considera adecuada y, a la vez, poder difundirla, siempre y cuando se haya hecho una comprobación previa, porque son herramientas que facilitarán el transcurso de la investigación. (Cruz et al., 2019, p. 11)

2.2.3. Sistema de gestión pública

Las TICs son un componente clave para innovar el desempeño a que sea más productivo: activando las comunicaciones, propugnando el trabajo colaborativo, formalizando las existencias, efectuando un análisis en la situación financiera. El manejo de las TICs admite a las empresas a promover más cantidad, rápido, de calidad, y en menos tiempo y le ayudan a la competitividad. (Cruz León, 2020, p. 2-3)

La aplicación de las TICs en la gestión pública hace cambios en la institución y al mismo tiempo provoca cambios tanto en los trabajadores como en los usuarios. Las principales ventajas de utilizar las TICs en la administración pública es proporcionar grandes beneficios y avances tecnológicos, capacitar a las personas y representantes sociales, apoyar a las instituciones para presentar y ofrecer información a través de internet, impartir nuevos conocimientos a los empleados a través de la integración, el trabajo en equipo, la motivación, la disciplina; fácil acceso a diversa información. (Rojas, 2019, p. 14)

El sistema de control interno es aplicable en las entidades públicas las mismas que tienen un carácter obligatorio, por los aspectos legales que cada país lo exige, la razón por la que se debe implementar es que los gestores públicos gestionan los recursos públicos del estado, la transparencia, la eficacia y la eficiencia en los procesos misionales que deben ser estrictamente controlados por los funcionarios, directivos, los órganos de control y la contraloría general. (Huiman, 2022, p. 9)

Se arriba al consenso de cuatro dimensiones que caracterizan una gestión pública efectiva, permite a los gobiernos locales establecer prioridades en el ejercicio de sus funciones y valorar el comportamiento de su efectividad, con particularidad sobre aquellas que forman criterios de percepción ciudadana y en los propios servidores públicos, destacándose la dimensión social como la de mayor importancia. (Alarcón et al., 2020, pp. 419-420)

La aplicación de los indicadores en el gobierno local del municipio Mayarí demuestran la factibilidad de su empleo como herramienta para la mejora en la percepción las personas sobre el efecto de la gestión pública, tanto en los entornos internos y como externos; así como, la identificación de las prioridades para la orientación de la acción gubernamental a la creación de valor público. La investigación dota a los gobiernos locales de una herramienta que permite evaluar a través de indicadores la efectividad de su gestión según cuatro dimensiones claves: operativa, estratégica, económica y social. De esta forma tanto ciudadanos como funcionarios poseen información detallada de cada una de ellas, lo que le permite evaluar su comportamiento durante periodos de tiempo. (Alarcón et al., 2020, pp. 419-420)

2.2.4. Calidad de Servicio

La calidad de servicio se construye en la mente de los usuarios o de los consumidores, de un servicio y se basa en el conocimiento de las necesidades de los clientes y en exceder las expectativas o esperanzas que tienen los usuarios de un determinado servicio. (Izquierdo, 2021, p. 426)

La calidad de servicio se construye en la mente de los usuarios o de los consumidores, de un servicio y se basa en el conocimiento de las necesidades de los clientes y en exceder las expectativas o esperanzas que tienen los usuarios de un determinado servicio. La calidad de servicio tiene una relación directa con la satisfacción del cliente en esta lógica los usuarios que están expuestos a servicios de calidad encuentra una mejor satisfacción, generando en ellos complacencia, y ocasionando en ellos la convicción de volver a generar transacciones con la organización, así como también realizar acciones de recomendación de la entidad prestadora de servicios. (Izquierdo et al., 2021, p. 426)

2.2.4.1. Mejoras de calidad servicio

Las TICs al facilitar las comunicaciones, el acceso a información (Internet) y a servicios sociales de educación, salud y gobierno electrónico, traen consigo profundas transformaciones sociales, económicas y culturales, que reflejan un aumento de la productividad y la aparición de economías de servicios virtuales, contribuyen al crecimiento económico, social, cultural, la modernización del Estado y la distribución con equidad, así como a desarrollar plataformas virtuales locales, nacionales y regionales de cooperación, para asegurar una participación eficiente en la economía digital. (Barragán et al., 2016, p. 1)

La atención es uno de los factores que denota calidad y está ligada al servicio, esto significa que un producto puede ser de alta calidad, pero si el vendedor o la persona que atiende al cliente, no le garantiza un trato agradable y cordial, puede caerse la venta, sin que el usuario o consumidor haya podido siquiera probar el artículo o servicio que buscaba. De allí la importancia del término calidad del servicio, que no sólo significa que el cliente se siente satisfecho por el producto tangible o intangible, sino también por la atención que le proporciona el personal de la empresa oferente del mismo. (Rivera, 2019, p. 27)

2.2.4.2. Relación determinada del producto final

Existe relación a la determinación del producto final otorgado, significa que sobre su experiencia de qué forma se ha realizado nuestras actividades. Calcula en determinado punto la complacencia en los consumidores, clientes, o beneficiarios de la entidad, estas alternativas pueden tomar como relación a características como: conducta, capacidad técnica, accesibilidad, comunicación, fidelidad, empatía, cortesía, mejoramiento, interés por los reclamos e insatisfacciones. (Narváez, 2021, p. 9)

2.2.4.3. Beneficio de la Gestión de Servicios

Los beneficios de su implementación son: mejorar la satisfacción del cliente, mejorar continuamente los procesos relacionados con la calidad, el aumento de la productividad, la reducción de rechazos en la producción o prestación del servicio, pudiéndose aplicar sin problemas en pequeñas y medianas empresas e incluso en administración pública. “Una mayor percepción de la calidad permitirá aumentar la satisfacción del cliente y crecer en participación del mercado, esto sin tomar en cuenta el cambio cultural positivo en lo interno de la empresa (Campos, 2019).

2.2.4.4. Cuando mejora el servicio de la Gestión Pública

Las TICs al facilitar las comunicaciones, el acceso a información (Internet) y a servicios sociales de educación, salud y gobierno electrónico, traen consigo profundas transformaciones sociales, económicas y culturales, que reflejan un aumento de la productividad y la aparición de economías de servicios virtuales, contribuyen al crecimiento económico, social, cultural, la modernización del Estado y la distribución con equidad, así como a desarrollar plataformas virtuales locales, nacionales y regionales de cooperación, para asegurar una participación eficiente en la economía digital. (Barragán & Guevara, 2016).

2.2.5. Gobierno Electrónico

El gobierno electrónico es un componente importante dentro de la gobernanza en el logro de la democracia, interviniendo directamente en la manera que la actual sociedad del conocimiento relaciona a los ciudadanos con los actores políticos partes del Estado, en la búsqueda del bienestar y funcionamiento del poder público. El gobierno electrónico (e Gobierno) supone y se traduce en el uso intensivo de las TICs para mejorar la provisión y prestación de servicios públicos, y en general ha ido evolucionando hacia un espacio de trabajo donde la experiencia de los usuarios es cada vez más relevante para generar los resultados y el impacto esperado, en complementariedad a la generación de capacidades al interior del sector público en ámbitos como la interoperabilidad, las plataformas digitales integradas, la automatización y rediseño de procesos, el tránsito a modelos transaccionales. (Moreira et al., 2020, p. 523)

El Gobierno electrónico GE o e-Gobierno, se basa en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs), donde las instituciones públicas cuentan con herramientas, aplicadas con diversas estrategias para lograr eficacia y eficiencia en la gestión pública, buscando transparentar sus acciones e incentivando la participación ciudadana. La tecnología moderna ha permitido cambiar las estrategias que se utilizaban para dar a conocer la gestión pública de aquellos funcionarios que, de alguna manera, están involucrados con la administración de los recursos de una determinada población, concentrada en los estamentos denominados en la actualidad, como gobiernos autónomos descentralizados, ya sean estos, parroquiales, cantonales o provinciales. Además, toda institución pública y por qué no involucrar a las privadas, requieren del uso de las TICs, para tener presencia en las redes informáticas, que sirven como mecanismos de interacción y comercio electrónico. (Ripalda, 2019, pp. 3-4)

2.2.6. Etapas de la evolución del Gobierno

2.2.6.1. Electrónico Etapa 1: Presencia

Es la etapa inicial de desarrollo del Gobierno Electrónico, en la cual se brinda información básica a través de la Web. Aparecen los portales gubernamentales bajo el dominio de gobierno, con información de las estructuras, dependencias, objetivos y metas, directorios, noticias, catálogos de servicios y trámites y, del marco regulatorio. (García et al., 2020, pp. 130-131)

2.2.6.2. Etapa 2: Interacción

“En esta segunda etapa se da una comunicación entre los ciudadanos y los gestores públicos a través de canales de comunicación en las páginas de Internet, por ejemplo, correos electrónicos o documentos disponible” (García et al., 2020, pp. 130-131).

2.2.6.3. *Etapa 3: Transaccional*

Se apoya en las redes sociales y se está aplicando actualmente con mucha fuerza: la información de los presidentes a los ciudadanos. Las redes como Instagram y Twitter han proporcionado a los gobernantes un medio muy práctico para transmitir la información que desean a los ciudadanos y buscar su apoyo ante determinadas decisiones y posiciones políticas gubernamentales. (Garcia et al., 2020, pp. 130-131)

2.2.6.4. *Etapa 4: Conectada*

La sociedad conectada a internet es como un enjambre, mientras que la comunicación tiene la forma de aluviones de luminiscencias más o menos vectorizados. Los contenidos son heterogéneos y contingentes, la memoria es llevada al límite en la interacción digital. La simultaneidad produce la necesidad de transparencia: la exposición de lo íntimo, sin lugar para el secreto. (Garcia et al., 2020, pp. 130-131)

2.2.7. Relaciones del Gobierno Electrónico

El gobierno electrónico constituye una herramienta fundamental para la transformación digital de las Instituciones públicas. La evolución de las Tecnologías de la Información y Comunicación TICs y el internet, han generado un impacto sin precedentes y han provocado importantes avances en la modernización e innovación de la gestión pública. Así mismo, los servicios que prestan las instituciones públicas han tenido que reinventarse y rediseñarse. Para esto se han utilizado estrategias que permiten digitalizar los servicios. (Gomez et al., 2020, p. 1)

2.2.8. Alfabetización Digital

Se considera que un sujeto alfabetizado es aquel que cuenta con una formación basada en las habilidades de interactuar con dispositivos digitales desde el enfoque del uso eficiente del hardware (pantalla táctil, botones de encendido y apagado, lectores de huella digital) y del software (menús de navegación, ofimática, navegadores de internet, elementos hipertextuales) que los lleve a realizar procesos de lectura y escritura eficientes en formatos digitales, así como interactuar en escenarios virtuales de manera crítica, reflexiva y ordenada. Por lo anterior, en un mundo globalizado, el concepto de alfabetización se transforma y el dominio de la lectoescritura tradicional es insuficiente ya que no permite a las personas acceder al cúmulo de información vinculado a nuestra sociedad, en la que desde hace aproximadamente veinte años se está viviendo una revolución en cuanto al funcionamiento y la utilidad de las TICs, que pueden definirse como las “herramientas tecnológicas para la elaboración, almacenamiento y difusión digitalizada de información basadas en la utilización de redes de telecomunicación multimedia, es decir, como la fusión de tres tecnologías que ya existían separadas: las audiovisuales, las telemáticas y las informáticas. (George, 2019, pp. 7-8)

La idea de la alfabetización digital vista desde los programas diseñados por las naciones latinoamericanas son herramientas útiles y maleables para asumir el compromiso de considerarla como una oportunidad para que los ciudadanos puedan comprender la incorporación de las TICs como un elemento de crecimiento social, por lo que debe considerarse como el primer paso y el más fundamental para transitar de la sociedad del consumo de tecnologías a la sociedad de la producción mediadas por las tecnologías. (George, 2019, p. 11)

La alfabetización digital tiene un enfoque conceptual crítico sobre el entorno tecnológico con el fin de facilitar la integración de las personas como sujetos críticos y activos, y no como consumidores de tecnologías y contenidos digitales. Para ello, es necesario trascender el enfoque utilitarista, hoy predominante, centrado exclusivamente en el desarrollo de las habilidades mecánicas en el manejo de las TICs, algo necesario, pero no suficiente. Siendo este el camino para superar las limitaciones del mercado y pasar de la Sociedad de la Información a la Sociedad del Conocimiento.

Las investigaciones con respecto a la alfabetización digital se focalizan en aspectos más amplios, vinculados con el aprendizaje de cómo efectivamente lo son: hallar, usar, resumir, evaluar, crear y transmitir información utilizando tecnologías digitales, y no solo con la habilidad para usar una computadora. (Monzón, 2019, p. 91)

2.2.9. Lo que involucran Las nuevas alfabetizaciones

2.2.9.1. Alfabetización audiovisual:

Se desarrolla con la finalidad de formar al alumnado como sujeto y desarrolla la capacidad para analizar y producir textos audiovisuales, así como para prepararlo para el consumo crítico de los productos de los medios de masas como el cine, televisión o publicidad. (Monzón, 2019, p. 92)

2.2.9.2. Alfabetización tecnológica o digital

El propósito de esta alfabetización es desarrollar en los sujetos las habilidades para el uso de la informática en sus distintas variantes tecnológicas: computadoras personales, navegación por Internet, uso de software de diversa naturaleza. Se centra en enseñar a manejar el hardware y el software. (Monzón, 2019, p. 92)

2.2.9.3. *Alfabetización informacional*

El origen de esta propuesta procede de los ambientes bibliotecarios. Surge como respuesta a la complejidad del acceso a las nuevas fuentes bibliográficas distribuidas en bases de datos digitales. Se pretende desarrollar las competencias y habilidades para saber buscar información en función de un propósito dado, localizarla, seleccionarla, analizarla, y reconstruirla. (Monzón, 2019, p. 92)

2.2.9.4. *Multialfabetización*

El concepto procede del ámbito anglosajón formulado por el New London Group a mediados de la década de los noventa. Defiende que en una sociedad multimodal debe prepararse y cualificarse al alumnado ante los múltiples medios y lenguajes de la cultura del tiempo actual con un planteamiento integrado de los distintos alfabetismos. (Monzón, 2019, p. 92)

2.2.10. Brecha digital

La Sociedad de la Información es una nueva estructura social construida en torno a redes de información. Los procesos y funciones se organizan en redes que constituyen la nueva morfología social en la cual la información y el conocimiento se convierten en poder. De hecho, el acceso a la información proporciona nuevas oportunidades para el desarrollo de las personas, los grupos y las organizaciones. (Gantuz, 2021, p. 62)

Las TICs se han convertido en el elemento dinamizador de la nueva sociedad en red, en la que el hardware, el software, y la capacidad para manejarlos se revelan como los instrumentos imprescindibles para el disfrute de esta.

Sin embargo, son numerosos los ciudadanos que, aún, no disfrutan de sus beneficios, bien, porque no tienen acceso a las TIC o, bien, porque, aun teniendo acceso, no las utilizan debidamente. (Martin, 2020, p. 79)

El de brecha digital es un concepto dicotómico que se utilizó por primera vez en los años noventa para hacer referencia a la brecha que se estaba creando entre los países, los grupos sociales y las personas que tenían acceso a las tecnologías digitales y los que no lo tenían. El concepto es particularmente pertinente cuando se refiere a la realidad de los países en desarrollo con una población en proceso de envejecimiento y donde las tecnologías digitales pueden tener un profundo impacto en la vida de las personas mayores. (Sunkel et al., 2019, p. 247)

2.2.11. Determinación de la brecha digital

La determinación de la brecha digital En la concepción de la brecha digital de primero y segundo orden, se generaron un conjunto de escalas para determinar el grado de incorporación de la tecnología dentro de los procesos de las empresas. En el caso del presente trabajo se utilizó el modelo propuesto por la ONU y CEPAL, que consta de cuatro etapas de intensidad de uso de las TIC. (Buenrostro et al., 2019, p. 105)

2.2.11.1. Etapa 1

“Son aquellas empresas que no cuentan con acceso a las TIC para realizar sus actividades diarias, en particular no hacen uso de computadoras y/o no tienen servicio de Internet” (Buenrostro et al., 2019, p. 105).

2.2.11.2. Etapa 2

Son empresas que cuentan con acceso a las TICs básicas, que requieren de una inversión reducida, cuyo equipamiento e infraestructura se restringe hacia el uso de computadoras y el acceso a Internet. Las herramientas informáticas que se emplean no demandan un conocimiento especializado, por ejemplo: suites ofimáticas, correo electrónico, servicios bancarios y del sector público. El empleo de la tecnología se concentra en tareas de gestión y administración de carácter rutinario, que inciden en la estandarización y agilización de los procesos, por lo que su impacto en la productividad es limitado, debido al empleo poco sofisticado de los equipos. (Buenrostro et al., 2019, p. 105)

2.2.11.3. Etapa 3

En estas empresas, las TIC posibilitan la modificación de los procesos de información para la toma de decisiones y la articulación de las áreas estratégicas, incorporándose a lo largo del proceso productivo e involucrando a los proveedores con las distintas áreas de la firma. El uso de estas herramientas informáticas requiere de la formación de habilidades generadas a través de la capacitación de los empleados y de la estandarización de los procesos de administración, modificando la organización para adaptarla a la incorporación de la tecnología. (Buenrostro et al., 2019, p. 105)

2.2.11.4. Etapa 4

“En esta etapa se encuentran las empresas que hacen un uso intensivo y complejo de las TICs, que se expresa en el uso de intranet en combinación con software especializado” (Buenrostro et al., 2019, p. 105).

