



UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

INSTITUTO DE POSTGRADO Y EDUCACIÓN CONTINUA

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE:**

**MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MENCIÓN DESARROLLO
INSTITUCIONAL**

TÍTULO DEL PROYECTO:

**POLÍTICAS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU INCIDENCIA
EN LA CALIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL GAD
MUNICIPAL DEL CANTÓN NARANJITO PERIODO 2019-2020**

TUTOR

MSC. MARIO FERNANDEZ RONQUILLO. PHD

AUTOR

ING. RICARDO SILVA AVILA

MILAGRO, FEBRERO 2022

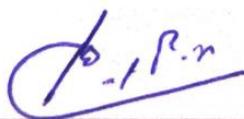
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En calidad de Tutor de Proyecto de Investigación, nombrado por el Comité Académico del Programa de Maestría en Administración Pública de la Universidad Estatal de Milagro.

CERTIFICO

Que he analizado el Proyecto de Investigación con el tema **POLÍTICAS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN NARANJITO PERIODO 2019-2020**, elaborado por **RICARDO ANTONIO SILVA AVILA**, el mismo que reúne las condiciones y requisitos previos para ser defendido ante el tribunal examinador, para optar por el título de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACION PUBLICA MENCION DESARROLLO INSTITUCIONAL**.

Milagro, 25 de noviembre del 2021

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'M.F.R.', is written above a horizontal line.

MSC. MARIO FERNANDEZ RONQUILLO. PHD

C.I: 0905416707

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El / la autor/a de esta investigación declara ante el Comité Académico del Programa de **Maestría en Administración Pública mención Desarrollo Institucional** de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título de una institución nacional o extranjera

Milagro, 03 de febrero del 2022



ING. RICARDO ANTONIO SILVA AVILA
C.I: 0926303116

DEDICATORIA

A mi amada familia que es el pilar fundamental en mi vida, son quienes me motivan día a día a luchar y esforzarme por conseguir grandes resultados como los plasmados en esta investigación, a mi esposa María de los Angeles que con sus palabras de cariño inyectaba esa paciencia que necesitaba para tratar de sobrellevar los malos momentos que se presentaron en este proceso; mi hijo Ricardito que al ver su rostro con una sonrisa y escuchar su voz que me inspiraba dándome esa energía para no rendirme y seguir esforzándome por lograr la meta propuesta; a mi madre Sarita es quien desde pequeño me ha inculcado valores fundamentales que permiten reconocer que para grande logros en la vida hay que hacer grandes sacrificios y a mi querido padre Reulo que ya no está conmigo y sé que desde el cielo me abraza sintiéndose orgulloso por haber escalado un peldaño más en mi vida profesional.

Sobretudo dedico este trabajo a Dios que es quien con sus bendiciones permite que día a día me despierte con salud y ganas de salir adelante esforzándome por mis objetivos; y también permitir que mi familia esté unida brindándome ese afecto y apoyo incondicional que son muy importantes pese a las adversidades que se nos presenta en la vida.

AGRADECIMIENTO

Mis sinceros agradecimientos a la Universidad Estatal de Milagro que por medio de cada docente logró de brindar una formación de calidad contribuyendo con amplios conocimientos en lo que respecta a la Administración Pública; al GAD Municipal del Cantón Naranjito que mediante su Máxima Autoridad el Alcalde Máximo Betancourt permitieron el levantamiento de información y poder así aplicarlo en este proyecto; especialmente a mi Tutor PhD. Mario Fernández Ronquillo que con su experiencia, paciencia y criterios profundos en administración logró guiarme durante la elaboración de este trabajo de investigación, gracias sobre todo por la predisposición en todo momento de despejar cualquier duda o atender cada necesidad planteada, personas como aquellas contribuyen de manera importante que la Educación Superior en el Ecuador lleguen a los más altos niveles de calidad.

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Sr. Dr.

Jorge Fabricio Guevara Viejó

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Cuarto Nivel, cuyo tema fue **POLÍTICAS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN NARANJITO PERIODO 2019-2020**, y que corresponde a la Dirección de Investigación y Posgrado.

Milagro, 03 de febrero del 2022



ING. RICARDO ANTONIO SILVA AVILA
C.I 0926303116

INDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO 1	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1 PROBLEMATIZACIÓN.	2
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.3 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	6
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	7
1.5 SISTEMATIZACIÓN.....	7
1.6 OBJETIVOS.....	7
1.6.1 OBJETIVO GENERAL	7
1.6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
CAPÍTULO 2	8
MARCO TEÓRICO	8
2.1. ANTECEDENTES REFERENCIALES	8
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9
2.2.1 POLÍTICAS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO.	9
2.2.2 CALIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	12
2.2.3 GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN NARANJITO.....	14
Situación actual del GAD en relación al uso de la tecnología	15
2.2.4 Los servicios públicos que el GAD concede a la sociedad y la calidad de los organismos.....	16
2.5 HIPOTESIS.....	17

2.5.1 Hipótesis General.....	17
2.5.2 Hipótesis particulares.....	17
CAPÍTULO 3	19
METODOLOGÍA	19
3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	19
3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA.....	20
3.3 TIPO DE MUESTRA	21
3.4 TAMAÑO DE LA MUESTRA	21
3.5 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS.....	22
3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	23
3.6.1 TÉCNICAS.....	23
3.6.2 INSTRUMENTOS	24
3.6 PROPUESTA DE PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN.....	25
CAPÍTULO 4	26
4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	26
4.2 ANÁLISIS CORRELACIONAL DE LAS VARIABLES.....	68
RESULTADOS GENERALES	74
4. 2 PROPUESTA DE SOLUCIÓN.	74
CONCLUSIONES	80
RECOMENDACIONES	82
BIBLIOGRAFÍA GENERAL	83
ANEXOS	87

INDICE DE TABLAS

Tabla 2	21
Estratificación muestral GAD de Naranjito	21
Tabla 3	24
Estadística de fiabilidad del instrumento aplicado a los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Naranjito.....	24
Tabla 4	25
Estadística de fiabilidad del instrumento aplicado a la población del cantón Naranjito.....	25
Tabla 3	26
Intercambio de información con la administración pública	26
Tabla 4	27
Percepción ciudadana de la calidad de la Administración Pública del GAD.....	27
Tabla 5	28
Existencia de servicios que ameritan ser digitalizados.....	28
Tabla 6	29
Comunicación inter-departamental y extra-departamental.....	29
Tabla 7	30
Servicios del E-Government facilita trámites y transacciones.	30
Tabla 8	31
Nivel de conocimiento sobre e-Government.	31
Tabla 9	32
Frecuencia de uso de internet en las actividades de trabajo de los funcionarios.	32
Tabla 10	33

Usabilidad de la información mediante los programas, herramientas y aplicaciones que posee el GAD Municipal.	33
Tabla 11	34
Transparencia de la información Municipal.	34
Percepción de la ciudadanía con base en el criterio de eficiencia y calidad de la Administración pública	35
Tabla 13	36
Percepción de la ciudadanía sobre la página web Municipal.	36
Tabla 14	37
Percepción de la ciudadanía sobre la disponibilidad de redes sociales municipales.	37
Tabla 15	38
Percepción de la ciudadanía sobre la facilidad para encontrar información municipal oficial en la web.....	38
Tabla 16	39
Percepción de la ciudadanía sobre la presentación del pensamiento estratégico por parte del GAD Municipal.	39
Tabla 17	40
Percepción de la ciudadanía sobre un contador de visita en la página web municipal.....	40
Tabla 18	41
Percepción de la ciudadanía sobre un contador de visita en la página web municipal.....	41
Figura 16. Percepción de la ciudadanía sobre un contador de visita en la página web municipal. Elaboración propia.....	42
Tabla 19	42
Percepción de la ciudadanía sobre la presencia de información histórica del cantón	42

Tabla 20	43
Percepción de la ciudadanía sobre la presencia de los símbolos cantonales en la página web municipal.	43
Tabla 21	44
Percepción de la ciudadanía sobre la publicación de ordenanzas municipales en la página web oficial del GAD.	44
Tabla 22	45
Percepción de la ciudadanía sobre el enlace a otras páginas gubernamentales desde el sitio web oficial del GAD Municipal.	45
Tabla 23	46
Percepción de la ciudadanía sobre la oferta de trámites de servicios municipales dispuestos en la página web del GAD.....	46
Tabla 24	47
Percepción de la ciudadanía sobre la posibilidad de realizar una queja o solicitud de servicio desde la página web municipal	47
Tabla 25	48
Percepción de la ciudadanía sobre la seguridad de la información que proporciona la página web municipal	48
Tabla 26	49
Percepción de la ciudadanía sobre la difusión de noticias de la comunidad en la página web municipal.....	49
Tabla 27	50
Percepción de la ciudadanía sobre la difusión de información de interés social en la página web del GAD Municipal.....	50
Tabla 28	51
Percepción de la ciudadanía sobre la disponibilidad del servicio para realizar trámites en línea desde la página web del GAD Municipal.....	51
Tabla 29	52

Percepción de la ciudadanía sobre la disponibilidad del servicio para realizar facturación en línea desde la página web del GAD Municipal.....	52
Tabla 30	53
Percepción de la ciudadanía sobre la disponibilidad del servicio o información para realizar trámites de matriculación vehicular desde la página web del GAD Municipal.....	53
Tabla 31	54
Percepción de la ciudadanía sobre la disponibilidad de la página web del GAD Municipal para realizar pagos en línea.....	54
Tabla 32	55
Percepción de la ciudadanía sobre la posibilidad que oferta la página web municipal para establecer un contacto directo con el cabildo.....	55
Tabla 33	56
Percepción de la ciudadanía sobre la posibilidad que oferta la página web municipal para establecer un contacto directo con funcionarios departamentales.	56
Tabla 34	57
Percepción de la ciudadanía sobre la presencia del GAD Municipal en redes sociales.	57
Tabla 35	58
Percepción de la ciudadanía sobre las gestiones de consultas directas a la población por parte del GAD Municipal.	58
Tabla 36	59
Percepción de la ciudadanía sobre las posibilidades de participar en Blogs, foros u otras herramientas.	59
Tabla 37	60
Percepción de la ciudadanía sobre la facilidad de entendimiento de la información de la gestión del GAD Municipal.....	60

Tabla 38	61
Percepción de la ciudadanía sobre la facilidad de entendimiento de la información de la gestión del GAD Municipal.....	61
Tabla 39	62
Percepción de la ciudadanía sobre la claridad y actualidad de la información de la transparencia del GAD Municipal.....	62
Tabla 40	63
Percepción de la ciudadanía sobre la rendición de cuentas por parte del GAD Municipal.....	63
Tabla 41	64
Percepción de la ciudadanía sobre el cumplimiento de la Ley de Transparencia por parte del GAD Municipal	64
Tabla 42	65
Percepción de la ciudadanía sobre la facilidad de asimilar la información de rendición de cuentas por parte del GAD Municipal	65
Tabla 43	66
Percepción de la ciudadanía sobre la información de estructura organizacional por parte del GAD Municipal	66
Tabla 44	67
Percepción de la ciudadanía sobre la agenda por parte del GAD Municipal....	67
Tabla 45	68
Prueba de normalidad de las variables observadas.....	68
Tabla 46	69
Comprobación de hipótesis general.....	69
Tabla 47	70
Comprobación de hipótesis particular 1	70
Tabla 48	71

Comprobación de hipótesis particular 2	71
Tabla 49	72
Comprobación de hipótesis particular 3	72
Tabla 50	73
Comprobación de hipótesis particular 4	73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Intercambio de información con la administración pública	26
Figura 2. Percepción ciudadana de la calidad de la Administración Pública del GAD. Elaboración propia.....	28
Figura 3. Existencia de servicios que ameritan ser digitalizados. Elaboración propia.....	29
Figura 4. Comunicación inter-departamental y extra-departamental. Elaboración propia.....	30
Figura 5. Servicios del E-Government facilita trámites y transacciones. <i>Elaboración propia.</i>	31
Figura 6. <i>Nivel de conocimiento sobre e-Government. Elaboración propia.</i>	32
Figura 7. <i>Frecuencia de uso de internet en las actividades de trabajo de los funcionarios. Elaboración propia</i>	32
Figura 8. <i>Usabilidad de la información mediante los programas, herramientas y aplicaciones que posee el GAD Municipal. Elaboración propia</i>	33
Figura 9. <i>Transparencia de la información Municipal. Elaboración propia.</i>	34
Figura 10. <i>Percepción de la ciudadanía con base en el criterio de eficiencia y calidad de la Administración pública. Elaboración propia</i>	36
Figura 11. <i>Percepción de la ciudadanía sobre la página web Municipal. Elaboración propia.</i>	37
Figura 12. <i>Percepción de la ciudadanía sobre la disponibilidad de redes sociales municipales. Elaboración propia</i>	38
Figura 13. <i>Percepción de la ciudadanía sobre la facilidad para encontrar información municipal oficial en la web. Elaboración propia</i>	39
Figura 14. <i>Percepción de la ciudadanía sobre la presentación del pensamiento estratégico por parte del GAD Municipal. Elaboración propia</i>	40
Figura 15. <i>Percepción de la ciudadanía sobre un contador de visita en la página web municipal. Elaboración propia</i>	41

Figura 17. <i>Percepción de la ciudadanía sobre la presencia de información histórica del cantón. Elaboración propia</i>	43
Figura 18. <i>Percepción de la ciudadanía sobre la presencia de los símbolos cantonales en la página web municipal. Elaboración propia</i>	44
Figura 19. <i>Percepción de la ciudadanía sobre la publicación de ordenanzas municipales en la página web oficial del GAD. Elaboración propia.....</i>	45
Figura 20. <i>Percepción de la ciudadanía sobre el enlace a otras páginas gubernamentales desde el sitio web oficial del GAD Municipal. Elaboración propia</i>	46
Figura 21. <i>Percepción de la ciudadanía sobre la oferta de trámites de servicios municipales dispuestos en la página web del GAD. Elaboración propia</i>	47
Figura 22. <i>Percepción de la ciudadanía sobre la oferta de trámites de servicios municipales dispuestos en la página web del GAD. Elaboración propia</i>	48
Figura 23. <i>Percepción de la ciudadanía sobre la seguridad de la información que proporciona la página web municipal. Elaboración propia.</i>	49
Figura 24. <i>Percepción de la ciudadanía sobre la difusión de noticias de la comunidad en la página web municipal. Elaboración propia.....</i>	50
Figura 25. <i>Percepción de la ciudadanía sobre la difusión de información de interés social en la página web del GAD Municipal. Elaboración propia.</i>	51
Figura 26. <i>Percepción de la ciudadanía sobre la disponibilidad del servicio para realizar trámites en línea desde la página web del GAD Municipal. Elaboración propia.....</i>	52
Figura 27. <i>Percepción de la ciudadanía sobre la disponibilidad del servicio para realizar facturación en línea desde la página web del GAD Municipal. Elaboración propia.....</i>	53
Figura 28. <i>Percepción de la ciudadanía sobre la disponibilidad del servicio o información para realizar trámites de matriculación vehicular desde la página web del GAD Municipal. Elaboración propia.</i>	54

Figura 29. <i>Percepción de la ciudadanía sobre la disponibilidad de la página web del GAD Municipal para realizar pagos en línea. Elaboración propia.....</i>	55
Figura 30. <i>Percepción de la ciudadanía sobre la posibilidad que oferta la página web municipal para establecer un contacto directo con el cabildo. Elaboración propia.....</i>	56
Figura 31. <i>Percepción de la ciudadanía sobre la posibilidad que oferta la página web municipal para establecer un contacto directo con funcionarios departamentales. Elaboración propia.....</i>	57
Figura 32. <i>Percepción de la ciudadanía sobre la presencia del GAD Municipal en redes sociales. Elaboración propia.</i>	58
Figura 33. <i>Percepción de la ciudadanía sobre las gestiones de consultas directas a la población por parte del GAD Municipal. Elaboración propia.....</i>	59
Figura 34. <i>Percepción de la ciudadanía sobre las posibilidades de participar en Blogs, foros u otras herramientas. Elaboración propia.....</i>	60
Figura 35. <i>Percepción de la ciudadanía sobre la facilidad de entendimiento de la información de la gestión del GAD Municipal. Elaboración propia.</i>	61
Figura 36. <i>Percepción de la ciudadanía sobre la facilidad de entendimiento de la información de la gestión del GAD Municipal. Elaboración propia.</i>	62
Figura 37. <i>Percepción de la ciudadanía sobre la claridad y actualidad de la información de la transparencia del GAD Municipal. Elaboración propia.</i>	63
Figura 38. <i>Percepción de la ciudadanía sobre la rendición de cuentas por parte del GAD Municipal. Elaboración propia.....</i>	64
Figura 39. <i>Percepción de la ciudadanía sobre el cumplimiento de la Ley de Transparencia por parte del GAD Municipal. Elaboración propia.....</i>	65
Figura 40. <i>Percepción de la ciudadanía sobre la facilidad de asimilar la información de rendición de cuentas por parte del GAD Municipal. Elaboración propia.....</i>	66
Figura 41. <i>Percepción de la ciudadanía sobre la información de estructura organizacional por parte del GAD Municipal. Elaboración propia.....</i>	67

Figura 42. Percepción de la ciudadanía sobre la información de estructura organizacional por parte del GAD Municipal. Elaboración propia.....	68
Figura 43. Metodología para implementación de mejoras de las políticas de GE para el GAD Municipal. Elaboración propia.....	76
<i>Figura 43. Modelo para el desarrollo de GE para el GAD Municipal. Elaboración propia.....</i>	<i>76</i>

RESUMEN

El gobierno electrónico ha evolucionado de manera positiva en el Ecuador durante los últimos años, es por aquello que se siente la necesidad de ir fomentando una cultura digital en la ciudadanía y plantear exigencias en la Instituciones Públicas con respecto a los servicios recibidos; de esa manera se logrará establecer una percepción de la calidad de la Administración Pública que están brindando específicamente en el GAD Municipal de Naranjito; el objetivo de esta investigación es medir que si las políticas de gobierno electrónico influyen y son bien aplicadas para lograr una calidad en la administración pública a la ciudadanía, también mediante esta investigación se podrá establecer propuestas que permitan mejorar los servicios que brinda mencionado GAD con un enfoque tecnológico garantizando la participación ciudadana con una interacción directa con mencionada Institución y sus autoridades; importante resaltar que para la presente investigación es de carácter no experimental debido que presentó una problemática social que la misma ciudadanía por la falta de interés del uso de herramientas tecnológicas han podido tener una perspectiva clara de lo que son los servicios electrónicos de las instituciones públicas, de la misma manera presentó variables importantes que contribuyó a la identificación de diversos factores que son capaces de relacionarse para establecer una solución ante la problemática planteada, obteniendo una percepción positiva por parte de la ciudadanía de los que es gobierno electrónico desarrollado en el GAD Municipal del Cantón Naranjito donde se direccionó a la creación de planes de mejora continua en el portafolio de servicios que ofrece mencionado GAD.

Palabras clave: gobierno electrónico, calidad, servicios.

