



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

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

**TEMA**

GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS  
PÚBLICOS DE LA UNIDAD DE RENTAS MUNICIPALES DEL GOBIERNO  
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE QUEVEDO, AÑO 2023.

**AUTOR**

ECON. JORDY ARIEL ZAMBRANO LÓPEZ

**DIRECTOR**

ING. CRISTIAN GABRIEL ZAMBRANO VEGA, PhD

**QUEVEDO – ECUADOR**

**2025**

## CERTIFICACIÓN

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

### CERTIFICA

Que el **ECON. JORDY ARIEL ZAMBRANO LÓPEZ**, ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Investigación titulado: **GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA UNIDAD DE RENTAS MUNICIPALES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE QUEVEDO, AÑO 2023**, el mismo que se encuentra apto para la presentación y sustentación respectiva.

Quevedo, 15 de mayo de 2025

CRISTIAN  
GABRIEL  
ZAMBRANO  
VEGA



Firmado  
digitalmente por  
CRISTIAN GABRIEL  
ZAMBRANO VEGA

---

Ing. Cristian Gabriel Zambrano Vega, PhD.

**DIRECTOR**

## **AUTORÍA**

La autoría de este proyecto de investigación corresponde en su totalidad al ECON. JORDY ARIEL ZAMBRANO LOPEZ, con cédula de ciudadanía número 1250067293, llevando como título **“GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA UNIDAD DE RENTAS MUNICIPALES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE QUEVEDO, AÑO 2023”**. Quien ha realizado la investigación y redactado el documento, declarando que los criterios del proyecto son de mi exclusiva responsabilidad.

---

Econ. Jordy Ariel Zambrano López

**AUTOR**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por ser mi guía y darme la fortaleza, paciencia y sabiduría para culminar esta etapa académica.

A mi madre, por su amor incondicional, su apoyo inquebrantable en cada paso de mi formación académica. Su esfuerzo y sacrificio durante toda mi trayectoria académica, por brindarme las oportunidades e impulsarme a seguir adelante cada día.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradezco a Dios, quien me ha dado la vida, salud y la oportunidad de realizar este trabajo de investigación. Por darme la sabiduría necesaria para afrontar los desafíos de esta etapa académica.

A mi madre, que, con su amor infinito, sacrificio y dedicación ha sido el pilar fundamental en mi vida. Gracias por ser mi ejemplo de fortaleza y por enseñarme que con esfuerzo y perseverancia todo es posible. Gracias por el apoyo en los buenos y malos momentos, por siempre comprender y entender mis errores. Gracias por tu esfuerzo y dedicación y lograr que hoy en día sea un profesional. Tus palabras de aliento, tu amor, cariño, comprensión y fe en mí han sido mi mayor motivación para seguir adelante. Cada logro en mi vida es un reflejo de tu amor y entrega. Este proyecto es tan tuyo como mío, porque sin tu apoyo inquebrantable, este sueño no habría sido posible. A mis amigos y compañeros de estudio que durante el proceso de aprendizaje su apoyo y compañía hicieron de este camino un aprendizaje más enriquecedor y divertido.

Finalmente, dedico este logro a todas las personas que, con sus valiosos aportes y enseñanzas, han dejado una huella imborrable durante mi proceso de aprendizaje y formación profesional.

## **PRÓLOGO**

En el contexto actual de transformación digital, el gobierno electrónico se posiciona como una estrategia clave para optimizar la gestión de los servicios públicos, permitiendo a las instituciones ofrecer respuestas más ágiles, transparentes y orientadas al ciudadano. En la Unidad de Rentas Municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo, la implementación efectiva de herramientas digitales resulta fundamental para simplificar servicios como el pago de impuestos, la obtención de patentes o certificados, y otros procesos administrativos que históricamente han sido lentos y burocráticos.

El presente trabajo de investigación se centra en evaluar la incidencia del gobierno electrónico en la gestión de servicios públicos de la Unidad de Rentas Municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo, con el propósito de identificar las limitaciones actuales del sistema, valorar el nivel de digitalización existente y proponer mejoras que contribuyan a una gestión más eficiente, accesible y transparente. La investigación se sustenta en un enfoque metodológico mixto, con el uso de encuestas, entrevistas y revisión documental, que permiten obtener una visión integral del funcionamiento actual y de las percepciones ciudadanas frente a los servicios municipales.

Este estudio se desarrolla en la Unidad de Rentas Municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Quevedo, una entidad clave dentro de la administración local, que refleja los desafíos comunes que enfrentan muchas instituciones públicas en el país. A través del análisis de la implementación del gobierno electrónico y su impacto en la gestión de servicios como el pago de impuestos y la obtención de

permisos, se busca identificar oportunidades de mejora que puedan ser replicables en otros gobiernos locales. La investigación aborda aspectos fundamentales como la eficiencia operativa, la accesibilidad ciudadana y la transparencia administrativa, con el fin de aportar a una gestión pública más moderna, efectiva y centrada en el usuario.

Con este trabajo, se busca contribuir al conocimiento en el campo de la gestión pública y la transformación digital, ofreciendo herramientas prácticas y propuestas innovadoras que permitan a las instituciones municipales enfrentar los desafíos de modernización administrativa y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía



Firmado electrónicamente por:  
JORGE LUIS BERNAL  
YAMUCA

---

ECON. JORGE LUIS BERNAL YAMUCA, MSC.

**DOCENTE**

## RESUMEN

El presente estudio analiza la incidencia del gobierno electrónico en la gestión de servicios públicos en la Unidad de Rentas Municipales del GAD de Quevedo, con el objetivo de evaluar el impacto de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la optimización de servicios, eficiencia operativa y satisfacción del usuario. Se utilizó un diseño de investigación mixto, con métodos cualitativos y cuantitativos. Se aplicaron indicadores clave de desempeño (KPI) que permiten medir aspectos como la eficiencia operativa, la satisfacción del usuario, el impacto económico y la accesibilidad de los servicios digitales. Los resultados muestran que el 60% de los servicios municipales han sido digitalizados, pero siguen existiendo procesos manuales en la gestión de cobros y atención al usuario. Aunque el 52% de los usuarios percibe mejoras en los tiempos de respuesta, un 40% aún prefiere los servicios presenciales debido a la falta de confianza en el sistema y desconocimiento en su uso. Hubo un incremento del 15% en la recaudación fiscal del año 2022, aunque los problemas de interoperabilidad entre sistemas financieros y el portal de pagos siguen limitando su efectividad. Un 35% de usuarios reportan dificultades de acceso a internet y un 30% que desconoce cómo utilizar los servicios digitales. En conclusión, si bien el gobierno electrónico ha mejorado parcialmente la gestión de los servicios públicos, su impacto se ve restringido por la falta de optimización tecnológica, la resistencia al cambio y la limitada educación digital de los ciudadanos. Se recomienda modernizar el portal web, desarrollar una aplicación móvil, mejorar la seguridad digital, capacitar a los usuarios y funcionarios, y optimizar la interoperabilidad entre sistemas.

**Palabras Clave:** *Las Tic, Gobierno electrónico, Eficiencia operativa, Automatización, Servicios públicos*

## ABSTRACT

This study analyzes the impact of e-government on the management of public services in the Municipal Revenue Unit of the GAD of Quevedo, with the aim of evaluating the influence of Information and Communication Technologies (ICTs) on process optimization, operational efficiency, and user satisfaction. A mixed research design was used, incorporating both qualitative and quantitative methods. Key Performance Indicators (KPIs) were applied to measure aspects such as operational efficiency, user satisfaction, economic impact, and accessibility of digital services. The results show that 60% of municipal procedures have been digitized, yet manual processes still persist in revenue collection and customer service. Although 52% of users perceive improvements in response times, 40% still prefer in-person transactions due to a lack of confidence in the system and insufficient knowledge of its usage. There was a 15% increase in tax revenue in 2022, though interoperability issues between financial systems and the payment portal continue to limit its effectiveness. Additionally, 35% of users report difficulties accessing the internet, and 30% are unaware of how to use digital services. In conclusion, while e-government has partially improved the management of public services, its impact remains limited due to technological inefficiencies, resistance to change, and a lack of digital literacy among citizens. It is recommended to modernize the web portal, develop a mobile application, enhance digital security, provide training for users and staff, and improve system interoperability.

**Keywords:** *ICTs, E-Government, Operational Efficiency, Automation, Public Services*

## ÍNDICE

CERTIFICACIÓN .....	ii
AUTORÍA .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
PRÓLOGO.....	vi
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT.....	ix
INTRODUCCIÓN .....	xviii
CAPÍTULO I. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1.    UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA .....	2
1.2.    SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA.....	3
1.3.    PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	4
1.3.1.    Problema general .....	4
1.3.2.    Problemas derivados .....	4
1.4.    DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.5.    OBJETIVOS .....	5
1.5.1.    Objetivo general.....	5
1.5.2.    Objetivos específicos .....	5
1.6.    JUSTIFICACIÓN .....	6
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN .....	8

2.1.	FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL .....	9
2.1.1.	Gobierno electrónico.....	9
2.1.2.	Fases del desarrollo del gobierno electrónico.....	9
2.1.3.	Tecnología de la información y comunicación.....	9
2.1.4.	Servicio .....	10
2.1.5.	Servicios públicos .....	10
2.1.6.	Gestión de servicios de las TI.....	10
2.1.7.	Administración electrónica .....	11
2.1.8.	Eficiencia Administrativa .....	11
2.1.9.	Automatización.....	11
2.1.10.	Indicadores claves de desempeño (KPI).....	12
2.2.	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	12
2.2.1.	Gobierno electrónico en el Ecuador.....	12
2.2.2.	Lineamientos básicos del Gobierno Electrónico .....	13
2.2.3.	Plan nacional de gobierno electrónico 2018-2021.....	14
2.2.4.	Gobierno Electrónico y Los Servicios Públicos .....	15
2.2.5.	Gobierno electrónico en la gestión de administración pública. ....	15
2.2.6.	Tecnología de la información y comunicación.....	16
2.2.6.1.	El papel de las TIC en la vida cotidiana .....	16
2.2.7.	Impacto económico de las TIC .....	17
2.2.8.	Gestión de los servicios públicos.....	17

2.2.9.	Perspectivas de eficiencia en el sector público.....	18
2.2.10.	La nueva gestión de los servicios públicos.....	18
2.2.11.	Brecha digital.....	19
2.2.12.	Indicadores para la medición evaluación, innovación y participación orientado a la administración pública.....	20
2.2.13.	Transformación digital.....	20
2.3.	FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	21
2.3.1.	Constitución de la Republica Del Ecuador.....	21
2.3.2.	Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD).....	21
2.3.3.	Código orgánico administrativo.....	23
2.3.4.	Ley de comercio electrónico, firmas y mensajes de datos.....	24
2.3.5.	Reglamento General a la Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual.....	25
2.3.6.	Ley Orgánica de Protección de Datos Personales.....	26
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....		27
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	28
3.1.1.	Tipos de investigación.....	28
3.1.1.1.	Investigación descriptiva.....	28
3.1.1.2.	Investigación exploratoria.....	28
3.1.1.3.	Investigación bibliográfica.....	28

3.2.	MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN.....	29
3.2.1.	Método Inductivo.....	29
3.2.2.	Método Deductivo .....	29
3.2.3.	Método Descriptivo .....	30
3.3.	CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN.....	30
3.3.1.	Población y muestra.....	30
3.3.1.1.	Población .....	30
3.3.1.2.	Muestra .....	31
3.3.2.	Técnicas de investigación .....	31
3.3.2.1.	Encuesta.....	31
3.3.2.2.	Observación .....	32
3.3.2.3.	Documental.....	32
3.3.2.4.	Entrevista .....	32
3.3.3.	Instrumentos de la investigación.....	32
3.3.3.1.	Cuestionario .....	32
3.3.3.2.	Guías de observación .....	33
3.3.3.3.	Guía de Entrevista Estructurada .....	33
3.3.3.4.	Matriz de análisis documental .....	33
3.4.	ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO .....	33
3.5.	RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	34

3.6.	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS .....	35
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSION .....		36
4.1.	TIC IMPLEMENTADAS EN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA UNIDAD DE RENTAS MUNICIPALES. ....	37
4.1.1.	Análisis y discusión de resultados .....	39
4.2.	INCIDENCIA DE LAS TIC EN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA UNIDAD DE RENTAS MUNICIPALES. ....	43
4.2.1.	Análisis y discusión de resultados .....	44
4.2.2.	Indicadores de eficiencia operativa.....	46
4.2.3.	Indicadores de Satisfacción del usuario.....	47
4.2.4.	Indicadores de impacto económico.....	62
4.2.5.	Indicadores de adopción del gobierno electrónico .....	63
4.2.5.1.	Índice de conocimiento sobre el gobierno electrónico .....	64
4.2.5.2.	Brecha digital.....	64
4.2.6.	Análisis y discusión .....	65
4.3.	ESTRATEGIAS BASADAS EN LOS HALLAZGOS OBTENIDOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y EL FORTALECIMIENTO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA UNIDAD DE RENTAS MUNICIPALES. ....	67
4.3.1.	Análisis y discusión .....	71
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		73

5.1. CONCLUSIONES .....	74
5.2 RECOMENDACIONES.....	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	76
ANEXOS .....	83

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. TIC implementadas en la Unidad de Rentas Municipales.....	37
Tabla 2. Edad .....	47
Tabla 3. Género.....	48
Tabla 4. Frecuencia de uso de los servicios.....	49
Tabla 5. Servicios en línea.....	50
Tabla 6. Uso de dispositivo electrónico.....	51
Tabla 7. Acceso a internet y dispositivos tecnológicos .....	51
Tabla 8. Opinión en la página web .....	53
Tabla 9. Pago en línea.....	54
Tabla 10. Tiempo ahorrado al utilizar servicios electrónicos.....	54
Tabla 11. Medios de comunicación sobre servicios en línea.....	56
Tabla 12. Calidad de los servicios ofrecidos. ....	58
Tabla 13. Transparencia y accesibilidad.....	59
Tabla 14. Impacto del gobierno electrónico .....	60
Tabla 15. Mejoras en los servicios digitales .....	61
Tabla 16. Tasas y contribuciones.....	62

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Servicios en línea .....	39
Ilustración 2. Consulta de obligaciones pendientes .....	41
Ilustración 3. Panel de Administración para pagos Online.....	42
Ilustración 4. Edad .....	48
Ilustración 5. Género.....	48
Ilustración 6. Frecuencia de uso de los servicios .....	49
Ilustración 7. Servicios en línea .....	50
Ilustración 8. Uso de dispositivo electrónico.....	51
Ilustración 9. Acceso a internet y dispositivos tecnológicos .....	52
Ilustración 10. Página Web .....	53
Ilustración 11. Pago en línea.....	54
Ilustración 12. Tiempo ahorrado al utilizar servicios electrónicos .....	55
Ilustración 13. Satisfacción del usuario .....	56
Ilustración 14. Medios de comunicación sobre servicios en línea.....	57
Ilustración 15. Mejora a la atención del usuario .....	58
Ilustración 16. Calidad del servicio ofrecidos. ....	59
Ilustración 17. Transparencia y accesibilidad en los servicios .....	60
Ilustración 18. Mejoras en los servicios digitales .....	62

## INTRODUCCIÓN

El gobierno electrónico ha emergido como una consecuencia directa de la innovación tecnológica global, constituyéndose en una de las principales estrategias para modernizar la administración y la gestión pública. En este contexto, los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) del Ecuador han incorporado progresivamente las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en sus procesos administrativos, lo que ha permitido que el país alcance un Índice de Desarrollo del Gobierno Electrónico de 0,7800 a nivel mundial.

Por su parte, la gestión de los servicios públicos representa una herramienta clave para el funcionamiento eficiente de la administración pública, así como para garantizar la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía. Según, Barragán Martínez & Guevara Viejo, (2016) afirman que en el ámbito ecuatoriano, diversas acciones han sido impulsadas desde la administración pública central con el apoyo de las TIC, con el fin de optimizar la prestación de servicios, estrechar la relación entre el Estado y los ciudadanos, y promover una gestión más transparente y eficiente.

La presente investigación se desarrolló en la Unidad de Rentas Municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Quevedo, en el año 2023. Surge de la necesidad de fortalecer la implementación de las TIC en dicha unidad, con el fin de mejorar la eficiencia en la gestión de servicios y servicios municipales. En este marco, el objetivo general del estudio es evaluar la incidencia del gobierno electrónico en la gestión de los servicios públicos que ofrece esta dependencia

El proyecto de investigación está estructurado en cinco capítulos, los cuales se detallan a continuación:

**Capítulo I.-** Presenta el marco contextual de la investigación, incluyendo la ubicación del estudio, la contextualización del problema, situación actual, formulación del problema general y problemas derivados, delimitación, objetivos generales y específicos, justificación y los cambios esperados.

**Capítulo II.-** Contiene el marco teórico, con los fundamentos conceptuales, teóricos y legales que respaldan la investigación.

**Capítulo III.-** Describe la metodología utilizada, los tipos y métodos de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos empleados, así como la operacionalización de variables y el proceso de recolección y análisis de información.

**Capítulo IV.-** Expone los resultados obtenidos y la discusión de estos, en función de los objetivos planteados.

**Capítulo V.-** Presenta las conclusiones y recomendaciones derivadas de la investigación, además del análisis de cada uno de los objetivos específicos

En la última parte se evidencia la bibliografía y anexos de la investigación.

# **CAPÍTULO I. MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN**

Las ciencias tienen las raíces amargas, pero  
muy dulces los frutos.

**Aristóteles**

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

El presente proyecto de investigación titulado “Gobierno Electrónico y su Incidencia en la Gestión de Servicios Públicos” se desarrolló en la Unidad de Rentas Municipales, la cual pertenece a la Dirección de Gestión Financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del cantón Quevedo. Esta unidad se encuentra ubicada en el centro de la ciudad, en la calle Quinta, entre Bolívar y 7 de Octubre.

La Unidad de Rentas Municipales ha enfrentado diversos desafíos relacionados con la optimización, automatización y digitalización de los servicios ofrecidos, debido a la limitada adopción de herramientas asociadas al gobierno electrónico. Esta situación ha generado dificultades en la gestión eficiente de los servicios públicos de esta unidad. Cabe destacar que esta problemática no solo afecta al área de estudio, sino también a otros departamentos del GAD Municipal de Quevedo.

A nivel macro, el Estado ecuatoriano ha impulsado la modernización del sector público mediante el Plan Nacional de Gobierno Electrónico y la implementación de políticas enfocadas en la digitalización de los servicios públicos, de conformidad con la Agenda Digital 2022-2025. Estas políticas buscan incrementar la eficiencia, transparencia y accesibilidad de la administración pública mediante el uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

A nivel meso, en la provincia de Los Ríos, la escasa infraestructura tecnológica y la limitada interoperabilidad entre los sistemas de los gobiernos autónomos cantonales y el gobierno provincial han restringido la posibilidad de ofrecer servicios en línea que sean eficientes y accesibles para los ciudadanos.

A nivel micro, a pesar de los avances tecnológicos actuales, la Unidad de Rentas Municipales sigue dependiendo en gran medida de procesos manuales y burocráticos.

Esto genera largos tiempos de espera, baja eficiencia en la gestión y escasa satisfacción por parte de los usuarios.

Las TIC aplicadas en esta unidad son percibidas como obsoletas. Además, el portal web para consultas prediales no está actualizado en términos de diseño e interfaz de usuario. Por otro lado, la escasa capacitación de los funcionarios ha propiciado la permanencia de un sistema de atención tradicional y burocrático. A esto se suma la falta de conocimientos tecnológicos, la resistencia al cambio y la brecha digital de la ciudadanía, factores que dificultan la transición hacia una gestión más digitalizada y eficiente.