2.2.12. Gobierno Electrónico

El gobierno electrónico se encuentra orientando a obtener una gestión pública basado en procesos de interacción y organización, así como garantizar una democratización y transparencia política, de manera que esto haga que la sociedad en la se implante sea más participativa y conocedora de lo que realiza el gobierno, contribuyendo con sugerencias para desarrollar nuevas iniciativas o leyes. Si el uso de las TICs sería imposible que este acercamiento entre estado de gobierno y sociedad se lleve a cabo, imposibilitando la construcción de ciudadanía. (Flores, 2021, p. 3815)

El gobierno electrónico tiene un impacto positivo ante la sociedad y los servidores públicos; sin embargo, el desconocimiento de la normativa de la ley de transparencia y acceso a la información pública genera una brecha entre el ciudadano y el estado ante su rol dinámico que este debe cumplir en la sociedad. (Silva, 2021)

2.2.12.1. Relaciones del Gobierno Electrónico

“Es la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación TICS al funcionamiento del sector público, con el objetivo de incrementar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana” (Morales, 2016).

La información se ha convertido en un elemento indispensable para la sociedad, desempeñando un papel fundamental para alcanzar las condiciones necesarias que implica el desarrollo. “En la expresión «sociedad de la información» se distingue la importancia social que se le concede a la comunicación y la información en la sociedad actual, donde se involucran las relaciones sociales, económicas y culturales” (Alfonso, 2016:232).

A medida que la sociedad se transforma, el campo laboral exigirá personal mayor calificado por lo que los criterios de selección que demandan las organizaciones serán con base a estándares de calidad. “Hoy en día la sociedad demanda recursos humanos preparados y con habilidades digitales que permitan un buen desarrollo y éxito personal”. (Garcia et al., 2021, p. 7)

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1. Ley para la optimización y eficiencia de trámites administrativos

Art. 3.- Principios: Además de los principios establecidos en los artículos 227 y 314 de la Constitución de la República, los trámites administrativos estarán sujetos a los siguientes:

- 1. Celeridad:** Los trámites administrativos se gestionarán de la forma más eficiente y en el menor tiempo posible, sin afectar la calidad de su gestión (Asamblea Nacional, 2017).
- 2. Consolidación:** Todas las entidades reguladas por esta Ley deberán propender a reunir la mayor actividad administrativa en la menor cantidad posible de actos. Además, impulsarán la consolidación de trámites de naturaleza similar o complementaria en un solo proceso administrativo. (Asamblea Nacional, 2017).
- 3. Control posterior:** Por regla general, las entidades reguladas por esta Ley verificarán el cumplimiento del ordenamiento jurídico aplicable a un trámite administrativo con posterioridad al otorgamiento de la correspondiente autorización, permiso, certificado, título habilitante o actuación requerida en virtud de un trámite administrativo, empleando mecanismos meramente declarativos determinados por las entidades y reservándose el derecho a comprobar la veracidad de la información presentada y el cumplimiento de la normativa respectiva. (Asamblea Nacional, 2017).

4. Tecnologías de la información: Las entidades reguladas por esta Ley harán uso de tecnologías de la información y comunicación con el fin de mejorar la calidad de los servicios públicos y optimizar la gestión de trámites administrativos (Nacional, 2018).

2.3.2. Ley orgánica para la transformación digital y audiovisual

Art 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. (Asamblea Nacional, 2023)

Art 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 en sus procesos.
- 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 (Asamblea Nacional, 2023).

2.3.3. Ley orgánica de telecomunicaciones

Art. 7.- Competencias del Gobierno Central: El Estado, a través del Gobierno Central tiene competencias exclusivas sobre el espectro radioeléctrico y el régimen general de telecomunicaciones. Dispone del derecho de administrar, regular y controlar los sectores estratégicos de telecomunicaciones y espectro radioeléctrico, lo cual incluye la potestad para emitir políticas públicas, planes y normas técnicas nacionales, de cumplimiento en todos los niveles de gobierno del Estado. (Asamblea Nacional, 2017)

Art. 20.- Obligaciones y Limitaciones: Las empresas públicas que presten servicios de telecomunicaciones y las personas naturales o jurídicas delegatarias para prestar tales servicios, deberán cumplir las obligaciones establecidas en esta Ley, su reglamento general y las normas emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones para garantizar la calidad, continuidad, eficacia, precios y tarifas equitativas y eficiencia de los servicios públicos. (Ecuador, 2020).

2.3.4. Código orgánico administrativo

Art 90.- Gobierno electrónico: Las actividades a cargo de las administraciones pueden ser ejecutadas mediante el uso de nuevas tecnologías y medios electrónicos, en la medida en que se respeten los principios señalados en este Código, se precautelen la inalterabilidad e integridad de las actuaciones y se garanticen los derechos de las personas. (Ecuador, 2020).

Art 92.- Información electrónica: Las administraciones públicas proporcionarán, a través de medios electrónicos, la siguiente información:

1. Los procedimientos y trámites necesarios para acceder a las actividades de servicio y para su ejercicio.
2. Los medios y condiciones de acceso a los registros y bases de datos públicos relativos a prestadores de servicios.

Artículo 93.- Servicios electrónicos: Las administraciones habilitarán canales o medios para la prestación de servicios electrónicos. Garantizarán su acceso, con independencia de sus circunstancias personales, medios o conocimiento (Ecuador, 2020).

2.3.5. Código orgánico de organización territorial autonomía descentralización

Art. 24.- Parroquias rurales: Las parroquias rurales constituyen circunscripciones territoriales integradas a un cantón a través de ordenanza expedida por el respectivo concejo municipal o metropolitano.

2.3.6. Gobiernos autónomos descentralizados

Art. 28.- Gobiernos autónomos descentralizados: Cada circunscripción territorial tendrá un gobierno autónomo descentralizado para la promoción del desarrollo y la garantía del buen vivir, a través del ejercicio de sus competencias (Ecuador, 2020).

Art. 30.- Naturaleza jurídica: Los gobiernos autónomos descentralizados regionales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía políticas, administrativa y financiera. Estarán integrados por las funciones de participación ciudadana; de legislación y fiscalización; y, ejecutiva previstas en este Código y en su estatuto de autonomía, para el ejercicio de las funciones que le corresponden. (Ecuador, 2020).

Art. 361.- En la prestación de sus servicios los gobiernos autónomos descentralizados, con el apoyo de sus respectivas entidades asociativas, emprenderán un proceso progresivo de aplicación de los sistemas de gobierno y democracia digital, aprovechando de las tecnologías disponibles. (Ecuador, 2020).

Art. 362.- Los gobiernos autónomos descentralizados propiciarán el uso masivo de las tecnologías de la información y la comunicación (TICs) por parte de los titulares de derechos y los agentes productivos, de la educación, la cultura, la salud y las actividades de desarrollo social, incrementando la eficacia y la eficiencia individual y colectiva del quehacer humano (Ecuador, 2020).

Art. 363.- Los gobiernos autónomos descentralizados realizarán procesos para asegurar progresivamente a la comunidad la prestación de servicios electrónicos acordes con el desarrollo de las tecnologías (Ecuador, 2020).

Los servicios electrónicos que podrán prestar los gobiernos autónomos descentralizados son: información, correspondencia, consultas, trámites, transacciones, gestión de servicios públicos, teleeducación, telemedicina, actividades económicas, actividades sociales y actividades culturales, entre otras (Ecuador, 2020).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

“El mundo no va a sobrevivir
mucho más tiempo como cautivo
de la humanidad”

Daniel Quinn

3.1. TIPOS DE INVESTIGACION

3.1.2. Explicativa

La exploración se basó en la investigación explicativa, ya que se analizaron las fuentes primarias de los objetivos específicos en la gestión de servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos, además de su administración y servicio desde las plataformas web y el personal encargado, se llevó a cabo con el fin de buscar soluciones en dicha entidad mediante el estudio.

3.1.3. Descriptiva

El trabajo de investigación se centralizó en hechos significativos relacionados con el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos. Se utilizaron entrevistas, cuestionarios y testimonios para recopilar información primaria que contribuyó a una mejor comprensión de la situación y al éxito del estudio.

3.1.4. Seccional

Este enfoque de exploración tuvo como finalidad medir los datos recopilados de los habitantes de la parroquia Rural San Carlos, con el propósito de determinar cómo incide en la gestión de servicios.

3.1.5. Estudio de Caso

Este tipo de investigación se empleó para obtener información específica sobre el sistema tecnológico en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Rural San Carlos.

3.2. MÉTODOS USADOS EN LA INVESTIGACION

3.2.1. Inductivo

El enfoque del método inductivo facilitó la definición de conexiones entre elementos específicos dentro del ámbito de investigación, a través de examinar la información y los datos disponibles, con el fin de obtener conclusiones generales que expliquen las situaciones analizadas y ayuden a determinar de qué manera las Tecnologías de Información y Comunicación son eficientes e influyen positivamente en la mejora de la Gestión de los Servicios.

3.2.2. Deductivo

Se implementó el método deductivo, y se alcanzó un análisis general donde se procedió a evaluar la eficiencia y eficacia de la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación, en base a la Gestión de servicios otorgados por el personal encargado de dicho departamento del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos.

3.2.3. Estadístico

El método estadístico es una herramienta que nos permitió analizar y evaluar los resultados de las métricas de evaluación de las TICs en la Gestión de Servicios, y presentar los resultados de los datos obtenidos a partir de encuestas y su posterior tabulación. Además, se realizó un cálculo sistemático de la población.

3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Población y muestra

3.3.1.1. Población

La población de estudio del presente trabajo de investigación está conformada por: un total de 14,258.00 habitantes del Gobierno Autónomo descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos.

3.3.1.2. Muestra

La muestra se determinó considerando un 95% de confiabilidad, 5% de margen de error de la ciudadanía 14,258.00 obteniendo un tamaño de la muestra para aplicar a 374 personas en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos.

Donde:

n = Elementos de la muestra.

N = Elementos del universo.

P/Q= Probabilidad.

Z² = Nivel de confianza (90% = 1,65; 95%= 1,96; 99%= 2,58).

E = margen de error.

$$n = \frac{Z^2 x P x Q}{E^2}$$

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

$$n = \frac{(1.96)^2 x 0,25 x 14,258}{(0,05)^2(14,258 - 1) + (1.96)^2 x 0,25}$$

$$n = 374.11$$

$$n = \mathbf{374}$$

3.3.2. Técnicas de Investigación

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

3.3.2.1. Entrevistas

Se aplicó una entrevista al presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos, de la cual se obtuvo información que ayudó a identificar el impacto de las TICs en la gestión de los servicios de Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos.

Las entrevistas se aplicaron con el objetivo de obtener información de las TICs implementadas en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos, cómo han sido empleadas en la prestación de servicios y los costos/beneficios de su implementación.

3.3.2.2. *Encuestas*

La encuesta fue dirigida a los habitantes de la Parroquia Rural San Carlos, para recolectar información valiosa la cual estuvo constituida por preguntas subjetivas, con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción respecto al servicio brindado y su aplicación fue vía internet a través de los Formularios de Google Forms.

3.3.3. Instrumentos de la Investigación

Se recopiló y registró la información necesaria para el desarrollo de la investigación, utilizando los siguientes instrumentos:

3.3.3.1. *Cuestionario*

El cuestionario fue diseñado previamente con el objetivo de recopilar la información necesaria para cumplir con los objetivos de la investigación. En la encuesta, se utilizaron preguntas cerradas con opciones múltiples, organizadas de manera sistemática y secuencial en relación al problema de investigación. Para las entrevistas, se formularon preguntas abiertas con el fin de explorar con mayor detalle y profundidad los hechos y aspectos pertinentes del tema de estudio.

3.3.3.2. *Guía de observación*

Se utilizó esta herramienta con el fin de documentar las situaciones y elementos significativos que se observen durante la interacción con los encargados de las Tecnologías de información y comunicación en el manejo de la Gestión de Servicios.

Al trabajar directamente con la realidad que es el centro de estudio, el objetivo es obtener información de primera mano que sea relevante para la investigación y que facilite el análisis del problema en cuestión.

3.4. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

Para la creación del capítulo II, que engloba el marco teórico de la investigación, se optó por descomponerlo en tres secciones distintas: la fundamentación conceptual, la fundamentación teórica y la fundamentación legal.

En la sección de fundamentación conceptual, se realizaron las siguientes acciones: se incorporaron las definiciones o conceptos vinculados al tema, indicando la fuente (autor y año) de dichas definiciones, además de llevar a cabo un análisis exhaustivo de estos conceptos, teniendo en cuenta su relevancia en el contexto de la investigación.

En la fundamentación teórica, se incorporaron teorías relevantes (con referencia a sus autores y fuentes) relacionadas con el problema objeto de investigación. Asimismo, se incluyeron investigaciones previas de naturaleza similar en distintos campos y se abordaron las variables en juego. Se procedió a proporcionar una explicación y análisis concisos de las TICs y gestión de servicios, basándose en una exposición sólidamente respaldada por la más reciente bibliografía consultada.

Finalmente, se presentó la fundamentación legal que preserva la investigación, respaldándose en las disposiciones legales, estatutos, acuerdos y reglamentos pertinentes relacionados con el tema de estudio.

3.5. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

En el desarrollo pasado de la presente investigación, se llevó a cabo la recolección de información mediante la aplicación de la técnica de la encuesta. Se utilizó un cuestionario de preguntas cerradas que se aplicó a una muestra seleccionada de la ciudadanía del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos. La aplicación se realizó a través de internet mediante el uso de cuestionarios de Google Forms.

También se aplicó la técnica de la entrevista mediante un cuestionario de preguntas abiertas al presidente, para saber sus opiniones sobre las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) y su incidencia en la gestión de servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos año 2022.

3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

Los resultados de las encuestas realizadas a los ciudadanos para obtener sus perspectivas sobre los servicios que ofrece el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos, fueron descargados desde los Formularios de Google en formato de Microsoft Excel (.xls,) en el cual se realizó la tabulación y análisis de los resultados.

El empleo de la herramienta MS Excel simplificó la creación de tablas y gráficos estadísticos destinados a representar los hallazgos de la investigación. Los resultados obtenidos permitieron una clasificación de la información conforme a los objetivos específicos planteados, posibilitando así su posterior análisis y evaluación. Estos resultados están destinados a servir como un sólido respaldo para el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos en el año 2022.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

“Si confías en ti mismo, también
inspiras confianza en los demás”

Johann Wolfgang von Goethe

4.1 TICS IMPLEMENTADAS EN EL GAD DE LA PARROQUIA RURAL SAN CARLOS DESTINADAS A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN EL AÑO 2022.

Como resultado de la entrevista al presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos y a los documentos solicitados, en la Tabla 1 se detallan las Tecnologías de información y Comunicación que han sido implementadas en el periodo de análisis.

Tabla 1

Tecnologías de información y Comunicación implementadas en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Rural San Carlos

Tipo	Título	Descripción	Observación
Hardware	Computadoras	11 Computadoras Intel Core i5 12 GB RAM y 1T DD	9 Fueron implementadas en el InfoCentro 2 departamento atención ciudadana
	Equipos de Redes	2 Monitores 2 Routers Inalámbricos Cableado	Zona WiFi
	Impresoras	3 Epson L4260 Tinta continua 1 Impresora Láser Lexmark MB2236i multifunción	2 Implementadas en Infocentro. 2 Departamentos atención ciudadana
Software	Sistema Operativo	Ubuntu, Windows	Infocentro y departamento de Atención ciudadana Está publicada desde Enero 2020
	Página Web Institucional	Funcionalidades de la página	http://gadsancarlos.gob.ec/

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos

Elaborado por: Autora

4.1.1. Análisis y discusión de resultados

El análisis se centra en el Objetivo 1, que identifica las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) utilizadas, clasificadas en hardware y software, las cuales se conocieron mediante una entrevista, y se logró obtener información donde nos muestra la situación actual en la entidad, descubriendo un alto índice de infraestructura tecnológica baja, no obstante ha provocado un rendimiento muy deficiente de parte de sus colaboradores ya que al tener equipos obsoletos, software desactualizados, material tecnológico en mal estado muestra un índice desfavorable en su uso.

Pero mediante el proyecto de investigación al analizar las falencias, se contribuirá a mejorar la infraestructura adecuada, y sobre todo invertir más en recursos para la implementación de nuevos dispositivos electrónicos que favorezcan la calidad de servicio de parte de sus colaboradores hacia la ciudadanía de manera más rápida y eficaz, que los ciudadanos realicen cada una de sus gestiones sin inconveniente alguno según Rojas (2019), la aplicación de las TICs en la gestión pública hace cambios en la institución y al mismo tiempo provoca cambios tanto en los trabajadores como en los usuarios.

Las primordiales bondades de emplear Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la gestión gubernamental radican en brindar notables beneficios y progresos tecnológicos. Asimismo, permiten capacitar a individuos y representantes sociales, respaldar a las instituciones en la presentación y generalización de datos mediante internet, y facilitar la impartición de novedosos conocimientos a los empleados a través de la integración, el trabajo colaborativo, la motivación y la disciplina. Todo ello, acompañado de un acceso sencillo a una amplia gama de información. Según Castellano (2020), al emplearse las TICs posibilitan la mejora de diversas actividades diarias en los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD).

Desde otra óptica, las TIC proporcionan una fuente diversa para la investigación, ya que se puede, a través de una computadora conectada a internet, explorar para obtener información sobre una variedad de contenidos, enviar datos, archivar información, facilitar la comunicación interpersonal, entre otras funciones.