ABSTRACT

Electronic government has evolved in a positive way in Ecuador in recent years, it is because of what the need is felt to promote a digital culture in citizens and make demands on Public Institutions with respect to the services received; In this way, it will be possible to establish a perception of the quality of the Public Administration that they are specifically providing in the Naranjito Municipal GAD; The objective of this research is to measure that if electronic government policies influence and are well applied to achieve quality in public administration to citizens, also through this research it will be possible to establish proposals that allow improving the services provided by the mentioned GAD with a technological approach guaranteeing citizen participation with direct interaction with the aforementioned Institution and its authorities; It is important to highlight that for the present research it is of a non-experimental nature because it presented a social problem that the citizens themselves, due to the lack of interest in the use of technological tools, have been able to have a clear perspective of what the electronic services of public institutions are, In the same way, it presented important variables that contributed to the identification of various factors that are capable of being related to establish a solution to the problem raised, obtaining a positive perception by the citizens of what is electronic government developed in the Municipal GAD of the Cantón Naranjito where he addressed the creation of continuous improvement plans in the portfolio of services offered by the mentioned GAD.

INTRODUCCIÓN

El Gobierno Electrónico ha surgido a raíz de las necesidades que se presentan en la ciudadanía, es decir que mediante la creación de leyes, planes y reglamentos se busca garantizar un servicio donde se aplique el uso de herramientas tecnológicas en todas las Instituciones Públicas del Ecuador; los indicadores GPR muestra de manera periódica los resultados de la gestión administrativa de las instituciones públicas pero estos suelen ser manipulados por los mismos administradores es por ello que mediante este estudio se logrará garantizar que la cartera de servicios digitales ofrecidas por las instituciones sean efectuadas con estándares de calidad y participación ciudadana; con lo antes mencionado y la realidad que el mundo entero enfrentó durante el 2020 debido a la pandemia por el COVID-19 donde muchos servicios ofertados por instituciones públicas a la ciudadanía, se convirtieron en prioridades emergentes, lo que ocasionó a las instituciones de manera obligatoria a implementar el uso de las TIC's para continuar con la gestión simplificando el acceso a la información gubernamental generando un cambio radical en la perspectiva de la ciudadanía al momento de adquirir cualquier tipo de servicio permitiendo con esto establecer parámetro de mejora continua en la calidad de la Administración Pública; los planes de mejora que se plantean deben enfocarse a la correcta ejecución de los servicios electrónicos que ofrece el GAD de Naranjito, logrando generar un desarrollo social fomentando el uso de la tecnología creando una cultura de innovación y eficiencia en la ciudadanía.

CAPÍTULO 1

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 PROBLEMATIZACIÓN.

La calidad para la Administración Pública hace referencia a la capacidad que tiene una entidad estatal para prestar servicios que satisfagan las necesidades y requerimientos de los ciudadanos, al menor coste posible. Por lo tanto, este conjunto de acciones prioritarias permiten la ejecución y el mejoramiento de los procesos institucionales, aportando de manera funcional al cumplimiento de los objetivos estratégicos, mediante la implementación de un manejo adecuado de los recursos, físicos, humanos, financieros y tecnológicos que se requieren para ello (Mantilla, 2016).

De acuerdo con Pastor (2018) la Administración Pública (AP) española se encuentra conformada por un conglomerado de organizaciones y órganos de diversa índole que sirven a los poderes del estado y que tienen omnipresencia en todos los sectores de la vida pública. En la actualidad, la Administración General del Estado (AGE) se estructura en 13 ministerios, entre los más importantes destaca el Ministerio de Hacienda y Función Pública, por constituirse en un macro-ministerio, tanto por su tamaño y número de funcionarios como por su capacidad para condicionar los recursos al resto de departamentos ministeriales. Entre los problemas identificados como parte de su funcionalidad, se destaca una lenta prestación de los servicios a la hora de realizar trámites burocráticos, por lo que es pertinente un proceso de innovación para agilizar las respuestas que la ciudadanía amerita.

Ante lo expuesto, la administración pública española se caracteriza por la presencia de procesos tediosos y plataformas obsoletas a la hora de realizar cualquier tipo de gestión digital. Según el Informe de Índices de Economía Sociedad Digital (DESI) elaborado por la Comisión Europea, apenas el 30% de las entidades públicas se encuentran en un nivel muy avanzado de digitalización de sus procesos, por lo que es necesario establecer acciones eficientes para

afrontar el déficit de personal especializado en digitalización para potenciar la Administración Electrónica (Pastor, 2018).

Para Caso (2016) el análisis de la Administración Pública en México evidencia la presencia de diversos problemas que limitan el crecimiento estatal, demostrando la carencia de soluciones integrales para optimizar los procesos departamentales y una adecuada coordinación entre todas las instituciones que la integran. Entre las dificultades evidenciadas está la falta de definición de los fines y objetivos del estado desde una óptica de largo plazo, a lo que se considera como el direccionamiento nacional que impacta profundamente en la calidad de los servicios que se presta a la ciudadanía; así como la carencia de una orientación y motivación del servicio público.

Ante lo expuesto, las agencias públicas mexicanas se ven en la necesidad de adoptar técnicas para proveer servicios de alta calidad a los ciudadanos y demarcar las características eficientes de la autonomía de la gestión pública, donde las políticas introducidas en la administración estatal se enfocan a mejorar el manejo de los recursos, fijar una descentralización efectiva de las organizaciones, y establecer un proceso de innovación a través del uso de las nuevas tecnologías con el propósito de agilizar los procesos, potenciar la transparencia y la participación de los ciudadanos con el estado e impulsar la Sociedad de la Información y del Conocimiento (Caso, 2016).

En el contexto local, la calidad de la Administración Pública ecuatoriana ha sido cuestionada de manera frecuente, donde los procesos burocráticos han determinado el deterioro de los servicios estatales. (Barragán, 2019) considera la necesidad de determinar un modelo de transparencia de la información y agilización en los tiempos de respuestas y la puntualidad a los requerimientos de la ciudadanía. Por años, Ecuador evidenció debilidades en el ámbito interno y externos acontecidos por la mala comunicación y coordinación intra-institucional e inter-institucional, así como una mínima incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para fortalecer la innovación y modernización del Estado, mejorar los servicios y reducir los tiempos y los costos que demandan cada uno de ellos.

De la misma manera, las transparencias de las entidades públicas en el Ecuador eran mínimas, los niveles de participación ciudadana se generaban en espacios de interacción reducida debilitando los procesos de control y monitoreo de los recursos. Los trámites requeridos por los ciudadanos demandaban de tiempos exagerados para lograr tener una respuesta, debido a procesos de trámites tradicionales que creaban cuellos de botellas y terminaban represados en las diversas entidades, sin posibilidades de ser atendidas.

En Ecuador el PNGE mediante sus cuatro elementos muestra las pautas de la ejecución de políticas de gobierno electrónico, donde las instituciones públicas tienen la facultad de establecer procesos que permitan la interacción entre la institución y la sociedad, donde el único objetivo es garantizar la eficiencia de los diferentes servicios públicos ofrecidos y a su vez crear una cultura de acceso a la información de manera óptima mejorando la percepción ciudadana a la administración pública.

Bajo este contexto, lo mencionado con antelación destaca la necesidad de establecer políticas estatales que permitan mejorar la calidad de la administración pública, especialmente en los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD) donde el accionar de la ciudadanía se genera con mayor intensidad y frecuencia. Es por ello que la demanda de servicios de calidad, evidencia indicadores elevados que requiere de procesos más eficientes para mejorar el accionar de la entidad pública e incrementar la cobertura y la calidad de los servicios.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

La propuesta investigativa surge por la necesidad de establecer un análisis de las Políticas de Gobierno Electrónico (E-Government) y su incidencia en la calidad de la Administración Pública del GAD Municipal del cantón Naranjito, período 2019-2020. De acuerdo con el art. 53 del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización-COOTAD (2020), los GAD's Municipales a nivel nacional, tienen autonomía financiera, política y administrativa; además de contar con funciones de participación ciudadana,

fiscalización, legislación y ejecutiva. Por lo tanto, es necesario establecer un proceso de mejora de los servicios que pueden digitalizarse para desarrollar una cultura de prestación pública orientado al ciudadano.

Bajo este contexto, el GAD Municipal del cantón Naranjito como parte de la incorporación de las TIC en las acciones específicas del gobierno electrónico, evidencia dificultades para implementar sistemas, programas o aplicaciones para simplificar las actividades de la municipalidad de carácter interno. Debido a ello, su nivel de comunicación interdepartamental es deficiente, situación que incrementa los tiempos de respuestas de los usuarios internos como externos.

De la misma manera, el gobierno local no posee una buena comunicación con la población por parte de las autoridades y funcionarios de la municipalidad, debido a la carencia de un mecanismo institucionalizado para el registro, seguimiento y resolución tanto de quejas como demanda de la ciudadanía. En lo referente al acceso de la información relevante sobre la gestión municipal vinculada con el plan de desarrollo local, estados financieros, presupuestos municipales, liquidación del presupuesto, estado de ejecución de proyectos y ordenanzas municipales, estos se encuentran dispuestos de manera parcial, y en cierto de los casos incompletos. Por tanto, sus procesos de datos abiertos presentan falencias.

Por otra parte, la calidad de la conectividad que posee el cantón, para su conectividad entre las entidades gubernamentales, privadas, educativas, económicas y productivas no son las más eficientes; la diferencia de la cobertura es notoria entre sus parroquias, así como en sus asentamientos urbanos y rurales, lo que incide en el porcentaje de hogares que disponen de acceso a internet. Debido a ello, es pertinente que el GAD Municipal tome las acciones necesarias para optimizar el desarrollo de herramientas, mecanismos, agilidad, cercanía, transparencia, gestión y servicios que presta a la ciudadanía mediante el dimensionamiento del E-Gobierno.

1.3 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.

La presente investigación se la realizó en el Gobierno Autónomo Municipal Descentralizado del cantón Naranjito, provincia del Guayas, Zona 5, Ecuador, período 2019-2020. El tema de la calidad en la Administración Pública continúa generando dificultades al gobierno local, el mismo que puede generar el deterioro de los servicios públicos, y minimizar el impacto de mejoras enfocadas en optimizar las condiciones en que estos se entregan a los ciudadanos.

Desde estas perspectivas, la demanda de la ciudadanía se enfoca en una administración más cercana a sus demandas y necesidades, donde la disponibilidad de los servicios que oferta el GAD Municipal sea más eficientes, eficaces y transparentes en la simplificación de los trámites. Bajo este contexto, la problemática se centra en analizar el nivel de madurez de los factores que componen el gobierno electrónico local dispuesto en: e-información, e-servicio, e-participación, y e-transparencia, tomando en consideración la perspectiva de la ciudadanía en relación a la presencia, la disponibilidad en internet, la facilidad de navegación en los portales institucionales, planeación estratégica; así como la capacidad para brindar servicios de consultas en línea sobre el pago de impuesto prediales, información de avalúos, catastro, trámites en línea, facturación.

Por otra parte, el GAD Municipal del cantón Naranjito presenta dificultades asociadas a la e-participación, donde no dispone de los medios de comunicación directa a través de la cual la ciudadanía pueda tener contacto directo con las autoridades y funcionarios municipales, por lo que no cuenta con una herramienta de participación de doble vía. En el ámbito de la transparencia, la información dispuesta en los canales oficiales presenta una estructura de poco entendimiento y organización, sin embargo, cumple con la ley de transparencia, pero amerita ser optimizada.

1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

¿De qué manera las Políticas de Gobierno Electrónico incide en la Calidad de la Administración Pública del GAD Municipal del Cantón Naranjito periodo 2019-2020?

1.5 SISTEMATIZACIÓN

¿Cómo el grado de desarrollo que presenta la e-información determina el nivel de comunicación de los actos municipales y la información de interés ciudadano?

¿De qué manera la e-servicios determina la capacidad de brindar servicios de consulta electrónica que requiere la ciudadanía?

¿Cómo la e-participación establece los canales de comunicación con la ciudadanía?

¿De qué manera la e-transparencia determina la presentación de información de las acciones realizadas por el ente municipal?

1.6 OBJETIVOS.

1.6.1 OBJETIVO GENERAL.

Analizar la incidencia de las Políticas de Gobierno Electrónico en la Calidad de la Administración Pública del GAD Municipal del Cantón Naranjito periodo 2019-2020, mediante una investigación de campo que permita plantear acciones remediales de mejoramiento.

1.6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

Determinar el grado de desarrollo que presenta la e-información en el nivel de comunicación de los actos municipales y la información de interés ciudadano.

Identificar la calidad de la e-servicios sobre la capacidad para brindar servicios de consulta y trámites electrónicos que requiere la ciudadanía.

Determinar el desarrollo de la e-participación en los canales de comunicación con la ciudadanía.

Establecer el cumplimiento de la e-transparencia en la presentación de información de las acciones realizadas por el ente municipal.

Proponer estrategias de políticas de gobierno electrónico para mejorar la Calidad de la Administración Pública del GAD Municipal del Cantón Naranjito.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES REFERENCIALES.

A lo largo de la investigación se estableció información importante, que resulta de estudios antes analizados con la problemática planteada en esta investigación, de igual forma se destaca estudios anteriores donde resaltan las variables desarrolladas para el planteamiento de hipótesis que facilitará el reconocimiento y comportamiento de las variables generando un interés científico de conocer diversos criterios en base a la investigación desarrollada (Araguás Galcera, 2012).

A continuación, detallamos mencionadas referencias:

En el artículo científico elaborado por (Arcentales Macas & Gamboa Poveda , 2019) sobre **“Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador”**, la cual tiene como objetivo reconocer el nivel de la gestión pública en las instituciones gubernamentales, para aquello es importante ir desglosando variables que permiten que este estudio se vaya desarrollando de manera eficiente es decir, busca mejorar los servicios que se desarrolla para la ciudadanía mediante el uso de las TIC, pero a su vez se presentan problemáticas que impiden esta mejora continua en las instituciones, siendo estas el acceso a las tecnologías, la resistencia al cambio y poco interés por parte de los directivos

ya que no confían en establecer estrategias tecnológicas aplicables a las instituciones, esta investigación destaca que se debe cerrar brechas entre las instituciones y la ciudadanía, que esto se logra incrementando el índice de participación, es decir que el autor plantea una hipótesis donde menciona que el impulso de uso de las TIC en las instituciones públicas mejora la relación y confianza en la ciudadanía.

Para concluir, el autor menciona diversos factores como el acceso a las tecnologías y las políticas públicas planteadas por el gobierno, son parte fundamental para lograr el éxito de la gestión pública en las instituciones del estado, es decir el uso del gobierno electrónico si mejora la gestión pública en las instituciones e incrementa el grado de relación entre el ciudadano y los diversos servicios que ofrecen mediante el uso de tecnología, llevando así al máximo nivel de confianza.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.

2.2.1 POLÍTICAS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO.

En la investigación realizada por (Ignacio Criado & Gil García , 2013) denominada “**Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas**” el autor explica como las políticas de gobierno electrónico en los países de Latinoamérica promueven el desarrollo en la administración pública, es decir que se debe definir las ideas, reglas y procedimientos para la ejecución del gobierno electrónico en cada uno de los países en base a sus normativas y planes legales, considerando la participación permanente del gobierno y ciudadanía.

El autor menciona también que tanto la creación de políticas adecuadas de gobierno electrónico es el pilar fundamental para la correcta evolución de la gestión pública en todas las instituciones gubernamentales.

(Asamblea Nacional, 2008) mediante la “**Constitución de la República del Ecuador**” garantiza la participación ciudadana en las diferentes actividades que impulsan el desarrollo Nacional en todos los niveles del Estado. Con este criterio y respaldo de la ley todos los ciudadanos tienen derecho al acceso de servicios

en cada una de las instituciones públicas; es decir participar activamente en los procesos de innovación que genera la gestión pública, siendo de esta manera parte esencial para una mejora continua de la calidad de la Administración Pública.

Los criterios establecidos por (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2018) en el desarrollo del **“Plan Nacional de Gobierno electrónico 2018-2021”** establece el fácil acceso a las plataformas de servicios públicos para que la ciudadanía se involucre con el desarrollo de las instituciones mediante el uso de herramientas tecnológicas, es decir que el estado buscar articular sus actividades con la ciudadanía, promoviendo una participación activa entre ciudadano y estado.

La (Asamblea Nacional, 2004) en la **“Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la información”** establece el acceso de la información de servicios públicos, facilitando el libre acceso a la ciudadanía con una participación representativa que garantice la transparencia de las Instituciones Públicas; mediante este concepto en el art. 9 de esta misma ley se menciona que cada institución pública es responsable de recibir las solicitudes de cualquier tipo de información electrónica que se requiera como también dar respuesta inmediata de cualquier trámite público.

Mediante Decreto Ejecutivo 149 del 18 de diciembre del 2013 **“Implementación de Gobierno Electrónico en la Administración Pública”** establece que el gobierno electrónico consiste en el uso de las TIC’s para mejorar la gestión pública en las instituciones y establecer parámetros de calidad con la ejecución de procesos digitales que satisfagan las necesidades de la ciudadanía, contribuyendo así a una participación eficiente y constante entre ciudadanos y los servicios gubernamentales que ofrecen las Instituciones Públicas.

2.2.1.1 IMPORTANCIA DE LOS SERVICIOS DIGITALES.

El autor (Ramírez Alujas , 2011) en su artículo denominado “Gobierno abierto, servicios públicos 2.0 y ciudadanía digital: Notas para una nueva agenda de modernización de la gestión pública en Iberoamérica” explica que un gobierno

abierto (Open Government), es aquel que impulsa el desarrollo entre la sociedad civil y las instituciones públicas, incrementando el nivel de confianza de parte de la ciudadanía se busca potenciar la importancia de los servicios públicos brindados mediante un diseño adecuado de acceso a la información pública aprovechando el tiempo y brindando una experiencia óptima de la administración pública. También el autor destaca que uno de los elementos que se debe fomentar es la adecuada capacitación para funcionarios y sociedad en general sobre el uso de las herramientas tecnológicas promoviendo así una adecuada administración pública en cada una de las instituciones.

2.2.2. LA IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS QUE MEJORE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.

En el artículo científico realizado por (Amoroso Fernández & Costales Ferrer , 2016) denominado **“Una herramienta para la administración pública”** mencionan que el uso de herramientas tecnológicas para la gestión pública proporciona un gran desafío para las diferentes instituciones que la aplican para ofrecer sus servicios a la ciudadanía, contribuyendo a la toma de decisiones y plantear estrategias que beneficien a la calidad de la administración. El uso adecuado de la tecnología para la implementación del gobierno electrónico constituye un aporte importante para el desarrollo social, de todo esto menciona dos factores trascendentales para el éxito de la aplicación del gobierno electrónico, estos son el acceso al tipo de información requerida y el producto final brindado a la ciudadanía, es decir que se debe dar a conocer desde todos los ámbitos el tipo de información que se requiere y a su vez presentar de manera clara y satisfactoria el producto final al ciudadano, llenar sus expectativas y generar total confianza por el servicio obtenido por parte de la institución.

2.2.2.2 PERCEPCIÓN DE LA CIUDADANÍA SOBRE SERVICIOS PÚBLICOS DIGITALES.

Para los autores (Naser & Concha , 2011) en su trabajo denominado **“El gobierno electrónico en la administración pública”** menciona que el gobierno electrónico tiene como objetivo brindar servicios eficientes a la

ciudadanía, desde cualquier lugar y a cualquier hora, obteniendo como beneficio establecer servicios fundamentales y prioritarios que generen un ahorro de tiempo, contribuyendo de manera positiva al adecuado manejo de las economías familiares, desarrollando con ello un nivel alto de confianza y percepción al acceder a cualquier tipo de servicio público por parte de la ciudadanía en cualquiera de las instituciones gubernamentales.