La implementación eficaz del gobierno electrónico en la Unidad de Rentas Municipales permitiría mejorar los procesos, reducir los tiempos de espera y optimizar la experiencia del usuario, promoviendo así una administración pública más moderna, accesible y eficiente.

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

La Unidad de Rentas Municipales del GAD Municipal de Quevedo ofrece diversos servicios a la ciudadanía, con el objetivo de garantizar el cumplimiento del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD). No obstante, enfrenta obstáculos que limitan la eficiencia de su gestión.

En cuanto a la adopción del gobierno electrónico, el GAD de Quevedo ha implementado ciertos servicios y consultas en línea. Cuenta con dos portales web: <https://quevedoenlinea.gob.ec/>, dedicado a servicios en línea, y <https://quevedo.gob.ec/>, orientado a la publicación de ordenanzas, resoluciones, rendición de cuentas y noticias de la administración.

Sin embargo, estos portales están desactualizados en cuanto a su interfaz de usuario, y no se encuentran completamente habilitados.

A pesar de estas implementaciones, persiste una baja eficiencia en la gestión pública y la administración local. La limitada adopción de herramientas de gobierno electrónico por parte de la Unidad de Rentas Municipales ha dificultado la optimización de los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

Asimismo, los funcionarios encargados carecen de las herramientas tecnológicas adecuadas, lo que entorpece sus labores y genera insatisfacción entre los usuarios debido a la baja calidad del servicio y a los prolongados tiempos de espera.

Por otro lado, la brecha digital representa un problema significativo, ya que muchos ciudadanos no cuentan con acceso a internet ni con dispositivos tecnológicos apropiados, lo que limita su acceso a los servicios electrónicos públicos. Además, el desconocimiento de los beneficios del gobierno electrónico ha generado resistencia al cambio, dificultando la transformación digital de los servicios.

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

#### **1.3.1. Problema general**

¿Cómo incide el gobierno electrónico en la gestión de servicios públicos de la Unidad de Rentas Municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo en el año 2023?

#### **1.3.2. Problemas derivados**

- ¿Cuáles son las Tecnologías de la Información y Comunicación implementadas en la gestión de los servicios públicos de la Unidad de Rentas Municipales?

- ¿Cómo impactan las Tecnologías de la Información y Comunicación en la eficiencia, transparencia y accesibilidad de los servicios públicos en la Unidad de Rentas Municipales?
- ¿Qué estrategias digitales pueden mejorar la gestión de recursos públicos y fortalecer el gobierno electrónico en la Unidad de Rentas Municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo?

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

<b>Campo</b>	Administración pública
<b>Área</b>	Gestión Pública
<b>Línea</b>	Emprendimiento, administración y desarrollo de empresas.
<b>Lugar</b>	Quevedo - Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal
<b>Tiempo</b>	2023

#### **1.5. OBJETIVOS**

##### **1.5.1. Objetivo general**

Evaluar la incidencia del gobierno electrónico en la gestión de los servicios públicos de la Unidad de Rentas Municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo, Año 2023, con la finalidad de establecer estrategias que permitan mejorar la eficiencia de dichos servicios.

##### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Identificar las TIC implementadas en la gestión de los servicios públicos de la Unidad de Rentas Municipales.
- Analizar la incidencia de las TIC en la gestión de los servicios públicos de la Unidad de Rentas Municipales.

- Establecer estrategias basadas en los hallazgos obtenidos para la optimización de la gestión de servicios públicos y el fortalecimiento del gobierno electrónico en la Unidad de Rentas Municipales.

## **1.6. JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación surge de la necesidad de evaluar la incidencia del gobierno electrónico en la gestión de servicios públicos de la unidad de rentas municipales del gobierno autónomo descentralizado del cantón Quevedo. En un escenario en el que la digitalización se ha vuelto un elemento esencial para la actualización de la gestión pública, resulta vital analizar cómo las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) están impactando en la eficacia, accesibilidad y excelencia de los procedimientos municipales.

Desde una perspectiva científica, este estudio se fundamenta en teorías sobre gobierno electrónico, eficiencia y digitalización de los servicios públicos, con el objetivo de generar conocimiento que contribuya a la optimización de la gestión municipal. La metodología aplicada permitirá medir el impacto de las TIC mediante indicadores clave de desempeño (KPI), proporcionando datos empíricos que sustenten el análisis.

La implementación del gobierno electrónico en la gestión de servicios públicos, especialmente en la recaudación de impuestos, es crucial para mejorar la eficiencia de los servicios públicos. En la Unidad de Rentas Municipales la adopción de tecnologías y herramientas digitales representa una oportunidad para abordar problemas históricos de ineficiencia, largos tiempos de espera e insatisfacción en la atención al usuario.

Menciona Villalobos Risco & Linarez Arias, (2023) que “el desarrollo de las tecnologías digitales abrió el camino a un nuevo modelo de gobernanza, que se denomina

modelo de gobernanza de la era digital, o administración electrónica, donde la tecnología juega un papel importante”.

El proceso de implementación del gobierno electrónico en el GAD Municipal demuestra que, de alguna manera, la implementación del gobierno electrónico ha demostrado ser exitosa al simplificar el acceso a los servicios públicos, fomentando la transparencia y la implicación de los ciudadanos. No obstante, se han detectado obstáculos como la insuficiente valoración de la eficacia, la falta de especialistas en el proceso de decisión e implementación de políticas públicas y, la resistencia al cambio. (Victorero Veas, 2024)

El presente estudio se centra en la incidencia del gobierno electrónico en la gestión de servicios públicos. La modernización y automatización de estos mismos son de gran importancia para mejorar la eficiencia de los servicios. No obstante, la brecha digital y la resistencia al cambio por parte de los ciudadanos ha generado que a pesar de la innovación tecnológica actual los procesos sigan siendo manuales. Por esto, los tiempos de respuestas de solicitudes y servicios ofrecidos se prolongan.

La importancia de esta investigación radica en la implementación del gobierno electrónico en la gestión de servicios públicos ofrecidos en la Unidad de Rentas Municipales. De manera que, se mejorará la eficiencia, modernizar los procesos y reducir la carga administrativa de los funcionarios. También, la percepción de la ciudadanía sobre las herramientas del gobierno electrónico permitirá fortalecer la implementación de estas mismas. Sin embargo, los hallazgos del presente estudio pueden ser aplicables a otras áreas y departamentos del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Quevedo.

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN**

La peor lucha es la que no se hace.

**Karl Marx**

## **2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL**

### **2.1.1. Gobierno electrónico**

“El gobierno electrónico es la transformación de todo gobierno como un cambio de paradigma en la gestión gubernamental. Este concepto fusiona la utilización de las TIC, con modalidades de gestión, planificación y administración, como una nueva forma de gobierno” (Naser & Concha, 2011).

Según Starovoitova & Shinut (2020), definen al “gobierno electrónico como un conjunto de sistemas de información estatales, la infraestructura informática de su interacción entre sí y la infraestructura de acceso para la ciudadanía, brindando un nuevo nivel de apertura informativa, eficiencia y efectividad de las actividades” ( p. 421).

### **2.1.2. Fases del desarrollo del gobierno electrónico**

“El desarrollo del gobierno electrónico comprende cuatro fases: Presencial, Interacción, Transacción y Transformación, las cuales aparecen de acuerdo con la visión que tiene cada institución por satisfacer los requerimientos de información y de comunicación” (Honores Coronado, 2021).

### **2.1.3. Tecnología de la información y comunicación**

Según Ruiz Mera (2020) afirma que, “las tecnologías de la información y comunicación (TIC) se encargan del estudio, desarrollo, implementación, almacenamiento y distribución de la información mediante la utilización de hardware y software como medio de sistema informático”.

“Las TIC son herramientas digitales que han cambiado enormemente nuestra forma de vida y que han permitido conectar a las personas de modos que eran sencillamente imposibles antes de su concepción” (Peralta Roncal et al., 2023).

#### **2.1.4. Servicio**

Según Lovelock & Wirtz (2009) definen que el servicio es una actividad económica que se ofrecen de una parte a otra, la cual generalmente utiliza desempeños basados en el tiempo para obtener los resultados deseados en los propios receptores, en objetos o en otros bienes de los que los compradores son responsables. ( p. 15)

“Un servicio es forjado mediante un proceso que implica y relaciona una serie de actividades secuenciales y paralelas que deben funcionar de manera apropiada para alcanzar la producción del servicio” (Rodríguez Gómez et al., 2019).

#### **2.1.5. Servicios públicos**

Según (Solanes, 1999) menciona que los “servicios públicos desempeñan una función estructural en la sociedad y son elementos distintivos de la organización socioeconómica. Además, la importancia de estos es similar a la de los procesos monetario, crediticio y educativo” ( p. 7).

“Los servicios públicos son actividades y prestaciones ofrecidas por el estado y están orientadas al ciudadano, cuya finalidad de ser la satisfacción y calidad del servicio, considerando los tipos y características del poblador y las condiciones geográficas” (Gaviria del Águila & Delgado Bardales, 2020).

#### **2.1.6. Gestión de servicios de las TI**

Según Molina Santillan (2018) define que “la gestión de servicios de tecnologías de la información es una disciplina basada en procesos, con enfoque en alinear los servicios de TI proporcionados con las necesidades de las empresas, poniendo énfasis en los beneficios para el cliente final” (p. 33).

“La gestión de servicios de tecnologías de la información consiste en la definición, gestión y prestación de servicios tecnológicos en concordancia con las necesidades del negocio” (Mera Macías & Vera Vélez, 2021).

#### **2.1.7. Administración electrónica**

Según Pérez Rodríguez (2011) define a la administración electrónica como “el uso de las TIC por parte de las instituciones públicas y alude a las relaciones de la administración pública con los ciudadanos, se favorece la implantación de la democracia, gobierno abierto y una toma de decisiones transparente” (p. 29).

“La administración electrónica es un nuevo modelo de gestión de la actividad administrativa, fundamentado en el uso de las tecnologías de la comunicación y la información que modifica las formas y canales de comunicación entre la administración y los ciudadanos”(Araguas Galcera, 2012, p. 129).

#### **2.1.8. Eficiencia Administrativa**

“La eficiencia administrativa se refiere a toda la gama del proceso administrativo. Al alto grado de racionalidad en la planeación, la organización, la dirección, la coordinación y el control” (Ramirez, 1987).

Según Rodríguez Gómez et al., (2019) la eficiencia administrativa se refiere a el “grado de utilización de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos. La eficiencia está asociada, además de la competencia, con los bajos costos de transacciones”(p. 11).

#### **2.1.9. Automatización**

Según Zapata et al., (2021) “la automatización es el proceso que utiliza diferentes tecnologías para monitorear y controlar máquinas y dispositivos, sin intervención humana

y permite reducir y optimizar los procesos de producción actuando directamente sobre la máquina, utilizando elementos de mando y control”(p. 16).

“La automatización es una herramienta que ayuda potencialmente a las empresas a ser más eficientes en centralizar datos, generar prospectos de clientes, digitalizar servicios y para desarrollar estrategias” (Mahmoud et al., 2020).

#### **2.1.10. Indicadores claves de desempeño (KPI)**

Los indicadores claves de desempeño, también conocidos como KPIs en inglés, son un conjunto de indicadores que la gestión contemporánea emplea para determinar si el negocio está alcanzando las metas y objetivos propuestos por la dirección. Desde que se introdujo en 1992, el tablero de control integral de Kaplan y Norton ha sido igualmente de gran utilidad para la dirección estratégica de los negocios. (Arosemena Doss, 2022)

Los Key Performance Indicators (KPI) son instrumentos cruciales en la gestión empresarial moderna, permitiendo a las organizaciones medir y monitorear el desempeño de sus diversas áreas y procesos de manera cuantitativa. Su importancia se basa en su habilidad para ofrecer una perspectiva nítida e imparcial del estado actual de la compañía, lo que facilita la detección de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. A nivel mundial, la aplicación efectiva de los KPIs ha jugado un papel de gran importancia en el éxito y la operatividad de numerosas compañías.(Murillo Valverde et al., 2024)

## **2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.2.1. Gobierno electrónico en el Ecuador**

Según Moreira & Hidalgo (2020) menciona que el avance de las Tecnologías de la Información y Comunicación ha promovido el desarrollo e implementación del gobierno electrónico en Ecuador, que se ha consolidado como un modelo a seguir a nivel global, con la optimización de los servicios digitales, infraestructura de

telecomunicaciones y capital humano, así como la regulación estratégica de la banda ancha por las entidades que componen la Administración Pública Central del Estado. Esto ha propiciado un incremento en la eficiencia y optimización de los fondos públicos, gestionados. No obstante, en el contexto local no se observan las mismas conclusiones respecto a la implementación del gobierno electrónico por los gobiernos autónomos.

La adopción de instrumentos y procedimientos de Gobierno Electrónico respaldados por las experiencias de otras naciones ha facilitado la optimización del tiempo para que otros países se integren a la tendencia mundial de Gobierno Electrónico, evitando la posibilidad de repetir fallos y acelerando la curva de aprendizaje. Sin embargo, esto no elimina la opción de implementar estrategias únicas e innovadoras acorde a la situación de cada nación. Con la actualizada Constitución Política de la República de Ecuador, publicada en el Registro Oficial 449 el 20 de octubre de 2008, se impulsa en Ecuador la idea del Gobierno electrónico mediante los primeros acuerdos interministeriales como el 166, 141 y 118, junto con Decretos presidenciales como el 1384, 1014 y 149, respectivamente. Los cuales apuestan por el Software Libre, el uso de las TIC, el acceso y uso de las diferentes formas de comunicación es parte de la fomentación de la diversidad que existe en la comunicación. (Oviedo Anchundia et al., 2018)

### **2.2.2. Lineamientos básicos del Gobierno Electrónico**

Según Correa Morocho & Criollo González (2009), los lineamientos fundamentales de gobierno electrónico están clasificados en 4 categorías:

**Gobierno a ciudadano;** permitirán a los ciudadanos obtener información y servicios, sin la obligación de desplazarse geográficamente a las entidades estatales, a menos que puedan utilizar los portales de las distintas instituciones del estado.

**Gobierno a Empresa o e-procurement;** que promueven la competencia libre y la transparencia en las licitaciones para la compra de bienes y servicios, desplazando los procedimientos de adquisición pública a la red, suprimiendo los complicados procesos de adquisición, que a menudo necesitan la aprobación de múltiples entidades gubernamentales. Adicionalmente, todos los ciudadanos se transformarían en la contraloría civil del Estado, ya que tendrían la capacidad de examinar los fundamentos de cada licitación pública, monitorear todas las fases de la licitación, hasta su finalización.

**Gobierno a Gobierno;** facilitará la conexión entre el gobierno central, sus entidades, los gobiernos seccionales, el Congreso Nacional y la autoridad judicial. Como primera medida del gobierno, se debería establecer una Intranet que facilite la gestión de la comunicación entre los distintos ministerios, incluyendo documentos como los convenios ministeriales, agendas, correos electrónicos, entre otros.

### **2.2.3. Plan nacional de gobierno electrónico 2018-2021**

El Plan Nacional de Gobierno Electrónico correspondiente al periodo 2018-2021 propone un modelo de incluyente, cercano al ciudadano, eficaz y eficiente, alineado a la política pública del Gobierno Nacional. Este mismo tiene como finalidad tener una mayor participación e interacción entre los ciudadanos y el Estado. Este instrumento muestra la situación actual del país en materia de gobierno electrónico, su diagnóstico, así como las acciones que serán ejecutadas en tres programas: Gobierno Abierto, Gobierno Cercano y Gobierno Eficaz y Eficiente, cada una con las respectivas estrategias e iniciativas que permitirán, de manera articulada con diferentes sectores, la consecución de los objetivos del presente Plan. (Ministerio de Telecomunicaión y de la Sociedad de la Información, 2018)

#### **2.2.4. Gobierno Electrónico y Los Servicios Públicos**

Según López Córdova (2017) afirma que la adopción de las nuevas tecnologías digitales en la administración pública, lo que se denomina gobierno electrónico. Estos beneficios casi siempre se traducen en servicios electrónicos a los ciudadanos y a las instituciones gubernamentales. También, inciden en el acompañamiento de un cambio organizativo con nuevas herramientas tecnológicas y métodos para mejorar los servicios públicos, las políticas públicas y los procesos democráticos. El gobierno electrónico supone un nuevo modelo de desarrollo, lo que demanda la creación de nuevas reglas y políticas para acompasar los profundos cambios actuales.

La implementación intensiva de las tecnologías de la información y comunicación induce a cambios al proceso y modalidad que los bienes y servicios son producidos y distribuidos. Por tal motivo, modifica las rutinas de vida de los ciudadanos y produce un cambio radical en sus expectativas y percepción de los servicios públicos, lo que significa una transformación cultural. (García Baluja, Walter, & Plasencia Soler, 2020)

#### **2.2.5. Gobierno electrónico en la gestión de administración pública.**

Es posible afirmar que hay instrumentos tecnológicos para la puesta en marcha y valoración del gobierno electrónico, como Blockchain, Servqual, e-GovQual, entre otros. Finalizando el estudio de la revisión de literatura científica en torno al tema, es importante destacar que, para la puesta en marcha del gobierno electrónico en naciones en desarrollo, se requiere una revisión sistemática para su puesta en marcha y alcanzar metas propuestas. Se puede deducir de la investigación que hay más instrumentos para la evaluación que para la puesta en marcha del gobierno electrónico. (Támara Trujillo & Espinoza Olcay, 2023)

## **2.2.6. Tecnología de la información y comunicación**

Las TIC son herramientas esenciales para el acceso, respaldo y entrega de la información. En la actualidad, es común observar como las TIC están incluidas en diferentes áreas como educación, salud, turismo y grandes empresas en la industria nacional e internacional. De tal manera las TIC permiten optimizar actividades de la vida cotidiana, Esta herramienta hoy en día la podemos encontrar en aspectos importantes como lo son la radio, televisión y prensa. Debido a la innovación y evolución tecnológica han surgido nuevos canales de información como el internet, del cual se derivan aplicaciones importantes y populares como el correo electrónico, redes sociales y mensajería instantánea. (Bernal-Jiménez & Rodríguez-Ibarra, 2019)

El progreso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en el sector empresarial ha transformado el modo en que operan y administran sus recursos y procedimientos financieros. Así que, siguiendo esta tendencia, los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) están incorporando las TIC para incrementar la eficiencia y efectividad de sus procedimientos administrativos y financieros. (Espinoza-Loor et al., 2024).

### *2.2.6.1. El papel de las TIC en la vida cotidiana*

En la actualidad, las TIC han generado un impacto en la economía, la cultura, la educación, la ciencia, la salud y otras áreas sociales. En el ámbito y área de la gestión y administración gubernamental el uso de las TIC no ha sido la excepción, debido a que, mediante los escenarios de la modernización, en estos tiempos el uso y aplicación de las TIC en la administración pública se ha convertido en una necesidad, por lo que las TIC en la Nueva Gestión Pública (NGP) constituyen una herramienta indispensable para

mejorar las actividades administrativas, dando lugar a nuevos enfoques gubernamentales, tal es el caso del gobierno electrónico. (Santiago et al., 2021)

En la actualidad, las TIC se han convertido en los nuevos espacios de expresión humana: así lo prueba la evolución que han tenido en su instrumentalidad y en la extensión en el número de usuarios. Con el propósito de medir el acceso a la sociedad de la información (SI), la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), determinó en 1993, que el país con mayor acceso a ella era Suecia y que los Estados Unidos de Norteamérica (EUA) ocupaba el onceavo lugar; México, mientras tanto, se localizaba en el trigésimo noveno lugar, en el rango de países con un nivel de acceso «medio alto». (Zermeño Flores et al., 2007).