4.2. INDICADORES PARA EVALUAR LA INCIDENCIA DE LAS TICS EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS DEL GAD DE LA PARROQUIA RURAL SAN CARLOS AÑO 2022

Para determinar las métricas más apropiadas, se llevó a cabo una entrevista con el presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Rural San Carlos. Según Cruz et al, (2019), mediante la aplicación de métricas, es posible realizar un proceso investigativo más extenso, seleccionando de manera precisa la información considerada relevante, siempre y cuando se haya llevado a cabo una verificación previa.

Como resultado de la búsqueda y análisis de información mediante la entrevista, en la Tabla 2 se detallan las diferentes Métricas que hemos definido como las más idóneas para evaluar la gestión de los servicios que ofrece el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos empleando Tecnologías de la Información y Comunicación.

Tabla 2

Métricas para la evaluación de la gestión de servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos

Métricas	Observación
Satisfacción del ciudadano	Esta métrica se centra en evaluar la calidad y eficiencia con la que el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos atiende y responde a las necesidades, consultas y problemas de los ciudadanos a partir de su percepción y aceptación
Eficiencia en la prestación de servicios	Se obtiene una visión completa de su eficiencia en la prestación de servicios, identificando áreas de mejora y oportunidades para optimizar sus operaciones en beneficio de la comunidad.
Calidad de los servicios	Obtenemos una visión integral de la calidad de sus servicios, permitiendo identificar áreas de mejora y fortalezas asegurando una experiencia positiva para los ciudadanos.
Transparencia	Se centra en evaluar la apertura y claridad en la comunicación y toma de decisiones de la entidad
Eficiencia Administrativa	Identificar áreas de oportunidad para mejorar su eficiencia administrativa, garantizando una gestión efectiva y orientada al servicio ciudadano.
Accesibilidad y accesibilidad de los servicios	La implementación de esta métrica contribuye a garantizar que los servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos sean accesibles para toda la comunidad, promoviendo la inclusión y atendiendo a las diversas necesidades de los ciudadanos.

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos

Elaborado por: autora

4.2.1. Análisis y discusión de resultados

Para determinar las métricas más apropiadas, se llevó a cabo una entrevista con el presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos, las cuales representan un enfoque estratégico para mejorar la eficiencia y la gestión tecnológica. Este enfoque abarca desde la infraestructura tecnológica hasta la capacitación del personal, la optimización de recursos, la experiencia del usuario, la innovación, la seguridad de la información y la actualización tecnológica. La evaluación constante del rendimiento de la infraestructura tecnológica garantiza un entorno de trabajo estable y sin interrupciones.

La capacitación del personal en TIC asegura que estén actualizados, lo que se traduce en mayor productividad. La optimización de recursos se logra mediante métricas que permiten asignar eficientemente activos y reducir costos operativos. La atención a la experiencia del usuario se refleja en la mejora continua de los servicios y en la solución de problemas específicos. La implementación de nuevas tecnologías y la adopción de innovaciones se mide para posicionar al GAD en la vanguardia tecnológica. Las métricas de seguridad informática garantizan la protección de los datos y una respuesta eficiente a incidentes, la actualización constante de sistemas asegura que el GAD se mantenga al día con las tendencias tecnológicas, evitando la obsolescencia. Según Campos (2019),

4.3. RESULTADOS POR LA IMPLEMENTACIÓN Y USO DE LAS TICS APLICADAS A LA GESTIÓN DE SERVICIOS EN EL GAD DE LA PARROQUIA RURAL SAN CARLOS AÑO 2022.

Recopilación de información sobre los resultados obtenidos por la implementación y uso de las TICS aplicadas a la gestión de servicios en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos en el año 2022.

A continuación, se detallan los resultados obtenidos gracias a la implementación y uso de las TICS en la gestión de los servicios que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos a la ciudadanía.

4.3.1. Nuevos servicios implementados y/o mejorados gracias al uso de la TICS en el GAD Parroquial San Carlos

Empezamos con los servicios a la ciudadanía que han podido implementarse y mejorarse gracias a la implementación de las TICS, los cuales están detallados en la Tabla 3:

Tabla 3

Servicios que ofrece el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos a la ciudadanía gracias a la implementación de las TICs

N°	Servicios	Observación
1	Solicitud/trámites	Recepción de información de peticiones en línea (agua potable, relastrado caminos vecinales, asfaltado, mantenimiento a las líneas de CNEL), los cuales se direccionan a los entes competentes.
2	Consulta de Estado de solicitudes	La respuesta de los estados de solicitudes puede variar, por lo cual hay que darle su respectivo seguimiento desde portal web, oficina presencial, línea telefónica, correo electrónico, Redes Sociales.
3	Aplicativos	Los aplicativos son internos de la empresa, pero la plataforma tiene información de transparencia y participación ciudadana.
4	Acceso a la Información Pública	El portal web tiene disponible la información de la Ley de Transparencia (LOTAIP), la cual es accesible públicamente por la ciudadanía
5	WebMail	Correo Electrónico Corporativo para la Comunicación interna entre colaboradores.
6	Zona WiFi	La zona WiFi en el Parque es una iniciativa que proporciona acceso gratuito a Internet a los visitantes y residentes del área. Este servicio busca mejorar la conectividad y facilitar el acceso a la información en un entorno público, promoviendo así la interacción digital y la participación ciudadana
7	Infocentro (Espacio Tecnológico)	Es un espacio tecnológico diseñado para ofrecer a la comunidad acceso a recursos digitales y servicios tecnológicos

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos

Elaborado por: autora

4.3.2. Análisis y discusión de resultados

Después de realizar un análisis detallado de los servicios proporcionados por el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) en la Parroquia Rural San Carlos, se han identificado áreas clave que requieren mejoras, entre los servicios ofrecidos, la Solicitud/Trámites destaca como una plataforma para la recepción de información en línea sobre temas como agua potable, relastrado de caminos vecinales y mantenimiento de líneas eléctricas, siendo estas remitidas a entes competentes, la Consulta de Estado de Solicitudes presenta una variedad en las respuestas, y se sugiere un seguimiento desde múltiples canales como el portal web, oficina presencial, línea telefónica, correo electrónico y redes sociales, otros servicios, como Acceso a la Información Pública a través del portal web y WebMail para comunicación interna, están disponibles, aunque se identifican desafíos relacionados con la conectividad digital.

En respuesta a estos hallazgos, la autoridad electa propone mejoras en hardware, como actualizaciones de servidores y sistemas de almacenamiento de mayor capacidad, así como en software, mediante el rediseño de interfaces de usuario, también se destaca la implementación de programas de capacitación tecnológica para mejorar de la entidad. Según Izquierdo (2021), la percepción de calidad en un servicio se forja en la mente de los usuarios o consumidores, y se cimienta en la comprensión de sus necesidades, superando así las expectativas que puedan tener respecto a dicho servicio.

4.3.3. Evaluación Comparativa

Tabla 4

Comparativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados (Benchmarking)

GAD	Comparación de implementación tecnológica
La Esperanza	El Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de La Esperanza muestra una adopción tecnológica limitada, evidenciada por su presencia exclusiva en Facebook y la ausencia de servicios en línea. Esto indica la necesidad de mejorar y diversificar sus plataformas digitales para ofrecer servicios eficientes y fortalecer la interacción con la ciudadanía.
Patricia Pilar	Patricia Pilar, a pesar de contar con un sitio web, presenta interacción en línea limitada, indicando la importancia de mejorar la dinámica online y la implementación de servicios digitales para optimizar la relación con la comunidad.
La Unión	El GAD La Unión destaca positivamente a nivel tecnológico al exhibir una sólida presencia en redes sociales y contar con un sitio web completo y actualizado. Este enfoque demuestra un compromiso significativo con la comunicación digital y la transparencia, proporcionando una base sólida para ofrecer servicios en línea efectivos y fomentar la participación ciudadana.
San Carlos	La Parroquia Rural refleja una alta demanda de servicios en línea, especialmente en la categoría de Solicitud/trámites. Sin embargo, la preocupación por la calidad y la insatisfacción general sugiere la existencia de aspectos críticos en la calidad y usabilidad de los servicios ofrecidos. Abordar estas áreas de preocupación es esencial para garantizar una experiencia positiva del usuario y mejorar la satisfacción general de la comunidad, tanto en San Carlos como en los otros GAD analizados.

Fuente: PDOT GAD Parroquiales La esperanza, Patricia Pilar, La Unión, San Carlos

Elaborado por: autora

4.3.4. Método de sentimiento

Tabla 5

Análisis de la percepción de los servicios en base al método de sentimiento

Servicios	Sentimiento	Observación
Conocimiento de servicios	Positivo	La población muestra un buen conocimiento de los servicios del GAD, indicando una eficaz difusión de información.
Uso de Solicitud/trámites	Neutro	Aunque es un servicio ampliamente utilizado, la evaluación de la calidad revela preocupaciones, generando sentimientos mixtos.
Uso de Consulta de solicitudes	Neutro	Aunque es ampliamente utilizado, las opiniones sobre la calidad del servicio son mixtas, sugiriendo áreas de mejora.
Uso de Aplicativos	Negativo	La baja frecuencia de uso y las opiniones variadas generan un sentimiento neutro, señalando la necesidad de evaluar su efectividad.
Uso de WebMail	Neutro	Aunque es utilizado, las opiniones mixtas indican que la calidad de la conexión puede ser un área de mejora.
Uso de Zona Wifi	Neutro	Aunque es utilizado, las opiniones mixtas indican que la calidad de la conexión puede ser un área de mejora.
Uso de Infocentro	Positivo	Se percibe un sentimiento positivo debido a la alta frecuencia de uso y la percepción general favorable por parte de la comunidad
Calidad de servicios	Negativo	La evaluación negativa sugiere preocupaciones sobre la eficiencia y satisfacción del usuario, destacando la necesidad de mejoras.
Evaluación atención y prestación	Mixto	Las opiniones mixtas indican áreas de éxito, pero también deficiencias en la calidad y la usabilidad de algunos servicios.
Percepción de TICs	Mixto	A pesar de las dificultades técnicas, la mayoría percibe que las TICs han contribuido positivamente al mejoramiento de los servicios.
Dificultades técnicas	Negativo	Las frecuentes dificultades técnicas en el uso de servicios digitales generan un sentimiento negativo, resaltando la necesidad de abordar obstáculos.
Experiencia general	Negativo	La insatisfacción general sugiere áreas críticas en la calidad y usabilidad de los servicios, apuntando a mejoras esenciales.
Nivel de satisfacción	Negativo	La predominancia de opiniones negativas destaca áreas específicas que requieren atención para mejorar la experiencia del usuario.

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos

Elaborado por: autora

4.3.5. Encuestas de Satisfacción del Ciudadano

Para conocer la Satisfacción de la Ciudadanía de la parroquia San Carlos a partir de su percepción y aceptación de los servicios que brinda el GAD Parroquial, se elaboró una entrevista a una muestra de la población, cuyos resultados por pregunta se detallan a continuación:

4.3.5.1. *Encuesta aplicada a la población de habitantes de la Parroquia Rural San Carlos para conocer el grado de su satisfacción a los servicios que brinda el GAD parroquial*

Datos Personales

1. ¿Cuál es su Edad?

Tabla 6

Edad

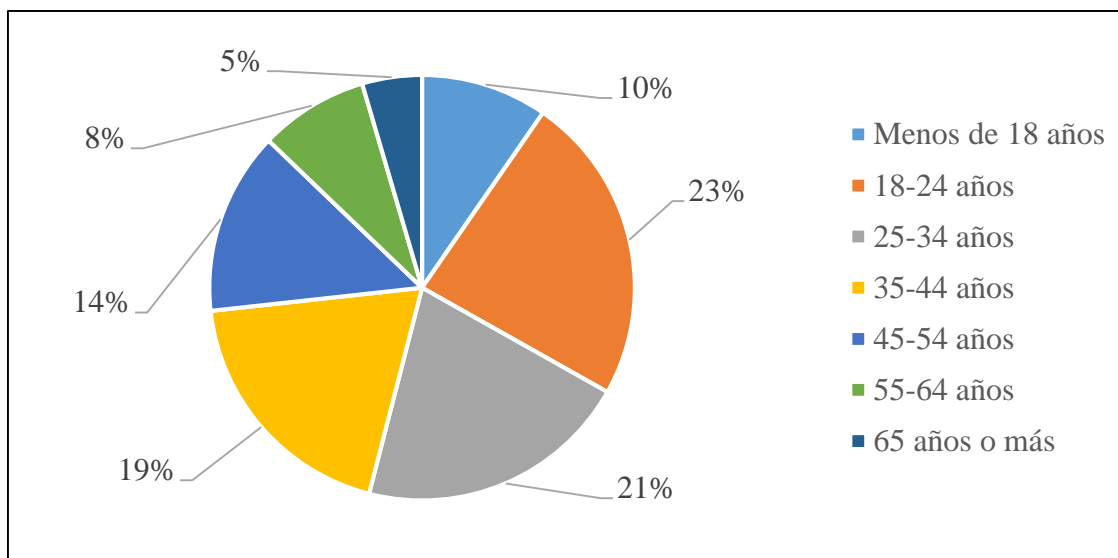
Opciones	Frecuencia	%
Menos de 18 años	36	10%
18-24 años	88	23%
25-34 años	78	21%
35-44 años	72	19%
45-54 años	52	14%
55-64 años	31	8%
65 años o más	17	5%
Total	374	100%

Fuente: Encuesta habitantes de la Parroquia Rural San Carlos

Elaborado por: autora

Gráfico 1

Edad



Fuente: Encuesta habitantes de la Parroquia Rural San Carlos

Elaborado por: Autora

Interpretación

El análisis de la pregunta junto con el cuadro de opciones y frecuencias revela una distribución diversa de edades en la población encuestada. Se observa una mayor representación en los grupos de 18-24 años y 25-34 años, indicando una presencia significativa de individuos jóvenes. Los porcentajes proporcionan una visión relativa de la distribución. La inclusión de grupos mayores, como 55-64 años y 65 años o más, garantiza una representación equitativa de todas las edades. Este análisis proporciona una información útil para comprender la demografía en términos de edad, facilitando decisiones informadas y adaptación de estrategias según las necesidades de grupos específicos.

2. ¿Cuál es su Género?

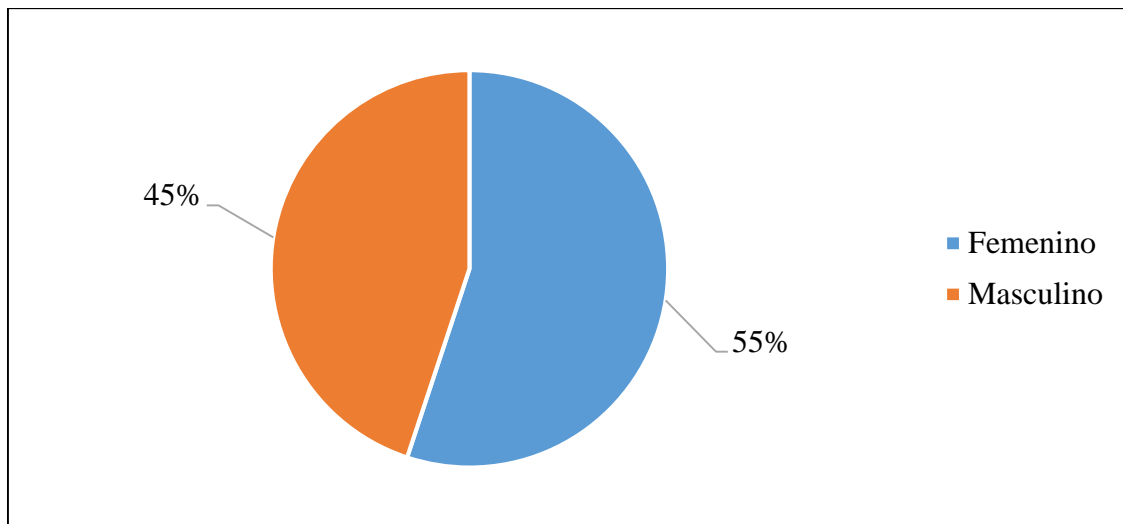
Tabla 7
Género

Opciones	Frecuencia	%
Femenino	206	55%
Masculino	168	45%
Total	374	100%

Fuente: Encuesta habitantes de la Parroquia Rural San Carlos

Elaborado por: Autora

Gráfico 2
Género



Fuente: Encuesta habitantes de la Parroquia Rural San Carlos

Elaborado por: Autora

Interpretación

La población encuestada muestra un equilibrio relativo en términos de género, con un 55% de respuestas identificándose como femenino y un 45% como masculino. Este análisis es crucial para entender la diversidad de género en la población encuestada.

3. ¿Cuál es su Nivel de educación?