2.2.2 CALIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

Para muchos gobiernos la calidad de la administración pública gira en un entorno de innovación mediante el uso de herramientas tecnológicas para brindar un servicio óptimo a la ciudadanía; siendo esta última quien establece el nivel de calidad en cada servicio ofrecido, es así que mediante un nuevo modelo de gestión pública donde resaltan principios fundamentales como transparencia, confianza y eficiencia se busca mejorar la relaciones entre ciudadanía y las instituciones gubernamentales mediante servicios que mejore la calidad de la administración pública (Moyado Estrada, 2011).

2.2.2.1. IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

El autor (Ruiz López, 2012) en su artículo denominado “**Calidad en la gestión pública: del azar a la necesidad**” menciona que el ciudadano con el pasar del tiempo se convierte en un reto para la administración pública, debido a las exigencias que este plantea en base a las nuevas necesidades que la vida cotidiana presenta; se plantea elementos que reconoce la importancia de la calidad de la administración pública, es decir que debe manejar de manera óptima los recursos obtenidos para que sean implementados de manera adecuada logrando resultados que genere un cambio cultural con un enfoque tecnológico a la ciudadanía con una perspectiva confiable de calidad en los servicios que se obtienen.

2.2.2.2 FACTORES QUE PERMITEN BRINDAR UN SERVICIO PÚBLICO DE CALIDAD.

La calidad del servicio público es medida desde varias perspectivas, dentro de una investigación se logró determinar mediante un análisis estratégico los factores que permiten que los servicios públicos sean ejecutados de manera eficiente; estos factores giran en torno a las necesidades de la ciudadanía, siendo estos la transparencia, la legalidad, la ética pública, la eficiencia, la eficacia y el acceso libre a la información requerida (Torres Samuel , Vásquez Stanescu, & Luna Cardozo, 2011).

2.2.2.3 PROCESOS INNOVADORES QUE MEJOREN LA CALIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

Para el autor (Criado, 2016) en su investigación “Las administraciones públicas en la era del gobierno abierto. Gobernanza inteligente para un cambio de paradigma en la gestión pública” menciona que los cambios dentro de la gestión pública se han venido dando entorno a la presencia de las TIC; mediante la aplicación de estas herramientas nace un nuevo parámetro de gobernanza inteligente, es decir que los diferentes servicios y procesos son desarrollados con un enfoque innovador permitiendo a la ciudadanía tener una relación directa con las diferentes instituciones públicas, estableciendo nuevos servicios que establezca una transformación en la calidad de la administración pública.

2.2.2.4. EL APORTE DEL RECURSO HUMANO A LA CALIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

El talento humano es la base fundamental para el desarrollo de las instituciones, es por aquello que se debe complementar los conocimientos mediante capacitaciones constantes donde involucre la aplicación de nuevas tecnologías, permitiendo esta brindar un mejor servicio a la sociedad; potencializar los conocimientos del talento humano contribuye al mejoramiento de la calidad de los servicios o productos ofertados (Mejía Giraldo, Bravo Castillo , & Montoya Serrano, 2012).

La inserción de nuevas tecnologías ha impulsado a las organizaciones a fomentar nuevos conocimientos en el talento humano; también se menciona que la aplicación de las TIC genera un cambio radical en la ciudadanía, debido a que los procesos para la oferta de servicios públicos generan el manejo adecuado de las TIC; es decir con procesos innovadores se incrementa el nivel de calidad de la administración pública, considerando que hay organizaciones que no implementan estas herramientas tecnológicas para su gestión, desaprovechando así las capacidades del talento humano que impiden la evolución institucional (Cadena Santana, 2016).

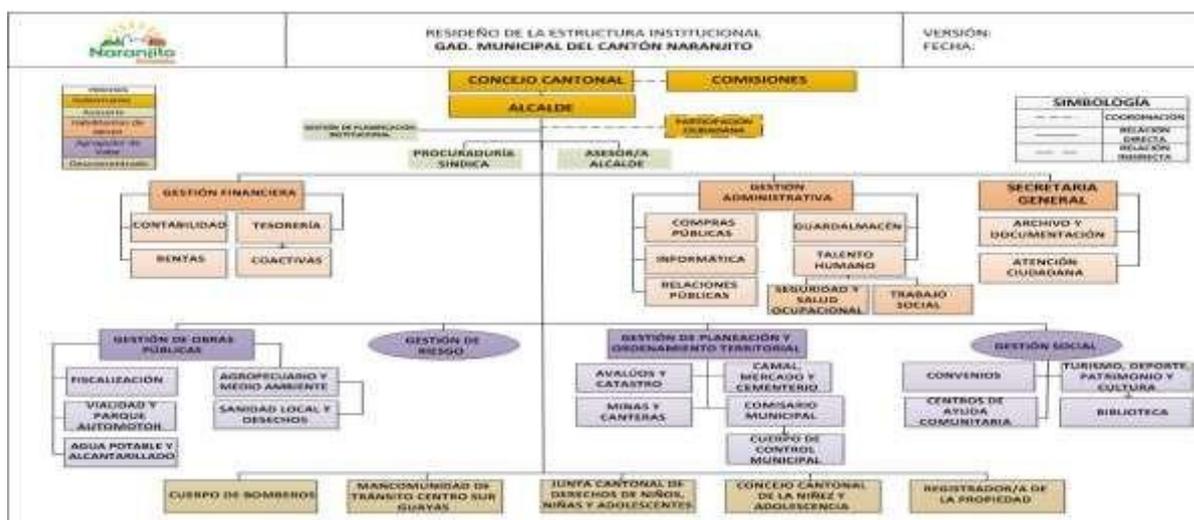
2.2.3 GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN NARANJITO.

2.2.4 HISTORIA.

En el artículo 1 del Decreto 1148 del 5 de octubre de 1972 se crea el Cantón Naranjito en la provincia del Guayas, creándose así la Municipalidad del Cantón Naranjito donde el Primer Consejo se establece en el año de 1973. La casa Parroquial donde se encontraban diversas funciones públicas como la Tenencia Política, Correo, Registro Civil, Destacamento de Policía y Cárcel fue inaugurada el 17 de septiembre de 1929 que se encontraba ubicado en la calle Egüez Baquerizo entre 9 de Octubre y Pichincha, con el pasar de los años la ciudadanía exigía más atención por parte de las autoridades requiriendo así un nuevo edificio de servicios comunitario; es así que el Gobierno Provincial del Guayas hace entrega de un moderno edificio en el año de 1959, que serviría para establecer algunas dependencias públicas ofreciendo diversos servicios a la ciudadanía ubicado en las calles Dolores de Alzúa y 9 de Octubre; para el año de 1970 el Consejo Provincial logra la construcción de una Casa Comunal la misma que con la cantonización de Naranjito pasa a funcionar en esas instalaciones el Concejo Cantonal; ya para el año 1990 en la Administración de Ilustre Ciudadano Profesor Temístocles Guevara se construye un moderno edificio donde actualmente funcionan las unidades departamentales de GAD Municipal del Cantón Naranjito encontrándose ubicado en las calles 9 de Octubre entre Dolores Alzúa y 5 de Octubre, es ahí donde se ejecutan diversos trámites que son brindados a la ciudadanía, teniendo una adecuada infraestructura para

implementar una serie de servicios que beneficien a la Administración Pública de este mencionado GAD (Coello Sánchez, 2005).

2.2.4.1 ESTRUCTURA ORGÁNICA GAD MUNICIPAL DE NARANJITO



El GAD presenta problemáticas de carácter administrativo debido a la rotación de personal que se evidencia en cada cambio de administración; es decir que no se establecen criterios definidos para la implementación de cada proceso en todos los departamentos que tiene que ver con el cumplimiento de la misión; de igual forma al ser una institución que brinda servicio a la población.

Los gobiernos de manera constante se enfrentan a grandes desafíos, debido a los cambios socioculturales que se presentan en la ciudadanía; es por ello que se busca una manera de innovar o crear nuevas estructuras, procesos y sistemas que contribuyan a mejorar la calidad del servicio público, obteniendo así un nuevo enfoque tecnológico que contribuya a cerrar brechas entre la ciudadanía y gobiernos (Corvalán, 2017).

Situación actual del GAD en relación al uso de la tecnología.

Los cambios en el tipo de modelo de la administración pública se ha venido dando desde las últimas décadas, hoy en día estos se han venido dando en base al uso de la tecnología (TIC), pues ha demostrado que esta nueva implementación ha dado resultados positivos en los países desarrollados; cambio que conlleva a la modificación o creación de leyes que respalden este cambio; podemos mencionar también que la sociedad debe integrarse y conocer los diferentes

procesos donde se utiliza estas herramientas tecnológicas con el objeto de mejorar la relación administrativa entre instituciones y ciudadanía; la implementación de la gestión electrónica en las diferentes instituciones se convierte en una necesidad latente debido a los cambios sociales que se han presentado al momento de realizar una actividad en las instituciones; la administración pública debe ser desarrollada con eficiencia y en base a los cambios sociales la aplicación de tecnologías mejora la calidad de la misma (Araguás Galcera, 2012).

2.2.4 Los servicios públicos que el GAD concede a la sociedad y la calidad de los organismos.

El GAD Municipal del Cantón Naranjito cuenta con servicios a la ciudadanía que de cierta manera no han sido automatizados, es decir se mantiene una estructura estática al momento de la adquisición de ciertos servicios, evitado de esta manera la actualización de equipos tecnológicos y evita promover una cultura digital en los ciudadanos; también se ha identificado que el Talento Humano encargado de ofrecer el portafolio de servicios del GAD a la ciudadanía, no plantea la aplicación de nuevos métodos donde se aplique el gobierno electrónico, es decir se ha venido implementando estrategias poco innovadoras al momento de establecer servicios a la ciudadanía, repercutiendo de esta manera a mejorar la calidad de la Administración Pública del GAD Municipal de Naranjito.

El autor (Chica Vélez , 2011) menciona que la gestión pública “Implica la redefinición de los roles de los actores de la Administración Pública en términos de su capacidad y grado de movilidad, flexibilidad y de aporte organizacional más que de su relación organizacional de estabilidad y membrecía”.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.

El presente trabajo de investigación se desarrolló bajo las normativas legales vigentes como la Constitución de la República del Ecuador; Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización; Código orgánico de economía social de los conocimientos, creatividad e innovación; Ley orgánica

para la optimización y eficiencia de trámites administrativos; Ley de comercio electrónico; Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la información; planes gubernamentales como El Plan Nacional de Desarrollo Y Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021.

2.4. MARCO CONCEPTUAL.

Gobierno electrónico. - Se define como gobierno electrónico al uso de las TIC's para la gestión de servicios públicos; es decir la implementación y uso de herramientas tecnológicas que facilite el acceso y adquisición de la información a la ciudadanía.

Calidad. - Consiste en ofrecer un producto o servicios bajo estándares de eficiencia mediante la utilización de procesos innovadores que brinden un producto final que satisfaga las expectativas del cliente o usuario.

Administración Pública. - Es planificar, organizar e implementar políticas públicas que conlleve a establecer servicios óptimos a la ciudadanía, con el fiel cumplimiento a las normas legales y reglamentos para la prestación de servicios y desarrollo de los mismos.

2.5 HIPOTESIS.

2.5.1 Hipótesis General.

Las Políticas de Gobierno Electrónico incide en la calidad de la Administración Pública del GAD Municipal del Cantón Naranjito periodo 2019-2020.

2.5.2 Hipótesis particulares.

HE1₀: El grado de desarrollo que presenta la e-información no incide en el nivel de comunicación de los actos municipales y la información de interés ciudadano.

HE1₁: El grado de desarrollo que presenta la e-información incide en el nivel de comunicación de los actos municipales y la información de interés ciudadano.

HE2₀: La calidad del e-servicios no incide en la capacidad para brindar servicios de consulta y trámites electrónicos que requiere la ciudadanía.

HE2₁: La calidad del e-servicios incide en la capacidad para brindar servicios de consulta y trámites electrónicos que requiere la ciudadanía.

HE3₀: La calidad de la e-participación no incide en los canales de comunicación con la ciudadanía.

HE3₁: La calidad de la e-participación incide en los canales de comunicación con la ciudadanía.

HE4₀: La calidad de la e-transparencia no incide en la presentación de la información de las acciones realizadas por el GAD Municipal.

HE4₁: La calidad de la e-transparencia incide en la presentación de la información de las acciones realizadas por el GAD Municipal.

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA

3.1 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.

El estudio acerca de las Políticas de Gobierno Electrónico en la Calidad de la Administración Pública del GAD Municipal del Cantón Naranjito periodo 2019-2020, determinó el diseño de una investigación no experimental, la misma que se realizó sin un proceso de manipulación deliberada de las variables. Desde estas perspectivas, se emplearon diversos tipos de investigación, entre las que se encuentran:

La investigación descriptiva se encargó de puntualizar las características de las Políticas de Gobierno Electrónico que posee el GAD Municipal del cantón Naranjito, así como su incidencia en la calidad de la Administración Pública. Para aquello, se efectuó un levantamiento de información en relación a los factores componentes del *E-Government* dispuestas por las variables e-información, e-servicio, e-participación y e-trasparencia. De acuerdo con Camacho & Yagual (2013), la investigación descriptiva o estadística tiene como propósito describir datos obtenidos en el proceso investigativo con base en las características y propiedades de los elementos o variables estudiadas.

De la misma manera, la investigación fue exploratoria por tratarse de una temática investigativa que pretende aportar con nuevas concepciones sobre los componentes del *E-Government* en la práctica de los Gobiernos Autónomos Descentralizados, especialmente en el GAD Municipal del cantón Naranjito. Donde los componentes que integran el GB determinaron la percepción de la ciudadanía con base en la calidad de los servicios que oferta el ente público, para de esta manera establecer los índices de maduración en cada uno de ellos y las posibles propuestas de mejoras a ser adoptadas de forma progresiva. Según Sampieri (2018) los estudios exploratorios se efectúan sobre temas poco estudiados, por lo que sus resultados contribuyen a una visión actualizada y próxima de dicho objeto.

La investigación de campo facilitó la recolección de datos directamente en el contexto del GAD Municipal del cantón Naranjito, donde ocurrieron los hechos relacionados con las políticas del E-Government y la calidad de la Administración Pública. Además de incluir la participación de la ciudadanía con la finalidad de conocer sus perspectivas en función a los componentes del GE: e-información, e-servicio, e-participación y e-trasparencia. Para Tamayo & Tamayo (2006) los estudios de campo recogen directamente de la realidad los datos cualitativos con el propósito de comprender, observar e interactuar con los individuos en su entorno natural.

Según la orientación temporal, la investigación es de corte transversal por analizar la fenomenología problemática durante el período 2019-2020.

Según el enfoque de investigación, el estudio es considerado mixto (cualitativo-cuantitativo), por el hecho de establecer mediciones numéricas en el nivel de desarrollo o de madurez de los componentes del *E-Government*, obteniendo de esta manera la percepción de la calidad de la administración pública por parte de la ciudadanía. En este sentido, el criterio cualitativo se ajusta a la presentación de datos que parten de la percepción de los usuarios de los servicios municipales en función a la e-información, e-servicio, e-participación y e-trasparencia.

3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA.

La población objeto de estudio se encuentra conformada por los servidores públicos que laboran en el GAD Municipal en las direcciones de Obras Públicas, Administrativa, de Planificación, Financiera y Registro de la Propiedad. De la misma manera, se estableció la participación de la Población Económicamente Activa (PEA) del cantón Naranjito, equivalente al 38% de la cantidad total de habitantes mayores de edad con un número de 14.286 personas entre hombres y mujeres. Ante aquello, la población fue considerada como finita para su tratamiento investigativo.

3.3 TIPO DE MUESTRA.

El tipo de la muestra es no probabilística por conveniencia, debido al tamaño finito poblacional, donde se consideró la participación de personas en un rango etario mayor a los 18 años como parte de la PEA; mientras que la participación de los servidores públicos del GAD Municipal se realizó con base en el cálculo muestra finito.

3.4 TAMAÑO DE LA MUESTRA.

El conjunto muestral para el presente estudio estuvo conformado por el total de trabajadores de las diferentes direcciones y departamentos del GAD Municipal del cantón Naranjito durante el período 2019-2021, el mismo que asciende a un total de 288 personas, distribuidas de la siguiente manera:

Tabla 2.

Estratificación muestral GAD de Naranjito

<i>Direcciones/Departamentos</i>	Cantidad	Porcentaje
<i>Dirección de Obras Públicas</i>	143	49%
<i>Dirección Administrativa</i>	110	38%
<i>Dirección de Planificación</i>	19	7%
<i>Dirección Financiera</i>	12	5%
<i>Registro de la Propiedad</i>	4	1%
<i>Total</i>	288	100%

Fuente: Unidad de Talento Humano del GAD Municipal del cantón Naranjito.

Para la participación de la Población Económicamente activa del Cantón Naranjito, se consideró la aplicación de la siguiente fórmula:

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

n= tamaño de la muestra.

N= tamaño de la población.

p= probabilidad que ocurra un evento, p=0,5.

q= probabilidad de no ocurrencia de un evento, q=0,5.

E= error, se considera el 5%; E=0,05.

Z= nivel de confianza, que para el 95%, Z= 1,96.

$$n = \frac{14.2861 * 0,5 * 0,5}{(14.286 - 1) * 0,05^2 + 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{35.715}{9.296} = 384$$

3.5 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS.

Al considerar un enfoque mixto de investigación, se establecen los siguientes métodos:

Teóricos:

Analítico-sintético, permitió establecer las características de las políticas de gobierno electrónico que implementa el GAD Municipal del cantón Naranjito, donde se toma en consideración la calidad de la administración pública a través de la percepción de los servicios que oferta el gobierno local con base en la satisfacción de los requerimientos de la ciudadanía. Desde estas perspectivas, se planteó una ponderación de los componentes del *E-Government*: e-información, e-servicio, e-participación y e-trasparencia.

Inductivo-deductivo, se establece un análisis particular de las políticas de GE hasta llegar a la individualización de los componentes que lo integran, para de esta manera conocer la percepción de la calidad de los servicios ofertados por el GAD Municipal, y cómo estos satisfacen la demanda y expectativas de los ciudadanos.

Hipotético-deductivo, permitió establecer un proceso de comprobación de hipótesis, donde se determinó el nivel de incidencia de la política de Gobierno Electrónico e la calidad de la Administración Pública del GAD Municipal del cantón Naranjito.

Empíricos:

Observación, método de enfoque cualitativo que determina la recolección de información con base en la búsqueda de los indicadores que integran los componentes del GB, para de esta manera realizar un proceso de trazabilidad del desarrollo y fijar el nivel de desarrollo y aplicabilidad, cuyos resultados permiten proporcionar acciones de mejoras en este ámbito.

3.6 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.

3.6.1 TÉCNICAS.

Como parte de las técnicas para la recolección de datos, se establecieron las siguientes:

Encuesta, aplicada a los servidores públicos del GAD Municipal que integran las diversas direcciones y departamentos; integrada por un total de 10 ítems con opciones de respuestas múltiples que pretende conocer el criterio de usabilidad, aplicabilidad y desarrollo del GB en la institución. De la misma manera, se empleó una encuesta a la población de la localidad en relación a los componentes de e-información, e-servicios, e-participación, y e-transparencia, con un total de 36 ítems que abordan cada uno de los factores antes mencionados.

