

ANÁLISIS DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC) EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS A LA CIUDADANÍA, EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MONTÚFAR

ANALYSIS OF INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES IN THE PROVISION OF SERVICES TO CITIZENS IN THE MUNICIPAL GAD OF MONTÚFAR COUNTY

Recibido: 02/09/2021 - Aceptado: 24/01/2022

LADY SOLEDAD HERRERA VILLARREAL

Licenciada en Administración Pública
Universidad Politécnica Estatal del Carchi
Tulcán - Ecuador

ladyherrera52@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-8486-5727>

DIANA CAROLINA MADRUÑERO ROSERO

Licenciada en Administración Pública
Universidad Politécnica Estatal del Carchi
Tulcán - Ecuador

dianamadruero@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-1737-3407>

Cómo citar este artículo:

Herrera, L. & Madruñero, D. (Enero - Junio de 2022). Análisis de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la prestación de servicios a la ciudadanía en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Montúfar. *Sathiri* (17)1, 208-226. <https://doi.org/10.32645/13906925.1111>

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la prestación de servicios a la ciudadanía en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Montúfar. Con el fin de identificar las falencias del uso de las TIC's que existen en GAD, para posteriormente proponer la creación de una plataforma digital para la prestación de servicios a la ciudadanía en base a la conceptualización de la Administración Pública Digital. La investigación se enmarcó en un enfoque cuantitativo y cualitativo que permitió la aplicación de entrevistas a los servidores del GAD y encuestas a la ciudadanía montufareña, los métodos empleados como el inductivo, deductivo y analítico fueron de gran ayuda para obtener y analizar los resultados obtenidos con la aplicación de los instrumentos, con ello se pudo identificar varios hallazgos entre estos que si existen falencias en cuanto al uso y manejo de las TIC, ya que el Municipio actualmente cuenta con una página web para brindar información a la ciudadanía, mas no con una plataforma digital que le permita al ciudadano hacer la consulta y el pago de los servicios como es el impuesto predial y el agua potable. Por otro lado, por parte de la ciudadanía existe un desconocimiento en cuanto a la TIC y a la información que consta en la página web institucional y a su utilización, pero si están de acuerdo con que se implemente una plataforma digital para la prestación de servicios, lo que permitirá brindar servicios de calidad, más eficientes y eficaces. Esta investigación aportará a que los gobiernos locales de nuestro país puedan implementar plataformas digitales que les permita a la ciudadanía acceder a servicios públicos de manera ágil y oportuna sin necesidad de trasladarse presencialmente a las entidades para ser atendido.

Palabras claves: Tecnologías de la Información y Comunicación TIC's, servicios públicos, página web, plataforma digital.

Abstract

The present research work aims to analyze Information and Communication Technologies (ICT) in the provision of services to citizens in the Autonomous Decentralized Municipal Government of Montúfar County, in order to identify the shortcomings of use of the ICT that exist in GAD, to later propose the creation of a digital platform for the provision of services to citizens based on the conceptualization of Digital Public Administration. The research was framed in a quantitative and qualitative approach that allowed the application of interviews to the GAD servers and surveys of the citizenship in Motúfar county, the methods used such as inductive, deductive and analytical were of great help to obtain and analyze the results acquired with the application of the instruments, with this it was possible to identify that there are shortcomings in the use and management of ICTs, the Municipality currently has a web page to provide information to citizens, but not with a digital platform that allows citizens to consult and pay for services such as the property tax and drinking water. On the other hand, on the part of citizens there is a lack of knowledge regarding ICT and the information that appears on the institutional website and its use, but they actually agree with the implementation of a digital platform for the provision of services, which will allow to provide quality, more efficient and effective services. This research will help the local governments of our country to implement digital platforms that allow citizens to access public services in an agile and timely manner without the need to go in person to the entities to be attended to.

Keywords: Information and Communication Technologies (ICT), public services, website, digital platform.

Introducción

Es importante resaltar que en la presente investigación se abordará un tema de gran trascendencia en el mundo actual, mismo que trata sobre el Análisis de las Tecnologías de Información y Comunicación en la prestación de servicios a la ciudadanía en el GAD Municipal del Cantón Montúfar.

La problemática está descrita desde un contexto nacional hasta el contexto local como es actualmente no existe una infraestructura tecnológica adecuada para la implementación de las TIC en la prestación de servicios al ciudadano por parte de las entidades del Estado y por otra parte de los servidores públicos no están debidamente capacitados en el uso de estas tecnologías y por ende no hacen un uso y manejo adecuado de las TIC, el objetivo principal de la investigación es "Analizar las Tecnologías de Información y Comunicación TIC en la prestación de servicios a la ciudadanía en el GAD Municipal del Cantón Montúfar". Por ello, se puede resaltar que es necesario que en los diferentes servicios que se presta el GAD a la ciudadanía, debe hacerlo por medio de las herramientas tecnológicas como una plataforma digital, ya que es fundamental que el municipio tenga grandes avances en la tecnología que utiliza y con ello la población que requiere de los servicios a diario se sienta conforme por la eficiencia de los mismos.

En cuanto a los antecedentes y la fundamentación teórica, aquí se detallan diversas teorías de varios autores que sirvieron de base para poder culminar con una buena investigación, entre estas teorías se puede destacar a la Administración Pública Digital que se enfoca principalmente en la incorporación de las TIC en el gobierno haciendo uso de diversas herramientas tecnológicas como plataformas digitales, páginas web y redes sociales para la mejora de servicios públicos. Y como también las TIC que no son más que herramientas que permiten la recolección, el procesamiento, almacenamiento y la difusión de información. Las TIC son un medio para que el GAD de Montúfar pueda ofrecer mejores oportunidades en beneficio de la comunidad, lo que ayuda a la mejora de los servicios prestados y fortalece el vínculo del gobierno con los ciudadanos para generar mayor confianza.

Para el desarrollo de la investigación se ha tomado en cuenta varios trabajos investigativos entre ellos artículos científicos:

Un primer trabajo corresponde a Flores (2020), quien realizó un artículo de investigación científica acerca un Diagnóstico de Las tecnologías de la Información y Comunicación, el caso de estudio es el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Cañar en donde se manejaron teorías como la seguridad de la información, opinión pública, gobierno electrónico, para dar a conocer las relaciones de interacción en el internet y los beneficios de las herramientas tecnológicas.