### **2.2.7. Impacto económico de las TIC**

Las Tecnologías de la Información y Comunicación han influido en el ámbito del gobierno, originando el Gobierno Electrónico. Igualmente, se han producido impactos en la economía, fomentando una Economía Digital. Dentro de ese marco, en la Sociedad de la Información y el Conocimiento, las Tecnologías de la Información y Comunicación resultan fundamentales en las acciones sociales. (Santiago et al., 2021)

### **2.2.8. Gestión de los servicios públicos**

Según Mercedes et al., (2020) menciona que Las demandas de la acción gubernamental en el presente demandan la mejora e innovación de los sistemas de administración, además de la redefinición de objetivos y metas laborales en base a la satisfacción y percepción de los ciudadanos. Para las administraciones locales, la satisfacción de los ciudadanos en la provisión de servicios públicos constituye el núcleo del trabajo de los funcionarios públicos y requiere de habilidades, competencias y actitudes que garanticen su eficaz realización. Además, Los sistemas de monitoreo y evaluación de la gestión de servicios son herramientas de gran importancia e

imprescindibles para la administración pública, puesto que permiten dar seguimiento a resultados alcanzados en la gestión y evaluar los impactos en la satisfacción de la calidad de vida del usuario.

### **2.2.9. Perspectivas de eficiencia en el sector público**

A pesar de existir tendencias importantes en relación con los factores que benefician la usabilidad de la tecnología, el pensamiento pragmático de los responsables gubernamentales ha favorecido principalmente la dimensión de acceso, como se ha podido establecer a lo largo de los capítulos anteriores; sin embargo, las perspectivas de los usuarios son importantes en la adopción tecnológica, ya que su enfoque determinará su toma de decisión para tener un acercamiento o alejamiento de los servicios proporcionados a través del e-gobierno. De hecho, es fundamental señalar que la crisis de legitimidad del Estado fue originada principalmente por no dar respuestas adecuadas a las necesidades sociales, debido a una APT ineficiente. (Carrera Mora et al., 2023).

### **2.2.10. La nueva gestión de los servicios públicos**

Según Mancebo Lozano (2021) menciona que la nueva gestión en los modelos de los servicios públicos es de gran importancia para determinar el nuevo marco de actuación sobre la protección y derechos reales de la ciudadanía. Debido a la crisis sanitaria del 2020, a pesar de su crudeza, se pudo construir una oportunidad como punto de inflexión en la nueva delimitación del concepto de servicio público y de las relaciones entre el ciudadano y la administración. Por tal razón, la innovación y las nuevas herramientas en la gestión de los servicios públicos deben constituir el motor del cambio para una mejor y mayor cobertura de calidad en los resultados de prestación en términos de necesidad, cohesión territorial, interrelación ciudadana y efectiva rendición de cuentas democráticas.

Tras la pandemia y el comienzo de las guerras, la crisis económica pone de manifiesto la relevancia de incorporar a la sociedad en la relación entre el Estado y el mercado para optimizar la acción del gobierno. Para superar la crisis, es necesario comprender que la eficacia de las políticas públicas se basa en una gobernanza conjunta, mediante la instauración de una cultura de difusión de saberes y soluciones con la sociedad, el sector privado, el tercer sector, la academia, los organismos internacionales, y con los países ya evolucionados y desarrollados. Además de una revisión de la literatura sobre la corrupción, la participación popular, la gestión del conocimiento y la inteligencia cultural, el trabajo presenta el modelo del Nuevo Servicio Público (NSP) como base para un modelo de participación popular cualificada para reducir la corrupción, provocada, según varios investigadores, por el actual modelo de Nueva Gestión Pública (NGP). (Angelis, 2024)

#### **2.2.11. Brecha digital**

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) pueden ser instrumentos que brinden posibilidades de producir ventajas en la sociedad. Sin embargo, la disparidad digital en la entrada, aplicación y adopción social de estas tecnologías conduce a la marginación de ciertos colectivos en la Sociedad de la Información y el Conocimiento (SIC). (Gómez Navarro et al., 2018)

La Brecha Digital puede establecerse de diversas maneras: a) Por medio del número de individuos sin acceso a Internet, b) mediante las características demográficas que diferencian a los usuarios de Internet de aquellos que no tienen acceso y c) a través de las áreas geográficas donde hay notables disparidades en el acceso a Internet entre sus residentes. (Cañón Rodríguez et al., 2016)

### **2.2.12. Indicadores para la medición evaluación, innovación y participación orientado a la administración pública.**

En años recientes, la sociedad ha exigido que las Administraciones Públicas operen con eficacia y claridad, enfrentando sus acciones con un enfoque de administración abierto a la evaluación y a la responsabilidad. El progreso de las tecnologías emergentes permite el surgimiento de nuevos medios de participación ciudadana más enérgicos, abiertos y transparentes. En este escrito, mostramos un enfoque de un sistema de indicadores para la medición, evaluación, innovación y participación dirigido a la Administración Pública. El sistema se centra en un modelo de colaboración que impulse la implicación de los ciudadanos e impulse la innovación social.(Alfaro & Gómez, 2016)

### **2.2.13. Transformación digital**

En el panorama actual, la digitalización se ha convertido en un factor crucial para el cambio en la matriz productiva de Ecuador. Esto sucede debido a que el mundo se está transformando progresivamente en digital y las empresas necesitan adaptarse a esta nueva realidad para preservar su competitividad en el mercado local e internacional. Sin embargo, a pesar de las acciones del gobierno ecuatoriano para impulsar la transformación digital, todavía existen obstáculos que limitan su implementación de manera efectiva y eficiente.(Nazareno, 2023)

La transición digital en la región todavía está en fases iniciales. La mayoría de las empresas continúan siendo marginadas de las ventajas de esa transformación. Hay significativas diferencias en el grado de digitalización entre las naciones de América Latina y el Caribe y las de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), especialmente en lo que respecta a la digitalización de los procesos de

producción, las industrias digitales y los elementos de producción. Asimismo, se notan altos grados de digitalización en las cadenas de suministro.(CEPAL, 2022).

## **2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

### **2.3.1. Constitución de la Republica Del Ecuador**

**Art. 16.-** “Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a: El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación” (Constitución de La Republica Del Ecuador, 2021).

**Art. 52.-** “Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.”(Constitución de La Republica Del Ecuador, 2021).

**Art. 227.-** “La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.” (Constitución de La Republica Del Ecuador, 2021).

### **2.3.2. Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD)**

**Art. 54.- Funciones.** - Son funciones del gobierno autónomo descentralizado municipal las siguientes: a) promover el desarrollo sustentable de su circunscripción territorial cantonal, para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas cantonales, en el marco de sus competencias constitucionales y legales; d) Implementar un sistema de participación ciudadana para el ejercicio de los derechos y la gestión democrática de la acción municipal; l) prestar servicios que satisfagan necesidades colectivas respecto de los que no exista una explícita reserva legal a favor de otros niveles de gobierno, así como la elaboración, manejo y

expendio de víveres; servicios de faenamiento, plazas de mercado y cementerios. (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, 2019)

**Art. 546.- Impuesto de Patentes.** – “Se establece el impuesto de patentes municipales y metropolitanos que se aplicará de conformidad con lo que se determina en los Artículos siguientes” (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, 2019).

**Art. 491.- Clases de impuestos municipales.** - Sin perjuicio de otros tributos que se hayan creado o que se crearen para la financiación municipal o metropolitana, se considerarán impuestos municipales y metropolitanos los siguientes: a) el impuesto sobre la propiedad urbana; b) el impuesto sobre la propiedad rural; c) el impuesto de alcabalas; d) el impuesto sobre los vehículos; e) el impuesto de matrículas y patentes; f) el impuesto a los espectáculos públicos; g) el impuesto a las utilidades en la transferencia de predios urbanos y plusvalía de los mismos; h) el impuesto al juego; i) el impuesto del 1.5 por mil sobre los activos totales. (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, 2019)

**Art. 501.- Sujeto del impuesto.** – “Sujetos pasivos de este impuesto los propietarios de predios ubicados dentro de los límites de las zonas urbanas, quienes pagarán un impuesto anual, cuyo sujeto activo es la municipalidad o distrito metropolitano respectivo, en la forma establecida por la ley” (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, 2019).

**Art. 502.- Normativa para la determinación del valor de los predios.-** Los predios urbanos serán valorados mediante la aplicación de los elementos de valor del suelo, valor de las edificaciones y valor de reposición previstos en este Código; con este propósito, el concejo aprobará mediante ordenanza, el plano del valor de la tierra, los

factores de aumento o reducción del valor del terreno por los aspectos geométricos, topográficos, accesibilidad a determinados servicios, como agua potable, alcantarillado y otros servicios, así como los factores para la valoración de las edificaciones. (Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, 2019)

### **2.3.3. Código orgánico administrativo**

**Artículo 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. (Código Orgánico Administrativo, 2017)

**Artículo 92.- Información electrónica.** Las administraciones públicas proporcionarán, a través de medios electrónicos, la siguiente información: 1) los procedimientos y servicios 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. (Código Orgánico Administrativo, 2017)

**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” (Código Orgánico Administrativo, 2017).

Los servicios electrónicos contarán, al menos, con los siguientes medios:

1. Oficinas de atención presencial.
2. Puntos de acceso electrónico.
3. Servicios de atención telefónica.

**Artículo 94.- Firma electrónica y certificados digitales.** “La actividad de la administración será emitida mediante certificados digitales de firma electrónica. Las personas podrán utilizar certificados de firma electrónica en sus relaciones con las administraciones públicas” (Código Orgánico Administrativo, 2017).

#### **2.3.4. Ley de comercio electrónico, firmas y mensajes de datos**

**Art. 12.1.- Sistema Único de Notificación y Gestión de Servicios.** - El ente rector de las telecomunicaciones, gobierno electrónico y sociedad de la información tendrán a su cargo la creación, manejo y administración del Sistema Único de Notificación y Gestión de Servicios del Estado, cuya finalidad es permitir que las personas puedan entregar, recibir o enviar comunicaciones y documentación oficial para el ejercicio de derechos y cumplimiento de obligaciones de conformidad con la ley.(Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, 2021)

**Art. 12.2. Buzón electrónico ciudadano.** - El buzón electrónico ciudadano es el sitio informático único, seguro, personalizado y válido que tienen las personas naturales para la entrega, recepción o envío de comunicaciones y documentos oficiales en servicios y procedimientos administrativos, así como procesos judiciales, con el objeto de ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones de conformidad con la ley.(Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, 2021)

**Art. 13.- Firma electrónica.** – “Son los datos en forma electrónica consignados en un mensaje de datos, adjuntados o lógicamente asociados al mismo, y que puedan ser utilizados para identificar al titular de la firma en relación con el mensaje de datos” (Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, 2021).

**Art. 44.- Cumplimiento de formalidades.** – “Cualquier actividad, transacción mercantil, financiera o de servicios, que se realice con mensajes de datos, a través de

redes electrónicas, se someterá a los requisitos y solemnidades establecidos en la ley que las rija, en todo lo que fuere aplicable” (Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, 2021).

**Art. 49.- Consentimiento para el uso de medios electrónicos.** – “De requerirse que la información relativa a un servicio electrónico, incluido el comercio electrónico, deba constar por escrito, el uso de medios electrónicos para proporcionar o permitir el acceso a esa información” (Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, 2021).

**Art. 51.- Instrumentos públicos electrónicos.** – “Se reconoce la validez jurídica de los mensajes de datos otorgados, conferidos, autorizados o expedidos por y ante autoridad competente y firmados electrónicamente”(Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, 2021).

### **2.3.5. Reglamento General a la Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual**

**Art. 22.- Servicio Público Digital.** - Es aquel provisto de forma total o parcial a través de medios digitales, que se caracteriza por ser automático, no presencial y utilizar de manera intensiva las tecnologías digitales, para la producción y acceso a datos y contenidos que generen valor público para los ciudadanos y personas en general. (Reglamento General a La Ley Orgánica Para La Transformación Digital y Audiovisual, 2023)

**Art. 34.- Política de Gobierno Digital.** - El ente rector de la transformación digital expedirá la política del gobierno digital como un instrumento que establecerá los lineamientos para fomentar el Gobierno Digital en Ecuador, permitiendo desarrollar, entre otros, la simplificación de servicios, participación ciudadana por medios

electrónicos, gobierno de tecnologías de la información y comunicación e identidad digital y promoviendo la publicación y reutilización de datos abiertos, para mejorar la calidad de prestación de servicios públicos a los Ciudadanos. (Reglamento General a La Ley Orgánica Para La Transformación Digital y Audiovisual, 2023)

**Art. 38.- De la implementación de la firma electrónica en el sector público. –**

“En el sector público será de uso obligatorio la firma electrónica para los procesos y servicios que brindan las entidades”(Reglamento General a La Ley Orgánica Para La Transformación Digital y Audiovisual, 2023).

**2.3.6. Ley Orgánica de Protección de Datos Personales**

**Art. 37.-Seguridad de datos personales.** -El responsable o encargado del tratamiento de datos personales según sea el caso, deberá sujetarse al principio de seguridad de datos personales, para lo cual deberá tomar en cuenta las categorías y volumen de datos personales, el estado de la técnica, mejores prácticas de seguridad integral y los costos de aplicación de acuerdo a la naturaleza, alcance, contexto y los fines del tratamiento, así como identificar la probabilidad de riesgos. (Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, 2021)

**Art. 55.-Transferencia o comunicación internacional de datos personales. –**

“La transferencia o comunicación internacional de datos personales será posible si se sujeta a lo previsto en el presente capítulo, la presente Ley o la normativa especializada en la materia” (Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, 2021).

# **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

Mejor un poco que esté bien hecho que una  
gran cantidad imperfecta

**Sócrates**

### **3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El presente proyecto de investigación se elaboró utilizando un enfoque mixto, cualitativo y cuantitativo. Por lo cual, se tiene la finalidad de evaluar la incidencia del gobierno electrónico en la gestión de servicios públicos. Los tipos y métodos de investigación que se aplicaron en el desarrollo del presente proyecto se describen a continuación:

#### **3.1.1. Tipos de investigación**

##### ***3.1.1.1. Investigación descriptiva***

La investigación descriptiva permitió identificar el entorno en el cual se desarrolla la unidad de rentas municipales con relación a la digitalización y aplicación de gobierno electrónico en la gestión de los servicios públicos, a través del diagnóstico situacional de la misma forma en cada una de las etapas en las que se encuentra dividida la investigación y más en lo que se implique el procesamiento de información posibilitando conocer los resultados arrojados.

##### ***3.1.1.2. Investigación exploratoria***

La investigación exploratoria permitió conocer el estado actual de los procesos digitales, además de la opinión de los ciudadanos acerca de la automatización en la gestión de servicios públicos, lo que permitió identificar áreas de mejora en la actualización de los servicios municipales.

##### ***3.1.1.3. Investigación bibliográfica***

Este tipo de investigación se utilizó para recopilar información de fuentes bibliográficas acerca del gobierno electrónico y su incidencia en la gestión de servicios

públicos, cuyos criterios permitieron conocer más sobre la problemática y ofrecer una alternativa que permita aplicar mejoras en las instituciones del sector público.

### **3.2. MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN**

La evaluación de la incidencia del gobierno electrónico en la gestión de los servicios públicos de la unidad de rentas municipales es crucial para garantizar la calidad y efectividad en la prestación de servicios a los ciudadanos. En este sentido los métodos de investigación utilizados para recopilar, analizar e interpretar los datos del objeto de estudio se detallan a continuación:

#### **3.2.1. Método Inductivo**

El método inductivo permitió analizar la incidencia del gobierno electrónico en la gestión de los servicios públicos de la unidad de rentas municipales. Se evaluó como la adopción e implementación de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) ha influido en el desempeño y gestión de los servicios públicos. Por tal motivo, se recopiló datos a través de entrevista al jefe departamental de la Unidad De Tecnología de la Información - TIC's.

#### **3.2.2. Método Deductivo**

Se implementó el método deductivo a la presente de investigación para conocer de manera general las falencias que se presentan en gobierno electrónico y su incidencia en la gestión de servicios públicos prestados en la unidad de rentas municipales. “El método deductivo es una herramienta de apoyo a los investigadores, y permite organizar las premisas para la posterior validación de sus hallazgos de la investigación, produciéndose así los nuevos aportes al conocimiento” (Espinoza-Freire, 2023).

### **3.2.3. Método Descriptivo**

El método descriptivo se aplicó para detallar el uso del gobierno electrónico en la gestión de servicios públicos. Este enfoque permitió describir y analizar de manera detallada las tecnologías de la información y comunicación (TIC) usadas en la gestión de servicios públicos. Así mismo, para el nivel de satisfacción de los usuarios externos. “Este método mide de manera independiente las variables, aunque, se pueden integrar las mediciones de cada una de las variables y ver cómo se manifestó el fenómeno de interés. Su objetivo no es indicar como se relacionan las variables” (Galarza Ramírez et al., 2024).

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

El presente proyecto de investigación se realizó en la Unidad de Rentas Municipales, la misma que sirvió para evaluar la incidencia del gobierno electrónico en la gestión de servicios públicos.

Dentro del diagnóstico de la problemática evidenciada en la Unidad de Rentas Municipales, se procedió a la revisión de documentos y registros internos. Además de la recolección de datos mediante encuestas para llevar a cabo el levantamiento de la información basada en el gobierno electrónico. A continuación, se plantea la población y muestra, la cual se seleccionó para llevar a cabo esta investigación.

### **3.3.1. Población y muestra**

#### *3.3.1.1. Población*

En la presente investigación la población se conformó por 1 jefe departamental correspondiente a la Unidad de tecnología de la información Tics, y 54.044 usuarios externos de la Unidad de Rentas Municipales.

### 3.3.1.2.Muestra

La muestra se determinó considerando un 95% de confiabilidad, 5% de margen de error de los usuarios externos que fueron 54.044, obteniendo un tamaño de la muestra de 382. Además, se consideró una población finita en cuanto al director de la Unidad de tecnología de la información Tics, por ello se aplicó la muestra en un cien por ciento.

El cálculo de la muestra se detalla a continuación;

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2 + \left(\frac{Z^2 * p * q}{N}\right)}$$
$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 + \left(\frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{54.044}\right)}$$
$$n = 382 \text{ Usuarios Externos}$$

En donde:

**z**= Nivel de confianza 1.96

**p**=Probabilidad 0.5

**q**= Margen de error 0.5

**e**= Error Muestral 0.05

Dando como resultado la muestra de 382 usuarios externos, los cuales fueron los usuarios que se considera en el presente proyecto de investigación.

### 3.3.2. Técnicas de investigación

#### 3.3.2.1.Encuesta.

Las encuestas fueron aplicadas a los usuarios de la unidad de rentas municipales del cantón Quevedo con el objetivo de recolectar información de gran importancia sobre el nivel de percepción acerca de la automatización de servicios y servicios públicos. “Una encuesta es la implementación de un cuestionario a un grupo representativo del universo de nuestra población u objeto de estudio” (Baena Paz, 2017).

#### *3.3.2.2.Observación*

Se adoptó la técnica de observación directa la cual permitirá recompilar los datos correspondientes al uso de las herramientas tecnológicas y aplicación del gobierno electrónico en la Unidad de Rentas Municipales destinadas para la gestión de servicios públicos. “La observación es el proceso de conocimiento de la realidad factual, mediante el contacto directo del sujeto, objeto o fenómeno por conocer, a través de los sentidos” (Ñaupas Paitán et al., 2014).