Tabla 8

Nivel de Educación

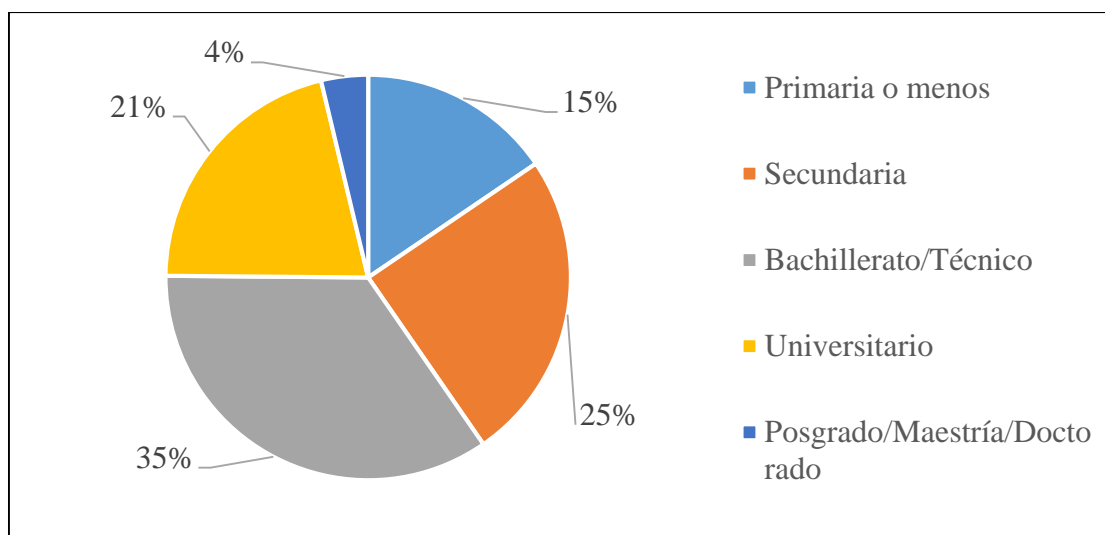
Opciones	Frecuencia	%
Primaria o menos	58	15%
Secundaria	93	25%
Bachillerato/Técnico	130	35%
Universitario	79	21%
Posgrado/Maestría/Doctorado	14	4%
Total	374	100%

Fuente: Encuesta habitantes de la Parroquia Rural San Carlos

Elaborado por: autora

Gráfico 3

Nivel de educación



Fuente: Encuesta habitantes de la Parroquia Rural San Carlos

Elaborado por: autora

Interpretación

Podemos apreciar que el nivel de educación de los habitantes de la Parroquia Rural San Carlos en los siguientes porcentajes, Primaria o menos 15%, Secundaria 25%, Bachillerato/Técnico 35%, las categorías de Bachillerato/Técnico y Secundaria presentan las frecuencias más altas con un 35% y un 25% respectivamente, sugiriendo una presencia significativa de individuos con educación en estos niveles, universitario 21% y posgrado 4%.

4. ¿Conoce usted los diferentes servicios que ofrece el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos?

Tabla 9

Familiaridad de los servicios proporcionados por el Gobierno autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos en términos de atención ciudadana

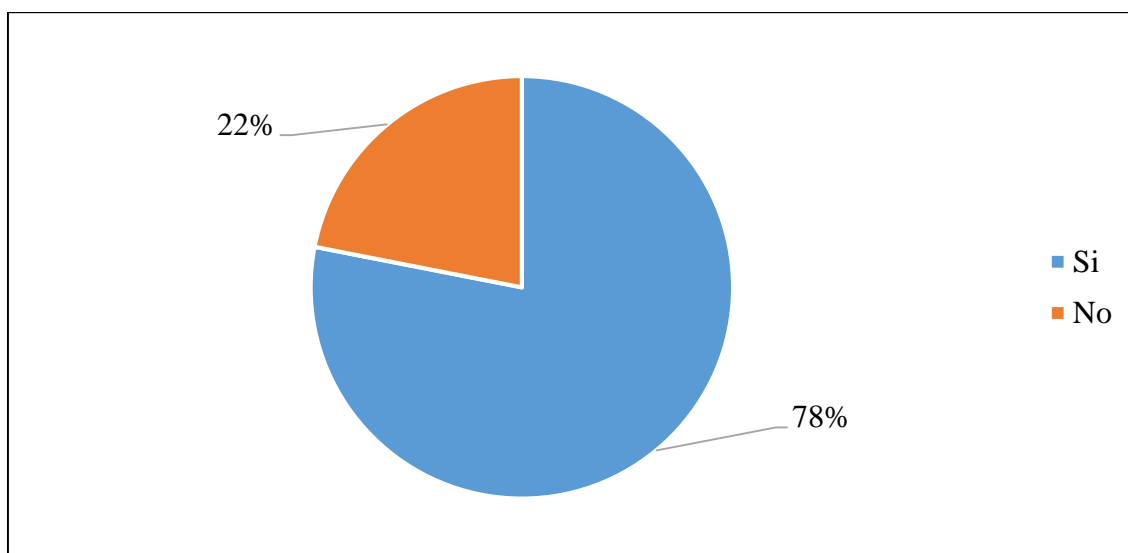
Opciones	Frecuencia	%
Si	292	78%
No	82	22%
Total	374	100%

Fuente: Encuesta habitantes de la Parroquia Rural San Carlos

Elaborado por: Autora

Gráfico 4

Familiaridad de los servicios proporcionados por el Gobierno autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos en términos de atención ciudadana



Fuente: Encuesta habitantes de la Parroquia Rural San Carlos

Elaborado por: Autora

Interpretación

La población encuestada muestra un nivel considerable de conocimiento sobre los servicios ofrecidos por el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de la Parroquia Rural San Carlos. El 78% afirma tener conocimiento de estos servicios, mientras que el 22% indica no estar informado al respecto.

5. ¿De los siguientes servicios que ofrece el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos cuales ha utilizado usted últimamente?

Tabla 9

Uso de los servicios habituales del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos

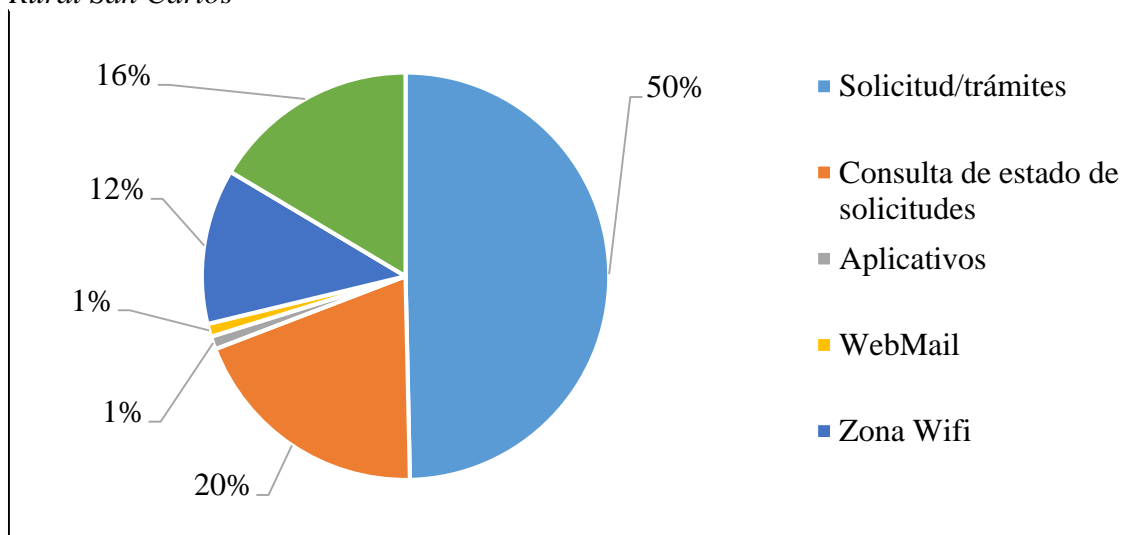
Opciones	Frecuencia	%
Solicitud/trámites	145	50%
Consulta de estado de solicitudes	57	20%
Aplicativos	3	1%
WebMail	3	1%
Zona Wifi	36	12%
InfoCentro (Espacio Tecnológico)	48	16%
Total	292	100%

Fuente: Encuesta habitantes de la Parroquia Rural San Carlos

Elaborado por: autora

Gráfico 5

Uso de los servicios habituales del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos



Fuente: Encuesta habitantes de la Parroquia Rural San Carlos

Elaborado por: Autora

Interpretación

La encuesta revela que los servicios más utilizados recientemente por la población encuestada son las Solicitud/trámites con un 50%, y consulta de estados de solicitudes 20% y Infocentro el 16%. Aplicativos y WebMail el 1%, zona wifi el 12%.

6. ¿De los diversos servicios proporcionados por el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos con qué frecuencia los ha utilizado usted?

Tabla 10

Frecuencia de uso de los servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos

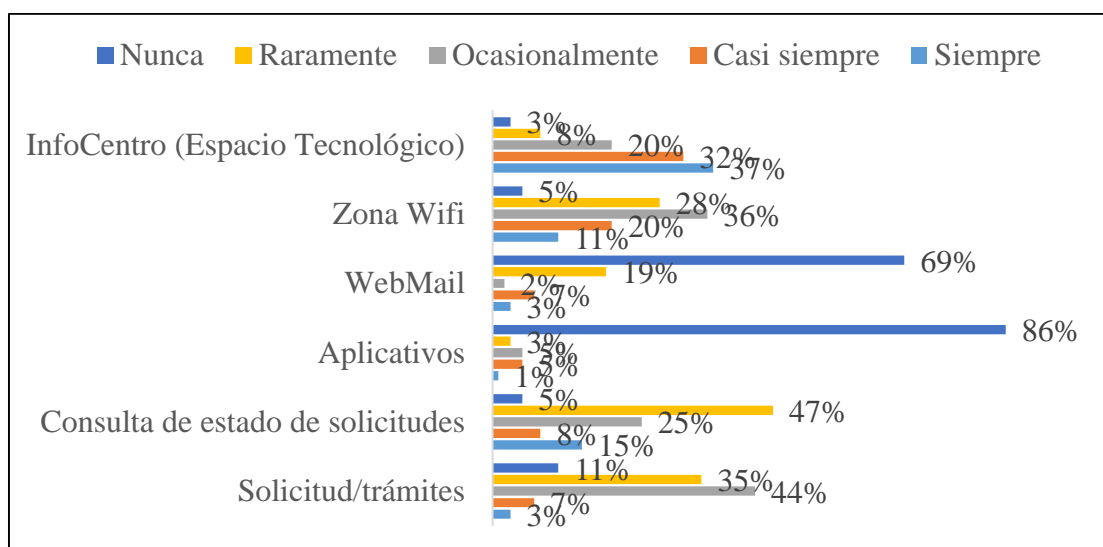
Servicios	Siempre	Casi siempre	Ocasionalmente	Raramente	Nunca	%
Solicitud/trámites	3%	7%	44%	35%	11%	100%
Consulta de estado de solicitudes	15%	8%	25%	47%	5%	100%
Aplicativos	1%	5%	5%	3%	86%	100%
WebMail	3%	7%	2%	19%	69%	100%
Zona Wifi	11%	20%	36%	28%	5%	100%
InfoCentro (Espacio Tecnológico)	37%	32%	20%	8%	3%	100%

Fuente: Encuesta habitantes de la Parroquia Rural San Carlos

Elaborado por: Autora

Gráfico 6

Frecuencia de uso de los servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos



Fuente: Encuesta habitantes de la Parroquia Rural San Carlos

Elaborado por: autora

Interpretación

El servicio usado con menor frecuencia es Solicitud/trámites, siempre el 3%, casi siempre el 7%, mayormente de manera ocasional el 44%, seguido por un uso raramente (35%) raramente y nunca 11%. En consulta de estados de solicitudes el de mayor frecuencia es raramente 47%, siempre el 15%, casi siempre el 8%, 25% ocasionalmente y nunca el 7%. Aplicativos siempre el 1%, 5% casi siempre, ocasionalmente 5%, raramente 3%, nunca 86%. WebMail 3% siempre, casi siempre 7%, ocasionalmente 2%, raramente 19%, nunca 69%. Zona wifi 11% siempre, casi siempre 20%, ocasionalmente 36%, 28% raramente, 5% nunca. Infocentro siempre 37%, casi siempre el 32%, ocasionalmente 20%, raramente 8%, nunca 3%. La información puede ser útil para el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos al enfocar estrategias de promoción y mejorar la accesibilidad de los servicios menos utilizados.

7. En términos de calidad del servicio ¿Cómo evalúa usted la atención brindada y prestación de los servicios ofrecidos por el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos?

Tabla 12

Evaluación de atención brindada y prestación de los servicios ofrecidos por el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos

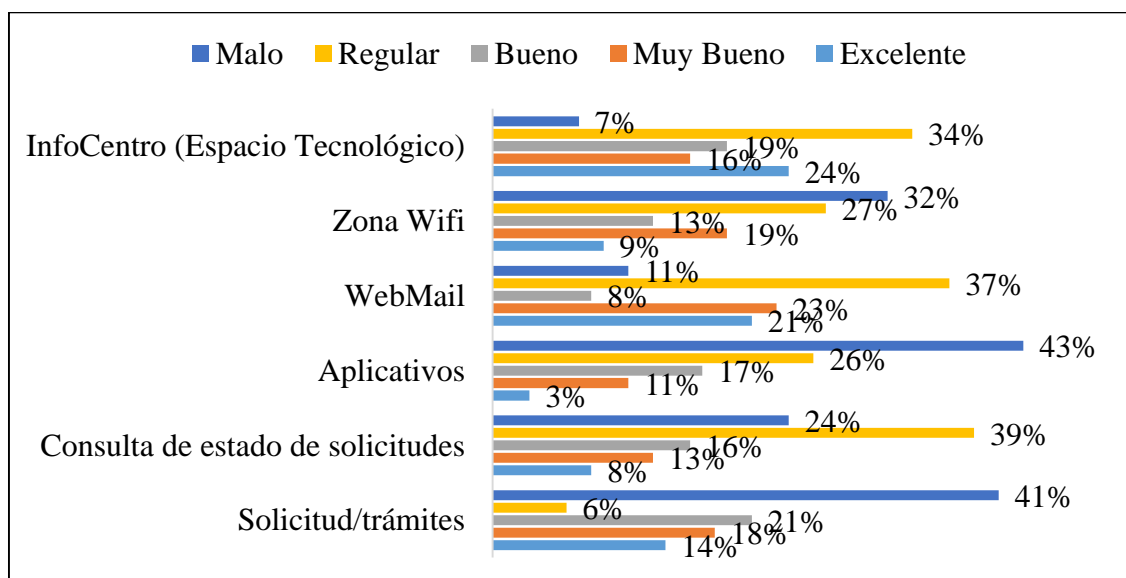
Servicios	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	%
Solicitud/trámites	14%	18%	21%	6%	41%	100%
Consulta de estado de solicitudes	8%	13%	16%	39%	24%	100%
Aplicativos	3%	11%	17%	26%	43%	100%
WebMail	21%	23%	8%	37%	11%	100%
Zona Wifi	9%	19%	13%	27%	32%	100%
InfoCentro (Espacio Tecnológico)	24%	16%	19%	34%	7%	100%

Fuente: Encuesta habitantes de la Parroquia Rural San Carlos

Elaborado por: Autora

Gráfico 7

Evaluación de atención brindada y prestación de los servicios ofrecidos por el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos



Fuente: Encuesta habitantes de la Parroquia Rural San Carlos

Elaborado por: autora

Interpretación

Los encuestados mencionaron acerca de la evaluación de atención brindada y prestación de los servicios ofrecidos en términos de calidad que solicitud/tramite excelente el 14%, muy bueno el 18%, bueno el 21%, regular 6%, malo 41%. Consulta de estado de solicitud excelente el 8%, muy bueno el 13%, bueno 16%, regular 39%, malo 24%. Consulta de estado de solicitud excelente el 8%, muy bueno el 13%, bueno el 16%, regular 39%, malo 24%. Aplicativos excelente el 3%, muy bueno el 11%, bueno el 17%, regular el 26%, malo 43%. Aplicativos excelente el 3%, muy bueno el 11%, bueno el 17%, regular el 26% y malo 43%. WebMail excelente el 21%, muy bueno 23%, bueno 8%, regular 37%, malo 11%. Zona Wifi excelente 9%, muy bueno 19%. Bueno 13%, regular 27%, malo 32%. Infocentro excelente 24%, muy bueno 16%, bueno el 19%, regular 34%, malo el 7%. Estos resultados sugieren que hay áreas específicas de los servicios ofrecidos por el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos que requieren atención y mejora en términos de calidad del servicio.

8. ¿Al implementarse las TICs ¿Considera usted que han contribuido favorablemente al mejoramiento de la prestación de los servicios que ofrece el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos?

Tabla 11

Contribución favorable al mejoramiento de la prestación de los servicios que ofrece el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos

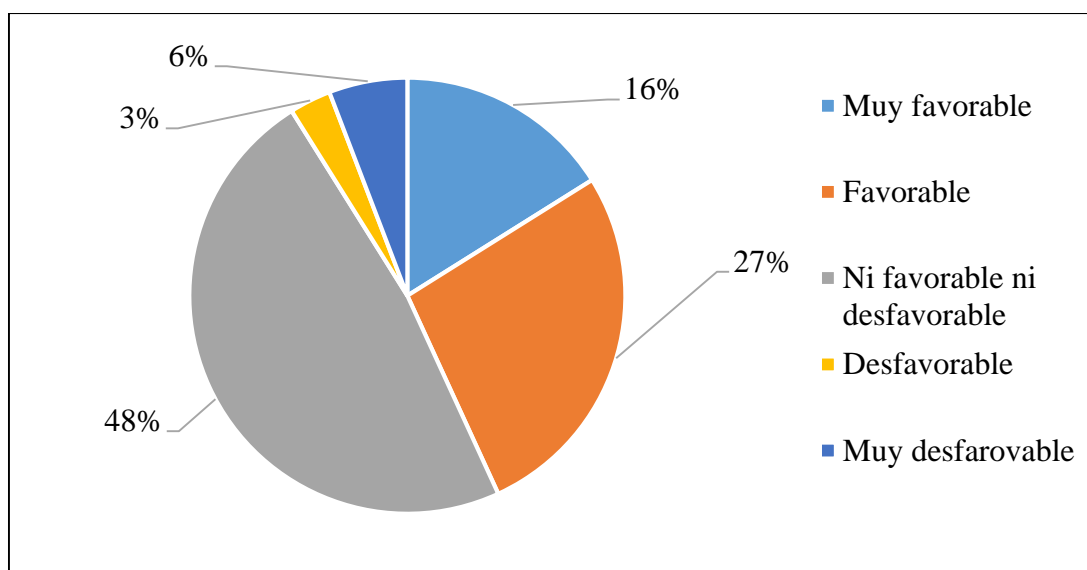
Opciones	Frecuencia	%
Muy favorable	47	16%
Favorable	79	27%
Ni favorable ni desfavorable	140	48%
Desfavorable	9	3%
Muy desfavorable	17	6%
Total	292	100%

Fuente: Encuesta habitantes de la Parroquia Rural San Carlos

Elaborado por: Autora

Gráfico 8

Contribución favorable al mejoramiento de la prestación de los servicios que ofrece el Gozado de la Parroquia Rural San Carlos



Fuente: Encuesta habitantes de la Parroquia Rural San Carlos

Elaborado por: autora

Interpretación

Los encuestados indicaron como muy favorable el 16%, favorable el 27%, ni favorable ni desfavorable el 48%, desfavorable el 3%, muy desfavorable el 6%.

importante tener en cuenta las opiniones menos favorables para identificar posibles áreas de mejora y abordar las preocupaciones de aquellos que perciben un impacto negativo.