Es importante resaltar que el artículo de investigación fue viable, se desarrolló en un tiempo moderado de lo cual generó conformidad para el investigador. Las técnicas utilizadas fueron a través de las entrevistas y de la observación con el fin de obtener aportes en gran medida ya que se basó en la experiencia de expertos en el tema.

Los resultados permitieron identificar dentro de la institución la carencia de estrategias que se enfoquen en el desarrollo, el uso inadecuado de las tecnologías contribuyo de manera negativa en la implementación de políticas de respaldo de información y la adecuación del servicio de video vigilancia de esta manera lograron generar una propuesta que es la creación de una unidad técnica eficaz, que ayude con el apoyo estratégico en la gestión y en la toma de decisiones, por tanto implementar una ventanilla única de Servicios en el GAD.

Cómo citar este artículo:

Este estudio tiene gran vínculo con la investigación presente, ya que posee objetivos claros y todo el proceso tiene coherencia y de esta manera se puede tomar en consideración la propuesta que se planteó y así poder detallar el progreso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en diferentes campos socioculturales, políticos y económicos que da un nuevo enfoque en el actuar de la sociedad.

Un segundo trabajo de Cano (2017), lleva por título: "Gobierno Electrónico como medio para la mejora de los servicios públicos en el GAD Municipal del Cantón Loja durante el periodo abril-agosto 2016". Se trata de un artículo científico, apoyado por una investigación descriptiva y explicativa, en la cual se utilizó las técnicas de observación y encuesta y el instrumento cuestionario. La muestra está constituida por los contribuyentes registrados que van en edades comprendidas entre 30 y 60 años que realizan tramites dentro de la institución.

Esta investigación demostró que con la implementación de las Tecnologías de Información y Comunicación y el gobierno electrónico se ha mejorado las relaciones entre el gobierno y sus ciudadanos, con el fin de que los municipios puedan prestar servicios en línea eficientes y eficaces al ciudadano, mediante herramientas tecnológicas como son los sitios web o plataformas digitales para satisfacer las necesidades básicas de la población de manera oportuna.

Los resultados que presenta esta investigación es que el Gobierno electrónico es una herramienta eficaz para la incorporación de las TIC y la modernización de la Administración Pública ya que ha permitido entregar servicios públicos de calidad a la ciudadanía, para ello las encuestas que se han realizado a la ciudadanía arrojan datos que si existe aceptación por parte de los ciudadanos la implementación de las TIC y el Gobierno Electrónico para que la población pueda acceder a una prestación de servicios en línea.

Este trabajo se relaciona con la investigación planteada, ya que muestra que con la incorporación de las TIC y el gobierno electrónico se ha podido mejorar los trámites para acceder a un servicio público en donde el ciudadano puede ahorrar costos, tiempo y dinero al momento de acceder a estos servicios. Lo que ha permitido que las instituciones públicas puedan prestar servicios y realizar trámites por medios electrónicos para incrementar la transparencia y calidad de los servicios prestados.

Además , en cuanto la metodología utilizada se puede destacar que el enfoque que se ha utilizado en la investigación es de tipo cualitativo y cuantitativo que permitieron aplicar instrumentos como es la entrevista a siete funcionarios del GAD tanto al Alcalde, al Director Administrativo , al Jefe de Tecnologías de Información y Comunicación , a la Jefe de Comunicación y a los técnicos en informática e infraestructura y las encuestas a la ciudadanía en un total de 380 según la muestra , de igual manera se hace conocer las variables tanto dependiente y como la independiente que son la prestación de servicios y las TIC`s.

Por último, la hipótesis que se ha planteado en la investigación es "El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montúfar hace buen uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la prestación de servicios a la ciudadanía" con los resultados y hallazgos que se obtuvieron con la aplicación de instrumentos tanto de la encuesta y la entrevista se pudo constatar que esto es todo lo contrario, ya que se pudo constatar que el GAD existen varias falencias en cuanto al uso y al manejo de las TIC, hace falta que existan capacitaciones periódicas a servidores públicos en temas de tecnología para que se preste de mejor manera los servicios, entre otro hallazgo se pudo identificar que el GAD cuenta con una página web institucional donde el ciudadano puede

consultar información relevante del GAD y como también puede consultar con su número de cédula cuanto tiene que cancelar en el impuesto predial, por tal razón el GAD debe de implementar una plataforma digital que le permita prestar servicios en línea donde el ciudadano pueda consultar el valor a pagar y como también hacer la cancelación de los servicios como es el de agua potable y el impuesto predial.

Materiales y métodos

Para el desarrollo del presente artículo científico se tomó en cuenta diferentes tipos de investigación tales como explicativa, descriptiva y exploratoria que se muestran a continuación:

Explicativa: este tipo de investigación tiene como fundamento la prueba de la hipótesis que es si el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Montúfar hace buen uso o no de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la prestación de servicios a la ciudadanía y como también permitió determinar el porqué del problema planteado. Este tipo de investigación permitió explicar el fenómeno estudiado es decir las TIC en la prestación de servicios a la ciudadanía y como también explicar el por qué se produjo este fenómeno al momento en que el GAD provee los servicios a la ciudadanía mediante el uso de las TIC.

Descriptiva: tomando en consideración esta teoría hemos podido identificar las características y cualidades de las Tecnologías de Información y Comunicación TIC y como también describir las falencias que tienen estas tecnologías y sus diversas plataformas digitales en la provisión de servicios en línea a la ciudadanía. Todo esto permitió aplicar técnicas cualitativas y cuantitativas como fueron la observación, la encuesta, la entrevista que permitieron tener datos válidos para el desarrollo de la investigación.

Exploratoria: este tipo de investigación nos permitió conocer más sobre el fenómeno estudiado en este caso sobre las TIC en el GAD de Montúfar y como también permitió ampliar nuestro conocimiento sobre el buen uso de las TIC en este GAD y el cómo estas tecnologías pueden ayudar a mejorar la prestación eficaz y eficiente de los servicios públicos a la ciudadanía. Permitted también examinar y explorar el tema o problema de investigación porque es poco estudiado y no ha sido abordado nunca antes porque es un tema innovador y trascendental como son las TIC en la prestación de servicios a la ciudadanía.