#### *3.3.2.3.Documental*

La técnica documental se aplicó con el fin de analizar información proveniente de fuentes escritas relevantes para la presente investigación. Se identificaron n los informes, reportes, manual de procesos, registros y estadísticas internas que permitan conocer el nivel de eficiencia de la gestión de servicios públicos.

#### *3.3.2.4.Entrevista*

Se realizó una entrevista al jefe departamental de la Unidad de Tecnologías de la Información – TICs. En la cual mediante una serie de preguntas se obtuvo información de gran importancia que ayudo a identificar la incidencia del gobierno electrónico en la gestión servicios públicos. “La entrevista es un interrogatorio que nos permite obtener una información general de gran utilidad para el trabajo de investigación” (Baena Paz, 2017).

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

#### *3.3.3.1.Cuestionario*

Se diseño un cuestionario compuesto de preguntas cerradas, enfocadas a evaluar los distintos factores de la calidad de servicio, precepción y eficiencia de los servicios

prestados por la unidad de rentas municipales aplicando las tecnologías de la información y comunicación. Se aplicó el cuestionario en Google forms.

#### *3.3.3.2. Guías de observación*

Las guías de observación se utilizaron para evaluar la incidencia del gobierno electrónico en la gestión de servicios públicos. La observación se llevó a cabo en la Unidad de Rentas Municipales para analizar el uso de los dispositivos tecnológicos para los servicios prestados de dicha unidad.

#### *3.3.3.3. Guía de Entrevista Estructurada*

Se realizó una guía de entrevista estructurada conformada por preguntas relacionadas con el objetivo de estudio. Esta entrevista estructurada se aplicó al jefe departamental de la unidad de tecnologías de la información.

#### *3.3.3.4. Matriz de análisis documental*

Se utilizó la matriz de análisis documental para recopilar información correspondiente a informes, registros, manual de procesos, y documentación relevante para la investigación. La cual permitió conocer la situación actual de la eficiencia en la gestión de servicios públicos de la Unidad de Rentas Municipales.

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

Para el desarrollo del marco teórico, se optó por tener tres secciones distintas, las cuales fueron: fundamentación conceptual, fundamentación teórica y fundamentación legal.

La fundamentación conceptual se desarrolló considerando las definiciones o conceptos vinculados al tema, indicando fuente (autor y año) de cada una de las definiciones.

En cuanto a la fundamentación teórica, se realizó una exhaustiva recopilación de literatura especializada vinculada con la repercusión del gobierno electrónico en la gestión de servicios públicos. Igualmente, los resultados de la investigación se basaron en las teorías presentadas en publicaciones científicas, libros, estatutos, además de las tesis de doctorado y maestría.

Por último, se presentó la fundamentación legal que contine toda la información legal acorde al tema de investigación, para esto se utilizó estatutos, constitución del Ecuador, normativas y reglamentos.

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

La recolección de la información es de gran importancia para el proceso de investigación, debido a que permitió obtener los datos necesarios para evaluar la incidencia de Gobierno electrónico en la gestión de servicios públicos. Para desarrollar esta investigación, se utilizó los siguientes instrumentos; cuestionarios, guías de observación, guía de entrevista, y matriz de análisis documental.

Los cuestionarios fueron aplicados a los usuarios para obtener su percepción acerca de los servicios prestados, las guías de observación se usarán para la observación directa acerca la implementación y uso de herramientas tecnológicas en la gestión de servicios públicos.

Además, se obtuvo información del jefe departamental de la Unidad de Tecnologías de la Información mediante el uso de la guía de entrevista. Mientras que, la matriz de análisis documental nos ayudó a la recopilación de datos correspondientes a informes, registros o fichas de la Unidad de Rentas Municipales.

### **3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS**

Los datos se examinaron de forma organizada en una hoja de cálculo de Microsoft Excel, facilitando su categorización y estructuración para una interpretación posterior nítida y exacta. Los hallazgos de las encuestas realizadas a los usuarios para entender su opinión acerca de la puesta en marcha del gobierno electrónico y la eficacia en la gestión de servicios municipales se extrajeron desde los Formularios de Google en formato Microsoft Excel (.xls). Luego, se realizó la tabulación y el análisis de los datos.

La implementación de Microsoft Excel simplificó la creación de tablas y diagramas estadísticos, posibilitando una representación visual de los descubrimientos realizados. Estos hallazgos servirán como un respaldo técnico para la mejora de la gestión de servicios en la Unidad de Rentas Municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo.

## **CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSION**

Cada momento es especial para quien tiene  
la visión de reconocerlo como tal.

**Henry Miller.**

#### 4.1. TIC IMPLEMENTADAS EN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA UNIDAD DE RENTAS MUNICIPALES.

La Unidad de Rentas Municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Quevedo con el pasar de los tiempos y los cambios tecnológicos actuales ha implementado herramientas de gobierno electrónico para la operatividad del área y la mejora de los servicios públicos. Dichas implementaciones han buscado optimizar y automatizar procesos, reducir tiempos de atención y mejorar la experiencia de los usuarios.

Como resultado de la entrevista al director de la Unidad de tecnología de la información – tics del Gobierno autónomo descentralizado de Quevedo y a las guías de observación aplicadas, en la tabla 2 se describen las tecnologías de la información y comunicación que han sido implementadas en la Unidad de rentas municipales y en los demás departamentos del gobierno local.

**Tabla 1.** *TIC implementadas en la Unidad de Rentas Municipales*

Identificación de tecnologías digitales	Implementación	Nivel de integración
<b>Infraestructura tecnológica</b>	Se cuenta con infraestructura tecnológica como computadoras, impresoras y equipos de red, lo cual permite el desempeño de las funciones y gestión de los servicios ofrecidos.	<b>Alto:</b> En su mayor parte, la unidad de rentas municipales hace uso de la infraestructura tecnológica disponible para la atención al usuario y gestionar los cobros y consultas de impuestos y otras contribuciones tributarias.
<b>Redes de internet</b>	Dispositivos que utilizan para establecer conexión con el servidor principal y realizar las operaciones en el sistema para brindarle un servicio ágil y sin mayor inconveniente al usuario.	<b>Alto:</b> La unidad de rentas utiliza la conexión de redes en un 100% para su operatividad en la gestión de servicios públicos.
<b>Portal Web Municipal</b>	El portal web del municipio de Quevedo donde se permite la consulta de información, y pagos de	<b>Moderado:</b> A pesar de que la página web se encuentre habilitada para la ciudadanía,

	impuestos. <a href="https://www.quevedoenlinea.gob.ec/">https://www.quevedoenlinea.gob.ec/</a>	ésta presenta en ciertas ocasiones problemas de operatividad.
<b>Sistema de autogestión en línea</b>	Plataforma digital que permite a los funcionarios gestionar de manera eficiente sus pagos y documentos administrativos en línea.	<b>Moderado:</b> el sitio web implementado por el municipio de Quevedo permite la gestión de pagos en línea, pero a pesar de estas adaptaciones tecnológicas no es 100% funcional para los usuarios.
<b>Seguridad informática</b>	Son medidas informáticas aplicadas para cuidar la integridad de los datos de conocimiento público.	<b>Moderado:</b> En la página web se observa que utiliza el protocolo HTTPS, lo que indica que usa certificado SSL (Secure Sockets Layer).
<b>Pago de medios digitales</b>	Convenios de pagos de los impuestos por entidades bancarias que permite en pago en la página web del banco o en el aplicativo móvil.	<b>Moderado:</b> A pesar de las implementaciones de metodologías de pago accesibles para los usuarios, estos mismo optan por realizar los pagos en las ventanillas para atención al usuario.
<b>Redes Inalámbricas</b>	Redes inalámbricas implementadas con la finalidad de conectar la ciudad de Quevedo y que los ciudadanos tengan una mayor accesibilidad a los servicios en línea.	<b>Moderado:</b> Con la implementación de 45 puntos de redes inalámbricas alrededor de la ciudad de Quevedo se considera que los ciudadanos tengan mayor acceso a los servicios digitales, sin embargo, en la mayoría de los casos por desconocimiento los usuarios no utilizan estos puntos de acceso a internet para tener accesos a servicios municipales en línea.
<b>Chatbots o asistentes virtuales</b>	Utilizada para consultas en línea de la ciudadanía.	<b>Bajo:</b> A pesar de contar con una opción de asistente virtual, los usuarios no hacen uso de este medio debido a falta de conocimiento de su utilidad.

---

Nota. Tecnología de la información y comunicación implementada para la gestión de servicios públicos de la Unidad de Rentas Municipales

#### 4.1.1. Análisis y discusión de resultados

La adopción de las TIC en la gestión y administración pública del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Quevedo ha contribuido a la modernización progresiva de la gestión de servicios públicos, según se evidencia en la implementación de nuevas herramientas tecnológicas. Sin embargo, se perciben desafíos en la adaptabilidad de estas herramientas tecnológicas en la operatividad del área y en la adopción de estas por parte de los usuarios.

**Ilustración 1.** Servicios en línea



Nota: Obtenido de la página web “[www.quevedoenlinea.gob.ec](http://www.quevedoenlinea.gob.ec)”

La infraestructura tecnológica de la Unidad De Rentas Municipales está compuesta por computadoras de escritorio con un procesador Intel I5 de novena generación, disco duro de 1TB HDD, y 8GB de RAM. Así mismo, cuentan con impresoras Edson WF-6590 y el sistema operativo usado es Windows 10.

Por otro lado, La conexión que se utiliza es brindada por la Corporación Nacional De Telecomunicaciones y utilizan conexión mediante cableado Ethernet en cada equipo

de cómputo, y el tipo de red utilizada es WAN. Esto le permite estar conectado a diferentes funcionarios directamente al servidor principal durante el proceso de los servicios prestados.

También, se evidencia que el Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo ha implementado un portal web municipal (<https://www.quevedoenlinea.gob.ec/>), el cual funciona como un canal digital para la consulta de información y el pago de impuestos. Su implementación tiene el propósito de mejorar la gestión de estos servicios. Sin embargo, su nivel de operatividad es moderado, debido a que presenta problemas de funcionalidad en ciertas ocasiones, que limita el uso efectivo por parte de los usuarios.

El sistema de autogestión en línea, diseñado para facilitar la gestión de pagos y documentación electrónica por parte de los funcionarios del municipio, también presenta un nivel de integración moderado. Aunque esta plataforma tiene como objetivo reducir la carga administrativa y mejorar la eficiencia operativa; sin embargo, enfrenta problemas de usabilidad y errores técnicos.

## Ilustración 2. Consulta de obligaciones pendientes



### Obligaciones Pendientes

Nota: Si la información no le refleja con su número de cédula, puede constar con número de RUC, por lo que debe agregar los dígitos 001 al final

  
 No soy un robot   
[Buscar](#) [Regresar](#)

Identificación: XXXXXXXX  
Contribuyente: XXXXXXXX  
Nro Títulos: 2  
Total a Pagar: 146.92

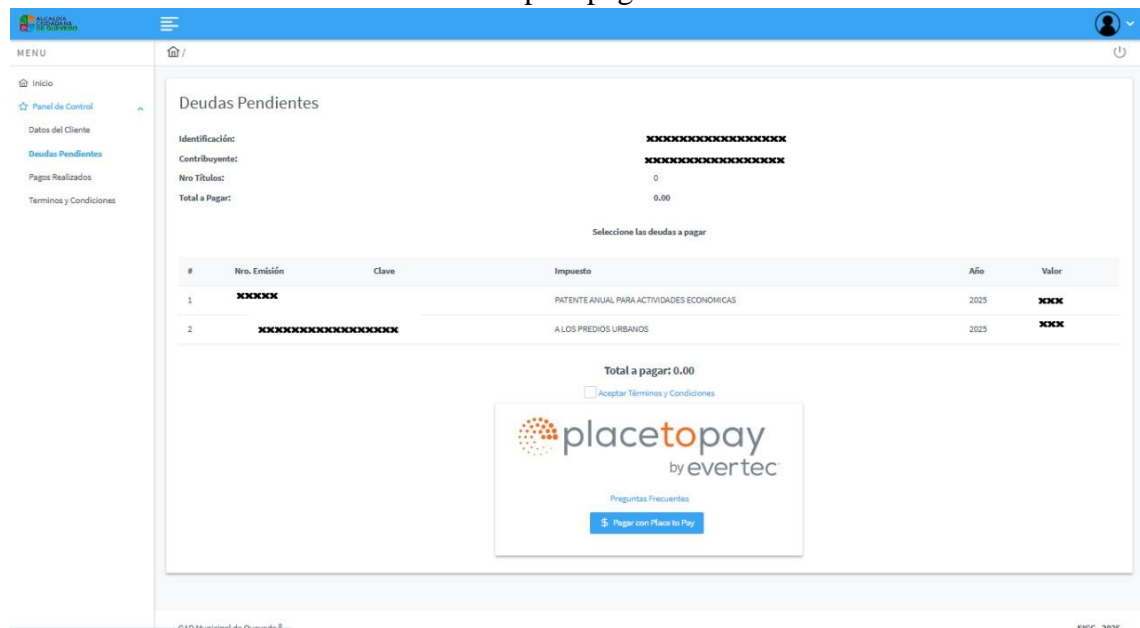
[Estado](#)

#	Nro. Emisión	Clave	Impuesto	Año	Valor
1	XXXX	XXXXX	PATENTE ANUAL PARA ACTIVIDADES ECONOMICAS	2025	<a href="#">Título</a>
2	XXXX	XXXXX	A LOS PREDIOS URBANOS	2025	<a href="#">Título</a>
				Total a Pagar:	146.92

Nota: Obtenido de la página web “www.quevedoenlinea.gob.ec”. Algunos datos personales han sido modificados.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Quevedo cuenta con convenios de pago con diferentes entidades bancarias para facilitar el proceso de pagos de tasas, impuestos y otros servicios para los usuarios y así evitar largas filas de espera. Esta metodología de pago se realiza a través de la Red Facilito la cual está conformada por las siguientes entidades financieras: bancos Pichincha, Guayaquil, las cooperativas, Cacpeco, 29 de Octubre, Mutualista Pichincha, Juan Pio Mora, entre otras.

### Ilustración 3. Panel de Administración para pagos Online



Nota: Obtenido de la página web “www.quevedoonline.gob.ec”. Algunos datos personales han sido modificados.

Debido a los grandes avances tecnológico del mundo moderno, en la ciudad de Quevedo como medida para combatir la brecha digital se ha implementado 45 puntos con acceso a internet alrededor de la ciudad de Quevedo con el propósito de ampliar la cobertura del servicio de internet y promover el uso de los servicios públicos en línea. Sin embargo, su nivel de integración es moderado, debido a que los ciudadanos no hacen uso de este acceso a internet para usar los servicios en línea que hay disponibles por parte del gobierno local de Quevedo. Esto se debe a al desconocimiento sobre su disponibilidad y utilidad. Esto podría indicar la necesidad de implementar estrategias de difusión y formación orientadas al uso de estos servicios.

Finalmente, el uso asistentes virtuales se encuentra en un nivel de integración bajo, debido a que, a pesar de su disponibilidad, la ciudadanía no hace uso de esta herramienta. Este bajo nivel de adopción puede estar relacionado con la falta de conocimiento sobre su utilidad, lo cual podría asociarse a una falta de campañas de sensibilización y educación digital dirigidas a la ciudadanía.

## **4.2. INCIDENCIA DE LAS TIC EN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE LA UNIDAD DE RENTAS MUNICIPALES.**

En el marco del presente estudio, la definición de métricas clave de desempeño (KPI) constituyó un paso fundamental para evaluar de manera sistemática y objetiva el impacto de las TIC en la gestión de los servicios públicos de la Unidad de Rentas Municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo. Estas métricas permitieron cuantificar aspectos críticos relacionados con la eficiencia operativa, la transparencia, la satisfacción del usuario, el impacto económico y la accesibilidad de los servicios, proporcionando una base sólida para el análisis del desempeño actual y la identificación de oportunidades de mejora. A continuación, se presenta un listado de métricas organizadas por categorías, acompañadas de su descripción, propósito y forma de evaluación, para ilustrar cómo estas contribuyen al logro de los objetivos de la investigación.

### **1. Eficiencia Operativa**

- **Porcentaje de Servicios Digitalizados:** Indica la proporción de servicios disponibles en línea respecto al total, con el objetivo de aumentar la digitalización y reducir procesos manuales. Se mide dividiendo el número de servicios digitalizados por el total y multiplicando por 100.

### **2. Satisfacción del Usuario**

- **Nivel de Satisfacción del Usuario:** Determina la percepción de los usuarios sobre los servicios que brinda la Unidad de Rentas, con el objetivo de aumentar la

satisfacción mediante mejoras continuas. Se evalúa mediante encuestas a usuarios.

### **3. Impacto Económico**

- **Incremento en la Recaudación Fiscal:** Mide los cambios en los ingresos fiscales después de implementar las TIC, con el objetivo de evaluar el impacto económico positivo de la digitalización. Se compara la recaudación antes y después de la implementación.

### **4. Adopción del gobierno electrónico**

- **Nivel de conocimiento de los ciudadanos sobre el gobierno electrónico:** Mide el nivel de conocimiento de los usuarios sobre la existencia, funcionamiento y beneficios del gobierno electrónico en la gestión de servicios públicos. Evalúa si las personas están informadas sobre los servicios digitales disponibles, su accesibilidad y como utilizarlos.
- **Brecha digital:** Mide la diferencia en el acceso, uso y habilidades digitales entre distintos grupos de la población, lo que puede afectar la adopción del gobierno electrónico. Evalúa factores como el acceso a internet, disponibilidad de dispositivos digitales para realizar servicios en línea.

#### **4.2.1. Análisis y discusión de resultados**

En este apartado, se establecieron los Indicadores Clave de Rendimiento (KPI) como instrumentos esenciales para medir el efecto de la implementación del gobierno electrónico en la gestión de los servicios públicos de la Unidad de Rentas Municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo. Estos indicadores facilitan la evaluación tanto cuantitativa como cualitativa de elementos esenciales como la eficiencia en las operaciones, la satisfacción del usuario, el efecto económico y la implementación

del gobierno electrónico, ofreciendo una perspectiva completa acerca del rendimiento presente y las posibilidades de mejora.

Uno de los indicadores clave de desempeño (KPI) evaluados es el Porcentaje de Servicios Digitalizados, que facilita la valoración del nivel de automatización de los servicios, lo que muestra la eficacia operacional de la Unidad de rentas municipales. Un elevado grado de digitalización indica una disminución en los procedimientos manuales, acelerando los tiempos de respuesta y optimizando los recursos de gestión. Igualmente, el Nivel de Satisfacción del Usuario, evaluado mediante sondeos, ofrece datos esenciales acerca de la percepción de los ciudadanos en relación con la calidad y disponibilidad de los servicios digitales, lo que posibilita la adaptación de estrategias para optimizar la experiencia del usuario.

En término de la adopción del gobierno electrónico, se evaluó el nivel de conocimiento de los usuarios sobre las herramientas digitales, el cual mide el grado de familiaridad de la población con las plataformas digitales de los servicios públicos. Este KPI es de gran importancia para identificar barreras en la adopción de nuevas tecnologías y desarrollar estrategias de difusión y capacitación que promuevan su uso. Complementariamente, la brecha digital analiza las diferencias en el acceso y uso de herramientas digitales entre distintos sectores de la población.

El análisis de estos indicadores posibilita reconocer los progresos alcanzados con la aplicación de las TIC, tales como la mejora en los tiempos de atención, el incremento en la recolección de impuestos y la mejora en la percepción de los ciudadanos. No obstante, también subraya sectores críticos que necesitan intervención, como la importancia de ampliar la divulgación de las ventajas del gobierno electrónico y disminuir la brecha digital a través de políticas de accesibilidad y formación tecnológica.