3.6.2 INSTRUMENTOS.

Cuestionario, instrumento de recolección de datos que facilitó la implementación de la encuesta. Conformada en el caso de los servidores públicos por 10 ítems, con respuestas de opciones múltiples dispuestas en la escala de Likert donde 1= Muy en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Indiferente, 4= De acuerdo 5= Muy de acuerdo. Por otra parte, el cuestionario aplicado a la población estuvo conformado por 35 ítems con respuestas de opciones múltiples bajo la siguiente escala 1= Muy en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Indiferente, 4= De acuerdo 5= Muy de acuerdo.

Análisis de confiabilidad de los instrumentos

Para determinar el grado de confiabilidad del cuestionario aplicado a los servidores públicos, fue pertinente aplicar una prueba estadística de confiabilidad ponderada bajo el método de Alfa de Cronbach, cuyos datos fueron procesados mediante el Software Estadístico SPSS

Fórmula 1. Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{\sum_{i=1}^n s_i^2}{n-1} \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^n s_i^2}{n^2} \right]$$

Tabla 3

Estadística de fiabilidad del instrumento aplicado a los servidores públicos del GAD Municipal del cantón Naranjito.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,903	35

A partir de los resultados obtenidos, el instrumento evidencia un nivel altamente confiable ($\alpha = 0,903$), por lo que se procedió a la aplicación en el objeto de estudio. (Ver Tabla 3)

Tabla 4

Estadística de fiabilidad del instrumento aplicado a la población del cantón Naranjito.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,993	35

De acuerdo a los resultados obtenidos, el instrumento evidencia un nivel altamente confiable ($\alpha = 0,993$.) por lo que se procedió a la aplicación en el objeto de estudio. (Ver Tabla 4)

3.6 PROPUESTA DE PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN.

Los datos recabados dentro del proceso investigativo fueron tabulados y procesados estadísticamente, de manera computarizada para una posterior presentación en tablas y gráficos que proporciona el software SPSS Static de IBM. Con la cual se establecen inferencias y descripciones con base en la representación de la información obtenida en la investigación.

CAPÍTULO 4

ANÁLISIS DE LOS DATOS Y/O SOLUCIONES PROYECTADAS.

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

Encuesta realizada a los Servidores Públicos del GAD Municipal del cantón Naranjito

1. ¿Considera usted que existe un adecuado intercambio de información con la administración pública del GAD Municipal del Cantón Naranjito y el ciudadano?

Tabla 3

Intercambio de información con la administración pública

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy en Desacuerdo	31	10,8
	En Desacuerdo	25	8,7
	Indiferente	35	12,2
	De Acuerdo	65	22,6
	Muy de Acuerdo	132	45,8
	Total		288

Fuente: Encuesta a funcionarios públicos del GAD Municipal de Naranjito.

Elaboración propia.

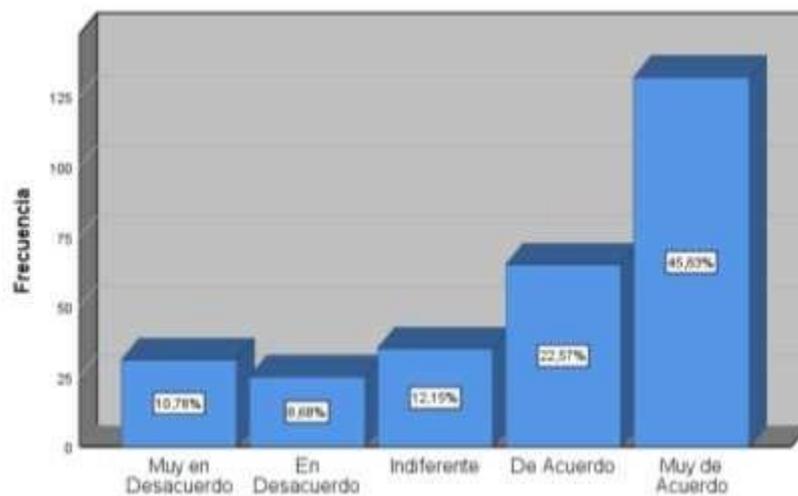


Figura 1. Intercambio de información con la administración pública.

Elaboración propia.

El análisis de los datos presentados en la Tabla 3, evidencia que el 10,8% de los encuestados aseguran estar muy en desacuerdo de la existencia de un adecuado intercambio de información con la administración pública del GAD Municipal del Cantón Naranjito y el ciudadano, 8,7% en desacuerdo, 12,2% es indiferente, el 22,6% de acuerdo y el 45,8% Muy de acuerdo.

2. Desde su perspectiva ¿La calidad de la Administración Pública del GAD Municipal del cantón Naranjito es eficiente?

Tabla 4

Percepción ciudadana de la calidad de la Administración Pública del GAD

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Desacuerdo	76	26,4
	Indiferente	76	26,4
	De Acuerdo	37	12,8
	Muy de Acuerdo	99	34,4
	Total	288	100,0

Fuente: Encuesta a funcionarios públicos del GAD Municipal de Naranjito.

Elaboración propia.

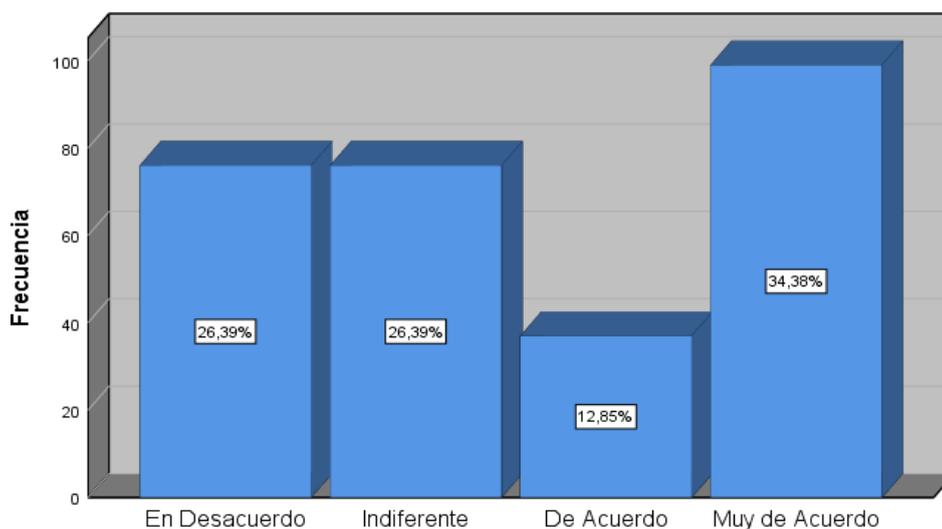


Figura 2. Percepción ciudadana de la calidad de la Administración Pública del GAD. Elaboración propia.

Al analizar la Tabla 4, se puede constatar que el 26,4% de los participantes mencionan estar en desacuerdo que la calidad de la Administración Pública del GAD Municipal del cantón Naranjito es eficiente, el 26,4% es indiferente; mientras que el 12,8% están de acuerdo y el 34,4% muy de acuerdo. Por tanto, la percepción de la ciudadanía en esta dimensión registra porcentajes que deben ser mejorados.

3. ¿Considera que existen servicios municipales que ameritan ser digitalizados para mejorar la calidad de la Administración Pública del GAD?

Tabla 5

Existencia de servicios que ameritan ser digitalizados.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Indiferente	13	4,5
	De Acuerdo	105	36,5
	Muy de Acuerdo	170	59,0
	Total	288	100,0

Fuente: Encuesta a funcionarios públicos del GAD Municipal de Naranjito.

Elaboración propia.

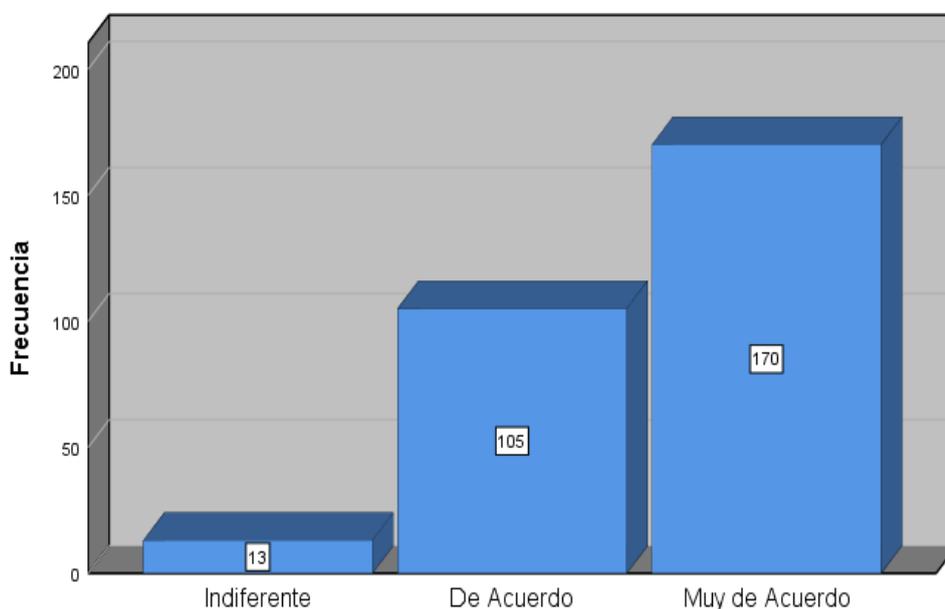


Figura 3. Existencia de servicios que ameritan ser digitalizados. Elaboración propia.

A partir de los resultados registrados en la Tabla 5, se puede evidenciar que el 4,5% de los participantes son indiferentes a la pregunta sobre la existencia de servicios municipales que ameritan ser digitalizados para mejorar la calidad de la Administración Pública del GAD. Sin embargo, el 36,5% expresa estar de acuerdo y el 59% muy de acuerdo. Por consiguiente, el ente municipal debe considerar correcciones en el ámbito de la e-información.

4. ¿Los canales de comunicación inter-departamental y extra-departamental cuentan con las herramientas necesarias para brindar respuesta oportuna a la ciudadanía?

Tabla 6

Comunicación inter-departamental y extra-departamental.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy en Desacuerdo	18	6,3
	En Desacuerdo	12	4,2
	Indiferente	19	6,6
	De Acuerdo	64	22,2
	Muy de Acuerdo	175	60,8
	Total	288	100,0

Fuente: Encuesta a funcionarios públicos del GAD Municipal de Naranjito.

Elaboración propia.

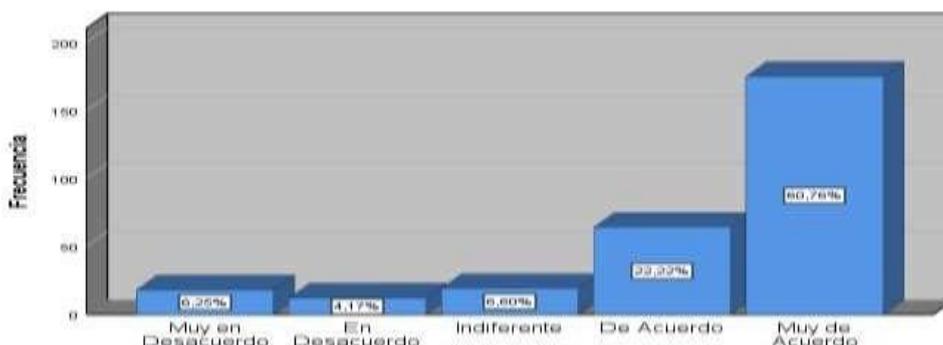


Figura 4. Comunicación inter-departamental y extra-departamental. Elaboración propia.

La información estadística dispuesta en la Tabla 6, registra que el 6,3% de los participantes están muy en desacuerdo que los canales de comunicación inter-departamental y extra-departamental cuentan con las herramientas necesarias para brindar respuesta oportuna a la ciudadanía, el 4,2% en desacuerdo, el 6,6% es indiferente. Sin embargo, existe un 22,2% que asegura estar de acuerdo y el 60,8% muy de acuerdo. Desde estas perspectivas, con base en el criterio de los funcionarios, el GAD Municipal dispone de las herramientas tecnológicas pertinentes para dichas acciones.

5 ¿Los servicios de Gobierno Electrónico que oferta el GAD Municipal facilitan los trámites y transacciones de la Administración Pública?

Tabla 7

Servicios del E-Government facilita trámites y transacciones.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy en Desacuerdo	22	7,6
	En Desacuerdo	75	26,0
	Indiferente	54	18,8
	De Acuerdo	31	10,8
	Muy de Acuerdo	106	36,8
	Total	288	100,0

Fuente: Encuesta a funcionarios públicos del GAD Municipal de Naranjito.

Elaboración propia.

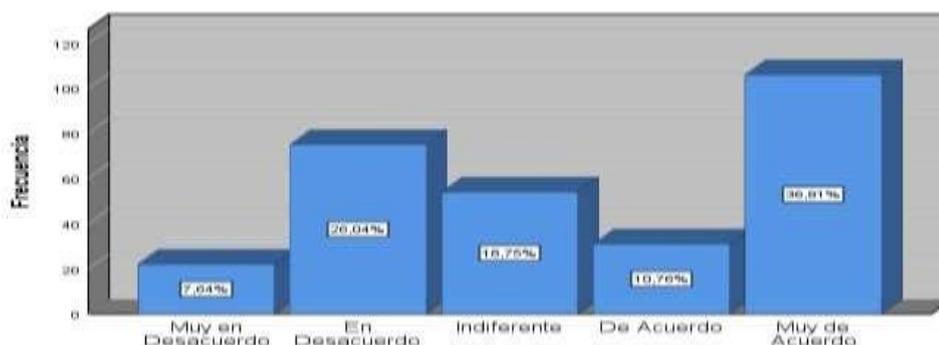


Figura 5. Servicios del E-Government facilita trámites y transacciones.
Elaboración propia.

El análisis de los datos de la Tabla 7, permite observar que el 7,6% de los encuestados considera estar muy en desacuerdo que los servicios de Gobierno Electrónico que oferta el GAD Municipal facilitan los trámites y transacciones de la Administración Pública, el 26% está en desacuerdo, el 18,8% es indiferente. Sin embargo, el 10,8% está de acuerdo y el 36,8% muy de acuerdo. A partir de aquello, se puede determinar el nivel de percepción acerca de la calidad de la política del GE que emplea el cabildo local.

6. ¿Cuál es su nivel de conocimiento sobre E-Government?

Tabla 8

Nivel de conocimiento sobre e-Government.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	134	46,5
	Bien	67	23,3
	Muy bien	87	30,2
	Total	288	100,0

Fuente: Encuesta a funcionarios públicos del GAD Municipal de Naranjito.

Elaboración propia.

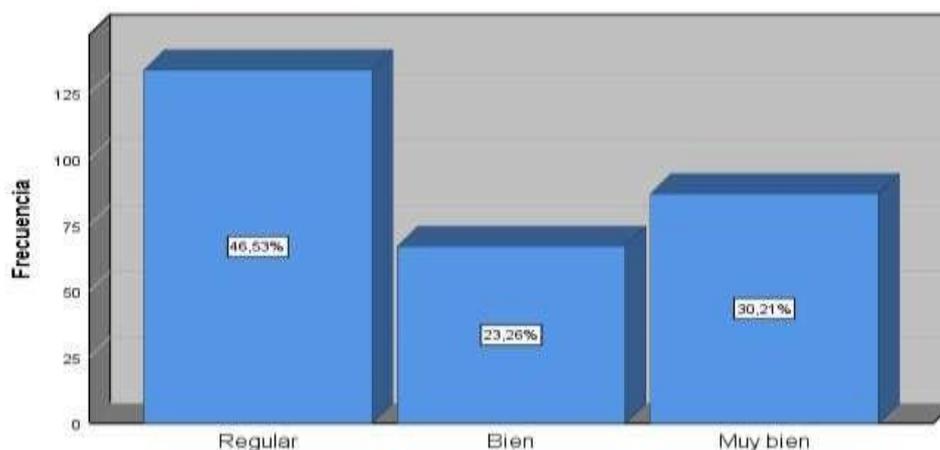


Figura 6. Nivel de conocimiento sobre e-Government. Elaboración propia.

Los resultados registrados en la Tabla 8, demuestra que el 46,5% de los encuestados consideran que su nivel de conocimiento sobre E-Government es regular, mientras que el 23,3% es bueno y el 30,2% muy bueno. Desde estas perspectivas, los funcionarios del GAD Municipal del cantón Naranjito posicionan su nivel de dominio en gobierno electrónico de manera regular, lo que demanda de una propuesta de mejora en las políticas de GE con la finalidad de potenciar la calidad de la administración pública.

7. ¿Con qué frecuencia usa internet en sus actividades de trabajo?

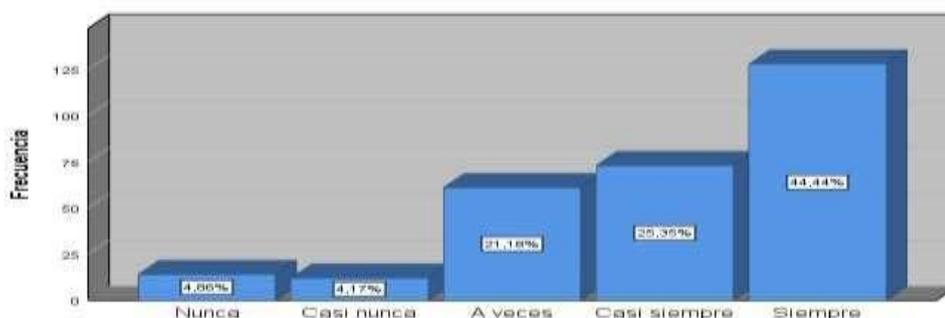
Tabla 9

Frecuencia de uso de internet en las actividades de trabajo de los funcionarios.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	14	4,9
	Casi nunca	12	4,2
	A veces	61	21,2
	Casi siempre	73	25,3
	Siempre	128	44,4
	Total	288	100,0

Fuente: Encuesta a funcionarios públicos del GAD Municipal de Naranjito.

Elaboración propia.



Figura

funcionarios. Elaboración propia.

Los resultados obtenidos en la Tabla 9, evidencia que el 4,9% de los participantes aseguran que nunca usan internet en sus actividades de trabajo, el 4,2% casi nunca, el 21,2% a veces, el 25,3% casi siempre y el 44,4% siempre. Ante los datos expuestos, se puede inferir que la usabilidad del internet es generalizada en las diversas áreas departamentales del GAD Municipal, y por ende, éste debe priorizar su calidad y accesibilidad de manera eficiente.

8. ¿Los programas, herramientas y aplicaciones informáticas que dispone el GAD Municipal, facilita el manejo de la información?

Tabla 10

Usabilidad de la información mediante los programas, herramientas y aplicaciones que posee el GAD Municipal.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Indiferente	20	6,9
	De Acuerdo	140	48,6
	Muy de Acuerdo	128	44,4
	Total	288	100,0

Fuente: Encuesta a funcionarios públicos del GAD Municipal de Naranjito.

Elaboración propia.