Población y muestra: según el departamento de Planificación Estratégica del GAD del Cantón Montúfar la población que existe en Cantón Montúfar hasta el año 2020 es de 34.229 habitantes. Con este dato permitió determinar cuántas encuestas se tuvo que realizar.

La muestra permitió en la investigación determinar el número de encuestas que se realizó a la ciudadanía. Para el cálculo se utilizó la calculadora de muestras Asesoría económica y Marketing 2009, A continuación, se muestra la fórmula para identificar la muestra que ayudó a que se pueda plantear de buena manera los datos existentes.

Cómo citar este artículo:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

n= tamaño de la muestra

z=nivel de confianza deseado

p=proporción de la población sin la característica deseada(éxito)

q= proporción de la población sin la característica deseada(fracaso)

e=Nivel de Error dispuesto a cometer

n= Tamaño de la población

DATOS:

Margen: 5%

Nivel de confianza: 95%

Población: 34229

Tamaño de muestra: 380

Al momento de incorporar los datos en la formula nos da como tamaño de la muestra 380 es decir las encuestas a realizar a la ciudadanía montufareña fueron 380.

Es importante detallar que el enfoque que se ha utilizado en la investigación fue de tipo cualitativo y cuantitativo es decir mixto en donde:

Enfoque mixto: es importante resaltar que dentro del enfoque mixto se incluyó a los enfoques cualitativo y cuantitativo, para fundamentar de mejor manera la investigación ya que cada uno de los enfoques que se hizo mención contribuyeron de manera significativa, ya que con la parte cualitativa se pudo realizar la interpretación y con ello se conoció las falencias dentro del Gad, también en la parte cuantitativa se pudieron obtener datos más reales y que resultaron ser creíbles.

En cuanto a los métodos utilizados se puede resaltar algunos:

Método deductivo: es necesario conocer que dentro de este método se revisó estudios especializados, como también varios análisis sobre el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación y de esta manera se pudo identificar las falencias que han existido por ejemplo en el mal uso de las páginas web de la institución.

Método inductivo: con el método inductivo se realizó el análisis del uso de las TIC en el GAD de Montúfar, con ello se pudo decir que en varias entidades públicas actualmente no hacen un buen uso de estas herramientas tecnológicas.

Método analítico: se pudo resaltar que dentro de la investigación se analizó principalmente las Tecnologías de Información y Comunicación parte por parte de manera detallada y por ende se analizó los servicios públicos que presta el GAD, de lo cual se pudo obtener información global para lograr cumplir con la investigación.

Por último, se describen las técnicas e instrumentos que se utilizó en la presente investigación que permitieron el desarrollo de la misma entre estas están las siguientes:

Observación: la técnica de observación permitió en la presente investigación determinar de forma directa la población objeto de estudio y como también permitió analizar y adentrarse más el problema que se planteó en la investigación. Además se pudo constatar de manera directa, el fenómeno de estudio que se presentaba dentro del municipio de Montúfar, los ciudadanas no tenían total confianza en la entidad, debido a que sus requerimientos no eran solucionados de manera rápida y oportuna, esto es a causa de la deficiencia en el uso y manejo de las TIC, también por los escasos recursos, lo cual no pueden implementar tecnología de punta.

Entrevista: esta técnica ayudó a recolectar información importante en el uso de las TIC por parte del GAD y se aplicó principalmente a los funcionarios que realizan el manejo de estas tecnologías es decir a los Directores Departamentales tanto del Departamento de Sistemas y de Comunicación y demás funcionarios que utilizan las TIC para brindar servicios a la ciudadanía. Para lo cual se utilizó el tipo de entrevista semiestructurada que permitió realizar preguntas abiertas y cerradas al entrevistado siguiendo un formato que ayudaron a tener información directa por parte del entrevistado. Es necesario resaltar que los directores entrevistados de los diferentes departamentos del GAD, se pudo constatar que el 80 % coincidieron en varios aspectos, como por ejemplo que dentro del POA no se evidencia capacitaciones a los servidores públicos con referencia al manejo y uso adecuado de herramientas tecnológicas, es por ello que fue de gran a porte conocer estos datos por medio de la aplicación de este instrumento y de esta manera cumplir con una buena investigación.

Lectura: la lectura ayudó a ampliar el conocimiento sobre el tema ya planteado y como también adentrarnos a los diferentes conceptos que fueron necesarios para el desarrollo del marco teórico y demás partes de la investigación. La lectura como técnica permitió acceder a un conocimiento especializado sobre el tema de investigado y como también se pudo adquirir información necesaria y requerida sobre la investigación y proceder a realizar el análisis de las TIC en la prestación de servicios a la ciudadanía. Es fundamental conocer que está técnica es clave en la investigación, ya que por medio de la profundización de varios analistas especializados en temas tecnológicos pudimos hacer varios contrastes, los cuales nos permitió tener una noción más profunda del tema planteado y poder dar solución a la problemática, una lectura crítica y con análisis fueron eje central en la investigación.

Encuesta: las encuestas fueron aplicadas principalmente a los ciudadanos que acceden a los servicios que presta el GAD Municipal del Cantón Montúfar, lo que permitió recolectar datos válidos para conocer si el GAD hizo un buen uso o no de las Tecnologías de Información y Comunicación y si prestó servicios eficientes y de calidad a la ciudadanía. Con este instrumento se pudo obtener datos cuantitativos, y resultados reales, varios ciudadanos manifestaron estar conformes con la propuesta que se planteó, que es sobre la creación de una plataforma digital dentro del Municipio y con ello puedan acceder con facilidad a realizar cualquier trámite de manera on-line, y así contribuir con ahorro de tiempo, costos y simplificar trámites.