9. ¿En base a su criterio ¿Ha notado usted mejoras en los servicios online del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos?

Tabla 12

Criterio de mejoras de servicios online en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos

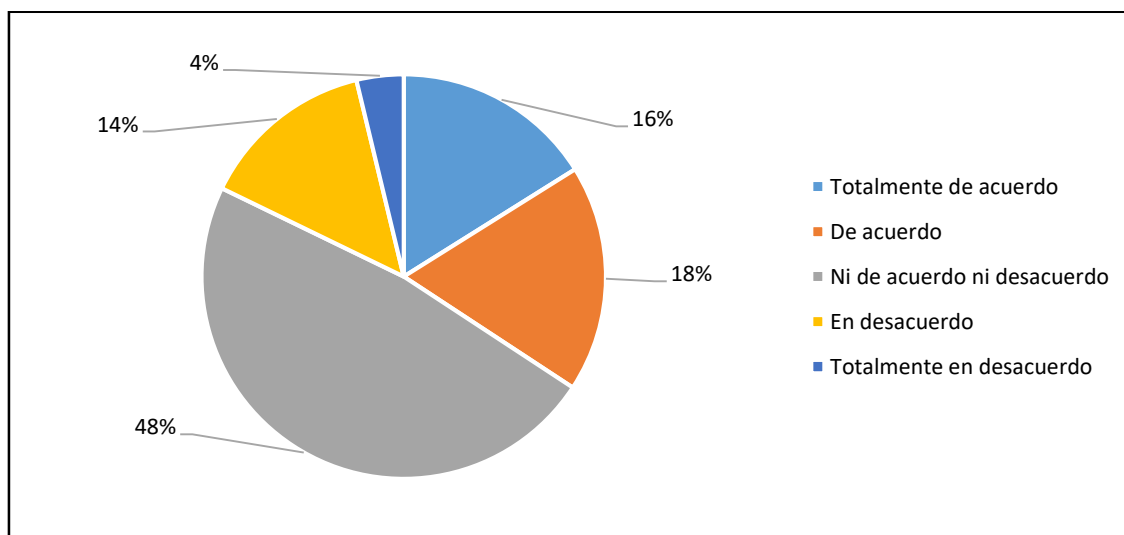
Opciones	Frecuencia	%
Totalmente de acuerdo	47	16%
De acuerdo	53	18%
Ni de acuerdo ni desacuerdo	140	48%
En desacuerdo	41	14%
Totalmente en desacuerdo	11	4%
Total	292	100%

Fuente: Encuesta habitantes de la Parroquia Rural San Carlos

Elaborado por: autora

Gráfico 9

Criterio de mejoras de servicios online en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos



Fuente: Encuesta habitantes de la Parroquia Rural San Carlos

Elaborado por: Autora

Interpretación

En base a los resultados de la encuesta el 16% está totalmente de acuerdo, 18% de acuerdo, ni de acuerdo ni desacuerdo el 48%, en desacuerdo el 14% y totalmente en

desacuerdo el 4%. mientras que una parte significativa de la población se mantiene ni en acuerdo ni en desacuerdo, existe una división entre aquellos que perciben mejoras y aquellos que no las notan o las perciben negativamente.

10. ¿Ha tenido alguna dificultad técnica en el uso de los servicios digitales del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos?

Tabla 13

Dificultades en la técnica del uso de los servicios digitales del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos

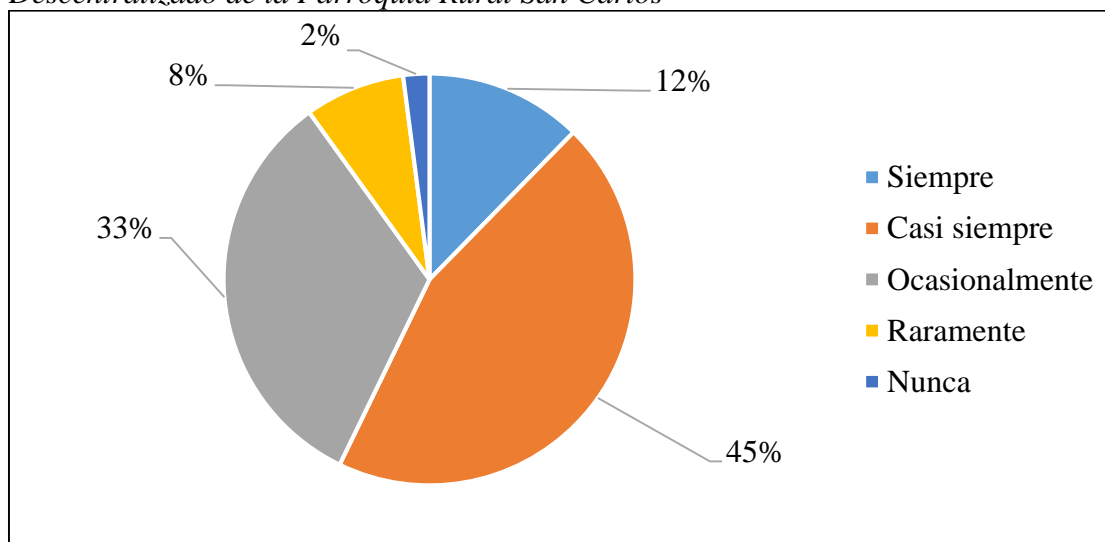
Opciones	Frecuencia	%
Siempre	36	12%
Casi siempre	131	45%
Ocasionalmente	96	33%
Raramente	23	8%
Nunca	6	2%
Total	292	100%

Fuente: Encuesta habitantes de la Parroquia Rural San Carlos

Elaborado por: autora

Gráfico 10

Dificultades en la técnica del uso de los servicios digitales del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos



Fuente: Encuesta habitantes de la Parroquia Rural San Carlos

Elaborado por: autora

Interpretación

En la encuesta realizada la ciudadanía indicó que el 12% siempre ha tenido dificultad en usar los servicios, casi siempre el 45%, ocasionalmente el 33%, raramente el 8%, nunca el 2%. Este análisis señala una proporción significativa de la población que enfrenta dificultades técnicas en el uso de los servicios digitales

11. ¿Cómo describiría su experiencia general al usar los servicios brindados por el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos?

Tabla 16

Experiencia general al usar los servicios brindados por el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos

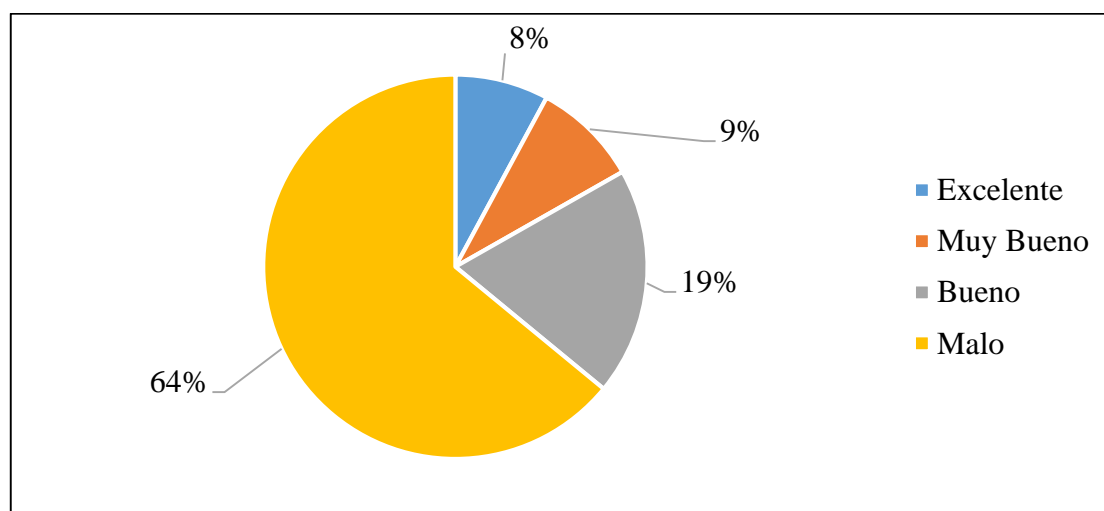
Opciones	Frecuencia	%
Excelente	23	8%
Muy Bueno	26	9%
Bueno	56	19%
Malo	187	64%
Total	292	100%

Fuente: Encuesta habitantes de la Parroquia Rural San Carlos

Elaborado por: autora

Gráfico 11

Experiencia general al usar los servicios brindados por el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos



Fuente: Encuesta habitantes de la Parroquia Rural San Carlos

Elaborado por: autora

Interpretación

Los encuestados describen su experiencia general de los servicios con el 8% excelente, muy bueno 9%, bueno el 19%, y malo 64%. Este análisis indica la necesidad de abordar las preocupaciones y mejorar la calidad de los servicios brindados por el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos, y de esta manera poder llevar a cabo mejoras en cada uno de sus servicios.

12. ¿Recomendaría los servicios prestados a la ciudadanía del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos?

Tabla 14

Recomendación de los servicios prestados a la ciudadanía del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos

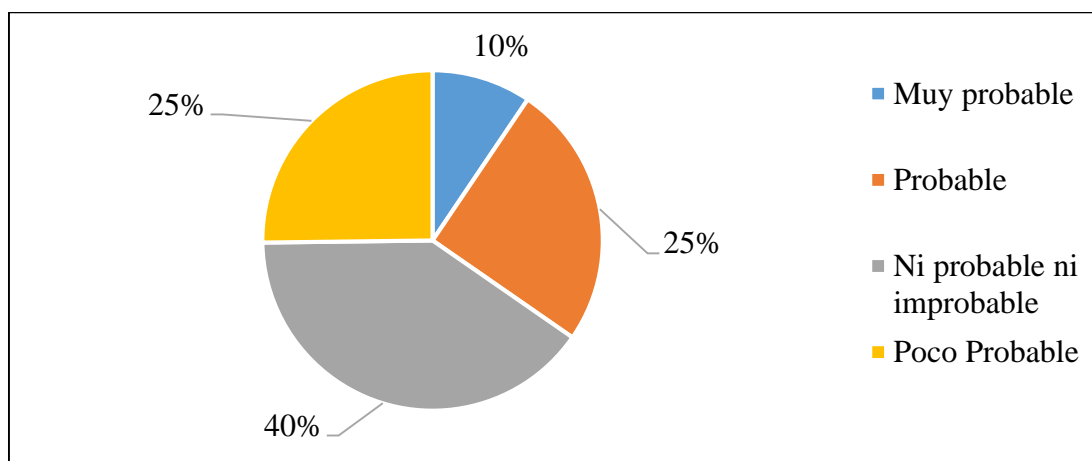
Opciones	Frecuencia	%
Muy probable	42	14%
Probable	64	22%
Ni probable ni improbable	102	35%
Poco Probable	84	29%
Total	292	100%

Fuente: Encuesta habitantes de la Parroquia Rural San Carlos

Elaborado por: Autora

Gráfico 10

Recomendación de los servicios prestados a la ciudadanía del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos



Fuente: Encuesta habitantes de la Parroquia Rural San Carlos

Elaborado por: autora

Interpretación

Los usuarios indicaron los siguientes porcentajes respecto a la recomendación de los servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos con el 10% muy probable, 25 probable, ni probable ni improbable 40%, moderadamente improbable el 25%. La categoría ni probable ni improbable tiene la mayor representación, indicando que una proporción significativa de la población no tiene una posición clara sobre la recomendación de los servicios.

13. En relación a los servicios proporcionados por el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos, ¿Cómo calificaría su nivel de satisfacción como usuario o beneficiario de dichos servicios?

Tabla 15

Calificación de nivel de satisfacción como usuario o beneficiario de los servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos

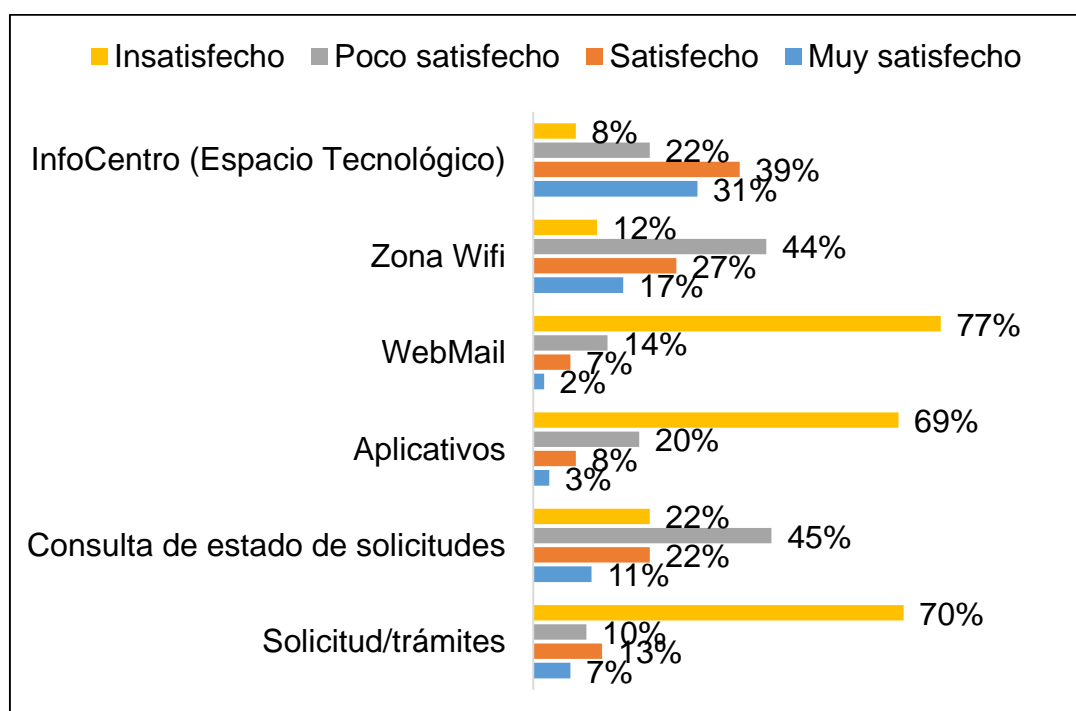
Servicios	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho	%
Solicitud/trámites	7%	13%	10%	70%	100%
Consulta de estado de solicitudes	11%	22%	45%	22%	100%
Aplicativos	3%	8%	20%	69%	100%
WebMail	2%	7%	14%	77%	100%
Zona Wifi	17%	27%	44%	12%	100%
InfoCentro (Espacio Tecnológico)	31%	39%	22%	8%	100%

Fuente: Encuesta habitantes de la Parroquia Rural San Carlos

Elaborado por: Autora

Gráfico 11

Calificación de nivel de satisfacción como usuario o beneficiario de los servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos



Fuente: Encuesta habitantes de la Parroquia Rural San Carlos

Elaborado por: autora

Interpretación

El nivel de satisfacción de la comunidad es de solicitud/ tramite el 10%, 15 consulta de estado de solicitud, aplicativos 4%, WebMail 3%, 24% Zona Wifi, Infocentro el 44%. Este análisis proporciona información valiosa sobre la satisfacción del usuario en servicios específicos, identificando áreas de éxito y aquellas que podrían beneficiarse de mejoras para elevar la experiencia del usuario.

4.3.6. Desempeño y Rendimiento institucional

En la Tabla 18 se muestran los resultados de la entrevista realizada al presidente del GAD Parroquial San Carlos, para conocer información referente al desempeño y rendimiento institucional alcanzado por el GAD Parroquial gracias al uso e implementación de las TICs en la gestión de servicios a la ciudadanía.