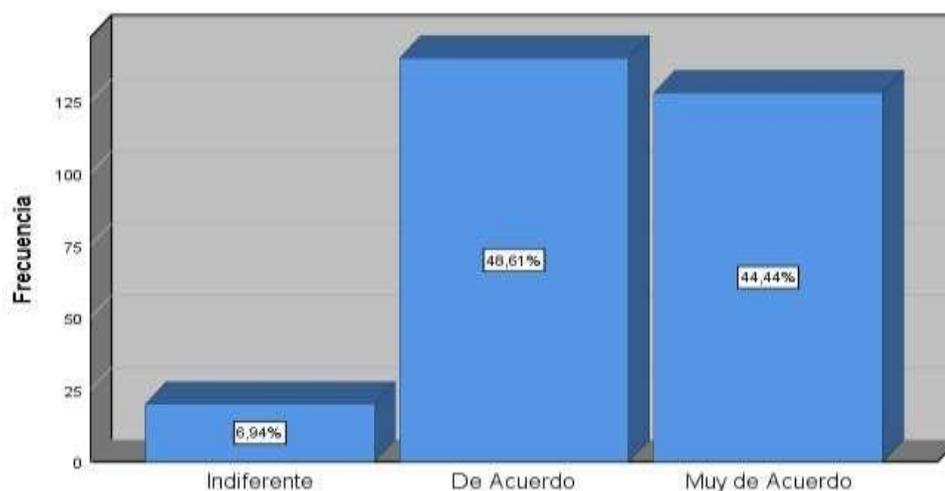


Figura 8. *Usabilidad de la información mediante los programas, herramientas y aplicaciones que posee el GAD Municipal. Elaboración propia.*

El análisis estadístico de la información, permite observar en la Tabla 10 que el 6,9% de los participantes consideran estar indiferentes a la facilidad para el manejo de la información municipal mediante programas, herramientas y aplicaciones informáticas que dispone el GAD Municipal; mientras que el 48,6% asegura estar de acuerdo y el 44,4% muy de acuerdo.

9. ¿Considera que el acceso a la información que posee el GAD Municipal genera transparencia en sus acciones?

Tabla 11

Transparencia de la información Municipal.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Indiferente	140	48,6
	De Acuerdo	70	24,3
	Muy de Acuerdo	78	27,1
	Total	288	100,0

Fuente: Encuesta a funcionarios públicos del GAD Municipal de Naranjito.

Elaboración propia.

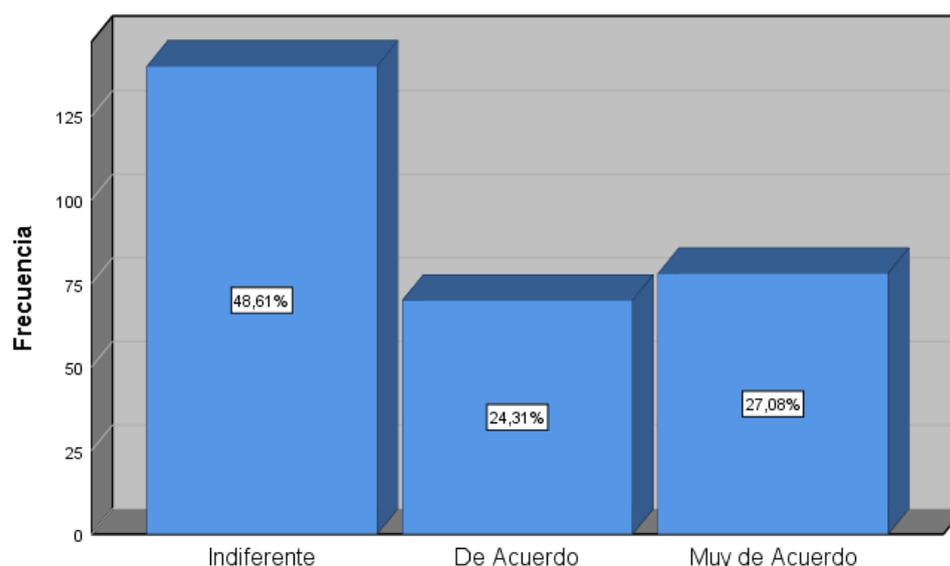


Figura 9. *Transparencia de la información Municipal. Elaboración propia.*

Los datos obtenidos en la Tabla 9, posterior al procesamiento estadístico de la información determinan que el 48,6% de los encuestados consideran estar indiferentes a la transparencia de la información por parte del GAD Municipal, mientras que el 24,3% expresa estar de acuerdo, el 27,1% muy de acuerdo. En este sentido, es evidente la escasa relevancia que los funcionarios públicos brindan al dimensionamiento e-transparencia como parte del E-Government.

10. ¿La ciudadanía mantiene un criterio de eficiencia y calidad de la Administración Pública por parte del GAD Municipal?

Tabla 12

Percepción de la ciudadanía con base en el criterio de eficiencia y calidad de la Administración pública.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy en Desacuerdo	58	20,1
	En Desacuerdo	99	34,4
	Indiferente	14	4,9
	De Acuerdo	52	18,1
	Muy de Acuerdo	65	22,6
	Total	288	100,0

Fuente: Encuesta a funcionarios públicos del GAD Municipal de Naranjito.

Elaboración propia.

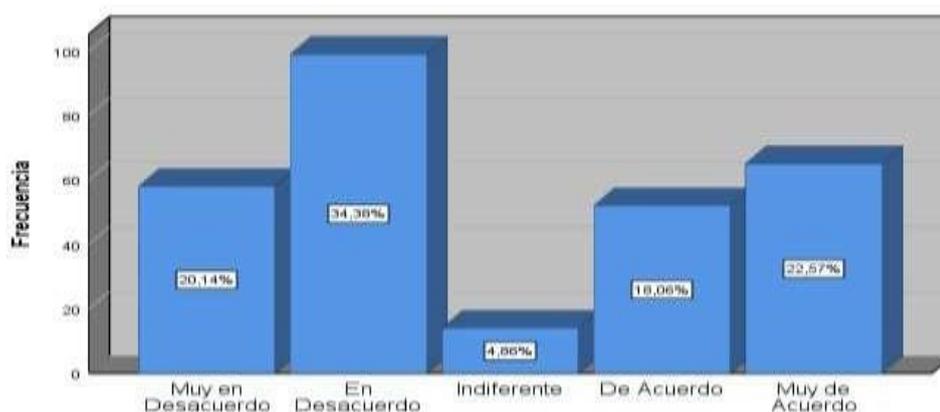


Figura 10. *Percepción de la ciudadanía con base en el criterio de eficiencia y calidad de la Administración pública. Elaboración propia.*

El análisis estadístico de la información registra en la Tabla 12 que el 10,1% de los encuestados están muy en desacuerdo que la ciudadanía mantiene un criterio de eficiencia y calidad de la Administración Pública por parte del GAD Municipal, el 34,4% está en desacuerdo, el 4,9% es indiferente; mientras que el 18,1% está de acuerdo y el 22,6% muy de acuerdo. Por lo tanto, es necesario generar políticas de GE para potenciar la calidad de la Administración Pública municipal.

ANÁLISIS DE LA ENCUESTA REALIZADA A LA POBLACIÓN DEL CANTÓN NARANJITO

A: Dimensión e-información.

1. ¿La página web del municipio es dinámica y agradable?

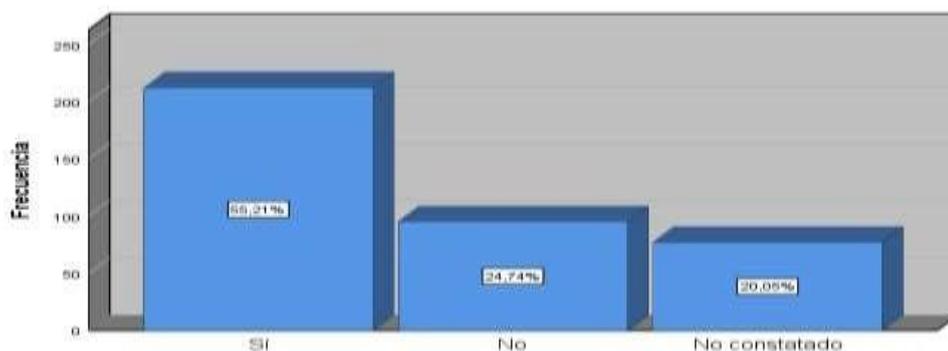
Tabla 13

Percepción de la ciudadanía sobre la página web Municipal.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	212	55,2
	No	95	24,7
	No constatado	77	20,1
	Total	384	100,0

Fuente: Encuesta a la población del cantón Naranjito.

Elaboración propia.



*Figura 11. Percepción de la ciudadanía sobre la página web Municipal.
Elaboración propia.*

El procesamiento de los datos, permite registrar en la Tabla 13 que el 55,2% de los ciudadanos encuestados aseguran que la página web del municipio es dinámica y agradable; sin embargo, el 24,7% expresa que no y el 20,1% asegura que no lo han constatado. A partir de lo expuesto, se debe considerar mejorar el dinamismo en el diseño de los recursos de la e-información por parte del GAd Municipal.

2. ¿El Municipio dispone de redes sociales?

Tabla 14

Percepción de la ciudadanía sobre la disponibilidad de redes sociales municipales.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	227	59,1
	No	48	12,5
	No constatado	109	28,4
	Total	384	100,0

Fuente: Encuesta a la población del cantón Naranjito.

Elaboración propia.

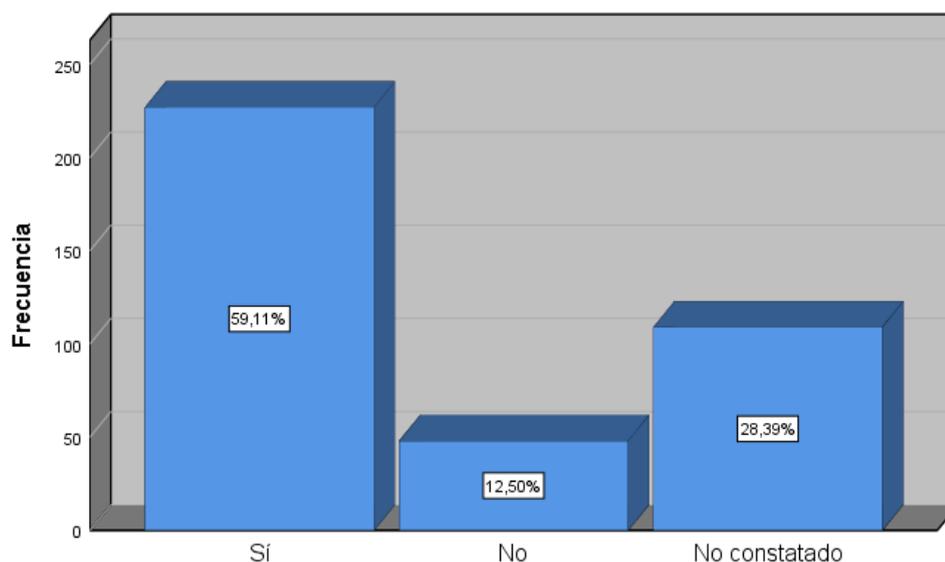


Figura 12. *Percepción de la ciudadanía sobre la disponibilidad de redes sociales municipales. Elaboración propia.*

El análisis de los datos en la Tabla 14, determina que el 59,1% de la ciudadanía encuestada asegura que el Municipio del cantón Naranjito sí dispone de redes sociales, mientras que el 12,50% expresa que no y el 29,4% expresa que no lo han constatado. Bajo este criterio, es necesario mejorar la difusión de los canales oficiales que posee el GAD, con el propósito de incrementar la percepción de la calidad y manejo de la información.

3. ¿Encontrar información del Municipio en la web le resulta fácil?

Tabla 15

Percepción de la ciudadanía sobre la facilidad para encontrar información municipal oficial en la web.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	120	31,3
	No	137	35,7
	No constatado	127	33,1
	Total	384	100,0

Fuente: Encuesta a la población del cantón Naranjito.

Elaboración propia.

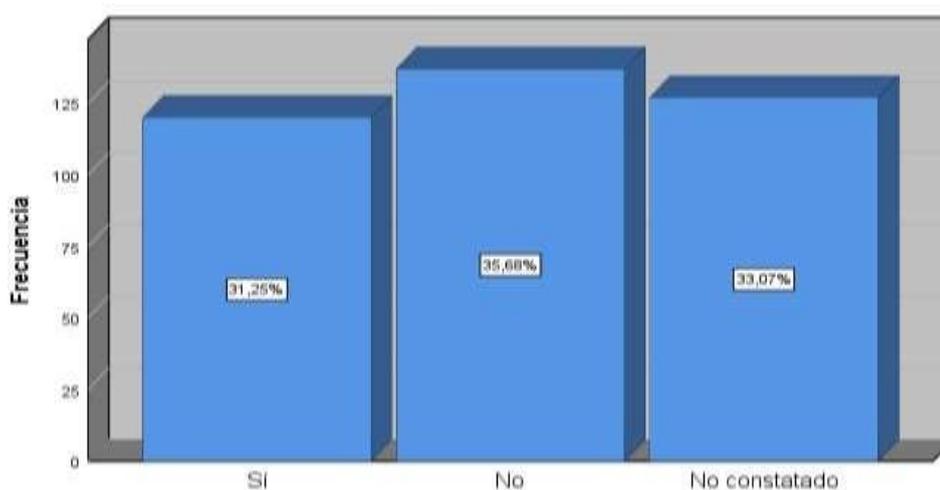


Figura 13. Percepción de la ciudadanía sobre la facilidad para encontrar información municipal oficial en la web. Elaboración propia.

El análisis de los datos registrados en la Tabla 15 demuestra que el 31,3% de la población encuestada asegura que sí es fácil encontrar información del Municipio en la web; mientras que el 35,7% expresa que no y el 33,1% expresa que no lo ha constatado. Es así, como el dimensionamiento de la e-información debe ser fortalecida por parte del GAD con la finalidad de incrementar la percepción de eficiencia y calidad de la administración Pública.

4. ¿Presenta información Institucional Pensamiento estratégico? (Visión, Misión, Objetivos, Valores, etc.)

Tabla 16

Percepción de la ciudadanía sobre la presentación del pensamiento estratégico por parte del GAD Municipal.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	153	39,8
	No	117	30,5
	No constatado	114	29,7
	Total	384	100,0

Fuente: Encuesta a la población del cantón Naranjito.

Elaboración propia.

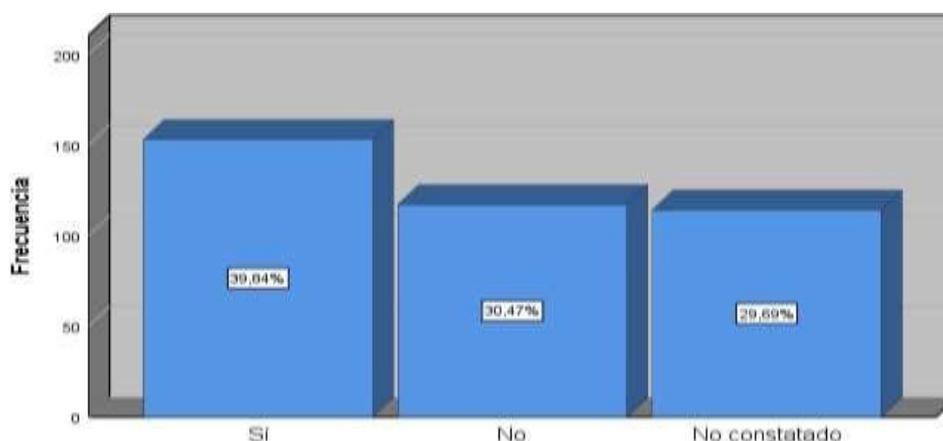


Figura 14. Percepción de la ciudadanía sobre la presentación del pensamiento estratégico por parte del GAD Municipal. Elaboración propia.

Los datos presentados en la Tabla 16 demuestran que para el 39,8% de los ciudadanos encuestados el GAD Municipal sí presenta información Institucional Pensamiento estratégico? (Visión, Misión, Objetivos, Valores, etc.), mientras que el 30,5% expresa que no y el 29,7% mantiene que no lo ha constatado.

5. ¿La página web del municipio dispone del valor de un contador de visitas?

Tabla 17

Percepción de la ciudadanía sobre un contador de visita en la página web municipal.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	108	28,1
	No	143	37,2
	No constatado	133	34,6
	Total	384	100,0

Fuente: Encuesta a la población del cantón Naranjito.

Elaboración propia.

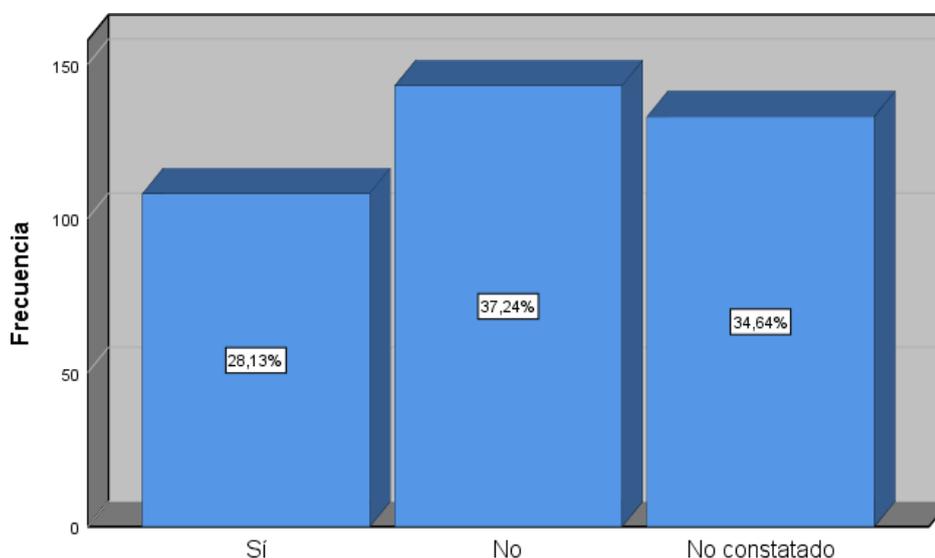


Figura 15. Percepción de la ciudadanía sobre un contador de visita en la página web municipal. Elaboración propia.

Los datos analizados en la Tabla 17 demuestran que el 28,1% de los encuestados aseguran que la página web del municipio sí dispone del valor de un contador de visitas; mientras que el 37,2% expresa que no y el 34,6% que no lo ha constatado. Desde estas perspectivas, se puede inferir en la necesidad de potenciar el conocimiento de la población con base en los recursos web que dispone el ente municipal.

6. ¿Presenta información de las Autoridades del Municipio?

Tabla 18

Percepción de la ciudadanía sobre un contador de visita en la página web municipal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	210	54,7
	No	63	16,4
	No constatado	111	28,9
	Total	384	100,0

Fuente: Encuesta a la población del cantón Naranjito.

Elaboración propia.