#### 4.2.2. Indicadores de eficiencia operativa

El KPI “Porcentaje de servicios digitalizados” permite medir el grado de implementación del gobierno electrónico en la Unidad de Rentas Municipales, evaluando cuántos servicios pueden realizarse en línea respecto al total de servicios ofrecidos.

La fórmula para calcular el porcentaje de servicios digitalizados es:

##### ***Porcentaje de trámites digitalizados***

$$= \frac{\text{Numero de servicios digitalizados}}{\text{Total de servicios}} * 100$$

$$\text{Porcentaje de trámites digitalizados} = \frac{3}{9} * 100$$

$$\text{Porcentaje de trámites digitalizados} = 33\%$$

Esto evidencia que solo el **33%** de los servicios en la Unidad de Rentas Municipales están digitalizados, lo que significa que una parte considerable de los servicios aún se realiza de forma presencial. Este nivel de digitalización impacta directamente en la eficiencia operativa y en la satisfacción de los ciudadanos.

Los servicios que actualmente están digitalizados son:

- Consulta de predios,
- Pago en línea,
- Gestión documental a través de la plataforma.

Mientras que los servicios que aún se realizan de manera presencial en ventanilla incluyen:

- Inscripciones,
- Registros y matrículas,
- Permisos,
- Licencias,

- Patentes,
- Impuestos prediales.

Esta distinción aclara que sí se ha identificado y detallado claramente tanto los servicios digitalizados como los presenciales, dejando en evidencia las áreas de mejora para avanzar hacia un gobierno electrónico más eficiente.

#### 4.2.3. Indicadores de Satisfacción del usuario

Los indicadores de satisfacción del usuario permiten analizar y evaluar la percepción de los usuarios sobre la calidad de servicio ofrecido por la unidad de rentas municipales.

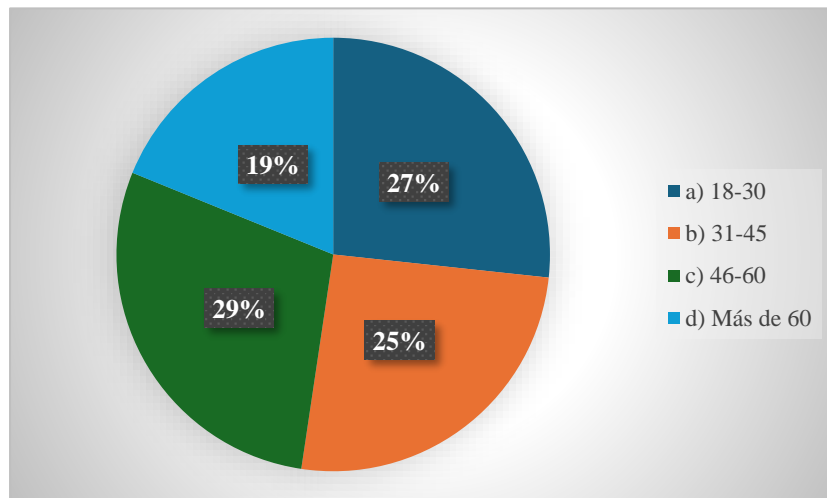
Para determinar la satisfacción de los usuarios en relación con la percepción y aceptación de la implementación de instrumentos del gobierno electrónico, como las tecnologías de la información y comunicación en la administración de servicios públicos, se diseñó un sondeo a 382 usuarios, cuyos resultados por pregunta se presentan a continuación:

**Tabla 2.** Edad

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
a) 18-30	102	27%	27%
b) 31-45	98	26%	52%
c) 46-60	110	29%	81%
d) Más de 60	72	19%	100%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>	

Nota: Edad de los usuarios encuestados

#### Ilustración 4. Edad



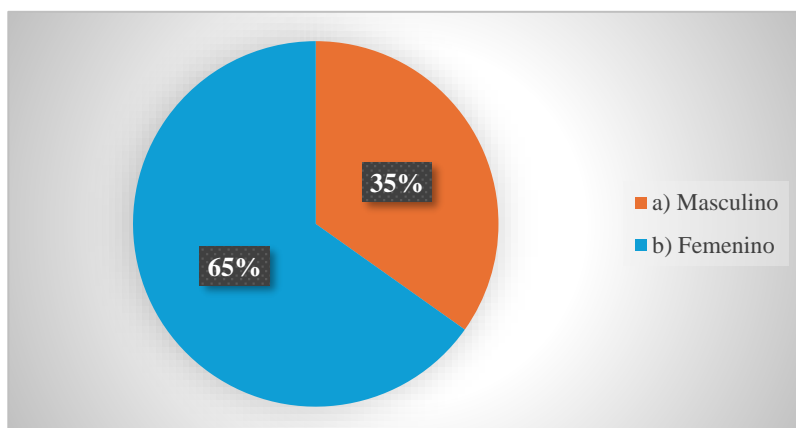
Se observa en la encuesta realizada que el grupo mayoritario corresponde a las personas de 46 a 60 años, representando el 29% del total. Le sigue el grupo de 18 a 30 años, con un 27%, lo que indica una presencia significativa de jóvenes. Por su parte, el 25% de la muestra pertenece al rango de 31 a 45 años, mientras que el grupo con menor participación es el de mayores de 60 años, con un 19%.

#### Tabla 3. Género

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
a) Masculino	133	35%	35%
b) Femenino	249	65%	100%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>	

Nota: Género de los encuestados

#### Ilustración 5. Género



Se observa que la mayoría de los encuestados son mujeres, con un 65% de participación, mientras que los hombres representan el 35%. Esto indica una notable predominancia femenina en la muestra analizada. Lo que se puede entender que la mayor parte de las mujeres realizan los servicios municipales.

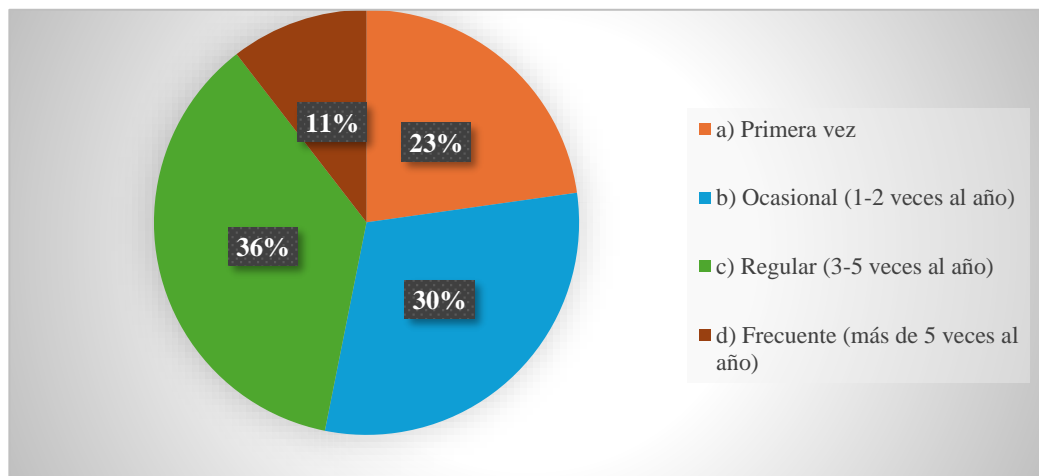
**Frecuencia en la que usa los servicios ofrecidos por la unidad de rentas municipales del cantón Quevedo.**

**Tabla 4. Frecuencia de uso de los servicios**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
a) Primera vez	87	23%	23%
b) Ocasional (1-2 veces al año)	116	30%	53%
c) Regular (3-5 veces al año)	139	36%	90%
d) Frecuente (más de 5 veces al año)	40	10%	100%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>	

Nota: frecuencia en la que los usuarios utilizan los servicios de la Unidad de Rentas Municipales

**Ilustración 6. Frecuencia de uso de los servicios**



Se observa que el 36% de los encuestados tienen una frecuencia de uso de los servicios públicos entre 3-5 veces al año. Así mismo, se presenta un 30% que corresponde a los usuarios que utilizan estos servicios de 1 a 2 veces al año. Por otro lado, el 23% de los encuestados está utilizando el servicio por primera vez, lo que sugiere una constante llegada de nuevos usuarios. Finalmente, el grupo menos representado es el de quienes

usan los servicios de forma frecuente (más de 5 veces al año), con un 11%, lo que indica que son pocos los usuarios que requieren de estos servicios de manera continua.

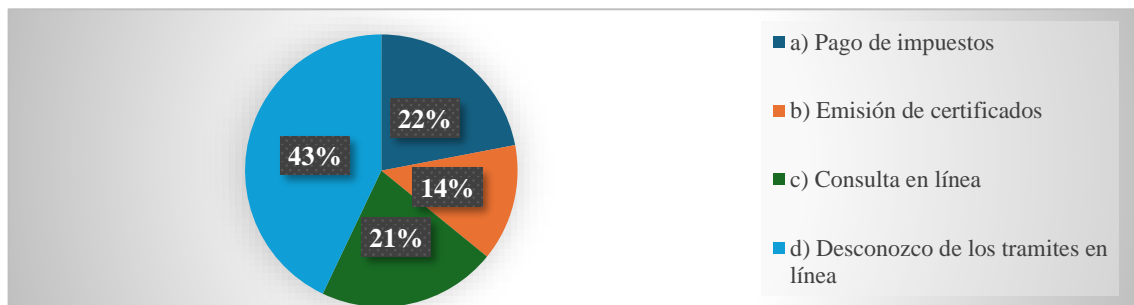
**¿Cuáles de los siguientes servicios sabe que puede hacer en línea?**

**Tabla 5. Servicios en línea**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
a) Pago de impuestos	84	22%	22%
b) Emisión de certificados	53	14%	36%
c) Consulta en línea	81	21%	57%
d) Desconozco de los servicios en línea	164	43%	100%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>	

Nota: Servicios en línea que los usuarios conocen

**Ilustración 7. Servicios en línea**



En este gráfico se representa el nivel de conocimiento sobre los servicios electrónicos que se pueden realizar. Se observa que el 43% de los encuestados desconoce de los servicios en línea, lo que indica una brecha digital significativa y una posible falta de capacitación y difusión de información acerca el tema. Por otro lado, se evidencia la parte de la muestra que tiene conocimiento de los servicios en línea. Lo que ellos respondieron que el 22% identifica el pago de impuesto en línea, seguido por el 21% que conoce la opción de consulta en línea. También, se observa que solo el 14% está familiarizado con la emisión de certificados en línea, lo que se entiende que es el servicio menos conocido en comparación con los demás.

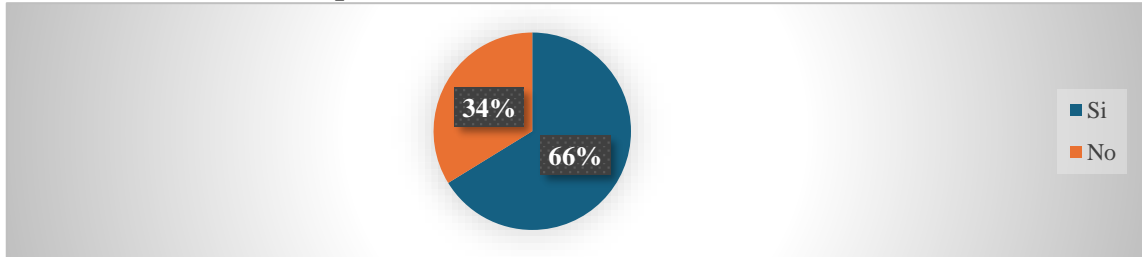
**¿Sabe cómo usar un dispositivo electrónico (computadora, celular) para realizar servicios en línea?**

**Tabla 6. Uso de dispositivo electrónico**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	253	66%	66%
No	129	34%	100%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>	

Nota: Encuestados que utilizan dispositivos digitales

**Ilustración 8. Uso de dispositivo electrónico**



Nota: porcentaje de encuestados que usan y no usan dispositivos electrónicos

Se obtiene como resultado que el 66% de los encuestados sí utilizan dispositivos digitales, lo que indica una mayoría con acceso y familiaridad con la tecnología. Sin embargo, un 34% de los encuestados no usa dispositivos digitales, lo que sugiere la presencia de una brecha digital que podría limitar su acceso a los servicios y servicios en línea.

Estos resultados reflejan la necesidad de implementar estrategias de inclusión digital, como capacitaciones y acceso a tecnología, especialmente para aquellos que no utilizan dispositivos digitales. Reducir esta brecha podría mejorar el acceso a los servicios electrónicos y facilitar la transición hacia un gobierno más digital e inclusivo.

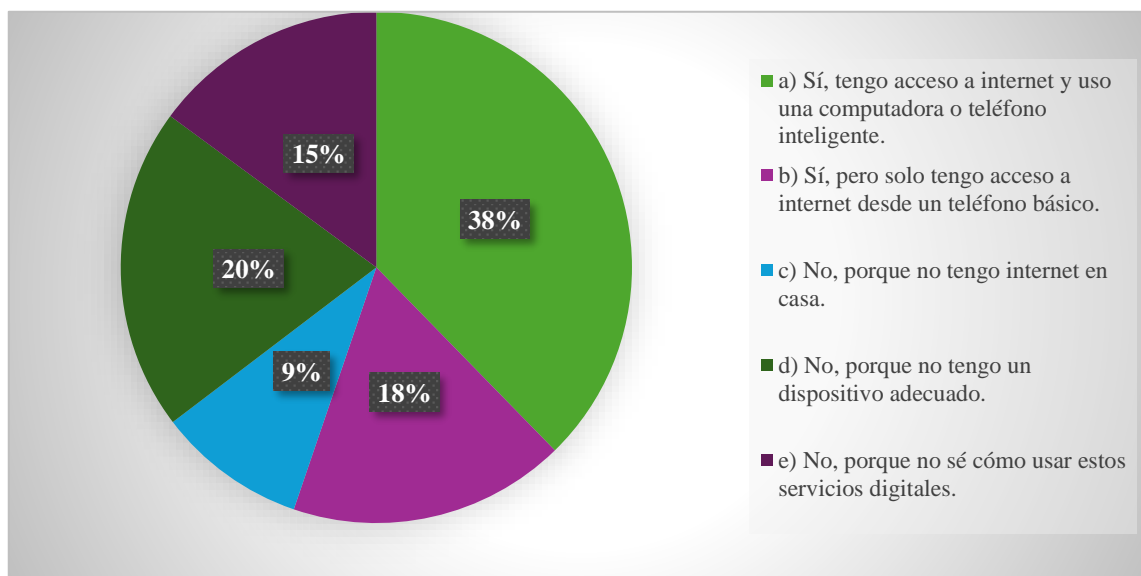
**¿Cuenta con acceso a internet y dispositivos tecnológicos para realizar servicios en línea?**

**Tabla 7. Acceso a internet y dispositivos tecnológicos**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
a) Sí, tengo acceso a internet y uso una computadora o teléfono inteligente.	144	38%	38%
b) Sí, pero solo tengo acceso a internet desde un teléfono básico.	67	18%	55%

c) No, porque no tengo internet en casa.	36	9%	65%
d) No, porque no tengo un dispositivo adecuado.	78	20%	85%
e) No, porque no sé cómo usar estos servicios digitales.	57	15%	100%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>	

### Ilustración 9. Acceso a internet y dispositivos tecnológicos



Se evidencia que el 38% de los encuestados tiene acceso a internet y usa una computadora o teléfono inteligente, lo que indica que una parte significativa de la población puede interactuar con servicios digitales sin mayor dificultad. Sin embargo, un 18% solo tiene acceso a internet desde un teléfono básico, lo que limita su capacidad para realizar servicios electrónicos de manera eficiente.

Por otro lado, el 44% de los encuestados enfrenta barreras digitales. El 9% no tiene acceso a internet en casa, el 20% carece de un dispositivo adecuado y el 15% no sabe cómo usar estos servicios digitales. Estos datos reflejan que, aunque una parte de la población está conectada y equipada para interactuar con plataformas digitales, existe un porcentaje significativo que aún enfrenta limitaciones de acceso y conocimiento tecnológico.

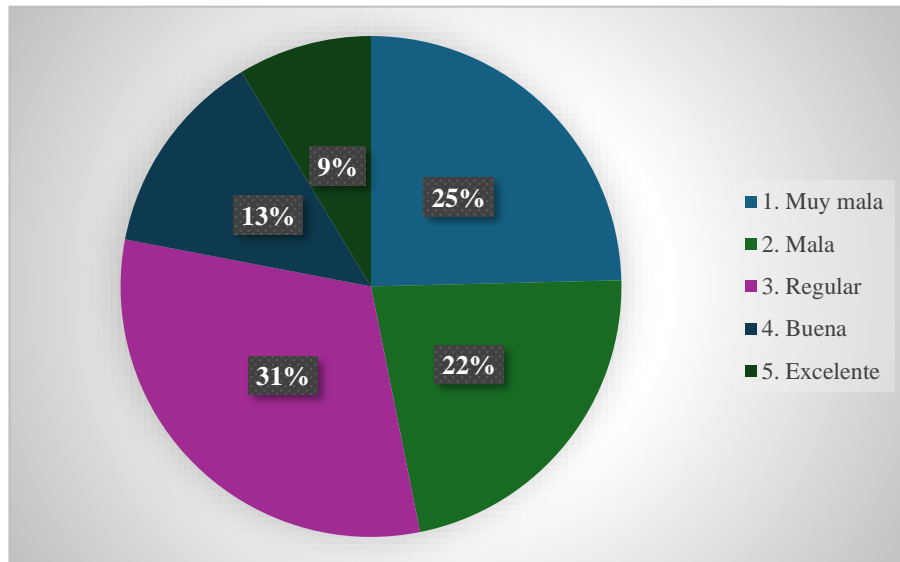
**¿Qué opina en general sobre la página web “https://www.quevedoenlinea.gob.ec” en términos de funcionalidad y diseño?**

**Tabla 8. Opinión en la página web**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
1. Muy mala	94	25%	25%
2. Mala	85	22%	47%
3. Regular	119	31%	78%
4. Buena	51	13%	91%
5. Excelente	33	9%	100%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>	

Nota: Opinión de los encuestados acerca la página web del municipio de Quevedo

**Ilustración 10. Página Web**



En la ilustración 7 se presenta la percepción de los usuarios correspondiente a la página web. En la cual se observa que el 25% califica la página como muy mala, mientras que el 22% la considera mala, lo que indica que casi la mitad de los encuestados tiene una percepción negativa sobre su funcionamiento y diseño.

El 31% de los participantes la califica como regular, lo que sugiere que, si bien la página es funcional en cierta medida, todavía presenta problemas que deben ser mejorados. Solo el 13% considera que la página es buena, y un escaso 9% la califica como excelente, evidenciando que la satisfacción con la plataforma es baja.