Resultados y discusión

Resultados: Entrevista:

Tabla1.
Análisis de la Entrevista 1

Tecnologías de Información y Comunicación TIC	Son nuevas herramientas que permiten mejorar los procesos informativos y comunicacionales y están aplicadas principalmente a la innovación tecnológica.
Departamentos Encargados del manejo y uso de las TIC	Está encargado el departamento de Tecnologías de Información y Comunicación TIC que consta de un Jefe de TIC, dos Técnicos en Informática y un Técnico en Redes e Infraestructura.
Mejoras que se han realizado en la anterior administración y en la nueva administración en cuanto a las TIC	En esta administración se han hecho inversiones en equipamiento para la mejora de procesos informáticos para brindar mejores servicios a la ciudadanía un ejemplo de ello es el pago del impuesto predial y el pago del agua potable que antiguamente se hacía solo en las ventanillas del GAD y ahora se lo pueden realizar desde cualquier institución financiera gracias a la Red Facilito. Para llegar a ello se ha realizado una inversión en equipos informáticos porque con los que se contaba eran muy obsoletos y no garantizaban seguridad a la información. Y oportunamente la ciudadanía podrá acercarse a pagar los servicios con tarjeta de débito o crédito.
Plan Operativo Anual existen un plan de capacitación a funcionarios en el uso y manejo de las TIC	La capacitación si se las han realizado pese a que muchos de los funcionarios del GAD ponen resistencia a utilizar nuevos sistemas informáticos o tecnológicos porque saben que tienen que cumplir tiempos.
Administración Pública Digital o Gobierno Electrónico en la prestación de servicios a la ciudadanía	Hoy en día el GAD cuenta con una página web o plataforma digital actualizada que está abierta a cada uno de los ciudadanos y pueden acceder a cualquier información, pero mas no realizar el pago de servicios públicos y como también las redes sociales se han convertido en un acercamiento de la ciudadanía con el municipio, de igual manera existe una línea de servicios a la ciudadanía en ámbito turístico mas no de otros servicios públicos eso se lo realizara posteriormente.

Herramientas tecnológicas para la prestación de servicios al ciudadano.	La herramienta que se ha incorporado es la Red Facilito para el pago del impuesto predial y del agua potable que antiguamente se lo hacía solo en las ventanillas del GAD y ahora se lo pueden realizar desde cualquier institución financiera para que la ciudadanía pueda pagar en los lugares más cercanos a su domicilio.
Falencias en cuanto a las TIC en la prestación de servicios al ciudadano	Existen dos problemas o falencias el primero es de parte de la ciudadanía que no está acostumbrada a utilizar dichas tecnologías y el segundo por parte del GAD por que hace falta la difusión para que la gente pueda conocer y utilizar las nuevas tecnologías.
Beneficios de las TIC en la prestación de servicios públicos	Generalmente ahorrar tiempo, dinero y seguridad a la ciudadanía.
Plataforma Digital para acceder a servicios	El GAD no cuenta con una plataforma digital solo con una página web, pero no puede la ciudadanía realizar pago de servicios básicos como agua o impuesto predial. Solo puede acceder a información actualizada.
Tipos de servicios que se brindan a la ciudadanía por medio de plataformas digitales.	Se pretende incorporar una plataforma digital para las consultas de pago del impuesto predial y del agua. Es importante mencionar que aun hace falta adecuar la plataforma por que debe tener constantes actualizaciones e innovación.
Estrategias para educar a la ciudadanía en cuanto al acceso y manejo de la plataforma digital de la institución	Solo lo que se ha realizado es la difusión por medio de las redes sociales, aun no se ha podido pasar a la etapa de educación por el tema de pandemia, porque no se puede tener un acercamiento directo con la ciudadanía y se podría realizar reuniones o designar a un barrio y explicarles que pueden hacer en la plataforma digital que cuenta la institución. De igual manera los procesos son nuevos y hay q educar periódicamente a la ciudadanía tanto en el uso y manejo de la plataforma.

Tabla2.

Análisis de la entrevista 2

Tecnologías de Información y Comunicación TIC	Son herramientas informáticas que se compone tanto el hardware como el software que ayudan a optimizar los servicios que se entrega y se comunica a la ciudadanía.
Departamentos Encargados del manejo y uso de las TIC	Está encargado el departamento de Tecnologías de Información y Comunicación TIC que consta de un jefe de TIC, dos Técnicos en Informática y un Técnico en Redes e Infraestructura.
Mejoras que se han realizado en la anterior administración y en la nueva administración en cuanto a las TIC	En la actual administración se ha implementación de la Red Facilito, en donde la municipalidad ha adquirido diversos equipos informáticos para incorporar esta red que beneficia al ciudadano.
Plan Operativo Anual existen un plan de capacitación a funcionarios en el uso y manejo de las TIC	Si existen planes de capacitación muchas veces los efectúa la AME o la Contraloría, pero muy poco relacionadas con el uso y manejo de las TIC.
Administración Pública Digital o Gobierno Electrónico en la prestación de servicios a la ciudadanía	El Municipio está en una etapa de implementación de un Gobierno Digital o Gobierno electrónico en un porcentaje de un 10%.
Herramientas tecnológicas para la prestación de servicios al ciudadano.	El GAD ha adquirido varias herramientas como es un turnero digital para la atención en las diferentes áreas, la Red Facilito en varias entidades financieras para el pago de servicios como de impuesto predial y agua potable.
Falencias en cuanto a las TIC en la prestación de servicios al ciudadano	Si existen falencias es por ello importante que el GAD implemente un sistema integral municipal para mejorar los procesos que se manejan dentro de la institución y posteriormente mejorar los servicios que se brinda a la ciudadanía.
Beneficios de las TIC en la prestación de servicios públicos	Optimización de tiempo y dinero a la ciudadanía.
Plataforma Digital para acceder a servicios	El GAD cuenta con una página web solo para acceder a información no a servicios.
Tipos de servicios que se brindan a la ciudadanía por medio de plataformas digitales.	No se brinda ningún servicio, posteriormente se implementará en la página web de la institución la consulta del valor a pagar del impuesto predial y agua potable.
Estrategias para educar a la ciudadanía en cuanto al acceso y manejo de la plataforma digital de la institución	Uso de redes sociales para difundir información y demás herramientas digitales por parte del departamento de Comunicación.

Resultados de la encuesta:

Tabla 3.