Tabla 16*Entrevista al presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos*

No.	Preguntas	Respuestas	Análisis
1	<p>¿Cuáles son las principales Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) que se han implementado en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos durante el año 2022? Especifique Tipo: Hardware o Software, Título, una Descripción detallada y a qué área o servicios fueron destinadas.</p>	<p>En el año 2022, hemos implementado varias Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs). En cuanto a hardware, se adquirieron 14 computadoras Intel Core i5 con 12 GB de RAM y 1T de disco duro, destinadas principalmente al Infocentro y el departamento de atención ciudadana. Además, se instalaron 2 routers inalámbricos para mejorar la conectividad y se estableció una zona WiFi en el Parque para beneficio de los ciudadanos.</p>	<p>El GAD ha invertido en hardware, como computadoras Intel Core i5 y routers inalámbricos, evidenciando un enfoque en la conectividad y acceso a la información. La concentración de recursos en el Infocentro y atención ciudadana sugiere una prioridad en áreas clave para la comunidad.</p>
2	<p>En términos de eficiencia en la prestación de servicios, ¿cómo ha impactado la implementación de estas Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) al tiempo de respuesta a las solicitudes o quejas de los ciudadanos?</p>	<p>La implementación de estas Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) han contribuido a agilizar significativamente el tiempo de respuesta a las solicitudes y quejas de los ciudadanos. La informatización de los procesos nos ha permitido gestionar de manera más eficiente las demandas de la comunidad, reduciendo los tiempos de espera y mejorando la experiencia ciudadana.</p>	<p>Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) ha disminuido considerablemente los lapsos de respuestas ante solicitudes y reclamos ciudadanos, evidenciando una mejora operativa significativa.</p>

No.	Preguntas	Respuestas	Análisis
3	¿Puede proporcionar ejemplos específicos de cómo las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) han agilizado la resolución de solicitudes o quejas de los ciudadanos en comparación con antes de su implementación?	Un ejemplo concreto es la solicitud de trámites en línea. Antes de la implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs), este proceso solía ser manual y más propenso a errores. Ahora, con la automatización, hemos logrado acelerar la resolución de solicitudes y minimizar posibles inconvenientes.	La automatización de trámites en línea ejemplifica cómo las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) han agilizado la gestión de solicitudes, marcando una transición exitosa de procesos manuales a digitales. Este cambio no solo ha mejorado la eficiencia sino también reducido potenciales errores.
4	Respecto al costo por servicio, ¿Cómo han influido las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) en la reducción de los costos operativos asociados con la prestación de servicios municipales?	En términos de costos operativos, las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) han influido positivamente al reducirlos. La implementación de sistemas de gestión eficientes ha optimizado el uso de recursos, disminuyendo los gastos asociados con la prestación de servicios municipales.	La baja en los gastos operativos, gracias a la introducción de Tecnologías de Información y Comunicación (TICs), es un éxito notable. La eficacia lograda mediante sistemas de gestión efectivos subraya el valor económico de la implementación tecnológica, posibilitando una utilización más eficaz de los recursos disponibles.

No.	Preguntas	Respuestas	Análisis
5	<p>¿Cómo ha influido la implementación de Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) en la mejora de la calidad de los servicios prestados por el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos? ¿Puede proporcionar ejemplos concretos de cómo las Tecnologías de Información y Comunicación han contribuido a reducir errores o problemas en la prestación de servicios?</p>	<p>Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) han mejorado la calidad de los servicios al permitir una gestión más precisa y efectiva. Por ejemplo, la utilización de un software de seguimiento ha contribuido a la identificación temprana de problemas, reduciendo errores y mejorando la satisfacción general de los ciudadanos.</p>	<p>La implementación de Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) ha tenido un impacto positivo al mejorar la gestión y la precisión de los servicios. La adopción de un software de seguimiento ha demostrado ser especialmente beneficioso al permitir una identificación temprana de problemas, lo que contribuye a la reducción de errores y, en última instancia, mejora la experiencia y satisfacción de los ciudadanos. Este enfoque tecnológico no solo agiliza los procesos, sino que también fortalece la capacidad de la entidad para ofrecer servicios de alta calidad.</p>

6 ¿Ha habido casos en los que las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) hayan identificado problemas o errores de manera temprana, permitiendo correcciones antes de que afecten a los ciudadanos? Si es así, ¿puede proporcionar ejemplos?

Sí, hemos identificado casos donde las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) han permitido detectar problemas de manera temprana. Un ejemplo es el monitoreo en tiempo real de la infraestructura, lo que nos ha permitido abordar situaciones antes de que afecten negativamente a los ciudadanos.

El Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos demuestra una proactividad destacada al emplear Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) para detectar problemas de manera anticipada, especialmente a través del monitoreo en tiempo real de la infraestructura. Esta estrategia no solo evidencia un enfoque preventivo, sino que también subraya el compromiso del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos de abordar posibles complicaciones antes de que afecten a la comunidad. En última instancia, esta iniciativa contribuye a salvaguardar la calidad del servicio, consolidando la importancia de la tecnología como herramienta clave en la gestión efectiva de las comunidades.

No.	Preguntas	Respuestas	Análisis
7	<p>¿Cómo cree que ha sido la percepción de los ciudadanos después de la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs)?, en términos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad de los servicios prestados • Tiempos de respuestas • Costos 	<p>La percepción de los ciudadanos ha mejorado notablemente. La calidad de los servicios ha aumentado, los tiempos de respuesta son más rápidos y los costos asociados con la prestación de servicios han disminuido. La comunidad valora la eficiencia y transparencia que las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) han aportado a nuestras operaciones.</p>	<p>Este progreso ha generado una impresión favorable en la comunidad, lo que no solo consolida la confianza en las iniciativas del gobierno, sino que también aumenta la satisfacción general. La integración efectiva de la tecnología se posiciona como un elemento crucial para fortalecer la conexión entre la administración y la comunidad, contribuyendo así a un entorno más positivo y eficiente.</p>
8	<p>¿Cómo han contribuido Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) a mejorar la transparencia en las operaciones y la toma de decisiones en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos?</p>	<p>Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) han contribuido significativamente a mejorar la transparencia en nuestras operaciones y toma de decisiones. La publicación de información relevante en nuestra página web y la implementación de plataformas de transparencia específicas han fortalecido la confianza de la comunidad en nuestras acciones.</p>	<p>La integración de Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) no solo mejora la transparencia sino también evidencia un enfoque proactivo del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos para fomentar la rendición de cuentas y la participación ciudadana, promoviendo una administración más abierta y accesible.</p>

No.	Preguntas	Respuestas	Análisis
9	¿Se han implementado sistemas o plataformas específicas de transparencia que permitan a los ciudadanos acceder a información relevante sobre las actividades del Gobierno autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos?	Sí, hemos implementado una plataforma específica de transparencia que permite a los ciudadanos acceder a información relevante sobre nuestras actividades. Esta herramienta promueve la apertura y rendición de cuentas.	La implementación de una plataforma específica de transparencia demuestra el compromiso del Gobierno autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos con proporcionar acceso abierto a la información. Esta medida fortalece la relación de confianza entre el gobierno y la comunidad.
10	¿Cómo ha evolucionado el Índice de Transparencia Municipal desde la implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación en el GAD?	El Índice de Transparencia Municipal ha experimentado un crecimiento constante desde la implementación de las TICs La accesibilidad a la información y la claridad en nuestras acciones han contribuido a este avance.	La implementación de plataformas transparentes no solo consolida la confianza, sino que también el crecimiento constante del Índice de Transparencia Municipal reflejando un progreso palpable en la accesibilidad a la información, evidenciando el compromiso continuo del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos con la transparencia y la rendición de cuentas.

No.	Preguntas	Respuestas	Análisis
11	¿Qué medidas específicas se han implementado para mejorar la accesibilidad de los servicios y las instalaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquial Rural San Carlos para personas con discapacidades desde la adopción de las Tecnologías de Información y Comunicación?	Se han implementado medidas específicas para mejorar la accesibilidad para personas con discapacidades. La zona WiFi en el Parque y el Infocentro cuentan con adaptaciones para garantizar que todos los ciudadanos, independientemente de sus capacidades, puedan aprovechar estos servicios.	Las medidas para mejorar la accesibilidad a servicios e instalaciones para personas con discapacidades, como la adaptación en la zona WiFi e Infocentro, destacan la inclusión como parte integral de la estrategia del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquial Rural San Carlos.
12	¿Qué servicios en línea ha implementado el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquial Rural San Carlos para facilitar el acceso de los ciudadanos? ¿Cuáles son los más utilizados?	Hemos implementado servicios en línea para facilitar el acceso de los ciudadanos, como la solicitud de trámites y consultas de estado de solicitudes. Entre los más utilizados se encuentran aquellos relacionados con agua potable, CNEL, mantenimiento de caminos vecinales y servicios municipales.	La implementación de servicios en línea, como la solicitud de trámites y consultas de estado, indica una adaptación a las necesidades modernas de los ciudadanos, facilitando el acceso y la interacción digital.

No.	Preguntas	Respuestas	Análisis
13	¿Tiene planificado realizar nuevas implementaciones o mejoras en el futuro en cuanto a Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos?	Sí, tenemos planes de realizar nuevas implementaciones y mejoras en el futuro en cuanto a Tecnologías de Información y Comunicación (TICs). Estamos evaluando la posibilidad de expandir la cobertura de la zona WiFi y mejorar la plataforma de transparencia para una experiencia aún más accesible y completa para los ciudadanos.	Los planes anticipados del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos indican una postura estratégica hacia la adopción de tecnologías, evidenciando su compromiso con la mejora continua. La focalización en la expansión de la zona WiFi y la optimización de la transparencia sugiere un enfoque proactivo para impulsar el beneficio colectivo mediante la evolución tecnológica

Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos

Elaborado por: autora

4.3.7. Resultados comparativos de las métricas de evaluación de la gestión de servicios

Tabla 17

Comparativa antes y después de la implementación de las Tics

Métricas	Situación	
	Antes	Después
Satisfacción del ciudadano	<p>El GAD de San Carlos enfrentó problemas con las TIC y carecía de infraestructura tecnológica sólida, afectando servicios y participación ciudadana. La falta de adaptación generó insatisfacción entre los ciudadanos debido a limitaciones en la comunicación y acceso a servicios esenciales.</p>	<p>Aunque el GAD de San Carlos ha realizado algunas mejoras en sus servicios en línea, la implementación no ha sido muy notable. Sin embargo, se observa una respuesta más efectiva a las necesidades y expectativas de la comunidad, lo que ha contribuido a una leve mejora en la satisfacción ciudadana.</p>
Eficiencia en la prestación de servicios	<p>La falta de una aplicación eficaz de las TIC contribuía a la ineficiencia en la entrega de servicios gubernamentales, ralentizando los procesos y limitando la capacidad de respuesta a las necesidades de la comunidad.</p>	<p>A pesar de no contar con cambios drásticos, se ha producido una mejora modesta en la eficiencia de los servicios gracias a una aplicación ligeramente más efectiva de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC). Esto se traduce en tiempos de respuesta más rápidos y en procesos ligeramente optimizados.</p>
Calidad de los servicios	<p>La deficiencia en las TIC afectaba la calidad de los servicios, ya que la falta de tecnologías apropiadas dificultaba la mejora continua y la adaptación a las demandas cambiantes de los ciudadanos.</p>	<p>Se han implementado pequeñas mejoras en la calidad de los servicios, adaptándolos de manera más efectiva a las necesidades cambiantes de la comunidad. Aunque no son cambios drásticos, reflejan una atención continua a la mejora de la oferta de servicios gubernamentales.</p>
Transparencia	<p>La ausencia de una infraestructura tecnológica robusta limitaba la capacidad del GAD para proporcionar</p>	<p>La transparencia se ha reforzado en cierta medida con la introducción de servicios más accesibles en</p>

	<p>información de manera transparente, afectando la confianza ciudadana y la comprensión de las acciones gubernamentales.</p>	<p>línea. Aunque no se han realizado cambios significativos, los ciudadanos ahora tienen un poco más de visibilidad sobre las acciones gubernamentales, contribuyendo a un aumento leve en la comprensión de estas.</p>
<p>Eficiencia Administrativa</p>	<p>La mala aplicación de las TIC implicaba una eficiencia administrativa comprometida, con procesos burocráticos y una gestión ineficaz de recursos, afectando la productividad y el logro de metas gubernamentales.</p>	<p>Se ha observado una mejora leve en la eficiencia administrativa gracias a pequeños ajustes en la infraestructura tecnológica. Esto ha llevado a una gestión algo más efectiva de recursos y una mínima reducción de procesos burocráticos.</p>
<p>Accesibilidad y accesibilidad de los servicios</p>	<p>La carencia de una infraestructura tecnológica adecuada dificultaba el acceso a los servicios gubernamentales, creando barreras y generando insatisfacción entre los ciudadanos al no poder aprovechar de manera efectiva los recursos y beneficios proporcionados por el GAD.</p>	<p>Aunque no se han implementado cambios masivos, ha habido una expansión modesta en la accesibilidad y disponibilidad de servicios en línea. Esto ha eliminado algunas barreras, facilitando que un número ligeramente mayor de ciudadanos aproveche los recursos gubernamentales.</p> <p>Principio del formulario</p>

Fuente: Encuesta habitantes de la Parroquia Rural San Carlos

Elaborado por: autora

4.3.7.1. Análisis y discusión

Anteriormente el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos enfrentaba desafíos significativos, evidenciados por deficiencias en las Tecnologías de la Información y Comunicación, además carencia de una infraestructura tecnológica sólida. Esto generaba insatisfacción ciudadana debido a limitaciones en la comunicación y acceso a servicios esenciales, ineficiencia en la prestación de servicios, afectación en la calidad de los mismos, falta de transparencia en la información gubernamental, una eficiencia administrativa comprometida y dificultades en la

accesibilidad a los servicios. Según Camino, (2021), los canales por donde se transmite la información en una organización dependen crucialmente de los canales de comunicacionales. Este ámbito se centra en asegurar la integridad y confidencialidad del intercambio de datos en diversas escalas.

Se ha observado una respuesta más efectiva a las necesidades y expectativas ciudadanos, se registran mejoras modestas en la eficiencia de la prestación de servicios, una atención continua a la calidad de los servicios y una ligera expansión en la transparencia y accesibilidad en línea. Estos ajustes reflejan una gestión gubernamental más centrada en el ciudadano, proporcionando una experiencia mejorada en comparación con el periodo anterior, aunque aún queda espacio para mayores avances.

La encuesta realizada en la Parroquia Rural San Carlos proporciona una visión detallada sobre la interacción de la población con los servicios ofrecidos por el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos, destaca que el 78% de los habitantes posee un nivel considerable de familiaridad con los servicios gubernamentales, evidenciando una amplia difusión de la información, entre los servicios más utilizados, la Solicitud/trámites destaca con un 50%, indicando una alta demanda de servicios en línea, sin embargo, la evaluación de la calidad revela preocupaciones, con un significativo 41% calificando como malo el servicio de Solicitud/trámite, señalando posibles deficiencias en la eficiencia y satisfacción del usuario en esta área específica, teniendo en cuenta la percepción de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs), el 43% considera que han contribuido favorablemente al mejoramiento de los servicios, destacando la aceptación de la implementación tecnológica. Sin embargo, el 57% de la población enfrenta dificultades técnicas al utilizar servicios digitales, subrayando la necesidad de abordar posibles obstáculos en términos de accesibilidad y capacitación tecnológica.

La insatisfacción global se refleja en el 38% de los encuestados, quienes califican su experiencia general como insatisfactoria o mala, este resultado sugiere la existencia de aspectos críticos en la calidad y la usabilidad de los servicios brindados por el GAD, es esencial abordar estas áreas de preocupación para garantizar una experiencia positiva del usuario y, por ende, mejorar la satisfacción general de la comunidad.

Este proyecto de investigación ha desempeñado un papel fundamental al identificar las deficiencias en los servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos. A través de un exhaustivo estudio de campo, que incluyó encuestas y entrevistas, se logró una comprensión detallada de las áreas que requieren mejoras, es por ello que la autoridad electa en el presente periodo describió las mejoras que están por implementarse a nivel de hardware y software. Según Gomez et al., (2020), la progresión de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y el Internet ha provocado un impacto sin precedentes, generando avances significativos en la modernización e innovación de la gestión pública.

En este contexto, los servicios proporcionados por las instituciones públicas han experimentado una reinvencción y rediseño, implementando estrategias para la digitalización de dichos servicios. Con el hardware se efectuarán actualizaciones de servidores y equipos, así como la ejecución de sistemas de almacenamiento de datos más con mayor capacidad, así mismo a nivel de software realizarán el rediseño de interfaces de usuario, enfocándose en la mejora de la experiencia durante la Solicitud/trámites y otros procesos., además de incorporar programas de capacitación tecnológica para la comunidad, con el objetivo de mejorar la alfabetización digital.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

“Si se cree y se trabaja se puede”

Diego Pablo Simeone

5.1. CONCLUSIONES

Según los resultados obtenidos se exponen las siguientes conclusiones:

- Mediante la implementación y evaluación de las TICs a nivel de hardware y software en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural Carlos se efectuó una entrevista al presidente donde se refleja la necesidad de abordar áreas específicas que generan percepciones negativas, las que requieren una evaluación detallada para identificar y mejorar las tecnologías utilizadas, incluyendo actualizaciones de hardware, optimización de software y capacitación tecnológica. Aunque el 43% percibe contribuciones positivas de las TICs, la división de opiniones, con un 48% en la categoría de Ni favorable ni desfavorable, subraya la importancia de comunicar de manera más efectiva los beneficios de estas tecnologías. Estas medidas son esenciales para garantizar una implementación exitosa y mejorar la percepción general de las TICs en la prestación de servicios.
- Las métricas para evaluar la gestión del servicio se definieron en base a una a la entrevista realizada al presidente de Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos, abordando aspectos como la satisfacción del ciudadano, eficiencia administrativa y accesibilidad de servicios. Para medir la influencia de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el periodo 2022, se sugiere centrarse en indicadores específicos como eficiencia digital, transparencia en línea y accesibilidad digital. Estos indicadores cuantificarán el impacto directo de las TICs, facilitando la identificación de áreas de mejora en

línea con las expectativas de la comunidad y proporcionando una evaluación completa de su influencia en la calidad de servicios del gobierno local.