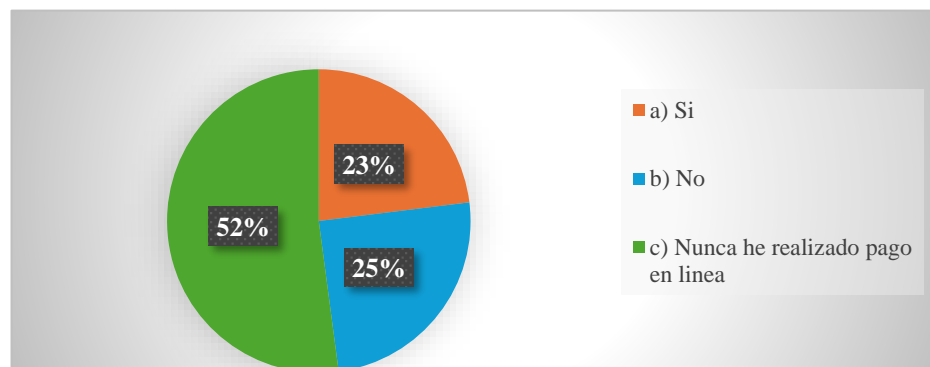
**¿Ha tenido usted problemas al consultar o realizar pagos de los predios urbanos mediante la página web previamente mencionada?**

**Tabla 9. Pago en línea**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
a) Si	88	23%	23%
b) No	95	25%	48%
c) Nunca he realizado pago en línea	199	52%	100%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>	

Nota: Encuestados que han realizado pagos en línea

**Ilustración 11. Pago en línea**



Se refleja el uso del pago en línea por parte de los encuestados. Se observa que un 52% de los participantes nunca ha realizado un pago en línea, lo que sugiere una baja adopción de esta modalidad de pago, posiblemente debido a la falta de información, confianza en el sistema o acceso a medios digitales adecuados.

Por otro lado, un 25% de los encuestados indica que no utiliza el pago en línea, mientras que solo un 23% afirma haberlo utilizado. Esto indica que menos de una cuarta parte de la población encuestada ha experimentado con esta alternativa digital, lo que podría evidenciar la necesidad de campañas de concienciación y capacitación sobre las ventajas y seguridad del pago en línea.

**¿Cuánto tiempo en promedio ahorra al utilizar los servicios electrónicos en comparación con realizar los servicios de forma presencial?**

**Tabla 10. Tiempo ahorrado al utilizar servicios electrónicos**

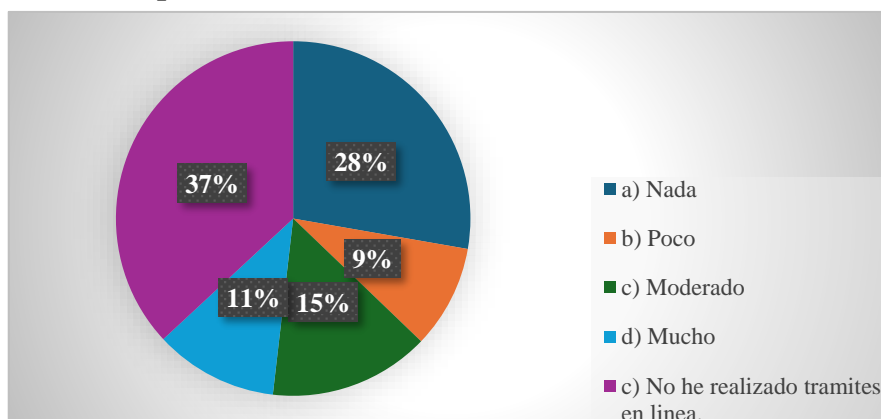
Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
a) Nada	106	28%	28%
b) Poco	36	9%	37%
c) Moderado	56	15%	52%
d) Mucho	43	11%	63%
e) No he realizado servicios en línea.	141	37%	100%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>	

Nota: Tiempo promedio ahorrado por los usuarios al momento de usar servicios electrónicos

La percepción de los encuestados sobre el tiempo promedio ahorrado al realizar servicios en línea. Un 37% de los participantes indica que nunca ha realizado servicios en línea, lo que refleja una barrera significativa en la adopción del gobierno electrónico.

Por otro lado, un 28% menciona que no ha ahorrado tiempo con estos servicios, lo que podría deberse a fallas en el sistema, tiempos de respuesta prolongados o procesos burocráticos digitales poco eficientes. Un 9% considera que ha ahorrado poco tiempo, mientras que un 15% señala que el ahorro es moderado y solo un 11% indica que ha ahorrado mucho tiempo.

**Ilustración 12. Tiempo ahorrado al utilizar servicios electrónicos**

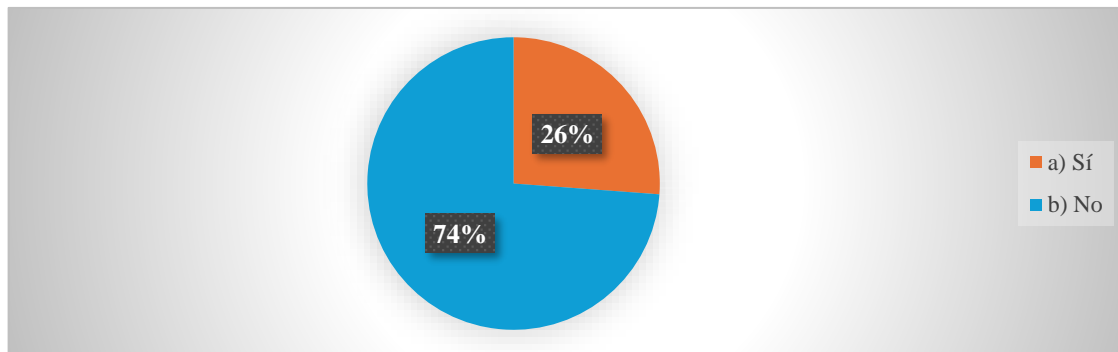


**¿Los tiempos de respuesta para la atención de servicios electrónicos son satisfactorios?**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
a) Sí	100	26%	26%
b) No	282	74%	100%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>	

Nota: satisfacción en los tiempos de respuesta de los servicios electrónicos

### Ilustración 13. Satisfacción del usuario



El nivel de satisfacción en el tiempo de respuesta de los servicios en línea. La mayoría de los encuestados, un 74%, manifiesta insatisfacción, lo que indica que los tiempos de espera no cumplen con sus expectativas o que los procesos no son lo suficientemente ágiles.

Solo un 26% de los usuarios está satisfecho con los tiempos de respuesta, lo que sugiere que, aunque hay mejoras en ciertos casos, el sistema aún presenta deficiencias en términos de rapidez y eficiencia.

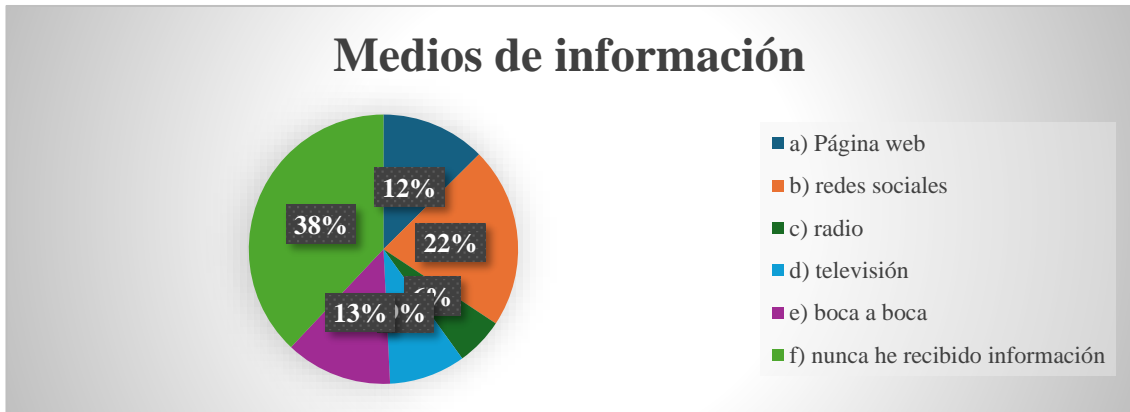
### ¿A través de qué medios ha recibido información sobre los servicios en línea del municipio?

**Tabla 11. Medios de comunicación sobre servicios en línea**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
a) Página web	48	13%	13%
b) redes sociales	83	22%	34%
c) radio	22	6%	40%
d) televisión	35	9%	49%
e) boca a boca	49	13%	62%
f) nunca he recibido información	145	38%	100%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>	

Nota: Medios de comunicación donde los usuarios obtienen información de los servicios en línea.

**Ilustración 14. Medios de comunicación sobre servicios en línea**



Los medios de información a través de los cuales los ciudadanos reciben noticias sobre los servicios digitales del gobierno. El 38% indica que nunca ha recibido información, lo que refleja una importante brecha en la difusión de los servicios digitales. 22% obtiene información a través de redes sociales, lo que indica que estas plataformas juegan un papel clave en la comunicación gubernamental. 12% accede a información mediante la página web oficial, lo que sugiere que no es el canal principal de consulta para la mayoría de los ciudadanos. Y 13% recibe información por boca a boca, mientras que medios tradicionales como la radio (9%) y la televisión (6%) tienen una influencia menor.

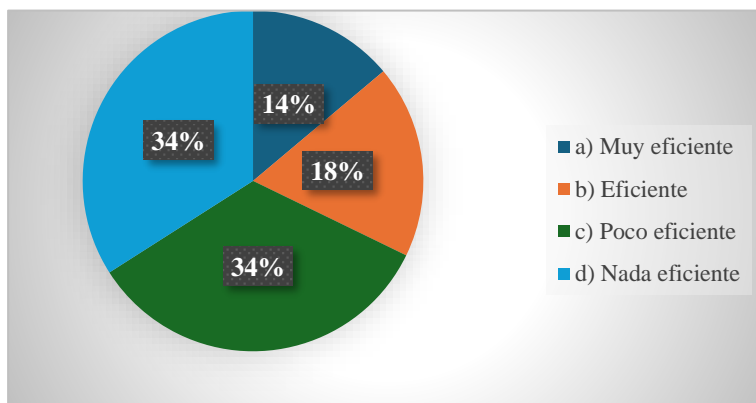
Este análisis muestra la necesidad de mejorar la estrategia de difusión de información sobre los servicios digitales, especialmente para alcanzar al 38% de personas que no han recibido información y fortalecer el uso de redes sociales y medios digitales oficiales para incrementar el alcance.

**¿Ha notado una mejora en la atención al usuario gracias a las tecnologías digitales?**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
a) Muy eficiente	53	14%	14%
b) Eficiente	70	18%	32%
c) Poco eficiente	129	34%	66%
d) Nada eficiente	130	34%	100%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>	

Nota: Mejora en la atención al usuario debido a las tecnologías digitales

### Ilustración 15. Mejora a la atención del usuario



En la ilustración 12 se presenta la percepción de los encuestados acerca de la mejora que ha tenido la atención del usuario, lo cual da como resultado que el 34% considera que la atención es poco eficiente, lo que sugiere deficiencias en la optimización de los procesos digitales. 34% cree que la atención es nada eficiente, indicando que más de la mitad de los usuarios no percibe mejoras significativas. 18% califica la atención como eficiente, lo que muestra un grupo reducido de ciudadanos con una experiencia positiva. 14% considera la atención como muy eficiente, señalando que la digitalización ha sido beneficiosa para este segmento de usuarios.

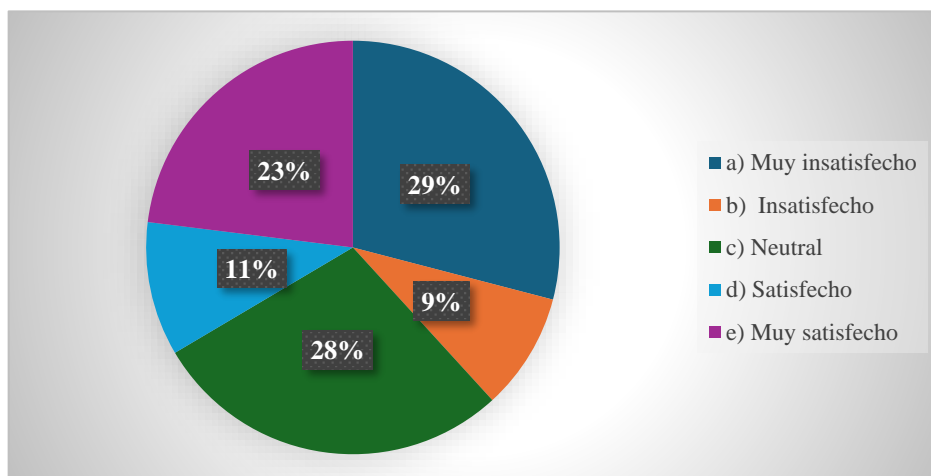
Estos resultados reflejan la necesidad de mejorar la eficiencia del servicio digital, posiblemente a través de optimización de plataformas, capacitación del personal y una mejor comunicación con los usuarios para garantizar una experiencia más satisfactoria.

### ¿Está satisfecho con la calidad de los servicios ofrecidos por la Unidad de Rentas Municipales?

**Tabla 12. Calidad de los servicios ofrecidos.**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
a) Muy insatisfecho	111	29%	29%
b) Insatisfecho	35	9%	38%
c) Neutral	108	28%	66%
d) Satisfecho	40	10%	77%
e) Muy satisfecho	88	23%	100%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>	

**Ilustración 16. Calidad del servicio ofrecidos.**



Los niveles de satisfacción de los servicios ofrecidos en la Unidad de Rentas Municipales. 29% de los encuestados se siente muy insatisfecho, lo que indica una percepción negativa considerable sobre los servicios. 9% se declara insatisfecho, sumando un 38% de insatisfacción total, lo que resalta deficiencias en la calidad del servicio. 28% tiene una percepción neutral, lo que sugiere que no han notado mejoras ni inconvenientes significativos. 11% se siente satisfecho, mientras que 23% está muy satisfecho, representando un 34% de satisfacción total.

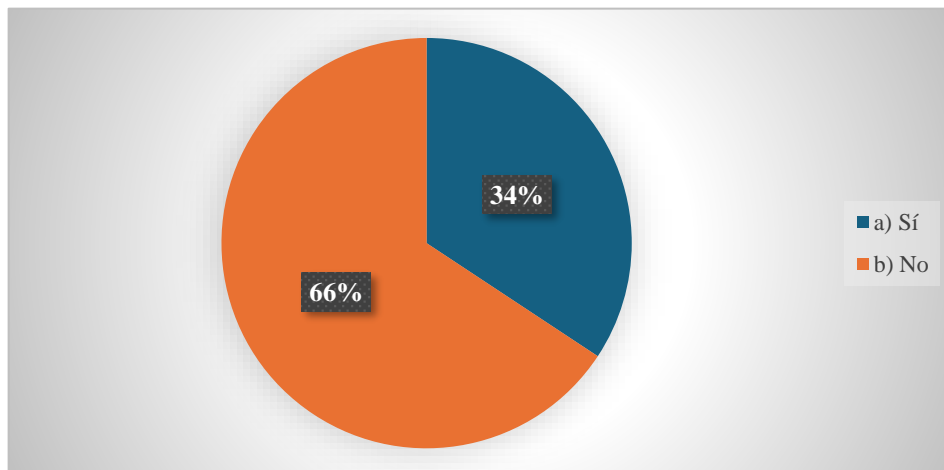
Estos datos reflejan la necesidad de optimizar los servicios digitales y administrativos para mejorar la experiencia del usuario y reducir los niveles de insatisfacción.

**¿Considera que el gobierno electrónico (adopción de las nuevas tecnologías) ha hecho los servicios más transparentes y accesibles para los ciudadanos del Cantón Quevedo?**

**Tabla 13. Transparencia y accesibilidad**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
a) Sí	131	34%	34%
b) No	251	66%	100%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>	

### Ilustración 17. Transparencia y accesibilidad en los servicios



El 34% de los encuestados considera que los servicios son transparentes y accesibles. 66% opina que no lo son, evidenciando una falta de claridad y facilidad en los procesos administrativos.

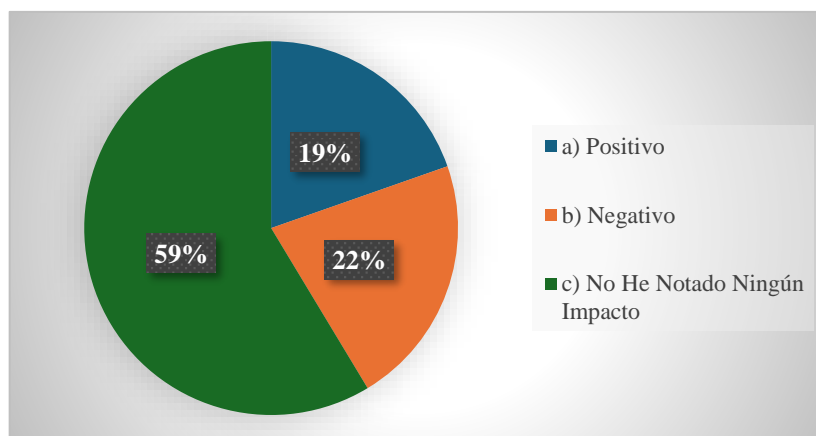
Estos datos reflejan la necesidad de mejorar la digitalización, simplificación y comunicación de los servicios para aumentar la confianza y accesibilidad en la gestión pública.

### ¿Ha notado algún impacto positivo o negativo en la gestión de rentas municipales debido al uso del gobierno electrónico?

Tabla 14. Impacto del gobierno electrónico

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
a) Positivo	75	20%	20%
b) Negativo	83	22%	41%
c) No He Notado Ningún Impacto	224	59%	100%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>	

Nota: Impacto que tiene el gobierno electrónico en la Unidad de Rentas Municipales



La percepción del impacto del gobierno electrónico en la gestión de servicios en la Unidad de Rentas Municipales. Los resultados muestran que solo un 19% de los encuestados considera que el impacto ha sido positivo, mientras que un 22% percibe un impacto negativo. Sin embargo, la mayoría, con un 59%, indica que no ha notado ningún impacto en los servicios municipales. Estos datos sugieren que la implementación del gobierno electrónico aún no ha generado cambios significativos o visibles para la ciudadanía, lo que resalta la necesidad de mejorar su difusión, optimización y aplicación para lograr una mayor eficiencia y aceptación.

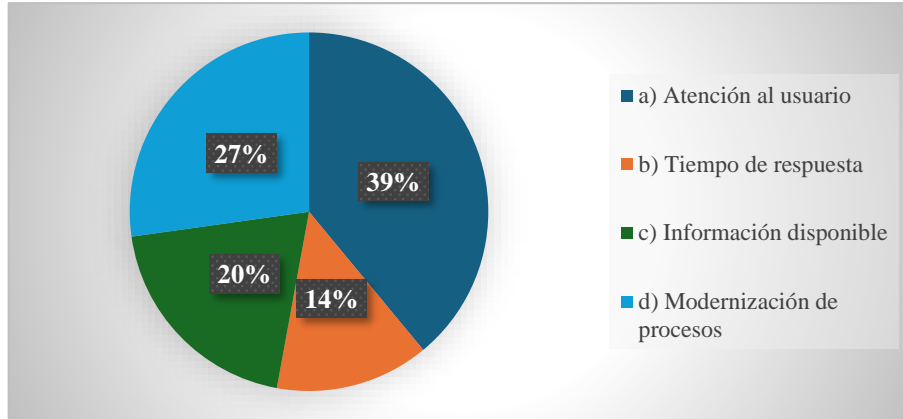
### ¿Qué aspectos de los servicios digitales te gustaría que se mejoraran?

**Tabla 15. Mejoras en los servicios digitales**

Opciones	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
a) Atención al usuario	149	39%	39%
b) Tiempo de respuesta	53	14%	53%
c) Información disponible	76	20%	73%
d) Modernización de procesos	104	27%	100%
<b>Total</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>	

**Nota:** mejoras para implementar en los servicios digitales

**Ilustración 18. Mejoras en los servicios digitales**



Los resultados del gráfico muestran las principales mejoras que los ciudadanos consideran necesarias en la gestión de servicios de la Unidad de Rentas Municipales. La atención al usuario es la prioridad más destacada, con un 39% de las respuestas, seguida de la modernización de procesos con un 27%. Por otro lado, la información disponible representa un 20% de las preocupaciones de los encuestados, mientras que el tiempo de respuesta es señalado por un 14% como un aspecto a mejorar. Estos datos sugieren que la optimización del servicio al ciudadano, la actualización de los procesos y una mejor accesibilidad a la información son claves para mejorar la eficiencia y satisfacción en la gestión de servicios municipales.