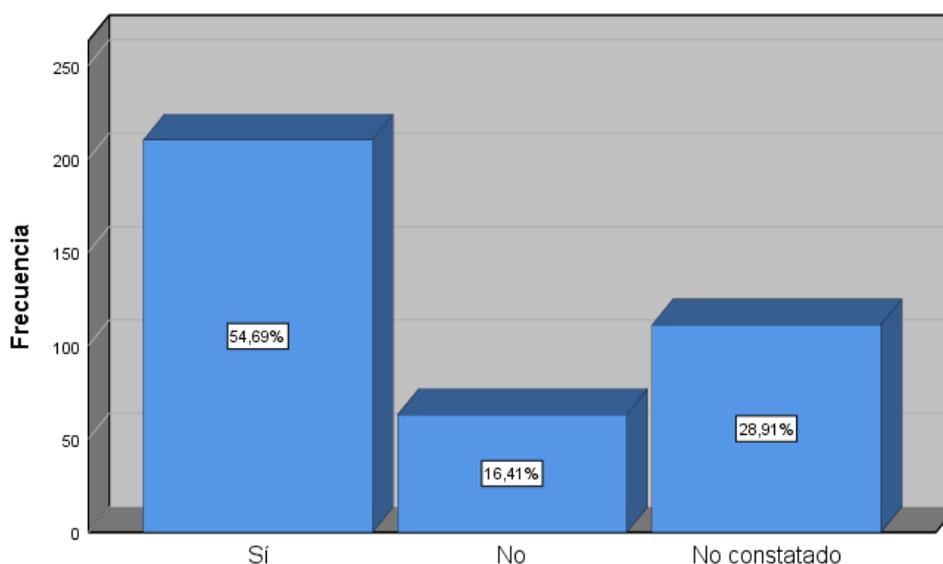


Figura 16. Percepción de la ciudadanía sobre un contador de visita en la página web municipal. Elaboración propia.

El análisis estadístico de la información determina que el 54,7% de los encuestados aseguran que la página web Municipal presenta información de las Autoridades del Municipio, mientras que el 16,4% expresa que no y el 28,9% mencionan que no lo ha constatado. Ante aquello, el GAD Municipal debe considerar establecer mejoras en las políticas del Gobierno Electrónico para mejorar la percepción de la ciudadanía en relación al dimensionamiento de la e-información institucional.

7. ¿Presenta una historia del cantón?

Tabla 19

Percepción de la ciudadanía sobre la presencia de información histórica del cantón.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	92	24,0
	No	136	35,4
	No constatado	156	40,6
	Total	384	100,0

Fuente: Encuesta a la población del cantón Naranjito.

Elaboración propia.

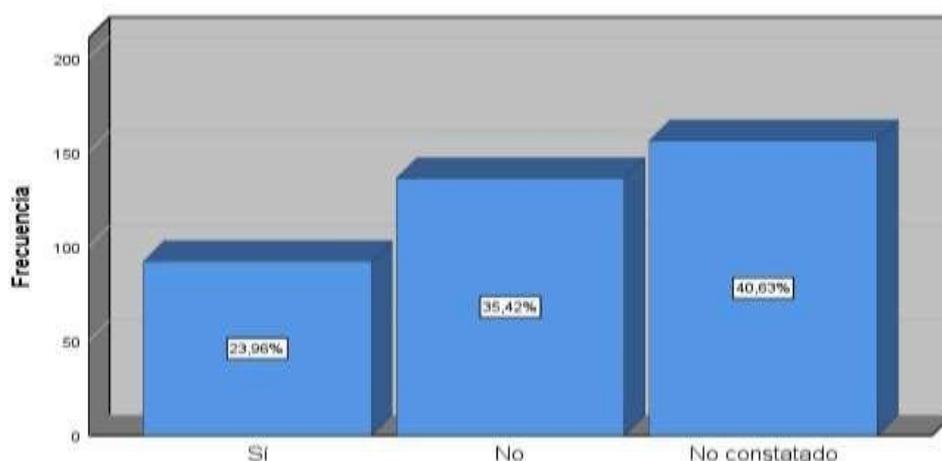


Figura 17. *Percepción de la ciudadanía sobre la presencia de información histórica del cantón. Elaboración propia.*

El análisis estadístico de la información registrada en la Tabla 19 demuestra que el 24% de los ciudadanos encuestados aseguran que la página web municipal sí presenta una historia del cantón; mientras que el 35,4% expresa que no y el 40,6% no lo han constatado. En este sentido, es evidente la necesidad de mejorar este indicador dentro de la e-información que integra el gobierno electrónico municipal.

8. ¿Presenta sus símbolos cantonales?

Tabla 20

Percepción de la ciudadanía sobre la presencia de los símbolos cantonales en la página web municipal.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	97	25,3
	No	129	33,6
	No constatado	158	41,1
	Total	384	100,0

Fuente: Encuesta a la población del cantón Naranjito.

Elaboración propia.

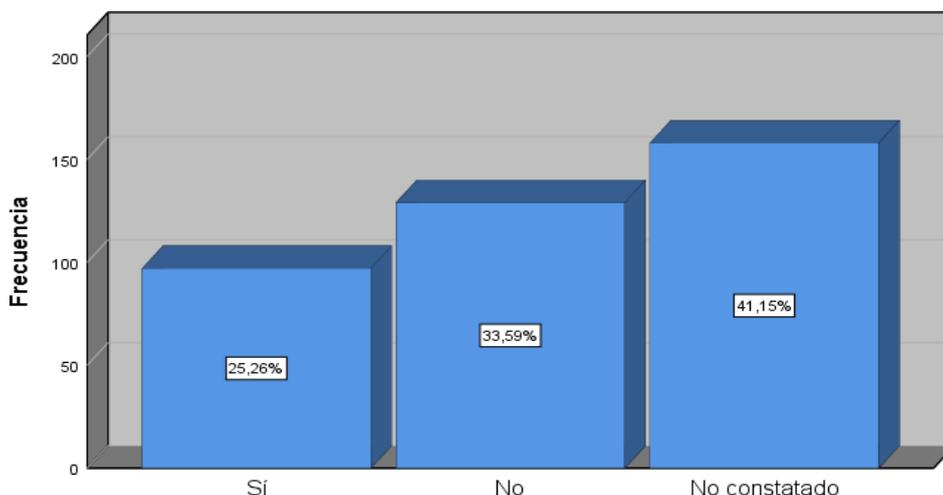


Figura 18. *Percepción de la ciudadanía sobre la presencia de los símbolos cantonales en la página web municipal. Elaboración propia.*

El análisis de la información registrada en la Tabla 20, demuestran que el 25,3% de los encuestados manifiesta que la página web municipal sí presenta los símbolos; sin embargo, el 33,6% expresa que no y el 41,1% menciona que no lo ha constatado.

9. ¿Publica las ordenanzas municipales?

Tabla 21

Percepción de la ciudadanía sobre la publicación de ordenanzas municipales en la página web oficial del GAD.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	206	53,6
	No	93	24,2
	No constatado	85	22,1
	Total	384	100,0

Fuente: Encuesta a la población del cantón Naranjito.

Elaboración propia.

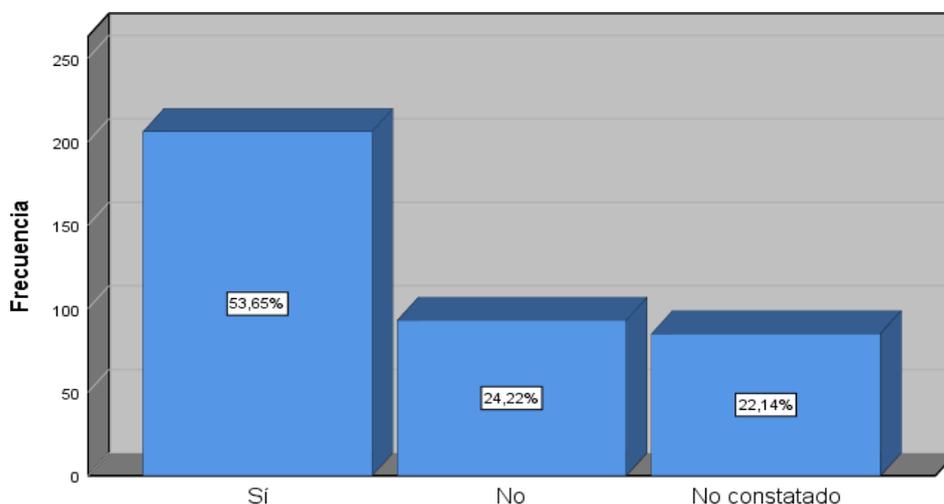


Figura 19. *Percepción de la ciudadanía sobre la publicación de ordenanzas municipales en la página web oficial del GAD. Elaboración propia.*

El análisis de la información registrada en la Tabla 21, demuestran que el 53,6% de los encuestados manifiesta que la página web municipal sí presenta publicaciones de las ordenanzas municipales, sin embargo, el 24,2% expresa que no y el 22,1% menciona que no lo ha constatado.

10. ¿Permite enlazar con otras páginas gubernamentales?

Tabla 22

Percepción de la ciudadanía sobre el enlace a otras páginas gubernamentales desde el sitio web oficial del GAD Municipal.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	93	24,2
	No	104	27,1
	No constatado	187	48,7
	Total	384	100,0

Fuente: Encuesta a la población del cantón Naranjito.

Elaboración propia.

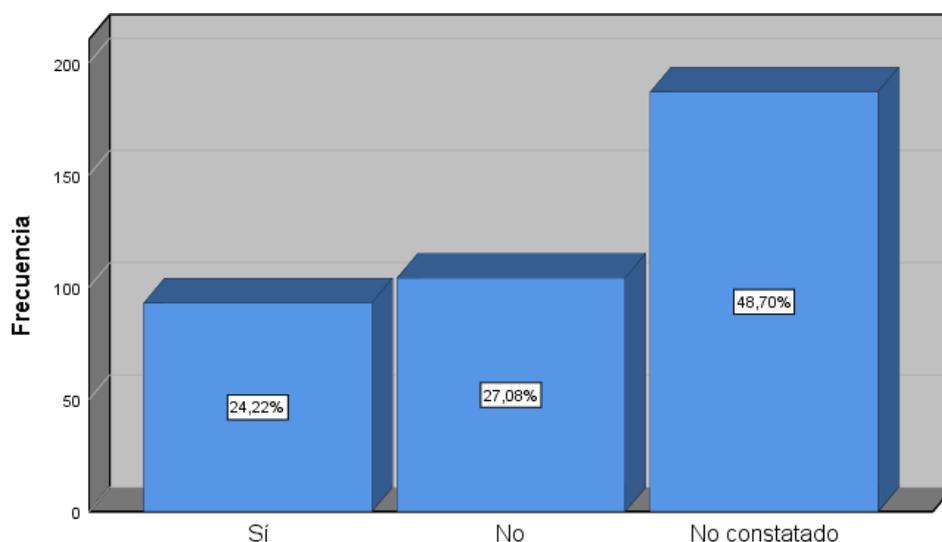


Figura 20. *Percepción de la ciudadanía sobre el enlace a otras páginas gubernamentales desde el sitio web oficial del GAD Municipal. Elaboración propia.*

El análisis de la información registrada en la Tabla 22, demuestran que el 24,2% de los encuestados manifiesta que la página web municipal sí permite enlazar con otras páginas gubernamentales; mientras que el 27,1% expresa que no y el 48,7% menciona que no lo ha constatado.

11. ¿Ofrece una guía de trámites de servicios municipales?

Tabla 23

Percepción de la ciudadanía sobre la oferta de trámites de servicios municipales dispuestos en la página web del GAD.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	100	26,0
	No	167	43,5
	No constatado	117	30,5
	Total	384	100,0

Fuente: Encuesta a la población del cantón Naranjito.

Elaboración propia.

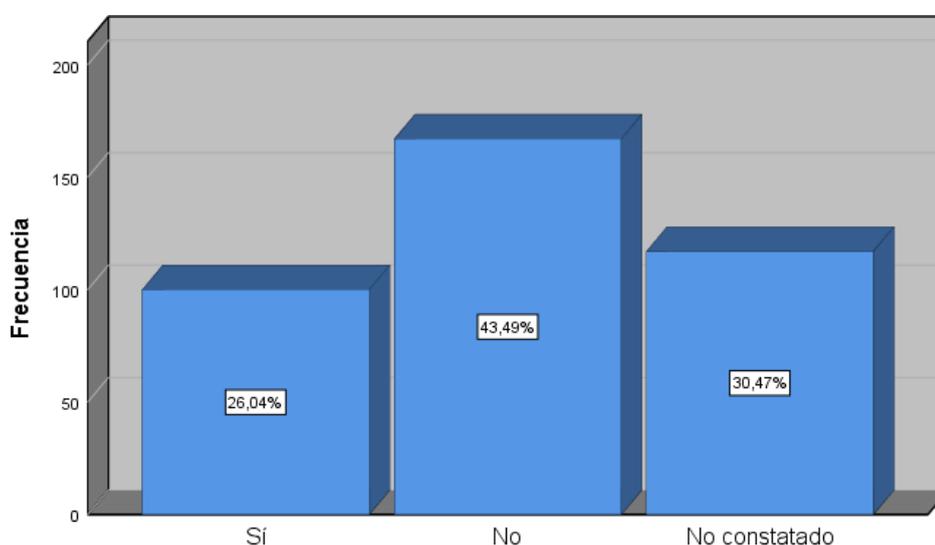


Figura 21. *Percepción de la ciudadanía sobre la oferta de trámites de servicios municipales dispuestos en la página web del GAD. Elaboración propia.*

El análisis de la información registrada en la Tabla 23, demuestran que el 26% de los encuestados manifiesta que la página web municipal sí ofrece una guía de trámites de servicios municipales; mientras que el 43,5% expresa que no y el 30,5% menciona que no lo ha constatado.

12. ¿Permite realizar una queja o solicitud de servicio?

Tabla 24

Percepción de la ciudadanía sobre la posibilidad de realizar una queja o solicitud de servicio desde la página web municipal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	179	46,6
	No	85	22,1
	No constatado	120	31,3
	Total	384	100,0

Fuente: Encuesta a la población del cantón Naranjito.

Elaboración propia.

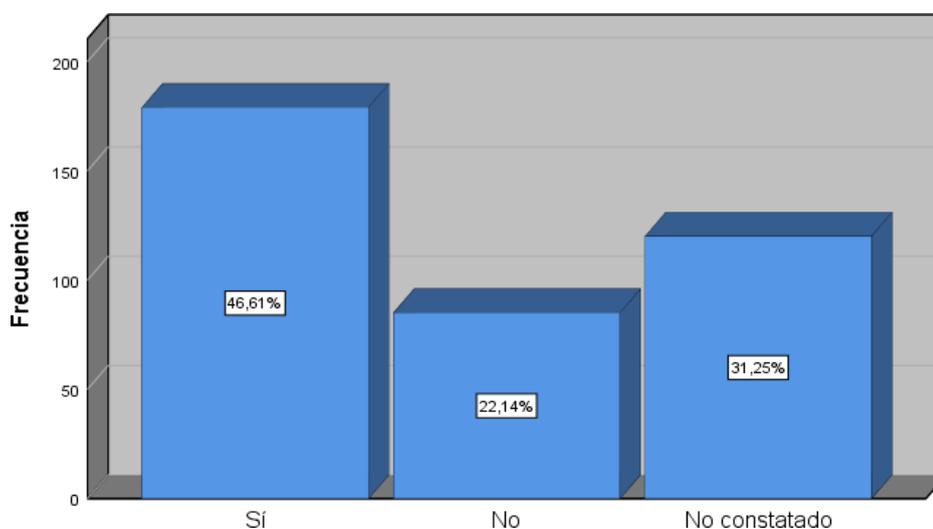


Figura 22. *Percepción de la ciudadanía sobre la oferta de trámites de servicios municipales dispuestos en la página web del GAD. Elaboración propia.*

El análisis de la información registrada en la Tabla 24, demuestran que el 46,6% de los encuestados manifiesta que la página web municipal sí permite realizar una queja o solicitud de servicio; mientras que el 22,1% expresa que no y el 31,3% menciona que no lo ha constatado.

13. ¿Le parece segura la página web para compartir información personal?

Tabla 25

Percepción de la ciudadanía sobre la seguridad de la información que proporciona la página web municipal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	98	25,5
	No	145	37,8
	No constatado	141	36,7
	Total	384	100,0

Fuente: Encuesta a la población del cantón Naranjito.

Elaboración propia.

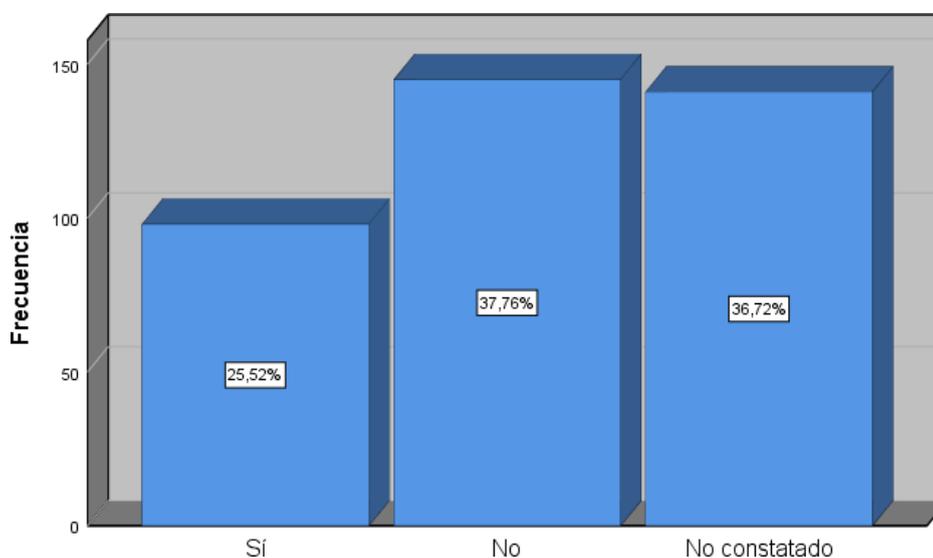


Figura 23. *Percepción de la ciudadanía sobre la seguridad de la información que proporciona la página web municipal. Elaboración propia.*

El análisis de la información registrada en la Tabla 25, demuestran que el 25,5% de los encuestados manifiesta que la página web municipal sí le parece segura la página web para compartir información personal; mientras que el 37,8% expresa que no y el 36,7% menciona que no lo ha constatado.

14. ¿Difunde noticias a la comunidad?

Tabla 26

Percepción de la ciudadanía sobre la difusión de noticias de la comunidad en la página web municipal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	211	54,9
	No	95	24,7
	No constatado	78	20,3
	Total	384	100,0

Fuente: Encuesta a la población del cantón Naranjito.

Elaboración propia.