Calificación de los servicios públicos que presta el GAD de Montúfar

ALTERNATIVA	NÚMERO	PORCENTAJE
Muy Buena	28	7%
Buena	252	66%
Indiferente	52	14%
Mala	38	10%
Muy Mala	10	3%
TOTAL	380	100%



Figura 1. Calificación de los servicios públicos que presta el GAD de Montúfar

Análisis: es importante dar a conocer de manera clara y real por medio de datos estadísticos, que los diferentes servicios que se brinda a la ciudadanía dentro del GAD de Montúfar, en su totalidad no son satisfactorios para la población, esto se pudo constatar de acuerdo a los porcentajes reflejados, de lo cual del 100% de los habitantes montufareños, solamente el 7% de la ciudadanía manifiestan que es muy buena la prestación de servicios públicos. Por otra parte el 66 % de las personas nos dicen que existe buena prestación de servicios y por tanto no llega a tal punto de ser excelente, por el contrario el 14% de encuestados detallan que para ellos es indiferente, esto nos quiere decir que les da lo mismo si son los servicios de calidad o si poseen deficiencia en los mismos; el 10% afirman que es mala la prestación de servicios públicos del GAD, en consecuencia el 3% de la población restante aseguran que es muy mala , todo esto en relación con los servicios públicos.

Tabla 4.

Utilización de la página web con la que cuenta el GAD de Montúfar.

ALTERNATIVA	NÚMERO	PORCENTAJE
Si	90	24%
No	290	76%
TOTAL	380	100%



Figura 2. Utilización de la página web con la que cuenta el GAD de Montúfar

Análisis: es necesario haber podido obtener información acerca de la utilización de la página web que posee el municipio del cantón Montúfar, en donde se pudo contemplar que el 24% de los ciudadanos si hace uso de dicha página web, de esta manera a este mínimo de personas les ha permitido nutrirse de información valiosa que han necesitado para desarrollar diferentes programa y proyectos en relación a esta entidad pública. Por otro lado, se pudo identificar que el 76% de las personas pertenecientes a este cantón no ha utilizado la página web, de lo cual se puede mencionar que la mayoría de la población actualmente no hace uso de estas herramientas tecnológicas y por tanto se puede afirmar que no están en interacción total con dichas herramientas digitales.

Tabla 5.

Implementación de una plataforma digital para la prestación de servicios en línea.

ALTERNATIVA	NÚMERO	PORCENTAJE
Si	342	90%
No	38	10%
TOTAL	380	100%

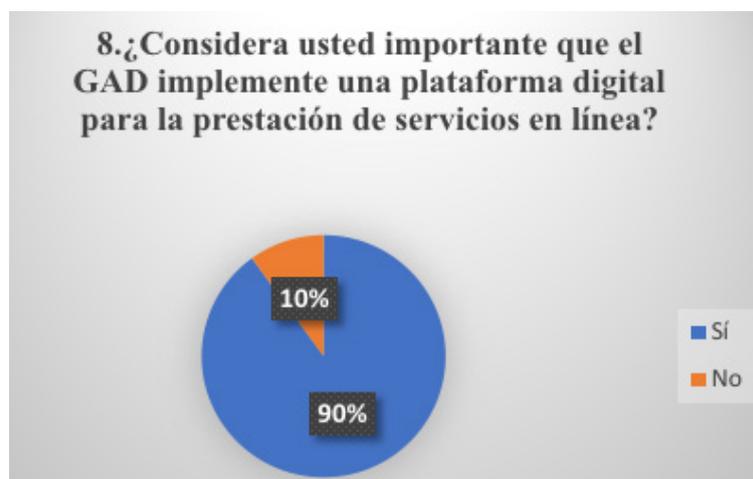


Figura 3. Implementación de una plataforma digital para la prestación de servicios en línea.

Análisis: dentro del GAD es necesario que se implemente una plataforma digital para la prestación de servicios públicos en línea es decir se presten servicios tales como el pago del agua potable y del impuesto predial que le permitirá al ciudadano ahorrar tiempo y dinero, es por ello que el 90% de las personas encuestadas si están de acuerdo en que se implemente dicha plataforma, en cambio el 10% no está de acuerdo en que se implemente. Esto le permitirá al GAD ser más eficiente y eficaz, mejorar su gestión y sobre todo generar confianza por parte del ciudadano a al GAD.

Discusión

Es importante dar a conocer los diferentes hallazgos que hemos encontrado en la presente investigación, con referencia a la hipótesis o idea a defender acerca de que en el Gad Municipal del Cantón Montúfar hacen uso adecuado de las TIC en la prestación de servicios a la ciudadanía, podemos destacar principalmente todo lo contrario que en dicho municipio existen varias falencias en el manejo y uso de estas herramientas tecnológicas, no hay la presencia de una plataforma digital que es netamente esencial dentro de las administraciones públicas, por lo que se puede ejercer diferentes acciones y por ende realizar y acceder a ejecutar los diferentes trámites y servicios que el ciudadano requiera. La metodología que hemos utilizado en el trabajo de investigación ha permitido obtener datos cualitativos y cuantitativos, por medio de la aplicación de los diferentes instrumentos y métodos, los cuales han sido de gran aporte para llegar al cumplimiento satisfactorio de los objetivos específicos y dar solución a la problemática planteada, con ello lograr alcanzar el éxito de la investigación.

Actualmente con el avance de las Tecnologías de Información y Comunicación TIC, las entidades públicas han tenido que adaptarse a cambios con el fin de mejorar la prestación de los servicios a los ciudadanos como por ejemplo implementar páginas web o plataformas digitales que le permita hacer un correcto uso de las TIC y prestar servicios de calidad con criterios de eficacia y eficiencia, es importante mencionar que en cuanto a los resultados o hallazgos obtenidos en la entrevista aplicada a los diferentes servidores del GAD de Montúfar se pudo constatar varios aspectos de gran importancia que van relacionados con las TIC su manejo y uso.

Entre estos hallazgos constan las TIC son herramientas que permiten al GAD mejorar los procesos tanto internos como externos, optimizar los servicios que se brinda a la ciudadanía, mejorar la comunicación que existe entre el municipio y los ciudadanos, todos estos procesos van de la mano de la innovación tecnológica y el uso de diversos equipos y herramientas tecnológicas. Como lo menciona el autor Bossio (2003), las TIC incluyen a las nuevas tecnologías que están estrechamente relacionadas con lo digital y el internet que mejoran todos los procesos que manejan las instituciones públicas para brindar mejores oportunidades a los ciudadanos al momento de acceder a un trámite o servicio.

Los principales departamentos del GAD que están encargados del manejo y uso de las TIC son el departamento de Tecnologías de Información y Comunicación que tiene a su cabeza al Jefe de TIC y como también consta de dos técnicos en Informática y un Técnico en Redes este departamento es el encargado de hacer uso de todas las herramientas y equipos tecnológicos que están a disposición del municipio y como también aquí consta el departamento de Comunicación en donde de igual manera constan con varios técnicos que se encargan principalmente de comunicar por varias herramientas tecnológicas como son las Redes Sociales información importante del GAD como el avance de obras, prestación de servicios entre otros.