**4.2.4. Indicadores de impacto económico**

**Tabla 16. Tasas y contribuciones**

Rubro	2022	2023
<b>TASAS Y CONTRIBUCIONES</b>	<b>\$4.272.246,87</b>	<b>\$4.965.580,76</b>

Nota: tasas y contribuciones de la Unidad de Rentas Municipales obtenido de rendición de cuentas 2022 y 2023.

Considerando los datos presentados en la tabla anterior, se realiza la fórmula para calcular el porcentaje de incrementación en la recaudación tributaria con la implementación y actualización de las herramientas digitales.

A continuación, la fórmula de la tasa de crecimiento aplicada para la recaudación tributaria.

$$\textit{Tasa de crecimiento} = \left( \frac{\textit{Recaudación 2023} - \textit{Recaudación 2022}}{\textit{Recaudación 2022}} \right) \times 100$$

$$\textit{Tasa de crecimiento} = \left( \frac{\$4.965.580,76 - \$4.272.246,87}{\$4.272.246,87} \right) \times 100$$

$$\textit{Tasa de crecimiento} = 16\%$$

En una comparativa entre los ingresos por impuestos recaudados el año 2022 y 2023 se puede evidenciar la incidencia que tiene el gobierno electrónico en la administración pública para las recaudaciones de impuestos, tasas y contribuciones de los ciudadanos.

Debido a las actualizaciones y mejoras en la adopción de las nuevas tecnologías y herramientas del gobierno electrónico se ha registrado un incremento del 16% en las recaudaciones de impuestos, tasas y contribuciones. La digitalización de procesos, consultas y pagos en línea ha optimizado la eficiencia en la gestión de servicios públicos, reduciendo la evasión fiscal.

#### **4.2.5. Indicadores de adopción del gobierno electrónico**

Este indicador permite evaluar el grado de ciudadanos que utilizan las tecnologías de la información y comunicación para tener acceso a los servicios públicos. Estos indicadores reflejan la incidencia del gobierno electrónico en la modernización y optimización de la administración pública.

#### 4.2.5.1. Índice de conocimiento sobre el gobierno electrónico

Se puede observar acorde a los datos recompilados en la encuesta realizada a los usuarios, el porcentaje de encuestados que conocen sobre el gobierno electrónico.

A continuación, se presenta la fórmula para el cálculo;

##### **Índice de conocimiento**

$$= \left( \frac{\text{Numero de encuestados que conocen del gobierno electronico}}{\text{Total de encuestados}} \right) \times 100$$

$$\text{Índice de conocimiento} = \left( \frac{218}{382} \right) \times 100$$

$$\text{Índice de conocimiento} = 57\%$$

Se percibe que el índice de conocimiento acerca del gobierno electrónico es del 57%, lo que indica un nivel porcentual moderado, pero se necesita realizar campañas de información y capacitaciones para que más usuarios conozcan de los servicios digitales disponibles hasta el momento por parte de la unidad de rentas municipales.

#### 4.2.5.2. Brecha digital

Se evalúa los factores que limitan el acceso y uso del gobierno electrónico, como lo es la falta de dispositivos adecuados para acceder a los servicios en línea o no tener conocimiento acerca estos servicios.

A continuación, se presenta la fórmula para calcular la brecha digital

$$\text{Brecha Digital} = \left( \frac{\text{Número de encuestados con dificultades de acceso}}{\text{Total de encuestados}} \right) \times 100$$

$$\text{Brecha Digital} = \left( \frac{171}{382} \right) \times 100$$

$$\text{Brecha Digital} = 45\%$$

A pesar de que no se percibe un alto nivel de brecha digital, se debe tener en consideración la mejoras en el acceso a la información y de los servicios públicos. Estos datos se lo consideran de los encuestados que poseen un dispositivo electrónico y saben cómo realizar servicios en línea.

#### **4.2.6. Análisis y discusión**

El análisis de los indicadores relacionados con la implementación del gobierno electrónico en la Unidad de Rentas Municipales de Quevedo permite identificar avances parciales y desafíos significativos en cuanto a eficiencia operativa, adopción tecnológica, impacto económico y percepción ciudadana. En primer lugar, el indicador “Porcentaje de servicios digitalizados” revela que solo el 33% de los trámites ofrecidos por esta unidad se encuentran digitalizados. Esta cifra evidencia un bajo nivel de automatización de los procesos, lo que afecta directamente la eficiencia operativa, dado que la mayoría de los servicios aún se gestionan de manera presencial, generando tiempos de espera prolongados, aumento de carga administrativa y limitaciones en la trazabilidad de los trámites. Los únicos servicios que se pueden realizar en línea actualmente son la consulta de predios, el pago en línea y la gestión documental, mientras que otros trámites como inscripciones, matrículas, permisos, licencias, patentes e impuestos prediales siguen dependiendo de atención en ventanilla. Esta situación pone de manifiesto la necesidad urgente de ampliar la cobertura digital para facilitar el acceso ciudadano y optimizar los procesos internos.

Por otro lado, la percepción ciudadana sobre los servicios digitales fue evaluada mediante una encuesta a 382 usuarios. Si bien los resultados detallados por pregunta no se presentan en este análisis, la incorporación de este instrumento demuestra un enfoque centrado en el usuario que permite medir el grado de aceptación de las herramientas

digitales implementadas. La percepción ciudadana resulta fundamental para valorar no solo la funcionalidad técnica del sistema, sino también su utilidad real y la confianza que genera en los usuarios. En términos económicos, se evidencia un impacto positivo en la recaudación de tasas y contribuciones, las cuales crecieron de \$4.272.246,87 en 2022 a \$4.965.580,76 en 2023, lo que representa un incremento del 16%. Este aumento puede asociarse, en parte, a la adopción de plataformas digitales que han facilitado el cumplimiento tributario, promoviendo la transparencia y reduciendo la evasión fiscal. Sin embargo, es importante tener en cuenta que este crecimiento también puede haber estado influenciado por otros factores externos como reformas normativas o políticas de fiscalización más estrictas, por lo que sería recomendable profundizar el análisis mediante modelos más específicos.

En cuanto a la adopción del gobierno electrónico, se encontró que el 57% de los encuestados afirmó tener conocimiento sobre este tipo de servicios, lo cual representa un nivel moderado de familiarización. Aunque esta cifra es alentadora, aún existe un 43% de ciudadanos que desconocen los servicios digitales disponibles, lo que limita su uso y reduce el impacto esperado del gobierno electrónico. Esta situación plantea la necesidad de ejecutar campañas de sensibilización y capacitaciones dirigidas a informar a los usuarios sobre las ventajas, funcionalidades y procedimientos para acceder a los servicios en línea.

Finalmente, la brecha digital se posiciona como un factor crítico al considerar que el 45% de los encuestados manifestaron dificultades para acceder a los servicios digitales, ya sea por la falta de dispositivos adecuados o por desconocimiento en el uso de herramientas tecnológicas. Esta cifra, aunque no extremadamente alta, representa una barrera importante para la inclusión digital y el acceso equitativo a los servicios públicos,

por lo que se deben generar políticas específicas que faciliten el acceso a la tecnología y mejoren las capacidades digitales de la ciudadanía. En conjunto, los resultados muestran que, si bien se han dado pasos hacia la modernización administrativa mediante el uso de herramientas digitales, la limitada digitalización de los servicios, las dificultades de acceso y el nivel moderado de conocimiento ciudadano limitan el impacto transformador del gobierno electrónico.

Esto hace imprescindible implementar una estrategia integral que combine innovación tecnológica, inclusión digital y participación ciudadana para fortalecer la eficiencia, transparencia y equidad en la gestión pública.

#### **4.3. ESTRATEGIAS BASADAS EN LOS HALLAZGOS OBTENIDOS PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS Y EL FORTALECIMIENTO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA UNIDAD DE RENTAS MUNICIPALES.**

A pesar de los avances en la digitalización de los servicios públicos en la Unidad de Rentas Municipales del GAD de Quevedo, aún persisten desafíos que limitan la eficiencia y accesibilidad de los procesos administrativos. Entre los principales problemas identificados se encuentran la falta de integración completa de la plataforma web con un sistema de pagos en línea, la dependencia de servicios presenciales para la emisión de certificados, la baja adopción de herramientas digitales por parte de la ciudadanía y la necesidad de mejorar la interoperabilidad con entidades financieras para optimizar los pagos electrónicos.

Para abordar estas problemáticas y fortalecer el gobierno electrónico en la gestión municipal, se proponen una serie de estrategias digitales orientadas a optimizar la experiencia del usuario, agilizar los servicios y mejorar la eficiencia operativa. A

continuación, se detallan las principales sugerencias de mejora, incluyendo la modernización de la plataforma web, el desarrollo de una aplicación móvil, la implementación de certificados digitales con firma electrónica, la integración con entidades financieras y la capacitación ciudadana en el uso de servicios digitales.

### **1. Fortalecimiento de la Plataforma Web para Consultas y Pagos en Línea**

Uno de los problemas más significativos identificados en la Unidad de Rentas Municipales es la operatividad limitada del portal web municipal. Aunque la plataforma permite consultar valores pendientes de pago, no se encuentra completamente integrada con un sistema de pagos en línea funcional, lo que obliga a los contribuyentes a realizar pagos de manera presencial, generando largas filas y tiempos de espera innecesarios.

Para mejorar este aspecto, se propone la implementación de una pasarela de pagos en línea que permita a los ciudadanos realizar transacciones de manera segura y eficiente, integrando métodos de pago como tarjetas de crédito/débito, transferencias bancarias y billeteras digitales. Esto facilitaría la recaudación de impuestos y contribuiría a mejorar la eficiencia operativa de la entidad.

### **2. Aplicación Móvil para la Unidad de Rentas Municipales del GAD de Quevedo**

Se propone el desarrollo de una aplicación móvil integral, diseñada para facilitar la consulta y el pago de impuestos municipales de forma rápida, segura y accesible, eliminando la necesidad de acudir físicamente a las oficinas municipales. Esta aplicación no solo permitirá a los contribuyentes consultar sus valores pendientes y realizar pagos en línea a través de pasarelas bancarias y billeteras digitales, sino que también incorporará funcionalidades avanzadas como la generación de certificados con firma digital, notificaciones sobre vencimientos y cambios normativos, acceso a noticias municipales

y asistencia virtual mediante chatbots o chat en vivo. Además, incluirá herramientas interactivas como un mapa con la ubicación de las oficinas municipales y opciones de personalización para mejorar la experiencia del usuario.

- **Funcionalidades**

- Permitir a los contribuyentes consultar de manera rápida y sencilla los valores pendientes de pago por impuestos municipales, tasas y contribuciones.
- Integración con pasarelas de pago como PlaceToPay, PayPhone, Kushki, o pasarelas bancarias locales.
- Permitir pagos con tarjetas de crédito/débito, transferencias bancarias y billeteras digitales.
- Generación automática de comprobantes de pago en formato PDF.
- Enviar recordatorios de pagos próximos a vencer.
- Alertar sobre cambios en normativas tributarias y nuevas ordenanzas municipales.
- Noticias y Comunicaciones Oficiales
- Notificaciones sobre descuentos y beneficios para contribuyentes puntuales.
- Solicitud y descarga de certificados municipales con firma digital, como certificados de no adeudar, certificados de pagos realizados y permisos municipales.
- Chat en vivo o ChatBot IA para responder consultas frecuentes sobre servicios y pagos.
- Mostrar la ubicación de las oficinas municipales en un mapa interactivo con Google Maps.

La implementación de la aplicación móvil optimizará el tiempo de los contribuyentes al reducir la necesidad de servicios presenciales, permitiendo la gestión

digital de pagos e impuestos desde cualquier lugar. Además, facilitará la recaudación tributaria mediante recordatorios automáticos y la integración de múltiples métodos de pago, lo que contribuirá a mejorar el cumplimiento de obligaciones fiscales. La plataforma garantizará transparencia y trazabilidad al proporcionar un registro detallado de pagos y certificaciones en un solo lugar, brindando mayor seguridad y confianza a los usuarios. Su diseño accesible y fácil de usar permitirá que un público amplio, incluyendo personas con conocimientos básicos de tecnología, pueda interactuar con la herramienta de manera intuitiva. Finalmente, la digitalización de procesos reducirá significativamente los costos operativos del municipio, minimizando el uso de papel y disminuyendo la carga administrativa en las oficinas de atención al público.

### **3. Emisión de Certificados Digitales con Firma Electrónica**

Actualmente, la generación de documentos y certificados en la Unidad de Rentas Municipales sigue dependiendo de procesos manuales y en formato físico. Esto ralentiza la atención a los usuarios y genera costos adicionales en impresión y almacenamiento de documentos.

Se recomienda la implementación de un sistema automatizado de emisión de certificados digitales con firma electrónica. Esta herramienta permitiría a los ciudadanos obtener documentos validados sin necesidad de acudir físicamente a las oficinas municipales. La firma digital garantizaría la autenticidad e integridad de los documentos, alineándose con la normativa del gobierno electrónico en Ecuador.

### **4. Interoperabilidad con Entidades Financieras**

Otro punto clave para mejorar la gestión de los servicios públicos es la integración del sistema municipal con plataformas bancarias y entidades financieras. A pesar de que

existen convenios con algunas instituciones bancarias, los ciudadanos todavía optan por realizar pagos en ventanillas debido a la falta de una integración eficiente.

Se sugiere desarrollar mecanismos de interoperabilidad con los bancos y cooperativas locales, permitiendo que los pagos en línea realizados desde la plataforma municipal se reflejen en tiempo real en el sistema financiero de la entidad.

## **5. Capacitación y Sensibilización a los Ciudadanos sobre el Uso de Servicios Digitales**

Un desafío adicional identificado en la investigación es la baja adopción de las herramientas digitales por parte de los ciudadanos, debido a la falta de conocimiento sobre su uso y beneficios. Para cerrar esta brecha, se recomienda desarrollar campañas de capacitación y sensibilización, incluyendo tutoriales en video, sesiones presenciales y soporte en línea para ayudar a los contribuyentes a familiarizarse con la plataforma digital.

### **4.3.1. Análisis y discusión**

Los resultados evidencian que, si bien la Unidad de Rentas Municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo ha avanzado en la digitalización de sus servicios, aún persisten desafíos que limitan su eficiencia y accesibilidad. Las principales debilidades identificadas incluyen la falta de integración de la plataforma web con un sistema de pagos en línea, la dependencia de atención presencial para la emisión de certificados, la baja adopción ciudadana de servicios digitales y una limitada interoperabilidad con entidades financieras.

Estas deficiencias generan cuellos de botella en la atención al usuario, aumentan los tiempos de espera y reducen la eficiencia operativa. Por ello, se proponen estrategias orientadas a fortalecer el gobierno electrónico local, tales como la modernización del

portal web, la implementación de una aplicación móvil, la automatización de certificados con firma electrónica, la mejora de la conectividad con instituciones financieras y la capacitación ciudadana.

La implementación de una aplicación móvil permitiría gestionar pagos, generar certificados digitales y recibir notificaciones, lo cual facilitaría la interacción de los ciudadanos con el municipio. A su vez, la emisión de certificados digitales reduciría los trámites manuales, eliminando la necesidad de acudir presencialmente. La interoperabilidad bancaria garantizaría transacciones más rápidas y seguras, y optimizaría la recaudación tributaria.

No obstante, el éxito de estas medidas depende también del nivel de alfabetización digital de la ciudadanía, por lo que se recomienda promover programas de capacitación y sensibilización que fomenten el uso de herramientas tecnológicas. Esta transformación digital debe ir acompañada de un enfoque inclusivo, que considere tanto la infraestructura tecnológica como las capacidades del usuario.

# **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

“Parte de crecer y avanzar hacia nuevos capítulos en la vida se trata de atrapar y soltar.”

**Taylor Swift**

## **5.1. CONCLUSIONES**

- La Unidad de Rentas Municipales del GAD de Quevedo ha integrado varias herramientas digitales, como el portal web municipal, un sistema de autogestión en línea ([www.quevedoenlinea.gob.ec](http://www.quevedoenlinea.gob.ec)) y la opción de pagos digitales a través de bancos afiliados mediante la Red Facilito. Además, cuenta con equipos de cómputo y una infraestructura de conectividad que permiten la gestión de estos servicios.
- Las TIC implementadas han tenido un impacto positivo en la eficiencia de la gestión de los servicios públicos, al agilizar procesos y reducir la carga administrativa. No obstante, existen retos relacionados con la adopción por parte de los usuarios y la operatividad de las plataformas, lo que limita su impacto total en la mejora de la gestión pública, esto se debe a la brecha digital que sigue siendo un desafío, con 35% de usuarios sin acceso adecuado a internet y 30% que desconoce cómo usar los servicios digitales,
- Para optimizar la gestión de los servicios públicos y fortalecer el gobierno electrónico, es necesario establecer estrategias enfocadas en la capacitación de los usuarios, la mejora continua de las plataformas tecnológicas y la promoción de la cultura digital, lo que permitirá un mayor aprovechamiento de las TIC y una mayor eficiencia en la gestión pública

## **5.2 RECOMENDACIONES**

- Se recomienda realizar un diagnóstico continuo de las herramientas tecnológicas implementadas en la unidad de rentas municipales para evaluar su efectividad, operatividad y gestión. Así mismo, actualizar dichas herramientas conforme a las necesidades del área y de los usuarios.

- Es importante realizar un seguimiento de las tecnologías de la información y comunicación usando indicadores claves de desempeño para analizar la incidencia del gobierno electrónico en la gestión de servicios públicos de la unidad de rentas municipales. De igual manera, se recomienda mejorar la capacitación tanto a los funcionarios como a los usuarios sobre el uso de las herramientas tecnológicas disponibles, lo que puede mejorar la adopción y, por lo tanto, la eficiencia de los servicios.
- Desarrollar una aplicación que facilite consultas, pagos fiscales y creación de certificados digitales, con el objetivo de simplificar el acceso a los servicios desde cualquier aparato y optimizar la experiencia del usuario. Además de la fomentación sobre la utilización de puntos de acceso a internet y asistentes virtuales para incrementar la disponibilidad de los servicios municipales, asegurando su adecuada divulgación y operación.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro, C., & Gómez, J. (2016). Un sistema de indicadores para la medición, evaluación, innovación y participación orientado a la Administración Pública. *Methodos Revista De Ciencias Sociales*, 4(2). <https://doi.org/10.17502/m.rcs.v4i2.124>
- Angelis, D. (2024). *Una revisión del Nuevo Servicio Público con gestión del conocimiento e inteligencia cultural*. 14(27), 1–21.
- Araguas Galcera, I. (2012). La Administración Electrónica En España: De La “Administración En Papel” a La “E-Administración.” *Revista Chilena de Derecho y Ciencia Política*, 3(2), 109–139. <https://doi.org/10.7770/rchdycp-v3n2-art425>
- Arosemena Doss, E. (2022). Indicadores claves de desempeño y su aplicación en la gerencia estratégica de las empresas de salud. *Odontología Vital*, 1(37), 50–66. <https://doi.org/10.59334/rov.v1i37.502>
- Baena Paz, G. M. E. (2017). *Metodología de la investigación Serie integral por competencias* (3rd ed.). Grupo Editorial Patria.
- Barragán Martínez, X., & Guevara Viejó, F. (2016). E-Government in Ecuador Abstract. *El Gobierno Electrónico En Ecuador*, 9(2528–7737), 110–127.
- Bernal-Jiménez, M. C., & Rodríguez-Ibarra, D. L. (2019). Las tecnologías de la información y comunicación como factor de innovación y competitividad empresarial. *Scientia Et Technica*, 24, 85–96. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84959429009>
- Cañón Rodríguez, R., Grande de Prado, M., & Cantón Mayo, I. (2016). Brecha Digital: Impacto En El Desarrollo Social Y. *Tendencias Pedagógicas*, 28, 115–132.
- CEPAL. (2022). Tecnologías digitales para el nuevo futuro. *Educitec - Revista de Estudios e Pesquisas Sobre Ensino Tecnológico*, 8, 99.