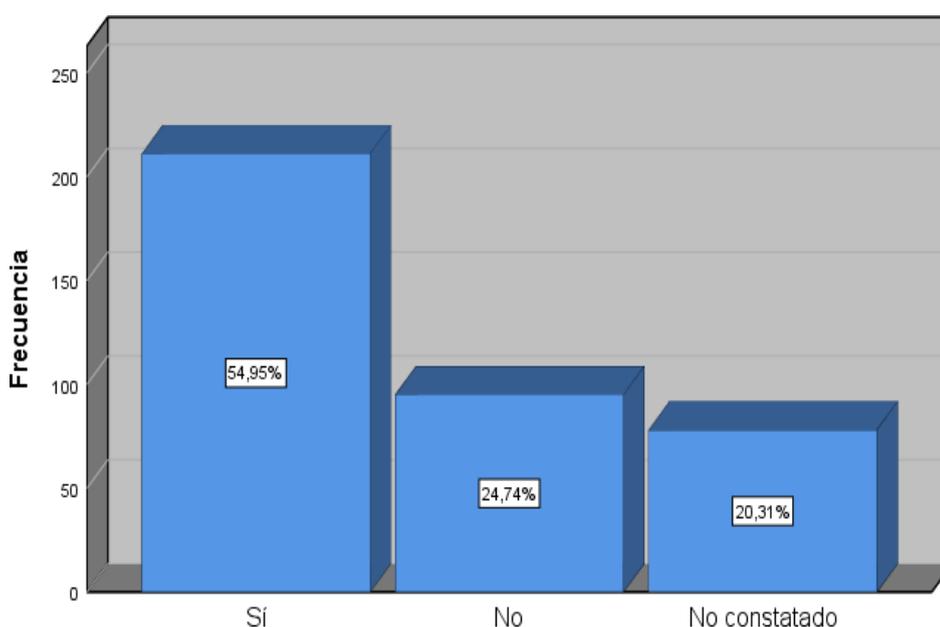


Figura 24. *Percepción de la ciudadanía sobre la difusión de noticias de la comunidad en la página web municipal. Elaboración propia.*

El análisis de la información registrada en la Tabla 26, demuestran que el 54,9% de los encuestados manifiesta que la página web municipal sí difunde noticias de la comunidad; mientras que el 24,7% expresa que no y el 20,3% menciona que no lo ha constatado.

15. ¿Presenta información de interés social?

Tabla 27

Percepción de la ciudadanía sobre la difusión de información de interés social en la página web del GAD Municipal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	206	53,6
	No	109	28,4
	No constatado	69	18,0
	Total	384	100,0

Fuente: Encuesta a la población del cantón Naranjito.

Elaboración propia.

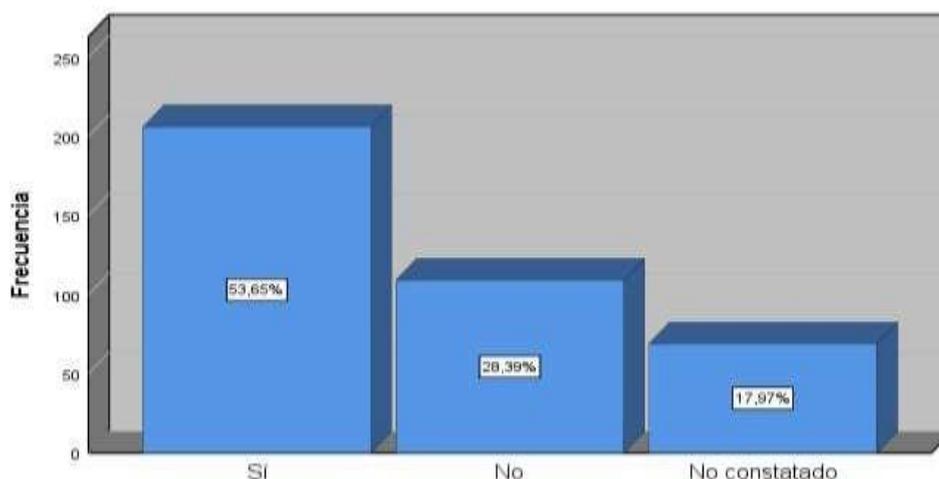


Figura 25. Percepción de la ciudadanía sobre la difusión de información de interés social en la página web del GAD Municipal. Elaboración propia.

El análisis de la información registrada en la Tabla 27, demuestran que el 53,6% de los encuestados manifiesta que la página web municipal sí presenta información de interés social; mientras que el 28,4% expresa que no y el 18% menciona que no lo ha constatado.

B: Dimensión e-servicio

16. ¿Permite realizar trámites en línea?

Tabla 28

Percepción de la ciudadanía sobre la disponibilidad del servicio para realizar trámites en línea desde la página web del GAD Municipal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	166	43,2
	No	135	35,2
	No constatado	83	21,6
	Total	384	100,0

Fuente: Encuesta a la población del cantón Naranjito.

Elaboración propia.

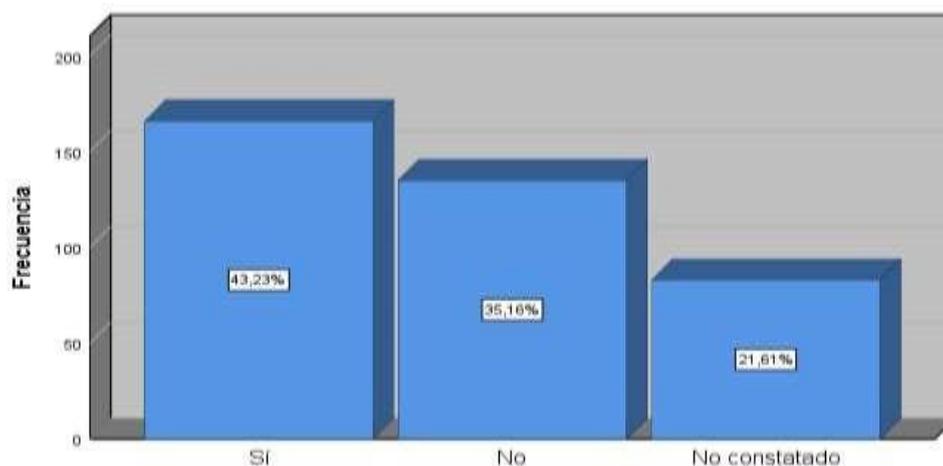


Figura 26. Percepción de la ciudadanía sobre la disponibilidad del servicio para realizar trámites en línea desde la página web del GAD Municipal. Elaboración propia.

El análisis de la información registrada en la Tabla 28, demuestran que el 43,2% de los encuestados manifiesta que la página web municipal sí permite realizar trámites en línea mientras que el 35,2% expresa que no y el 21,6% menciona que no lo ha constatado.

17. ¿Permite realizar facturación en línea?

Tabla 29

Percepción de la ciudadanía sobre la disponibilidad del servicio para realizar facturación en línea desde la página web del GAD Municipal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	76	19,8
	No	203	52,9
	No constatado	105	27,3
	Total	384	100,0

Fuente: Encuesta a la población del cantón Naranjito.

Elaboración propia.

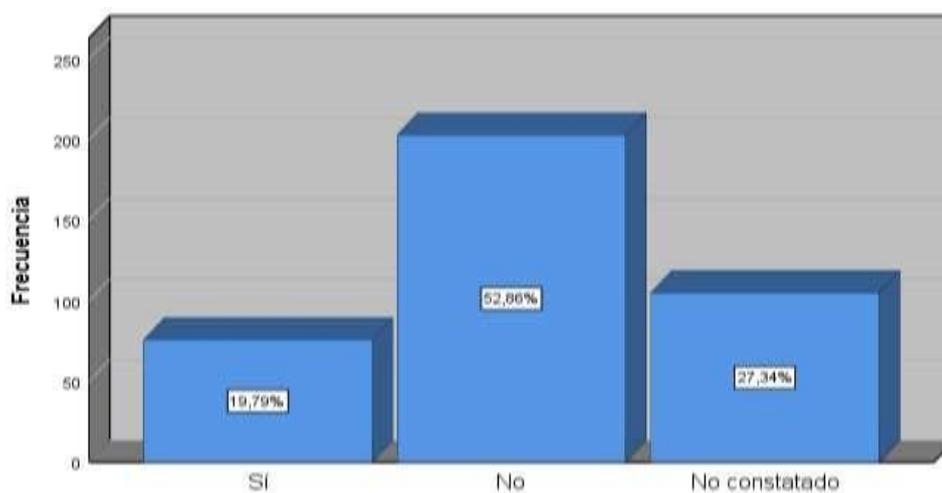


Figura 27. Percepción de la ciudadanía sobre la disponibilidad del servicio para realizar facturación en línea desde la página web del GAD Municipal. Elaboración propia.

El análisis de la información registrada en la Tabla 29, demuestran que el 19,8% de los encuestados manifiesta que la página web municipal sí permite realizar facturación en línea; mientras que el 52,9% expresa que no y el 27,3% menciona que no lo ha constatado.

18. ¿Dispone del servicio o información de matriculación vehicular?

Tabla 30

Percepción de la ciudadanía sobre la disponibilidad del servicio o información para realizar trámites de matriculación vehicular desde la página web del GAD Municipal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	67	17,4
	No	206	53,6
	No constatado	111	28,9
	Total	384	100,0

Fuente: Encuesta a la población del cantón Naranjito.

Elaboración propia.

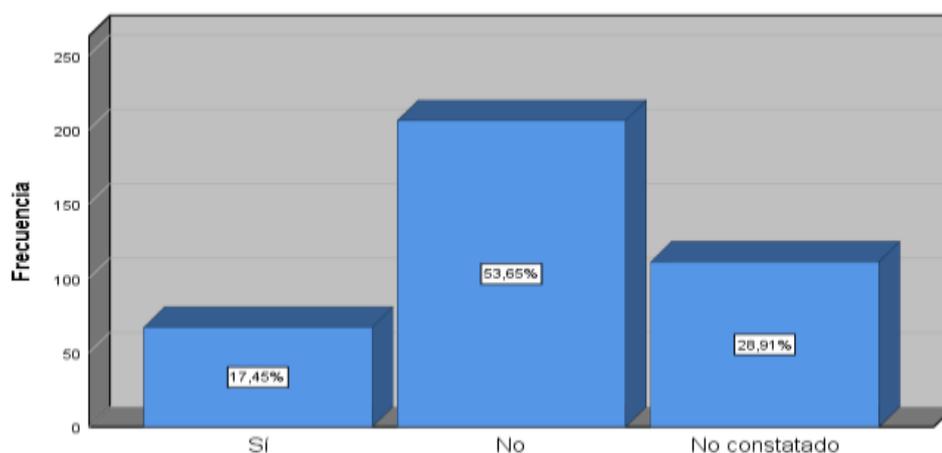


Figura 28. *Percepción de la ciudadanía sobre la disponibilidad del servicio o información para realizar trámites de matriculación vehicular desde la página web del GAD Municipal. Elaboración propia.*

El análisis de la información registrada en la Tabla 30, demuestran que el 17,4% de los encuestados manifiesta que la página web municipal sí dispone del servicio o información para realizar trámites de matriculación vehicular; mientras que el 53,6% expresa que no y el 28,9% menciona que no lo ha constatado.

19. ¿Permite realizar pagos en línea?

Tabla 31

Percepción de la ciudadanía sobre la disponibilidad de la página web del GAD Municipal para realizar pagos en línea.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Sí	58	15,1
	No	163	42,4
	No constatado	163	42,4
	Total	384	100,0

Fuente: Encuesta a la población del cantón Naranjito.

Elaboración propia.

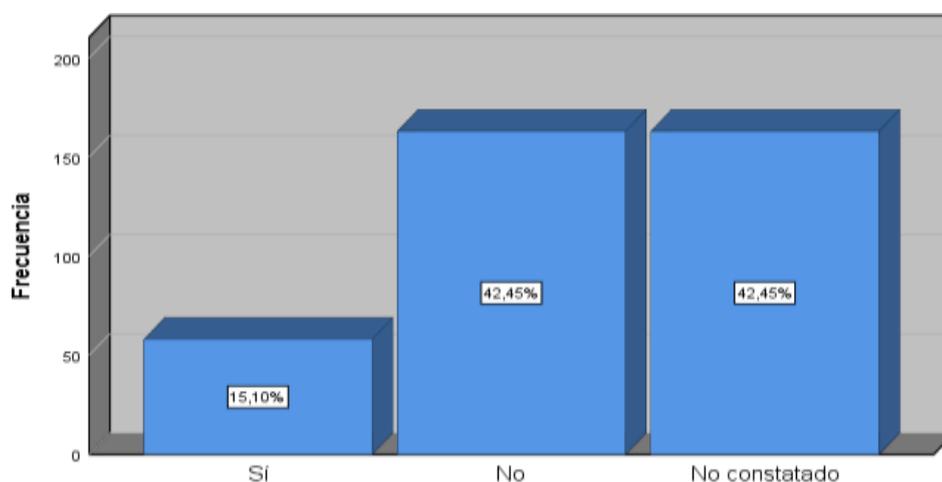


Figura 29. *Percepción de la ciudadanía sobre la disponibilidad de la página web del GAD Municipal para realizar pagos en línea. Elaboración propia.*

El análisis de la información registrada en la Tabla 31, demuestran que el 15,1% de los encuestados manifiesta que la página web municipal sí dispone del servicio de pagos en línea; mientras que el 42,4% expresa que no y el 42,4% menciona que no lo ha constatado.

C: Dimensión e-participación

20. ¿Ofrece la posibilidad de tener contacto directo con la municipalidad?

Tabla 32

Percepción de la ciudadanía sobre la posibilidad que oferta la página web municipal para establecer un contacto directo con el cabildo.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	139	36,2
	Casi nunca	50	13,0
	A veces	70	18,2
	Casi siempre	57	14,8
	Siempre	68	17,7
	Total	384	100,0

Fuente: Encuesta a la población del cantón Naranjito.

Elaboración propia.

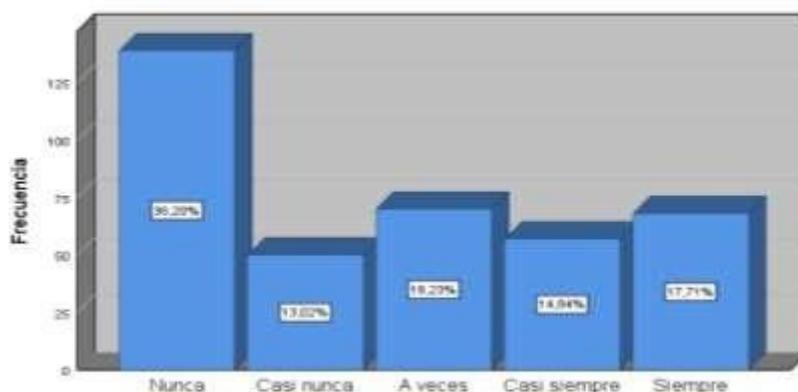


Figura 30. *Percepción de la ciudadanía sobre la posibilidad que oferta la página web municipal para establecer un contacto directo con el cabildo. Elaboración propia.*

El procesamiento estadístico registrado en la Tabla 32 evidencia que el 36,2% de los encuestados consideran que nunca la página web municipal permite tener contacto directo con la municipalidad; el 13% expresa que casi nunca, el 18,2% que a veces, el 14,8% que casi siempre y el 17,7% que siempre.

21. ¿Ofrece la posibilidad de tener contacto directo con funcionarios departamentales?

Tabla 33

Percepción de la ciudadanía sobre la posibilidad que oferta la página web municipal para establecer un contacto directo con funcionarios departamentales.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	176	45,8
	Casi nunca	69	18,0
	A veces	59	15,4
	Casi siempre	39	10,2
	Siempre	41	10,7
	Total	384	100,0

Fuente: Encuesta a la población del cantón Naranjito.

Elaboración propia.

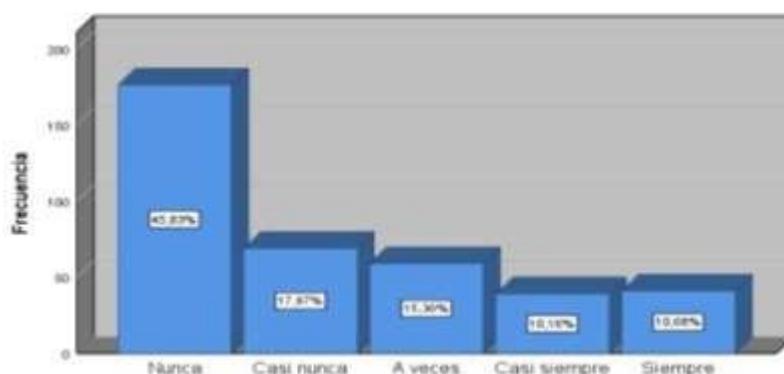


Figura 31. *Percepción de la ciudadanía sobre la posibilidad que oferta la página web municipal para establecer un contacto directo con funcionarios departamentales. Elaboración propia.*

El procesamiento estadístico registrado en la Tabla 33 evidencia que el 45,8% de los encuestados consideran que nunca la página web municipal permite tener contacto directo con funcionarios departamentales; mientras que el 18% expresa que casi nunca, el 15,4% que a veces, el 10,2% que casi siempre y el 10,7% que siempre.

22. ¿Tiene presencia en redes sociales?

Tabla 34

Percepción de la ciudadanía sobre la presencia del GAD Municipal en redes sociales.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	59	15,4
	Casi nunca	69	18,0
	A veces	52	13,5
	Casi siempre	115	29,9
	Siempre	89	23,2
	Total	384	100,0

Fuente: Encuesta a la población del cantón Naranjito.

Elaboración propia.

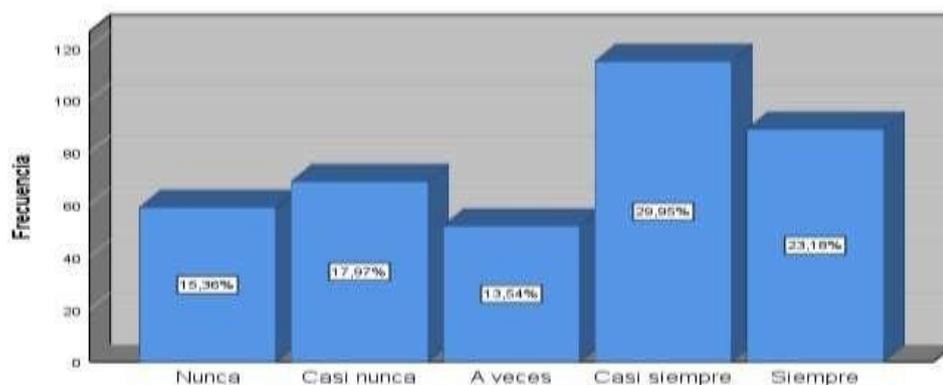


Figura 32. *Percepción de la ciudadanía sobre la presencia del GAD Municipal en redes sociales. Elaboración propia.*

El procesamiento estadístico registrado en la Tabla 34 evidencia que el 15,4% de los encuestados consideran que nunca el GAD Municipal ha tenido presencia en redes sociales; mientras que el 18% expresa que casi nunca, el 13,5% que a veces, el 29,9% casi siempre y el 23,2% que siempre.

23. ¿Realiza alguna consulta directa a la ciudadanía?

Tabla 35

Percepción de la ciudadanía sobre las gestiones de consultas directas a la población por parte del GAD Municipal.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	176	45,8
	Casi nunca	70	18,2
	A veces	69	18,0
	Casi siempre	41	10,7
	Siempre	28	7,3
	Total	384	100,0

Fuente: Encuesta a la población del cantón Naranjito.

Elaboración propia.