Actualmente con la nueva administración que está dirigida por el alcalde Dr. Andrés Ponce se ha realizado diversas inversiones tanto en equipamiento para mejorar los procesos que se dan dentro del municipio, para brindar mejoras en los servicios que se presta al ciudadano una de estas herramientas que se ha implementado es la Red Facilito para poder hacer posible esto se adquirió varios equipos informáticos porque con los que se constaban eran obsoletos y no garantizaban seguridad a la información de cada ciudadano, oportunamente en esta misma red se implementará el pago de los servicios públicos con tarjeta de débito o crédito.

Es así que por medio de las diferentes redes sociales que existen actualmente, se debe hacer conocer a los ciudadanos los cambios trascendentes que se van dando en la entidad, por lo que muchas de las personas no saben de la existencia de la red facilito que ha implementado el municipio, en donde se puede pagar cualquier servicio básico en los diferentes bancos y cooperativas así como también en la cooperación de telecomunicaciones Cnt, pero es importante detallar que esta red no es de gran aporte en el cantón, debido a que de una u otra manera tienen que trasladarse hasta dichas entidades financieras para poder realizar el pago de los dos servicios como es el impuesto predial y el de agua potable.

Otro de los puntos importantes a destacar es que dentro del Plan Operativo Anual existe algún plan de capacitación a servidores en el uso y manejo de TIC, de los resultados obtenidos en la entrevista se puede constatar que si existen planes de capacitación pero no en temas de uso y manejo de tecnología, sino más bien en otros temas que son dirigidos por varios organismos y entidades del Estado como son por la AME y la Contraloría de las pocas capacitaciones que hay en cuanto a las TIC, muchos de los funcionarios se reúsan a asistir y se resisten a utilizar nuevas herramientas y sistemas informáticos, es por ello que hace falta que el GAD implemente una estrategia para convencer a sus funcionarios de que asistan a las capacitaciones para que puedan hacer un buen uso de las TIC.

En cuanto a la incorporación de la Administración Pública Digital para la prestación de servicios a la ciudadanía se pudo evidenciar que actualmente el GAD cuenta con una página web, en la cual, se puede acceder a información del GAD y realizar consultas sobre el valor a pagar de impuesto predial con solo digitar su número de cédula, la Administración Pública Digital es de gran importancia tal y como lo menciona el autor Criado (2017) permite a las administraciones públicas innovar y mejorar los resultados creando valor público es decir bienestar al ciudadano y mejora su calidad de vida.

El gobierno digital no es más que la incorporación de TIC en la administración de cualquier entidad o institución pública, en donde los servicios que están prestando los pueden realizar por medio del internet, haciendo uso de herramientas como son las páginas web y plataformas digitales. Es importante recalcar que con la incorporación del gobierno digital y la innovación tecnológica este GAD podrá ofertar servicios a los ciudadanos por medio de la plataforma del internet, así como las demás herramientas tecnológicas como son los portales web o páginas web, generando mayor confianza y valor público en toda la ciudadanía. Claramente aquí se puede evidenciar que si existen falencias en cuanto al uso por que le hace falta al GAD mejorar su plataforma digital para que se brinde servicios en línea y como también con lo mencionado anteriormente se dio cumplimiento al objetivo específico que es conceptualizar a la Administración Pública Inteligente.

Otro punto fundamental que hay que conocer son las falencias que existen en el GAD en cuanto a la prestación de servicios al ciudadano entre estas constan la no simplificación de trámites al momento de acceder a un servicio y de igual manera otra de las falencias se da por parte

de la ciudadanía que no está acostumbrada a utilizar dichas tecnologías, falta de conocimiento, educación y cultura a los diferentes usuarios y ciudadanos .Y por parte el GAD por que hace falta la difusión para que la gente pueda conocer y utilizar las nuevas tecnologías. Por tal razón es fundamental que el GAD implemente un sistema integral municipal para mejorar los procesos que se manejan dentro de la institución y posteriormente mejorar los servicios que se brinda a la ciudadanía.

Con una correcta implementación de las TIC el GAD de Montúfar puede obtener varios beneficios como por ejemplo la mejora y rapidez de los procesos de atención al usuario y la optimización de tiempo y dinero a la ciudadanía, facilitar los trámites en el menor tiempo posible desde cualquier lugar y mejorar la comunicación bidireccional entre el Municipio y la ciudadanía para generar mayor confianza, otro beneficio es la consulta de los valores a pagar tanto del servicio de agua potable y de impuesto predial de forma rápida y la forma de pago de los diferentes servicios que presta el GAD por medio de la plataforma institucional. Todo esto le permitirá al GAD mejorar todos sus procesos, mantener su página web en constante actualizaciones incorporando nuevas herramientas tecnológicas para la prestación de servicios públicos de calidad.

En cuanto a la plataforma digital y a los servicios que esta brinda, aun no se evidencia que la ciudadanía pueda realizar el pago de servicios básicos, solamente pueden acceder a la página web institucional en la cual puede consultar el valor a cancelar sobre el impuesto predial digitando su número de cédula, acceder a información básica de la entidad como de las diferentes obras que se ha ejecutado, las rendiciones de cuentas entre otras. Lo que sería necesario es incorporar una plataforma digital que permita al individuo realizar tanto la consulta y el pago de los servicios que presta el GAD desde la comodidad de su hogar.

Otro punto en cuanto a la incorporación de estrategias para educar a la ciudadanía en cuanto al acceso y manejo de la plataforma digital del GAD , lo que se ha realizado es la difusión por medio de las redes sociales solo el manejo de la página web mas no de la plataforma digital , por tal razón aún no se ha podido pasar a la etapa de educación por el tema del COVID-19 , porque no se puede tener un acercamiento directo con la ciudadanía, ya que se podría realizar reuniones y capacitaciones para explicar a la ciudadanía que beneficios traería la incorporación de una plataforma digital que cuenta la institución. De igual manera los procesos son nuevos y hay que educar periódicamente a la ciudadanía tanto en el uso y manejo de la nueva plataforma. Como lo mencionan los autores Boyd y Ellison (2007) las redes sociales son un servicio que permite a los individuos interrelacionarse con usuarios para generar comunicación por medio de la difusión de información de interés para los usuarios, estas redes sociales pueden ser Facebook, Instagram, WhatsApp entre otras.