- Código Orgánico Administrativo, Registro Oficial No 31, Viernes 7 de julio de 2017 (2017). <https://doi.org/10.61243/calamo.9.213>
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, Lexis Finder 1 (2019). <http://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/05/COOTAD.pdf>
- Constitución de La Republica Del Ecuador, Asamblea Nacional Constituyente (2021). <https://doi.org/10.17163/alt.v2n2.2007.04>
- Correa Morocho, R., & Criollo Gonzáles, P. A. (2009). *Gobierno electrónico para la modernización de la Administración Pública*. EUMED.
- Espinoza-Freire, E. (2023). La enseñanza de las Ciencias Sociales mediante el método deductivo. *Revista Mexicana de Investigación e Intervención Educativa*, 2(2), 34–41. <https://doi.org/10.62697/rmiie.v2i2.50>
- Galarza Ramírez, C. M., Saltos Nevárez, L. E., Guijarro Intriago, R. V., Alvarado Pazmiño, E. R., Marcial Chang, D. P., & Firmat Chang, J. R. (2024). *Metodología de la investigación educacional en el contexto de la enseñanza superior* (Primera ed). Editorial Tecnocientífica Americana. <https://elibro.net/en/ereader/uteq/249554?page=32>.
- García Baluja, Walter, & Plasencia Soler, J. A. (2020). Aspectos claves para la informatización y el Gobierno Electrónico. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 14(3), 124–147. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=378365834007>
- Gaviria del Águila, R., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Mejora de los servicios públicos en el fortalecimiento de la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1241–1255.

- [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.151](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.151)
- Gómez Navarro, D. A., Alvarado López, R. A., Martínez Domínguez, M., & Díaz de León Castañeda, C. (2018). La brecha digital: una revisión conceptual y aportaciones metodológicas para su estudio de México. *Entreciencias: Diálogos En La Sociedad Del Conocimiento*, 6(16), 47–62. <https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2018.16.62611>
- Honores Coronado, J. (2021). Gobierno electrónico hacia una tecnología humana, democrática y transparente. In *Gobierno electrónico hacia una tecnología humana, democrática y transparente*. Universidad Continental. <https://doi.org/10.18259/978-612-4443-39-8>
- Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, Pub. L. No. QUINTO SUPLEMENTO DEL REGISTRO OFICIAL 525 27-08-2021, 1 (2021). <http://biblioteca.defensoria.gob.ec/handle/37000/3374>
- Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, Pub. L. No. Registro Oficial Suplemento 459 de 26-may.2021, 43 Archiv für Entwicklungsmechanik der Organismen 407 (2021). <https://doi.org/10.1007/bf02189201>
- López Córdova, J. (2017). El gobierno electrónico y los servicios públicos del marco legal español. *Perfiles de Ingeniería*, 12(12), 73–82. [https://doi.org/10.31381/perfiles\\_ingenieria.v12i12.813](https://doi.org/10.31381/perfiles_ingenieria.v12i12.813)
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). Marketing de Servicios: personal, tecnología y estrategia. In *Pearson Educación*.
- Mahmoud, M. A., Alomari, Y. M., Badawi, U. A., Salah, A. Ben, Tayfour, M. F., Alghamdi, F. A., & Aseri, A. M. (2020). Impacts of marketing automation on business performance. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*,

98(11), 1957–1969.

- Mancebo Lozano, E. (2021). El estado de bienestar y la nueva gestión de los servicios públicos en España y Latinoamérica: *Saber Servir: Revista de La Escuela Nacional de Administración Pública*, 6, 95–121. <https://doi.org/10.54774/ss.2021.06.06>
- Mera Macías, C., & Vera Vélez, D. (2021). Gestión de servicios de Tecnologías de la información. In Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, E. y T. de C. Centro de Investigación Científica, & E. y S. Red de Investigación en Educación (Eds.), *Gestión de Tecnologías de la Información en Instituciones Públicas* (pp. 1–113). Editorial EIDEC. <https://doi.org/https://doi.org/10.34893/tng4-8488>
- Mercedes, M., Hernández, M., Susana, B., Vignau, S., & Rodríguez, M. L. (2020). Análisis y proyecciones de la gestión de los servicios públicos en el entorno local. *Economía y Desarrollo*, 163, 1–19. <http://scielo.sld.cu/pdf/eyd/v163n1/0252-8584-eyd-163-01-e2.pdf>
- Ministerio de Telecomunicaión y de la Sociedad de la Información. (2018). Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021. *Ministerio de Telecomunicaciones y de La Sociedad de La Información*, 38–84. [www.gobiernoelectronico.gob.ec](http://www.gobiernoelectronico.gob.ec)
- Molina Santillan, I. A. (2018). *Gestión de Servicios Tecnológicos un Enfoque para Empresas Públicas en el Ecuador* [UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK MAESTRÍA]. [https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2755/1/GESTIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS UN ENFOQUE PARA EMPRESAS PÚBLICAS EN EL ECUADOR.pdf](https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2755/1/GESTIÓN_DE_SERVICIOS_TECNOLÓGICOS_UN_ENFOQUE_PARA_EMPRESAS_PÚBLICAS_EN_EL_ECUADOR.pdf)
- Moreira, M., & Hidalgo, A. (2020). Gobierno electrónico en el Ecuador. *Polo Del Conocimiento: Revista Científico*, 5(8), 944–961.

<https://doi.org/https://doi.org/10.23857/pc.v5i8.1635>

- Murillo Valverde, R. I., Taiz Iturralde, E., Cruz Fajardo, L. G., Navia Cevallos, W. A., & Coronel Díaz, M. N. (2024). Los Key Performance Indicators (KPI) y su Importancia en las Microempresas de Guayaquil. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(4), 4316–4332. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v8i4.12657](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i4.12657)
- Naser, A., & Concha, G. (2011). El gobierno electrónico en la gestión pública. *Instituto Latinoamericano y Del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES)*. <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/6b15060d-0f7d-48a0-8c69-2a6d6338a6ac/content>
- Ñaupas Paitán, H., Mejía Mejía, E., Novoa Ramírez, E., & Villagómez Paucar, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa y redacción de la tesis* (4th ed.). Ediciones de la U.
- Nazareno, M. D. O. de L. (2023). Transformación digital como factor de cambio de la matriz productiva de Ecuador. *IJRDO - Journal of Social Science and Humanities Research*, 9(8), 63–79. <https://doi.org/10.53555/sshr.v9i8.5809>
- Oviedo Anchundia, E., Ulloa López, P., & Córtez Galecio, C. (2018). El gobierno electrónico ecuatoriano en el contexto latinoamericano. *Espacios*, 39(37), 1–18.
- Peralta Roncal, L. E., Gaona Portal, M. del P., Luna Acuña, M. L., & Bazán Linares, M. V. (2023). Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en educación secundaria: Una revisión sistemática. *Revista Andina de Educación*, 7(1), 7–11. <https://doi.org/10.32719/26312816.2023.7.1.1>
- Pérez Rodríguez, M. D. (2011). *Administración electrónica: dinamización de servicios online* (S. L. (Interconsulting B. S. L. . ICB (ed.); 2nd ed.). Editorial ICB.
- Ramírez, C. (1987). *El concepto de eficiencia y su importancia en la Administración*

- Publica. En Revista Escuela de Administración de Negocios* (Vol. 2, Issue 1, p. 11).  
<https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/download/926/894/>
- Reglamento General a La Ley Orgánica Para La Transformación Digital y Audiovisual,  
 Pub. L. No. Decreto 813 (Segundo Suplemento del Registro Oficial 350, 11-VII-  
 2023) DECRETO, 813 1 (2023). <https://www.firmadigital.gob.ec/wp-content/uploads/2023/07/reglamento-general-a-la-ley-organica-para-la-trasformacion-digital-y-audiovisual.pdf>
- Rodríguez Gómez, M. A., Suriaga Sánchez, M. A., Medina Pinoargote, G. E., Calderón  
 Angulo, R. J., & Duque Aldaz, F. J. (2019). La Eficiencia y la Eficacia en Procesos  
 Administrativos. In CIDEPRO (Ed.), *Portal de Libros CIDEPRO EDITORIAL*  
 (Primera). CIDEPRO EDITORIAL. <https://doi.org/10.29018/978-9942-792-88-4>
- Ruiz Mera, X. I. (2020). Facultad De Educación Y Humanidades. In *Tesis*.  
<https://doi.org/10.1016/j.anl.2009.06.007>
- Santiago, J. G., David, O., López, V., & Gaeta, R. R. (2021). *Gobierno Electrónico y  
 Economía Digital en la Sociedad de la Información y el Conocimiento : una revisión  
 conceptual Electronic Government and Digital Economy in the Information and  
 Knowledge Society , a conceptual review*. 38, 1–18.
- Solanes, M. (1999). Servicios públicos y regulación. In *Comisión Económica para  
 América Latina y el Caribe (CEPAL)*.  
<https://repositorio.cepal.org/entities/publication/939eef96-b099-4168-b1d4-4dd03d4ff010>
- Starovoitova, T., & Shinut, M. (2020). Características de la Transformación Digital del  
 Sistema de Administración Pública de la República de Belarús: Gobierno  
 Electrónico. *Revista Cubana de Administracion Public y Empresarial*, 4, 418–428.

<https://apye.esceg.cu/index.php/apye/article/view/149/105>

Támara Trujillo, S. G., & Espinoza Olcay, W. A. (2023). Gobierno electrónico en la gestión de la administración pública. *ReHuSo: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 8(1), 18–34. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v8i1.5438>

Victorero Veas, A. L. (2024). Incidencia del Gobierno electrónico en la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado municipal del Cantón Quevedo, año 2022. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(3), 2277–2289. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i3.2194>

Villalobos Risco, O. M., & Linarez Arias, J. A. (2023). El gobierno electrónico y su eficacia en la mejora de los servicios públicos: revisión sistemática. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1), 1077–1087. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.319>

Zapata, M., Tipán, E., & Topón-Visarrea, L. (2021). Fundamentos de Automatización y Redes Industriales. In *Sustainability (Switzerland)* (1st ed., Vol. 11, Issue 1). Editorial Universidad Tecnológica Indoamérica. <http://repositorio.uti.edu.ec/handle/123456789/2226>

## ANEXOS

### Anexo 1. Certificado del sistema de antiplagio



Universidad Técnica Estatal de Quevedo  
La primera universidad agropecuaria del Ecuador

Quevedo, 16 de mayo del 2025

Ing.

Byron Wladimir Oviedo Bayas

**DECANO DE LA FACULTAD DE POSGRADO DE LA UTEQ**

Presente

De mis consideraciones:

El suscrito, **Ing. Cristian Gabriel Zambrano Vega, PhD.**, Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, en calidad de director del Informe de Investigación titulado **“GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA UNIDAD DE RENTAS MUNICIPALES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE QUEVEDO, AÑO 2023.”**, perteneciente al Posgradista **ECON. JORDY ARIEL ZAMBRANO LOPEZ** del Programa de Maestría en Gestión Pública, CERTIFICA: el cumplimiento de los parámetros establecidos por la SENESCYT, y se evidencia el reporte de la herramienta de prevención de coincidencia y/o plagio académico con un porcentaje de coincidencia del 4%. Se adjunta captura de pantalla del reporte.



CRISTIAN  
GABRIEL  
ZAMBRANO  
VEGA

Firmado digitalmente por  
CRISTIAN GABRIEL  
ZAMBRANO VEGA

Ing. Cristian Gabriel Zambrano Vega, PhD.  
**Director del Proyecto de Investigación**

Anexo 2. Carta de aceptación del Gobierno Autónomo Descentralizado de Quevedo

**ALCALDÍA  
CIUDADANA  
DE QUEVEDO**

Oficio No. 0955-DGTH-GADMCO-2024  
Quevedo, 09 de diciembre de 2024

Economista  
Jordy Ariel Zambrano López  
**Maestrante de Gestión Pública la Universidad Técnica Estatal de Quevedo**  
Presente. -

De mi consideración:

En atención a su oficio s/n de fecha 02 de diciembre del 2024 suscrito por usted, mediante el cual solicita la autorización de realizar el proyecto de investigación del tema **"GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTION DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA UNIDAD DE RENTAS MUNICIPALES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO DE QUEVEDO, AÑO 2023"**, mediante la recopilación de los diferentes actores involucrados en dichos procesos y acceso a la información pertinente.

Con base a lo antes expuesto, esta Dirección **AUTORIZA** para que pueda realizar su tema de investigación en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quevedo, en la **UNIDAD DE RENTAS** de la **DIRECCIÓN DE GESTIÓN FINANCIERA**, y la **UNIDAD DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – TIC'S**.

Particular que le comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,

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

Copia: Ing. Paolo Guanoluisa Goyburo, **DIRECTOR DE GESTIÓN FINANCIERA**  
Ing. Iván Landines Vera, **TESORERO MUNICIPAL**  
Ing. Cristian Ibarra Macías, **COORDINADOR DE LA UNIDAD DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION – TIC'S**

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

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

### Anexo 3. Formato para encuesta



#### UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTADAL DE QUEVEDO

#### FACULTAD DE POSGRADO

#### MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Le invitamos a participar en esta encuesta, parte de un estudio sobre "Gobierno Electrónico y su Incidencia en la Gestión de Servicios Públicos de la Unidad de Rentas Municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quevedo, Año 2023" previo a la obtención del título de Magister en Gestión Pública.

Su opinión nos ayudará a evaluar el uso de tecnologías en los trámites municipales. Sus respuestas serán confidenciales y utilizadas solo con fines académicos.

#### **Edad**

- a) 18-30
- b) 31-45
- c) 46-60
- d) Más de 60

#### **Genero**

- a) Masculino
- b) Femenino

#### **1. Frecuencia en la que usa los servicios ofrecidos por la unidad de rentas municipales del cantón Quevedo:**

- a) Primera vez
- b) Ocasional (1-2 veces al año)
- c) Regular (3-5 veces al año)
- d) Frecuente (más de 5 veces al año)

#### **2. ¿Cuáles de los siguientes trámites sabe que puede hacer en línea?**

- a) Pago de impuestos
- b) Emisión de certificados
- c) Consulta en línea

d) Desconozco de los tramites en línea

**3. ¿Sabe cómo usar un dispositivo electrónico (computadora, celular) para realizar trámites en línea?**

Si

No

**4. ¿Cuenta con acceso a internet y dispositivos tecnológicos para realizar trámites en línea?**

a) Sí, tengo acceso a internet y uso una computadora o teléfono inteligente.

b) Sí, pero solo tengo acceso a internet desde un teléfono básico.

c) No, porque no tengo internet en casa.

d) No, porque no tengo un dispositivo adecuado.

e) No, porque no sé cómo usar estos servicios digitales.

**5. ¿Qué opina en general sobre la página web “<https://www.quevedoenlinea.gob.ec>” en términos de funcionalidad y diseño?**

1. Muy mala

2. Mala

3. Regular

4. Buena

5. Excelente

**6. ¿Ha tenido usted problemas al consultar o realizar pagos de los predios urbanos mediante la página web previamente mencionada?**

a) Si

b) No

c) Nunca he realizado pago en línea

**7. ¿Cuánto tiempo en promedio ahorra al utilizar los servicios electrónicos en comparación con realizar los trámites de forma presencial?**

a) Nada

b) Poco

c) Moderado

d) Mucho

c) No he realizado tramites en línea.

**8. ¿Los tiempos de respuesta para la atención de trámites electrónicos son satisfactorios?**

- a) Sí
- b) No

**9. ¿A través de qué medios ha recibido información sobre los trámites en línea del municipio?**

- a) Página web
- b) redes sociales
- c) radio
- d) televisión
- e) boca a boca
- f) nunca he recibido información

**10. ¿Ha notado una mejora en la atención al usuario gracias a las tecnologías digitales?**

- a) Muy eficiente
- b) Eficiente
- c) Poco eficiente
- d) Nada eficiente

**11. ¿Está satisfecho con la calidad de los servicios ofrecidos por la Unidad de Rentas Municipales?**

- a) Muy insatisfecho
- b) Insatisfecho
- c) Neutral
- d) Satisfecho
- e) Muy satisfecho

**12. ¿Considera que el gobierno electrónico (adopción de las nuevas tecnologías) ha hecho los trámites más transparentes y accesibles para los ciudadanos del Cantón Quevedo?**

- a) Sí
- b) No

**13. ¿Ha notado algún impacto positivo o negativo en la gestión de rentas municipales debido al uso del gobierno electrónico?**

- a) Positivo
- b) Negativo
- c) No He Notado Ningún Impacto

**14. Qué aspectos de los servicios digitales te gustaría que se mejoraran?**

- a) Atención al usuario
- b) Tiempo de respuesta
- c) Información disponible
- d) Modernización de procesos

## **Anexo 4. Formato de entrevista**

### **UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

#### **FACULTAD DE POSGRADO**

#### **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

##### *ENTREVISTA SOBRE LAS TECNOLOGÍAS IMPLEMENTADAS EN LA UNIDAD*

##### *DE RENTAS MUNICIPALES*

1. ¿Con qué tipo de infraestructura tecnológica cuenta actualmente la Unidad de Rentas Municipales para la gestión de sus servicios?
2. ¿Considera que la infraestructura tecnológica disponible es suficiente para garantizar un servicio eficiente?
3. ¿Qué dispositivos y sistemas utiliza la Unidad de Rentas Municipales para establecer conexión con el servidor principal y realizar sus operaciones?
4. ¿Qué nivel de dependencia tiene la unidad respecto a las redes de internet para la gestión de trámites y servicios?
5. ¿Qué funcionalidades ofrece actualmente el portal web municipal para la ciudadanía en términos de consulta y pagos de impuestos?
6. ¿Se han identificado problemas de operatividad en el portal web? En caso afirmativo, ¿qué medidas se están tomando para mejorarlo?
7. ¿Existe un sistema de autogestión en línea para que los funcionarios municipales puedan realizar trámites electrónicos?
8. ¿Cuáles son las principales limitaciones que enfrentan los usuarios al utilizar este sistema?
9. ¿Qué medidas de seguridad informática se han implementado para proteger los datos y garantizar la integridad de la información en línea?

10. ¿Se han registrado incidentes de seguridad en la plataforma digital del municipio?
11. ¿Qué opciones de pago digital están disponibles para los contribuyentes en la Unidad de Rentas Municipales?
12. A pesar de estas opciones, ¿por qué cree que los ciudadanos aún prefieren realizar pagos de manera presencial?
13. ¿Cuántos puntos de acceso a internet gratuito se han implementado en la ciudad de Quevedo?
14. ¿Cree que la ciudadanía hace uso adecuado de estas redes para acceder a servicios municipales en línea? ¿Qué estrategias se podrían implementar para fomentar su uso?
15. ¿Existe algún tipo de asistente virtual o chatbot en el portal web municipal para brindar soporte a los ciudadanos?
16. ¿Por qué considera que los ciudadanos no hacen uso frecuente de este servicio? ¿Se han tomado medidas para mejorar su accesibilidad y utilidad?