- Se realizaron encuestas a la ciudadanía de la parroquia de rural de San Carlos a una muestra de 374 individuos los cuales nos permitieron obtener información relevante de cómo se encuentra la percepción de la ciudadanía en base a los servicios prestados, dando como resultado una alta familiaridad con servicios, pero preocupaciones, especialmente en Solicitud/trámites con el 41% de insatisfacción. A pesar de la percepción positiva de las TICs se identificó que 43% indica que las dificultades técnicas afectan al 57%, subrayando la necesidad de mejorar accesibilidad y capacitación tecnológica. El proyecto identificó áreas críticas, impulsando mejoras planificadas en hardware y software.

5.2. RECOMENDACIONES

Al respecto se presentan las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda la implementación de mejoras específicas en áreas como Solicitud/trámites por medio actualizaciones de hardware y optimización de software a su vez implementar programas de capacitación tecnológica para abordar las dificultades técnicas señaladas por la mayoría de la población, y de esta manera desarrollar una estrategia de comunicación efectiva para resaltar los beneficios de las TICs, considerando la división de opiniones.
- Con la aplicación de las métricas implementadas se recomienda realizar actualizaciones integrales en la gestión de servicios, enfocándose en mejoras de hardware y software, junto con la implementación de programas de capacitación tecnológica para superar las dificultades técnicas identificadas. Además, se sugiere una estrategia de comunicación clara para resaltar los beneficios de las TICs y mejorar la percepción general de la población hacia estas tecnologías.
- Se recomienda implementar acciones específicas para mejorar la accesibilidad y capacitación tecnológica, abordando así las dificultades identificadas en la interacción con los servicios del GAD San Carlos. Además, se sugiere una comunicación más efectiva sobre los beneficios de las TICs y estrategias específicas para elevar la calidad de los servicios

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Angulo Giraldo, M. Á. (2019). *Cambios y continuidades en la transformación digital de los medios de comunicación peruanos. Análisis de las tesis peruanas sobre periodismo digital*. Peru. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/63564879/Cambios_y_continuidades_en_la_transformacion_digital_de_los_medios_de_comunicacion_peruanos.20200608-5501-1vp30oc-libre.pdf?1591630051=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DCambios_y_continuidade
- Medina Villa, J. F., & Núñez Veloz, O. R. (2022). *Desarrollo e implementación de un sitio web para la Comisión de Investigación de la Facultad de Filosofía de la Universidad Central del Ecuador en el periodo 2021 – 2022*. Quito. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/27857/1/FIL-CPCEI-MEDINA%20JUAN-NU%C3%91EZ%20OLIVAR.pdf>
- Agurto Gómez, D. A. (2020). *Gobierno Electrónico: una herramienta para la mejora de los servicios públicos del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quijos, año 2020*. Quito, Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/23387/1/UCE-FCA-%20AGURTO%20DANIEL.pdf>
- Alarcón, B. R., Salvador, H. Y., & Pérez, P. (Noviembre de 2020). Dimensiones claves: De una gestión pública efectiva en gobiernos locales aplicación en un caso de estudio. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 411-420. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n6/2218-3620-rus-12-06-411.pdf>

- Alexandra, M. M. (2016). *ACCESO DE LA CIUDADANÍA A LOS SERVICIOS PÚBLICOS SEGÚN EL PLAN NACIONAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO*. Ecuador. Obtenido de https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24672/1/Tesis_t1210si.pdf
- Alzate, M. (19 de Enero de 2021). Modelo general para la creacion de las politicas publicas. Obtenido de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/forum/issue/view/5548/1679>
- Ambrocio, D. T. (2020). *Gobierno digital en la productividad y la atención al ciudadano en la SUNEDU, Lima 2020*. Lima, Peru. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58852/Ambrocio_DT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arancio, J. C. (2021). *Fabricaciones desde el diálogo : hardware científico abierto y democratización de la producción de conocimiento en la "periferia"*. Buenos Aires, Argentina. Obtenido de file:///C:/Users/Personal/Downloads/TD_2021_arancio_006.pdf
- Arcentales, M. R., & Gamboa Poveda, J. E. (2019). Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador. *Espirales revista multidisciplinaria de investigación*, 12. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5732/573263325003/573263325003.pdf>
- Asamblea Nacional. (2017). *Ley Organica de Telecomunicaciones*. Quito. Obtenido de <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2020/11/COA.pdf>
- Asamblea Nacional. (2023). *Ley orgánica para la transformación digital y audiovisual*. Quito. Obtenido de <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2023/02/7e52b3d7-0ba5-4c58-a474-00e19fcbe127.pdf>

- Bao, C., Armas, M., Gutierrez, M., Bardalez, R., Corcino, F., & HUamanyauri, W. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú*. Peru, Huanuco. Obtenido de <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/787/677>
- Barragán Martínez, X., & Guevara Viejó, F. (2016). *El gobierno electrónico en Ecuador*. Ecuador. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5826/582661268014/html/>
- Blanco, L. (2019). *Ética y valores en las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC): el Gobierno Electronico (e-gv) entre la dictadura y democracia*. La Habana, Cuba. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/eyd/v163n1/0252-8584-eyd-163-01-e6.pdf>
- Buenrostro, M. H., & Hernández, E. M. (2019). *La incorporación de las TIC en las empresas. Factores de la brecha digital en las Mipymes de Aguascalientes*. ETYPUAN. doi:<http://dx.doi.org/10.24275/ETYPUAM/NE/502019/Buenrostro>
- Cabrera, B. L. (2021). *Gobierno Electrónico “Un camino hacia la participación ciudadana”, realidades y perspectivas 2017-2018. Caso Gobernación de Nariño, Colombia*. Nariño, Colombia. Obtenido de <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/17365/2/TFLACSO-2021LLCB.pdf>
- Camino Molina, P. L. (2021). Propuesta metodológica para la implementación de un modelo de negocio para la prestación de servicios estratégicos de ciberseguridad. Obtenido de http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/19737/Tesis-Pierre%20Camino%20V11_21-dic-2021.pdf?sequence=1

- Campos, R. (2019). *Caracterización de la Gestión de calidad y la atención al cliente en las micro y pequeñas empresas de servicios rubro restaurantes en el distrito de sullana año 2018*. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/10571/ATENCION_DE_CALIDAD_GESTION_DE_CALIDAD_CAMPOS_CHAVEZ_ROXANA_MAGALI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cantos, A. T. (2020). “*EVALUACIÓN DE LOS NIVELES DE EFICIENCIA Y EFICACIA EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO – ACADÉMICO DE LA UNIDAD EDUCATIVA EUGENIO ESPEJO DEL SIGLO XXI*”. Manabi, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/2239/1/CANTOS%20ALVARADO%20TANIA%20MARIA.pdf>
- Carrero, R. M., & Perez, C. (2019). *Gestión del gobierno electrónico en las alcaldías*. Venezuela. Obtenido de https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/gestion_libre/article/view/8125/7291
- Castellano, N. D. (Julio de 2020). Tecnologías de información y comunicación en la sociedad del conocimiento. doi:<http://doi.org/10.5281/zenodo.4765991>
- Cerquin, S. M. (2019). Gestión Pública y su Influencia en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota -Cajamarca 2019. 48. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1476/TESIS%20FINAL%20GESTION-%20PUBIICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chanto Espinoza, C., & Loaciaga Gutierrez, J. (2020). *Educandos universitarios: entre la brecha digital y el aprendizaje en tiempos de COVID-19. El caso de Universidad Nacional de Costa Rica (UNA), Sede Región Chorotega, Campus Liberia*. Costa Rica, Universidad Nacional, Costa Rica. Obtenido de

file:///C:/Users/Personal/Downloads/Dialnet-EducandosUniversitarios-7811952.pdf

Chavez, B. A. (2021). *Evaluacion del servicio de atencion al usuario en el area de direccion de transito del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Tosagua*. Calceta, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1467/1/TTAP38D.pdf>

Coello Fernández, L. E. (2020). *Efectividad de los derechos de los usuarios de servicios públicos domiciliarios en la legislación ecuatoriana*. Quito, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7463/1/T3260-MDEM-Coello-Efectividad.pdf>

Cortez, A. (2019). Internal control as an administrative process for PYMES. *Faeco*, 13-26. Obtenido de Internal control as an administrative process for PYMES

Cruz León, A. E. (2020). “*Las TIC’S y el rendimiento del sector calzado de la ciudad de Ambato*”. Ambato, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31385/1/T4804ig.pdf>

Cruz, P. M., Pozo, V. M., Aushay, Y., & Arias, P. A. (01 de Enero de 2019). Las Tecnologías de la Información y de la comunicacion tic como forma investigativa interdisciplinaria con un enfoque intercultural para el proceso de formacion estudiantil. 3-15. Obtenido de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/eci/v9n1/1659-4142-eci-9-01-44.pdf>

Daquilema, C. B., Benítez, F. C., & Jaramillo, A. J. (22 de Mayo de 2019). DESARROLLO DE LAS HABILIDADES TIC EN LOS ESTUDIANTES. 9. Obtenido de <https://institutojubones.edu.ec/ojs/index.php/societec/article/view/48/396>

- Del Prado, F. R. (2019). *Sintaxis Revista del Centro de investigación para la comunicación aplicada*. Mexico. Obtenido de <https://revistas.anahuac.mx/index.php/sintaxis/issue/view/136/Sintaxis.%20Revista%20del%20Centro%20de%20Investigaci%C3%B3n%20para%20la%20Comunicaci%C3%B3n%20Aplicada%20A%20C3%B1o%20I%20N%20C3%BAm.%203%20julio-diciembre%202019>
- Delgado, F. T. (01 de Enero a Abril de 2020). *Taxonomía de transformación digital. Cubana de Transformación Digital*. Obtenido de <https://rctd.uic.cu/rctd/article/view/62/58>
- Delgado, L. H. (2020). *Incidencia del Gobierno Digital en la reducción de la percepción de*. Manabí, Ecuador: Serie Científica de la Universidad de las Ciencias Informáticas. Obtenido de <file:///C:/Users/Personal/Downloads/Dialnet-IncidenciaDelGobiernoDigitalEnLaReduccionDeLaPerce-8590350.pdf>
- ECUADOR, R. D. (2010). *CODIGO ORGANICO ORGANIZACION TERRITORIAL AUTONOMIA DESCENTRALIZACION*. Quito. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org.pdf
- Ecuador, R. d. (2020). *GOBIERNOS AUTÓNOMOS DESCENTRALIZADOS*. Quito. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org.pdf
- Ecuador], S. T. (2019). *Calidad de la comunicación digital de los servicios públicos prestados por el estado municipal en Neuquén Capital*. Ecuador. Obtenido de <http://rdi.uncoma.edu.ar/bitstream/handle/uncomaid/15798/Tesis%20Dario%20Aguilera%20Completa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Espiritu, A. (2020). *Clima Organizacional y gestión de servicios de salud por enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrion. Conrado*. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v16n76/1990-8644-rc-16-76-157.pdf>

- Espitia Castillo, O. M., & Briñez Rojas, J. V. (2022). *EL CONTROL DIISCIPLINARIO DE LOS SERVIICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS! EN COLOMBIA*. Bogota, Colombia. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/21808/Tesis%20El%20control%20disciplinario%20de%20los%20servicios%20p%C3%BAblicos%20domiciliarios%20en%20Colombia.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Fernandez, E. (05 de Mayo de 2019). Evolución del concepto de seguridad. De lo local a lo global. (Complutense, Ed.) *Complutense*, 3-22. Obtenido de [file:///C:/Users/Personal/Downloads/maitgarc,+003-022%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Personal/Downloads/maitgarc,+003-022%20(2).pdf)
- Flores, F. Y. (2021). *Gobierno Electronico y Gestion Publica* (Vol. 5). Lima, Lima, Peru: Revista Cientifica Multidisciplinar. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1359
- Gantuz, M. (2021). *La brecha digital de genero en la facultad de tecnologia informatica de la Universidad abierta Interamericana*. Obtenido de <https://dspaceapi.uai.edu.ar/server/api/core/bitstreams/d4a41e67-cc3f-40fd-a084-b04f1b023e71/content>
- Garcia, B. ., & Plasencia, S. J. (2020). *Aspectos claves para la informatización y el Gobierno Electrónico*. La habana, Cuba. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rcci/v14n3/2227-1899-rcci-14-03-124.pdf>
- Garcia, S. J., Valencia, L. O., Fernandez, T. J., & Renteria, G. R. (2021). *Gobierno Electrónico y Economía Digital en la Sociedad de la Información y el Conocimiento: una revisión conceptual*. Mexico: Encrucijada. doi:<http://dx.doi.org/10.22201/fcpys.20071949e.2021.38.78411>
- Geoffrey, M., & Hodgson. (2011). *¿Que son las instituciones?*

- George, R. C. (2019). *Alfabetización y Alfabetización Digital*. Monterrey, Mexico. Obtenido de <http://revista-transdigital.org/index.php/transdigital/article/view/15/5>
- Giardi, E. (15 de Octubre de 2019). Digitalización política e inteligencia artificial. Obtenido de https://static.nuso.org/media/articles/downloads/6.TC_Girardi_283.pdf
- Glückler, J., Rehner, J., & Handke, M. (2019). Gobernanza, redes y territorio. *Geografía Norte Grande*, 5-20. Obtenido de <https://www.scielo.cl/pdf/rgeong/n74/0718-3402-rgeong-74-5.pdf>
- Gomez, P. S., & Morales, G. E. (2020). *Aproximación a la ingeniería de Software*. Obtenido de https://books.google.es/books?id=8wnUDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Gutiérrez, P. R. (2021). *Gobierno electrónico e innovación en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jipijapa, periodo 2021*. Jipijapa, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3959/1/PROYECTO%20DE%20TESIS%20ROSITA%20GUTIERREZ.pdf>
- Herederó, C. d., López, H. J., Romo, R. S., & Median, S. S. (2019). *Organización y transformación de los sistemas de información en la empresa*. Valdenigrales, Madrid: Esic Editorial.
- Huacho Rojas, M. E. (2020). *RELACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANGARAES-LIRCAY, 2020*. Huancavelica, Peru. Obtenido de

<https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/cfa0d92e-f6d8-4e9b-a98a-7af86b658240/content>

Huiman, Y. R. (2022). El sistema de control interno y la gestión pública: Una revisión sistemática. 20. Obtenido de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2030/2921>

Izquierdo Espinoza, J. R., & Gaffar, P. M. (2021). *La calidad de los servicios en la administracion publica*. Peru, Peru. doi:<https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>

Izquierdo, E. J. (2021). *La calidad de servicio en la administracion Publica The Quality of Service in Public administration*. Peru. Obtenido de <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2355>

Lapiedra, A. a., Fores, J. B., Puig, A. D., & Martinez, C. L. (2021). *Introduccion a Gestion de Sistemas de Informacion en las Empresas*. Sapientia. Obtenido de <https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/194661/Sapientia178.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Lema, A. C. (2021). *El uso ilícito del software en Ecuador y los derechos de autor*. Ecuador. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/8535/1/Lema%20Andrade%20C.%202022%29%20El%20uso%20il%20C3%ADcito%20del%20software%20en%20Ecuador%20y%20los%20derechos%20de%20autor%20%28Tesis%20de%20Grado%29.pdf>

Madrigal, C. W. (2019). *Conceptos Computacionales*. San Marcos. Obtenido de <https://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/bitstream/handle/11506/956/LEC%20TEC%200001%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mañas, P. A., & Roig, V. R. (2019). Las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el contacto de la sociedad actual. *Revista Internacional*

- d'Humanitats* 4, 75-86. Obtenido de https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/82089/1/2018_Manas_Roig_RevIntHumanitats.pdf
- Martin, R. A. (2020). *La brecha digital generacional*. Pontela, España. Obtenido de [file:///C:/Users/Personal/Downloads/Dialnet-LaBrechaDigitalGeneracional-7464144%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Personal/Downloads/Dialnet-LaBrechaDigitalGeneracional-7464144%20(1).pdf)
- Mendieta, D. (2013). *Medios de comunicacion*. Obtenido de https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/12623/3/20101sfiec0646047_2.pdf
- Ministerio de Finanzas. (2019). *Incidencia de las tecnologías de la información y la comunicación (tic´s), en las empresas de servicio de lavado de autos, en el cantón la libertad de la provincia de santa elena*. La Libertad, Ecuador . Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4894/1/UPSE-TAE-2019-0072.pdf>
- Monzón, D. E. (2019). *Alfabetizacion digital en el aula*. San Carlos, Guatemala. Obtenido de <https://biblioteca.galileo.edu/tesario/bitstream/123456789/960/1/12.pdf>
- Moreira, M. M., & Hidalgo, A. A. (22 de Julio de 2020). Gobierno electrónico en el Ecuador. *Polo del conocimiento*, 5, 521-542. Obtenido de <file:///C:/Users/Personal/Downloads/Dialnet-GobiernoElectronicoEnElEcuador-9083764.pdf>
- Nacional, A. (2018). *Ley para la optimización y eficiencia de trámites administrativos*. Quito. Obtenido de <https://www.gob.ec/sites/default/files/2019-06/Ley%20de%20simplificacion.pdf>
- Narváez, P. E. (2021). *Las Tecnologías de la información y comunicación orientadas a la calidad del servicio en la gestión empresarial: Una revisión sistemática*.