Dentro del municipio en los diferentes planes que se han consolidado, no se evidencia una capacitación constante a los servidores públicos sobre estos temas tecnológicos que son de vital importancia hoy en día , sin embargo esto no se refleja, siguen con procesos tradicionalistas y de esta manera generan en ellos mismos y en la ciudadanía en general el conformismo , simplemente se quedan en conocer lo básico y no buscan estrategias que los lleve a conocer un mundo diferentes, lleno de cambios que este principalmente basado una tecnología de punta ,ya que a medida que pasa el tiempo tienen un gran desarrollo y es necesario que en cada departamento del GAD de Montúfar y todo el personal se acople a estos cambios de la revolución tecnológica.

Es por ello fundamental mencionar que con los diferentes resultados obtenidos, se pudo conocer la ciudadanía posee un desconocimiento con referencia a la existencia de una página web

dentro de la institución y todo lo relacionado a las herramientas tecnológicas con las que cuenta el GAD, se presencia una desorganización dentro de la institución, en base a la difusión de la información, misma que debe ser clara y precisa, debido a que no tienen un criterio consolidado y amplio de lo que implica las Tecnologías de Información y Comunicación, por tanto la población no puede conocer que servicios en realidad brinda el Gad de manera virtual o los diferentes avances que se han tenido, por falta de estrategias de comunicación.

También es necesario tener en cuenta que en base a la proyección realizada en el año 2020, se cuenta con 34229 habitantes, es por ello que de acuerdo a los diferentes cálculos que se ejecutó, se pudo obtener de manera real una muestra de 380 encuestas, de esta forma en constancia con las diferentes interrogantes planteadas se pudo determinar que la prestación de servicios públicos dentro del GAD, se los califica con un mayor porcentaje como buenos, lo cual nos refleja que no existe una excelencia en los mismos, debido a la serie de tramitología que se exigen en el mismo, y de esta manera se siguen ejecutando procesos antiguos de las anteriores administraciones.

Otro de los aspectos a detallar de manera general es que la población que pertenece al cantón Montúfar, más de la mitad conoce de la existencia de la página web que dicha institución posee, pero no saben acerca de la diferente información con la que cuenta, por otro lado se comprende que un gran número de personas no saben acerca de la existencia de este software, también se puede evidenciar la falta de compromiso por parte de la ciudadanía en exigir que deben ser partícipes de todos los procesos o actividades que la entidad proporciona y también hay despreocupación por parte del mismo municipio, en hacer conocer a la población estos temas relacionados con la tecnología que son de total interés para los individuos.

Es importante mencionar que existe un porcentaje mínimo de personas, las cuales han utilizado la página web y también afirman que se presenta un serie de inconvenientes al momento de acceder a la misma, esto es porque en algunos de los casos no encuentran toda la información necesaria, que requieren para realizar varios asuntos que son de interés personal y en otras ocasiones es por motivo de que no se genera confianza en los ciudadanos hacia la institución misma, por ende, les toca basarse en otras fuentes o medios y de esta manera lograr cumplir sus propósitos, otra de las dificultades que les impide a los ciudadanos ingresar a dicha página web, es por falta de conocimiento con lo que respecta al manejo correcto de los diferentes dispositivos electrónicos.

Además, no existe un personal totalmente capacitado para que pueda desarrollar e implementar una plataforma digital, que este a disposición de toda la población montufareña y de esta manera se pueda ejecutar todos los servicios públicos sin ninguna dificultad de forma eficiente, con ello garantizando que en el municipio si cuenta con todos los implementos tecnológicos actualizados e innovadores, para así ofrecer a la ciudadanía servicios públicos de calidad.

En base a todo lo antes señalado se puede mencionar que la gran mayoría de la población del cantón Montúfar, si está de acuerdo con que se implemente una plataforma digital, debido a que hoy en día por motivo de la pandemia, se pudo constatar que el internet si llega hasta los sectores de la ruralidad y por ende si necesitan de que exista este tipo de plataformas para poder realizar los diferentes trámites que necesiten, estas deben estar bien diseñadas para que así exista facilidad y con ello poder acceder a todos los servicios públicos, con esto no tener que dirigirse hasta la entidad misma.

Es necesario recalcar que la Administración Pública Inteligente surge principalmente en la cuarta revolución industrial y con ello se dio la implementación de las TIC, para que de esta manera se pueda ejecutar los procesos de manera eficiente, mismos que deben ser innovadores y con ello facilitar la vida al ciudadano, he ahí destacar de manera central que según el autor Carles Ramio (2016) nos hace mención acerca de la Administración Pública del futuro que se basa en la inteligencia, misma que aproximadamente 50 años, todos los procesos serán realizados por medio de robots, de manera general se remplazará las ciencias exactas, por otro lado permite acoplarse a los diferentes sistemas de información y también deberá tener la capacidad de acceder y organizar las distintas redes sociales y así como también los big data.

La propuesta de solución está enmarcada en que el GAD de Montúfar implemente una plataforma digital donde la ciudadanía pueda acceder a servicios públicos en línea es decir lo puedan hacer fácilmente desde la comodidad de su hogar sin necesidad de trasladarse a las ventanillas para ser atendido, pero para ello es fundamental que los funcionarios públicos estén debidamente capacitados en temas de uso y manejo de herramientas tecnológicas lo que ayudará a que se presten servicios públicos de calidad con términos de eficacia y eficiencia.

Además, es necesario que el municipio deje de hacer uso de los medios convencionales como por ejemplo la radio, el teléfono, periódico, entre otros para brindar información a la ciudadanía, es decir siguen haciendo uso de estos medios tradicionales, por lo que no existe un total empoderamiento en hacer uso de las nuevas herramientas tecnológicas mismas que establecen mayor rapidez y eficiencia al momento de hacer conocer cualquier tipo de información relacionada con el GAD, con estas propuestas de solución el Municipio de Montúfar podrá innovar y mejorar su gestión.