- Guayaquil, Guayas, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/20929/1/UPS-GT003370.pdf>
- Navarro, R. M. (2020). *Comunicacion Horizontal e interactividad*. Sevilla, Egregius. Obtenido de <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/95642/Cap%c3%adtulo%205.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Núñez, F. J. (2020). *El rol de las tecnologías de información y comunicación en las MiPyMEs*. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v15-n3/A11.15\(3\)1-13.pdf](http://www.spentamexico.org/v15-n3/A11.15(3)1-13.pdf)
- Ocaña Rodríguez , H. J. (2021). *Implementación de un sistema informático web para automatizar los procesos administrativos y académicos del centro de emprendimiento, liderazgo e innovación para el desarrollo*. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3190/1/OCA%C3%91A%20RODR%C3%8DGUEZ%20HEIBERT%20JOSEPH.pdf>
- Ortí, C. B. (2019). *LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (T.I.C.)*. Obtenido de <https://www.uv.es/~bellochc/pdf/pwtic1.pdf>
- Ortiz, R. Y. (2019). *Accesibilidad en sitios web de del Ministerio de Educacion de Chile*. Chile, Chile. doi:10.15366/tp2019..33..008
- Pacaya, A. B. (2019). *GESTIÓN DE CALIDAD Y EFICACIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LAS MYPES DEL SECTOR SERVICIOS, RUBRO RESTAURANT TURÍSTICO, DISTRITO DE YARINACocha, AÑO 2019*. Pucallpa, Peru. Obtenido de https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/11641/GESTION_PROCESOS_PACAYA_ARMAS_BERNITH.pdf?sequence=1
- Pacayas Armas , B. (2019). *Gestión de calidad y eficacia en los procesos administrativos de las mypes del sector servicios, rubro restaurant turístico, distrito de*

- yarinacocha*, año 2019. Pucallpa, Peru. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/11641/GESTION_PROCESOS_PACAYA_ARMAS_BERNITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- PÉREZ, A. E. (2017). *RELACIÓN ENTRE LOS RECURSOS TECNOLÓGICOS Y EL* Peru. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6831/flores_pae.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Se%20entiende%20por%20recursos%20tecnol%C3%B3gicos,aprendizaje%20del%20docente%20y%20alumno.
- Perez, E. A., Rosa, G., & Francisco, L. A. (2021). *Brecha digital de género y competencia digital entre estudiantes universitarios* (Vol. 50). Cantabria, Cantabria, España: Aula abierta. Obtenido de <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/21791/BrechaDigitalDe.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Polo, R. A., Alfonso, S., Toniatti, & Entonado, B. (2020). Sociedad de la Información, Sociedad Digital, Sociedad. *INGURUAK*, 28. Obtenido de [file:///C:/Users/Personal/Downloads/177-710-1-PB%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Personal/Downloads/177-710-1-PB%20(2).pdf)
- Quevedo Sánchez, A. (2020). *Organización municipal y calidad de los servicios públicos en el distrito de Morales*, 2020. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52674/Quevedo_SA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quijije, M. C. (2021). *Impacto de la tecnología en la gestión logística de las PYMES guayaquileñas: sector Via Daule*. Guayaquil, Ecuador . Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19648/1/UPS-GT003093.pdf>

- Renan, A. (27 de Marzo de 2019). Instituciones y procesos Gubernamentales. *Revisión política*. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64680697/El_nombramiento_a_la_Procuradur%C3%ADa_General_de_la_Rep%C3%ABlica_de_Brasil-libre.pdf?1602699272=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DEl_nombramiento_a_la_Procuraduria_Genera.pdf&Expires=16852
- Ripalda, Y. J. (2019). *El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública*. Mexico, Mexico. Obtenido de <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1216/214>
- Rivera, M. M. (2019). *Calidad del servicio que brinda la empresa elévate business y estrategias para su mejora*. PERU, PERU. Obtenido de <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/2084/ADM-RIV-MER-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodriguez, H. C., & Blas, J. G. (2018). *La interactividad en ambientes virtuales en el posgrado*. Cuba. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v38n1/0257-4314-rces-38-01-e24.pdf>
- Rodríguez, S. J. (2020). *Acciones necesarias para mejorar la relación causa-efecto entre la inversión en prácticas de gestión de recursos humanos y la motivación en la empresa*. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000200207>
- Rojas, C. ., (2019). *Modernización de la gestión pública y la gestión administrativa en el hospital Villa el Salvador de la DIRIS Lima Sur 2019*. Peru, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39349/Rojas_CER..pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Sánchez , P., & Denny Benneth, D. (2021). *LA INFLUENCIA DE LA GESTION EMPRESARIAL EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LA EMPRESA AUTOSERVICIOS EL CENTRO BAGUA GRANDE, 2021*. Pimentel. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9301/S%C3%A1nchez%20Palmer,%20Dante%20Denny%20Benneth.pdf?sequence=1>
- Sanchez, F., & Liendo, N. (2020). *Manuel de ciencia politica y relaciones internacionales*. Colombia, Bogota. Obtenido de <http://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1457/La%20gestio%cc%81n%20pu%cc%81blica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sanchez, L. (2016). *La Sociedad de la Información, Sociedad del Conocimiento y Sociedad del Aprendizaje*. Cuba. Obtenido de <file:///C:/Users/Personal/Downloads/179-296-1-SM.pdf>
- Sandoval Cervera, S. A. (s.f.). *Gobierno electronico: Elementos de facilidad de uso y valor publico de los portales de internet local en mexico*.
- Silva, M. D. (2021). *Gobierno electrónico y transparencia en la Municipalidad Distrital de la Victoria*. Chiclayo, Peru: Reforma y Modernizacion del Estado. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53126/Silva_MDO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sime, V. S. (2020). *Teletrabajo y Gestión Pública desde la perspectiva del personal del Ministerio de Relaciones Exteriores, 2020*. Lima, Peru. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46552/Sime_VSS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Smart, s. (2021). *Aportes sobre el protagonismo de contratistas en ciberoperaciones entre Estados*. Obtenido de http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-2115_SmartS.pdf
- Sunkel, G., Heidi, U., & Facer, S. y. (2019). *Las personas mayores de America Latina en la era digital: superacion de la brecha digital*. CEPAL. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/80368184-dd91-4a12-a5b4-b3d23e870e45/content>
- Turpo Gebera , O., & Gonzales Miñán, M. (2019). *Comunicación para el desarrollo en tesis universitarias de Perú: Hacia una cartografía disciplinar*. Obtenido de <file:///C:/Users/Personal/Downloads/Dialnet-ComunicacionParaElDesarrolloEnTesisUniversitariasD-7025999.pdf>
- Valdiviezo, A. C., & Bonini, T. (2019). *Automatizacion inteligente de la Gestion de la Comunicacion*. Italia, Siana, Italia. Obtenido de http://repositorioinstitucional.ceu.es/bitstream/10637/10742/1/es_m1_stamped.pdf
- Vargas, Z. A., & Parraga, I. S. (2020). *EFICIENCIA Y EFICACIA ADMINISTRATIVA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA DIRECCIÓN DISTRITAL 13D06 JUNÍN-BOLÍVAR SALUD*. Calceta, Ecuador . Obtenido de <https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1279/1/TTAP18D.pdf>
- Vilaplana, e. a. (27 de Diciembre de 2019). Digitalizacion y personas. 116. Obtenido de <https://revistas.unav.edu/index.php/empresa-y-humanismo/article/view/38562/33944>
- Zamora, J. a., Ricart, J. E., & Guerra, T. (2020). *Estudio IESE-Penteo sobre transformación digital*. Obtenido de <https://ticnegocios.camaradesevilla.com/wp-content/uploads/2020/10/ST-0546.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1

Certificación Urkund

Anexo 1. Certificado URKUND

Quevedo, 28 de noviembre del 2023

Ingeniero PhD
Byron Oviedo B.
DIRECTOR UNIDAD DE POSGRADO UTEQ.
En su despacho.

De mi consideración:

Informo a usted que el Proyecto de Investigación de la Ing. **MIRIAN LISSETHE RAMOS QUIJJE** posgradista de la maestría en **GESTIÓN PÚBLICA** cuyo tema es **“LAS TICS Y SU INCIDENCIA EN LA GESTION DE SERVICIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PARROQUIA RURAL SAN CARLOS AÑO 2022”**, fue analizado mediante la herramienta antiplagio **URKUND**, la misma que emitió un porcentaje del **0%** por lo que a continuación se presenta captura de imagen de resultados.

En consecuencia, el Proyecto de Investigación se encuentra listo para seguir con el proceso de defensa.



Document information

Analyzed document	TESIS TICS Y SU INCIDENCIA GESTION SERVICIOS GAD PARROQUIAL SAN CARLOS.docx (D18007969D)
Submitted	2023-11-28 03:13:00
Submitted by	Cristian Gabriel Zambrano Vega
Submitter email	czambrano@uteq.edu.ec
Similarity	0%
Analysis address	cristianzambrano.uteq@analysis.urkund.com

Atentamente,



Ing. Cristian Gabriel Zambrano Vega, PhD.
DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

ANEXO 2

Solicitud de autorización para realizar la investigación en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos.

SAN CARLOS, 10 DE OCTUBRE DEL 2023

ESTIMADO PRESIDENTE

SR. PEDRO MALDONADO IBARRA

**PRESIDENTE DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DE LA
PARROQUIA RURAL SAN CARLOS.**

De mis Consideraciones

Por este medio, extendiéndole un cordial saludo, alumna de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, solicito me autorice iniciar el proceso de mi proyecto de investigación, cuyo tema es: **LAS TICS Y SU INCIDENCIA EN LA GESTION DE SERVICIOS DEL GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DE LA PARROQUIA RURAL SAN CARLOS AÑO 2022**

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

Atentamente,



ING. MIRIAN LISSETHE RAMOS QUIJJE

Maestrante G.P-UTEQ

C.I. 09-4011642-9



Anexo 3.

Carta de autorización del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos para realizar investigación.

Anexo 4.

Formato de preguntas entrevista aplicada al Presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos.



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

ENTREVISTA AL PRESIDENTE DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PARROQUIA RURAL SAN CARLOS

Es un placer dirigirme a usted. Soy la Ing. Mirian Lissethe Ramos Quijije, actualmente inmersa en mi proceso académico como estudiante de la Maestría en Gestión Pública en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Me comunico con usted en la medida en que estoy llevando a cabo la investigación para mi Proyecto de Grado, en el cual estoy abordando el tema de **“LAS TICS Y SU INCIDENCIAS EN LA GESTION DE SERVICIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PARROQUIA RURAL SAN CARLOS, AÑO 2022”**

Mi más sincero agradecimiento por su interés en este documento.

1. ¿Cuáles son las principales Tecnologías de la Información y comunicación (TICs) que se han implementado en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la parroquia Rural San Carlos durante el año 2022? Especifique tipo: Hardware o Software, título, una descripción detallada y a que área fueron destinadas

2. En términos de eficiencia en la prestación de servicios, ¿cómo ha impactado la implementación de estas Tecnologías de la Información y comunicación (TICs) al tiempo de respuesta a las solicitudes o quejas de los ciudadanos?
3. ¿Puede proporcionar ejemplos específicos de cómo las Tecnologías de la Información y comunicación (TICs) han agilizado la resolución de solicitudes o quejas de los ciudadanos en comparación con antes de su implementación?
4. Respecto al costo por servicio, ¿cómo han influido las Tecnologías de la Información y comunicación (TICs) en la reducción de los costos operativos asociados con la prestación de servicios municipales?
5. ¿Cómo ha influido la implementación de Tecnologías de la Información y comunicación (TICs) en la mejora de la calidad de los servicios prestados por el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos? ¿Puede proporcionar ejemplos concretos de cómo las Tecnologías de la Información y comunicación (TICs) han contribuido a reducir errores o problemas en la prestación de servicios?
6. ¿Ha habido casos en los que las Tecnologías de la Información y comunicación (TICs) hayan identificado problemas o errores de manera temprana, permitiendo correcciones antes de que afecten a los ciudadanos? Si es así, ¿puede proporcionar ejemplos?
7. ¿Cómo cree que ha sido la percepción de los ciudadanos después de la implementación de las Tecnologías de la Información y comunicación (TICs)?, en términos de:
 - Calidad de los servicios prestados
 - Tiempos de respuestas
 - Costos
8. ¿Cómo han contribuido las tecnologías de la información y comunicación (TIC) a mejorar la transparencia en las operaciones y la toma de decisiones en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos?

9. ¿Se han implementado sistemas o plataformas específicas de transparencia que permitan a los ciudadanos acceder a información relevante sobre las actividades del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos?
10. ¿Cómo ha evolucionado el Índice de Transparencia Municipal desde la implementación de las Tecnologías de la Información y comunicación (TICs) en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos?
11. ¿Qué medidas específicas se han implementado para mejorar la accesibilidad de los servicios y las instalaciones del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos para personas con discapacidades desde la adopción de las Tecnologías de la Información y comunicación (TICs)?
12. ¿Qué servicios en línea ha implementado el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos para facilitar el acceso de los ciudadanos?
¿Cuáles son los más utilizados?
13. ¿Tiene planeado planificado realizar nuevas implementaciones o mejoras en el futuro en cuanto a Tecnologías de la Información y comunicación (TICs) en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos?

ANEXO 5.

Encuesta a una muestra de los habitantes de la parroquia Rural San Carlos



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

ENCUESTA A UNA MUESTRA DE LOS HABITANTES DE LA PARROQUIA RURAL SAN SACRLOS

Es un placer dirigirme a usted. Soy la Ing. Mirian Lissethe Ramos Quijije, actualmente inmersa en mi proceso académico como estudiante de la Maestría en Gestión Pública en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Me comunico con usted en la medida en que estoy llevando a cabo la investigación para mi Proyecto de Grado, en el cual estoy abordando el tema de **“LAS TICS Y SU INCIDENCIAS EN LA GESTION DE SERVICIOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE LA PARROQUIA RURAL SAN CARLOS, AÑO 2022”**

Mi más sincero agradecimiento por su interés en este documento.

Datos Personales

1. ¿Cuál es su Edad?

Opciones	Seleccione
Menos de 18 años	
18-24 años	
25-34 años	
35-44 años	
45-54 años	
55-64 años	
65 años o más	

2. ¿Cuál es su Género?

Opciones	Seleccione
Femenino	
Masculino	

3. ¿Cuál es su Nivel de educación?

Opciones	Seleccione
Primaria o menos	
Secundaria	
Bachillerato/Técnico	
Universitario	
Posgrado/Maestría/Doctorado	

4. ¿Conoce usted los diferentes servicios que ofrece el Gobierno Autónomo

Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos?

Opciones	Seleccione
Completamente	
Medianamente	
Muy poco en realidad	
Casi nada	
Nada en realidad	

5. ¿De los siguientes servicios que ofrece el Gobierno Autónomo Descentralizado de

la Parroquia Rural San Carlos cuales ha utilizado usted últimamente?

Servicios	Siempre	Casi siempre	Ocasionalmente	Raramente	Nunca
Solicitud/trámites					
Consulta de estado de solicitudes					
Aplicativos					
WebMail					
Zona Wifi					
InfoCentro (Espacio Tecnológico)					

6. ¿De los diversos servicios proporcionados por el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos con qué frecuencia los ha utilizado usted?

Servicios	Siempre	Casi siempre	Ocasionalmente	Raramente	Nunca
Solicitud/trámites					
Consulta de estado de solicitudes					
Aplicativos					
WebMail					
Zona Wifi					
InfoCentro (Espacio Tecnológico)					

7. En términos de calidad del servicio ¿Cómo evalúa ud la atención brindada y prestación de los servicios ofrecidos por el Gobierno Autonomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos?

Servicios	Excelente	Muy Bueno		Bueno	Regular	Malo
Solicitud/trámites						
Consulta de estado de solicitudes						
Aplicativos						
WebMail						
Zona Wifi						
InfoCentro (Espacio Tecnológico)						

8. ¿Al implementarse las TICs ¿Considera usted que han contribuido favorablemente al mejoramiento de la prestación de los servicios que ofrece el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos?

Opciones	Seleccione
Muy Favorable	
Favorable	
Ni favorable ni desfavorable	
Desfavorable	
Muy desfavorable	

9. En base a su criterio ¿Ha notado usted mejoras en los servicios online del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos?

Opciones	Seleccione
Totalmente de acuerdo	
De acuerdo	
Ni de acuerdo ni desacuerdo	
En desacuerdo	
Totalmente en desacuerdo	

10. ¿Ha tenido alguna dificultad técnica en el uso de los servicios digitales del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos?

Opciones	Marque con una x
Siempre	
Casi siempre	
Ocasionalmente	
Raramente	
Nunca	

10. ¿Cómo describiría su experiencia general al usar los servicios brindados por el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos?

Opciones	Seleccione
Excelente	
Muy Bueno	
Bueno	
Regular	
Malo	

11. ¿Recomendaría los servicios prestados a la ciudadanía del Gobierno Autonomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos?

Opciones	Seleccione
Muy probable	
Moderadamente Probable	
Probable	
Ni probable ni improbable	
Moderadamente improbable	
Poco Probable	

12. ¿Está satisfecho con la funcionalidad de los servicios digitales ofrecidos por el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos?

Servicios	Muy satisfecho	Satisfecho	Poco satisfecho	Insatisfecho
Solicitud/trámites				
Consulta de estado de solicitudes				
Aplicativos				
WebMail				
Zona Wifi				
InfoCentro (Espacio Tecnológico)				

ANEXO 6

Entrevista presidente del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos



ANEXO 7

Encuesta realizada a la ciudadanía de la Parroquia Rural San Carlos



ANEXO 8

Infocentro



ANEXO 9

Gobierno Autónomo Descentralizado de la Parroquia Rural San Carlos