Para finalizar es importante también que el GAD de Montúfar implemente el Gobierno Digital que complementa a la plataforma digital, tomando en cuenta las diferentes etapas para la consolidación del mismo, ya que este hace referencia a la incorporación de las TIC y la participación activa de los ciudadanos, y de esta manera poder resolver los diferentes problemas que aquejen a la ciudadanía montufareña, en donde se debe plasmar la transparencia y así como también se debe tomar en cuenta a 4 actores fundamentales como son el ciudadano, el gobierno, el sector productivo y los servidores públicos que son la base fundamental para que se brinde servicios de calidad y por ende se genere un mayor desarrollo en dicha institución.

Conclusiones

Se concluye que, dentro del GAD de Montúfar se evidencian diversas falencias en el uso y manejo de las TIC, tal es el caso que en la página web de la institución, cuentan con información básica de lo cual no contribuye de manera total para los distintos requerimientos de la ciudadanía, también se refleja que existe un mínimo conocimiento en el manejo de las redes sociales por parte de los servidores públicos encargados de plasmar la difusión de la información por estos medios tecnológicos.

Se puede concluir que la propuesta de implementación de una plataforma digital en el GAD de Montúfar, es de gran importancia, debido a que se pueden realizar diferentes acciones por medio de la misma, como por ejemplo deben constar todos los servicios públicos que se brinda a la ciudadanía, de esta manera se podrán resolver los diferentes asuntos de interés público y con ello las personas podrán hacerlo desde sus hogares, disminuyendo costos, tiempo y simplificación de trámites que se pide actualmente de manera presencial.

.....
Cómo citar este artículo:

Se puede concluir que la Administración Pública Digital, es necesario conocerla y por tanto que se la tome en cuenta en el municipio, ya que está implica principalmente, la incorporación de las TIC en el gobierno, la misma que hace uso de herramientas tecnológicas como son: las plataformas digitales, páginas web, redes sociales y de esta manera estar al pendiente y poder resolver los asuntos que son de interés y generan valor público.

Recomendaciones

Es fundamental que el GAD de Montúfar implemente una plataforma digital para la prestación de servicios públicos a la ciudadanía, ya que actualmente solo cuenta con una página web que brinda información relevante del municipio, con la implementación de la plataforma, el ciudadano podrá acceder de forma rápida a los servicios públicos, donde este podrá consultar y hacer el pago de los servicios tanto de agua potable y del impuesto predial desde la comodidad de su hogar optimizando recursos económicos y tiempo.

Con la implementación de la plataforma digital en el GAD de Montúfar, la ciudadanía podrá acceder a todos los servicios públicos que presta la institución como por ejemplo turnos para trámites municipales, consulta de impuestos municipales como es el impuesto predial, consulta de valor a cancelar del agua potable, consultas de deudas pendientes de impuestos municipales, si el pago de los servicios se lo va a realizar por medio de transferencias y por último se contará con un sistema de quejas y sugerencias.

Es importante que el GAD de Montúfar incorpore estrategias para educar a la ciudadanía en cuanto al uso y manejo de las TIC, una de las estrategias sería la utilización de redes sociales como Facebook e Instagram para difundir información importante al ciudadano para el manejo adecuado de la página web institucional, la información que esta contiene y las consultas de pago que el ciudadano puede realizar y como también cuando se realice la implementación de una plataforma digital para la prestación de servicios, se pueda de igual manera hacer uso de redes sociales como medio de relación entre ciudadano y el municipio para generar mayor confianza.

El GAD de Montúfar, dentro del Plan Operativo Anual POA debe incorporar planes de capacitación a servidores públicos en temas de uso y manejo adecuado de las TIC, esto se debe realizar de forma periódica para que los funcionarios puedan conocer que herramientas y equipos tecnológicos permiten prestar servicios de calidad a los ciudadanos y optimizar los procesos y tramites que se realizan al momento de acceder a un servicio, todo ello, permitirá al Municipio implementar de una manera adecuada nuevas tecnologías.

Referencias

- Bernal, C. (2010). *Metodología de Investigación*. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Banco Mundial y OCDE. (2018). *Nueva Gestión Pública: Aportes para el buen gobierno*. <https://reial.org/uploads/biblioteca/44dbee76837e79a6c07bb8219d021843.pdf>

- Bossio, J. (2003). *Propuesta de Políticas de Aprovechamiento de las Tecnologías de Información y Comunicación para el Desarrollo Rural*. Recuperado 31 de julio de 2020, de https://www.researchgate.net/publication/228602152_Propuesta_de_PoliticasydeAprovechamiento_de_lasTecnologias_deInformacion_yComunicacion_para_elDesarrolloRural
- Corvalán. (2017). Administración Pública digital e inteligente: transformación en la era de la inteligencia artificial. *Revista de Direito Econômico e Socioambiental*, 8(2), 26–66.
- Gil-García, R., Criado, I., & Téllez, J. (2017). *Tecnologías de Información y Comunicación en la Administración Pública: Conceptos, Enfoques, Aplicaciones y Resultados*. <https://novagob.org/nuevo-libro-tecnologias-de-informacion-y-comunicacion-en-la-administracion-publica-conceptos-enfoques-aplicaciones-y-resultados>
- Ileana, R., & Sánchez, A. (2016). *La Sociedad de la Información*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5766698>
- Naser, A. (2017). *Gobierno Electrónico y Gestión Pública*. https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/gobierno_electronico_anaser.pdf
- OEA. (2017). *Sobre e-Gobierno*. <http://portal.oas.org/Portal/Sector/SAP/DepartamentoparalaGesti%C3%B3nP%C3%BAblicaEfectiva/NPA/SobreProgramadeeGobierno/tabid/811/Default.aspx>
- Ramio, C. (2016). *Una propuesta de postburocracia: Un modelo burocrático y empresarial*. *Studio Working Papers*, 13, 1–32. <http://www.gigapp.org/ewp/index.php/GIGAPP-EWP/article/view/38>
- Segura, M. (2010). *Las Tecnologías de la Información y Comunicación TIC en la Educación*. http://www.fundacionsantillana.com/PDFs/xxii_semana_monografica.pdf
- Velàzquez, G. y. (2019). *Medios de Comunicación*. https://www.academia.edu/14651950/Medios_de_comunicaci%C3%B3n_tradicionales_fuentes_de_poco_acceso_para_la_creaci%C3%B3n_de_nativos_digitales