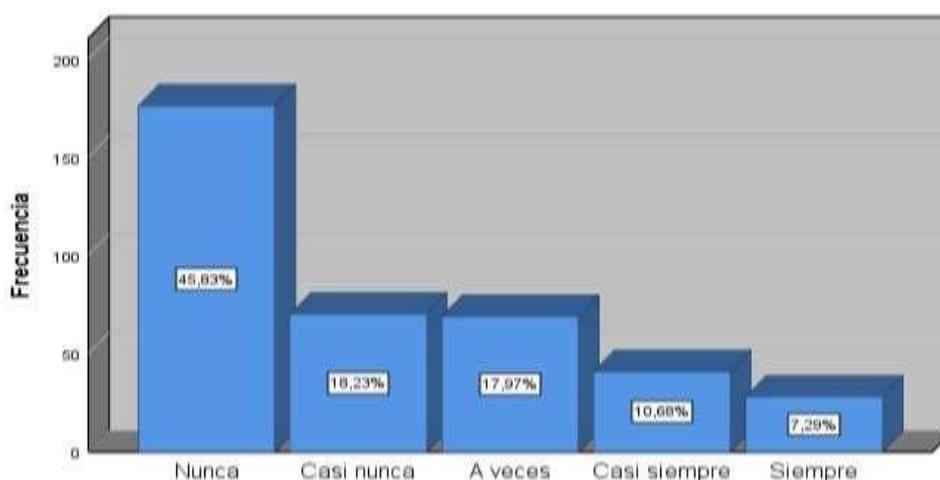


Figura 33. Percepción de la ciudadanía sobre las gestiones de consultas directas a la población por parte del GAD Municipal. Elaboración propia.

El procesamiento estadístico registrado en la Tabla 35 evidencia que el 45,8% de los encuestados consideran que nunca el GAD Municipal ha realizado consultas directas a la ciudadanía; mientras que el 18,2% expresa que casi nunca, el 18% que a veces, el 10,7% casi siempre y el 7,3% que siempre.

24. ¿Permite el uso de Blogs, foros u otra herramienta de participación?

Tabla 36

Percepción de la ciudadanía sobre las posibilidades de participar en Blogs, foros u otras herramientas.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	190	49,5
	Casi nunca	70	18,2
	A veces	65	16,9
	Casi siempre	37	9,6
	Siempre	22	5,7
	Total	384	100,0

Fuente: Encuesta a la población del cantón Naranjito.

Elaboración propia.

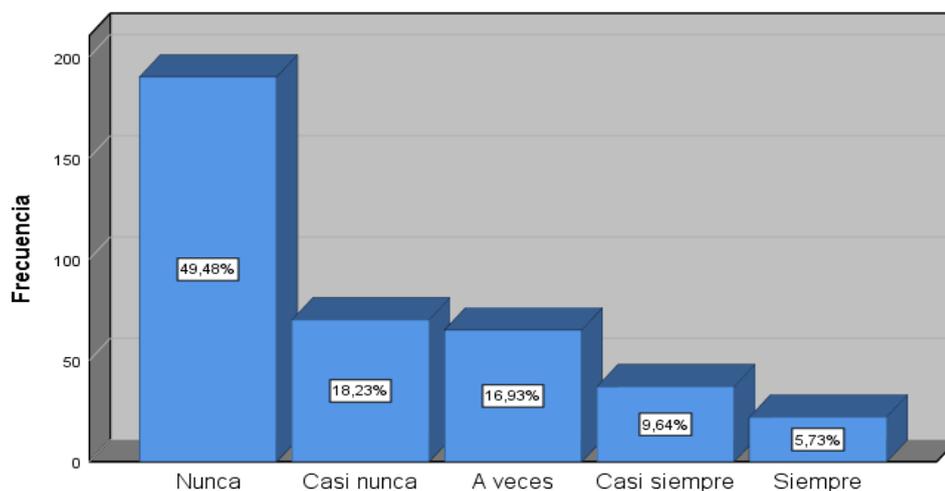


Figura 34. *Percepción de la ciudadanía sobre las posibilidades de participar en Blogs, foros u otras herramientas. Elaboración propia.*

El procesamiento estadístico registrado en la Tabla 36 evidencia que el 49,5% de los encuestados consideran que nunca han tenido la oportunidad de participar en blogs, foros u otras herramientas; mientras que el 18,2% expresa que casi nunca, el 16,9% a veces, el 9,6% casi siempre y el 5,7% que siempre.

25. ¿La información que presenta sobre transparencia utiliza un lenguaje de fácil entendimiento?

Tabla 37

Percepción de la ciudadanía sobre la facilidad de entendimiento de la información de la gestión del GAD Municipal.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	110	28,6
	Casi nunca	61	15,9
	A veces	114	29,7
	Casi siempre	31	8,1
	Siempre	68	17,7
	Total	384	100,0

Fuente: Encuesta a la población del cantón Naranjito.

Elaboración propia.

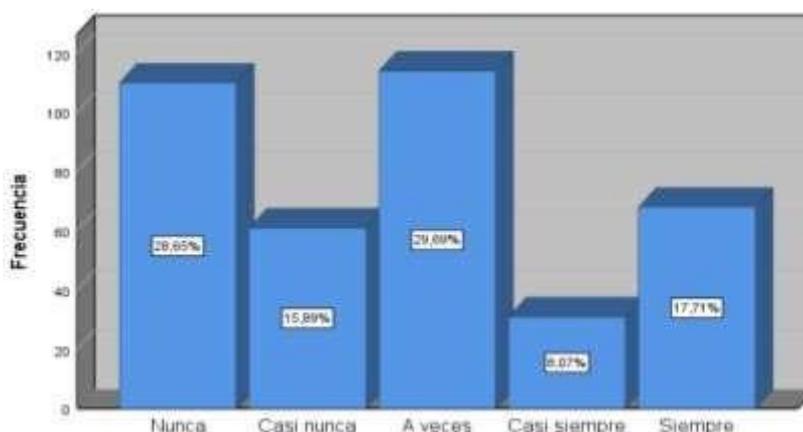


Figura 35. Percepción de la ciudadanía sobre la facilidad de entendimiento de la información de la gestión del GAD Municipal. Elaboración propia.

El procesamiento estadístico registrado en la Tabla 36 evidencia que el 28,6% de los encuestados consideran que nunca la información que presenta sobre transparencia utiliza un lenguaje de fácil entendimiento mientras que el 15,9% expresa que casi nunca, el 29,7% a veces, el 8,1% casi siempre y el 17,7% que siempre.

D: Dimensión e-transparencia

26. ¿La información que presenta sobre transparencia es completa?

Tabla 38

Percepción de la ciudadanía sobre la facilidad de entendimiento de la información de la gestión del GAD Municipal.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy en desacuerdo	111	28,9
	En desacuerdo	50	13,0
	Indiferente	48	12,5
	De acuerdo	88	22,9
	Muy de acuerdo	87	22,7
	Total	384	100,0

Fuente: Encuesta a la población del cantón Naranjito.

Elaboración propia.

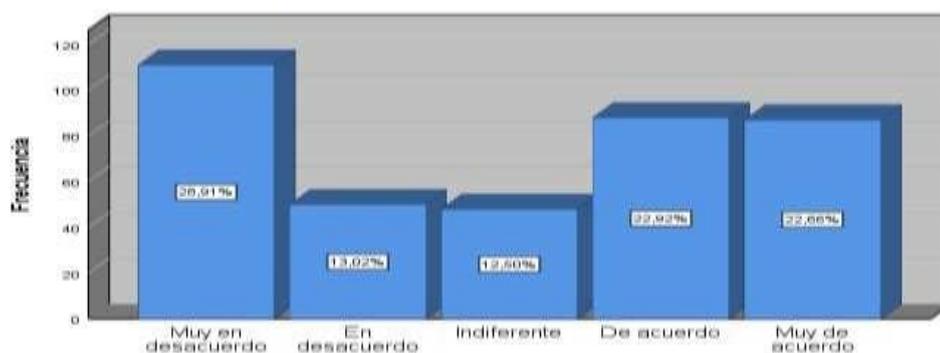


Figura 36. Percepción de la ciudadanía sobre la facilidad de entendimiento de la información de la gestión del GAD Municipal. Elaboración propia.

El procesamiento estadístico registrado en la Tabla 38 evidencia que el 28,9% de los encuestados están muy en desacuerdo que la información que presenta sobre transparencia es completa, el 13% está en desacuerdo; mientras que el 12,5% es indiferente, el 22,9% está de acuerdo y el 22,7% está muy de acuerdo.

27. ¿La información sobre transparencia es clara y actual?

Tabla 39

Percepción de la ciudadanía sobre la claridad y actualidad de la información de la transparencia del GAD Municipal.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy en desacuerdo	78	20,3
	En desacuerdo	70	18,2
	Indiferente	34	8,9
	De acuerdo	92	24,0
	Muy de acuerdo	110	28,6
	Total	384	100,0

Fuente: Encuesta a la población del cantón Naranjito.

Elaboración propia.

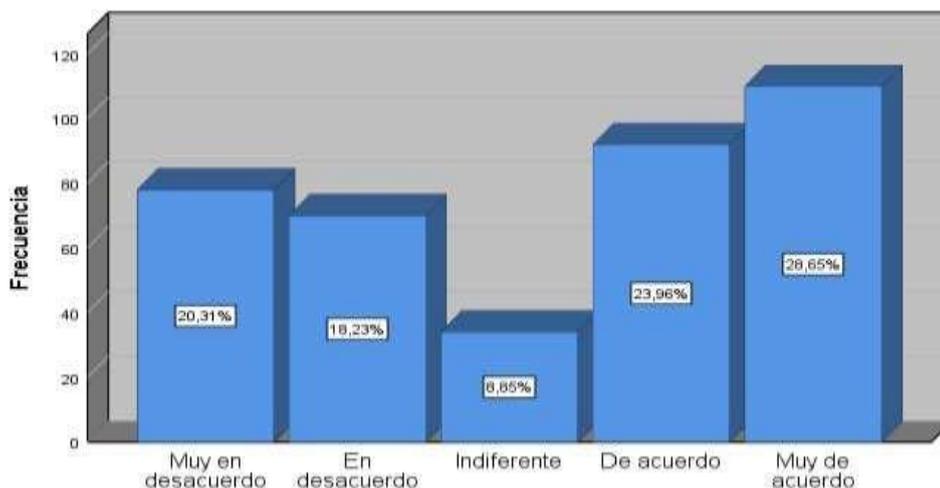


Figura 37. *Percepción de la ciudadanía sobre la claridad y actualidad de la información de la transparencia del GAD Municipal. Elaboración propia.*

El procesamiento estadístico registrado en la Tabla 39 evidencia que el 20,3% de los encuestados están muy en desacuerdo que la información que presenta sobre transparencia es clara y actual, el 18,2% está en desacuerdo; mientras que el 8,9% es indiferente, el 24% está de acuerdo y el 28,6% está muy de acuerdo.

28. ¿Presenta la rendición de cuentas anuales?

Tabla 40

Percepción de la ciudadanía sobre la rendición de cuentas por parte del GAD Municipal.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy en desacuerdo	89	23,2
	En desacuerdo	66	17,2
	Indiferente	79	20,6
	De acuerdo	61	15,9
	Muy de acuerdo	89	23,2
	Total	384	100,0

Fuente: Encuesta a la población del cantón Naranjito.

Elaboración propia.

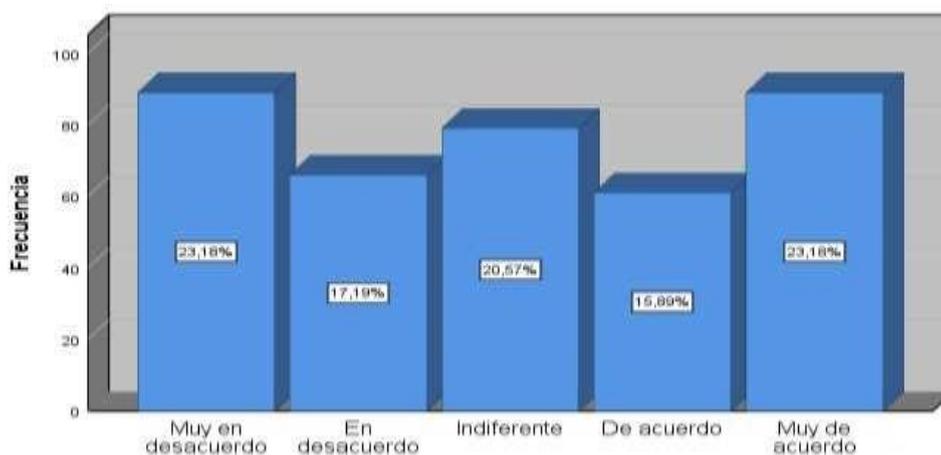


Figura 38. *Percepción de la ciudadanía sobre la rendición de cuentas por parte del GAD Municipal. Elaboración propia.*

El procesamiento estadístico registrado en la Tabla 40 evidencia que el 23,2%% de los encuestados están muy en desacuerdo que el GAD Municipal presenta la rendición de cuentas de manera anual, el 17,2% está en desacuerdo; mientras que el 20,6% es indiferente, el 15.9% está de acuerdo y el 23,2% está muy de acuerdo.

29. ¿Cumple con la ley de transparencia?

Tabla 41

Percepción de la ciudadanía sobre el cumplimiento de la Ley de Transparencia por parte del GAD Municipal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy en desacuerdo	110	28,6
	En desacuerdo	69	18,0
	Indiferente	107	27,9
	De acuerdo	19	4,9
	Muy de acuerdo	79	20,6
	Total	384	100,0

Fuente: Encuesta a la población del cantón Naranjito.

Elaboración propia.

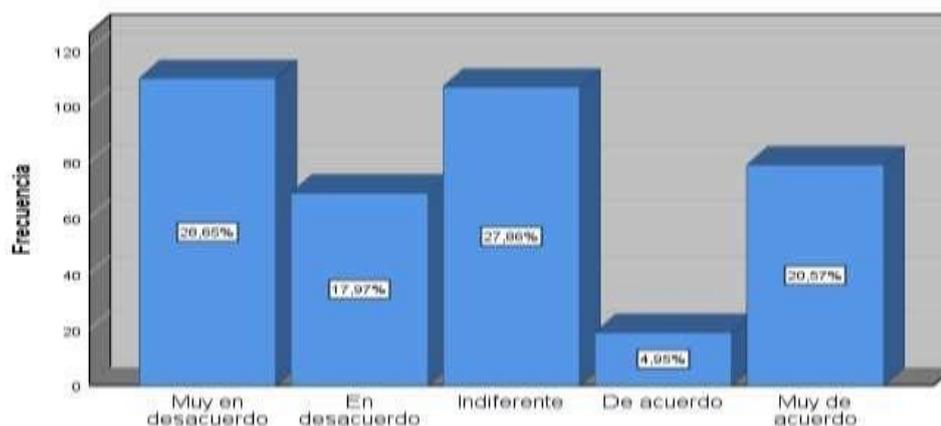


Figura 39. *Percepción de la ciudadanía sobre el cumplimiento de la Ley de Transparencia por parte del GAD Municipal. Elaboración propia.*

El procesamiento estadístico registrado en la Tabla 41 evidencia que el 28,6%% de los encuestados están muy en desacuerdo que el GAD Municipal cumpla con la Ley de Transparencia, el 18% está en desacuerdo; mientras que el 27,9% es indiferente, el 4.9% está de acuerdo y el 20,6% está muy de acuerdo.

30. ¿La información de rendición de cuentas es completa y fácil de asimilar?

Tabla 42

Percepción de la ciudadanía sobre la facilidad de asimilar la información de rendición de cuentas por parte del GAD Municipal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy en desacuerdo	131	34,1
	En desacuerdo	76	19,8
	Indiferente	45	11,7
	De acuerdo	64	16,7
	Muy de acuerdo	68	17,7
	Total	384	100,0

Fuente: Encuesta a la población del cantón Naranjito.

Elaboración propia.

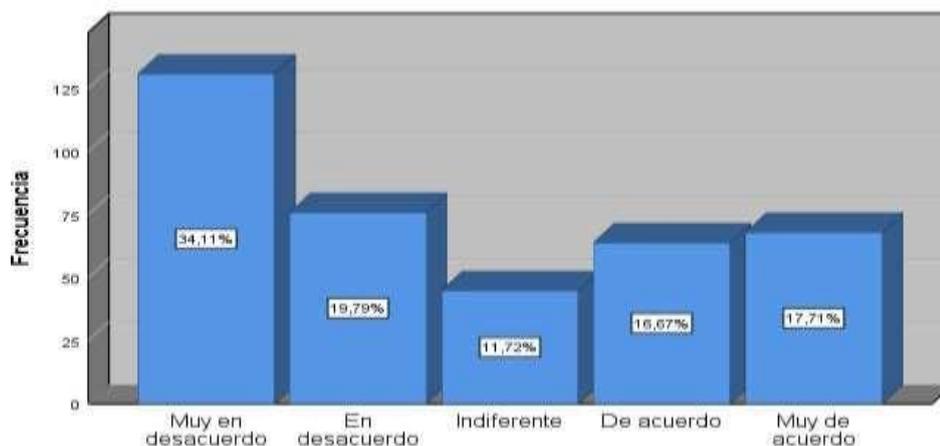


Figura 40. *Percepción de la ciudadanía sobre la facilidad de asimilar la información de rendición de cuentas por parte del GAD Municipal. Elaboración propia.*

El procesamiento estadístico registrado en la Tabla 42 evidencia que el 34,1% de los encuestados están muy en desacuerdo que la información de rendición de cuentas es completa y fácil de asimilar, el 19,8% está en desacuerdo; mientras que el 11,7% es indiferente, el 16,7% está de acuerdo y el 17,7% está muy de acuerdo.

31. ¿La información sobre la estructura organizacional del GAD es completa y fácil de asimilar?

Tabla 43

Percepción de la ciudadanía sobre la información de estructura organizacional por parte del GAD Municipal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy en desacuerdo	67	17,4
	En desacuerdo	95	24,7
	Indiferente	90	23,4
	De acuerdo	68	17,7
	Muy de acuerdo	64	16,7
	Total	384	100,0

Fuente: Encuesta a la población del cantón Naranjito.

Elaboración propia.

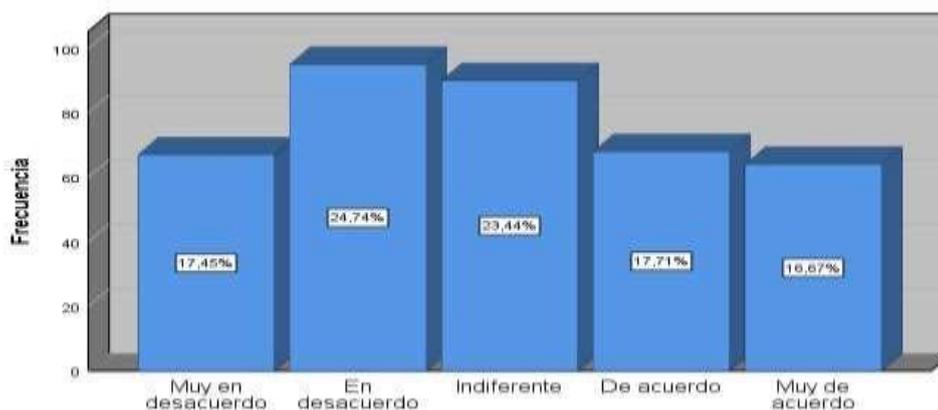


Figura 41. Percepción de la ciudadanía sobre la información de estructura organizacional por parte del GAD Municipal. Elaboración propia.

El procesamiento estadístico registrado en la Tabla 43 evidencia que el 17,4% de los encuestados están muy en desacuerdo que la información sobre la estructura organizacional del GAD es completa y fácil de asimilar, el 24,7% está en desacuerdo; mientras que el 23,4% es indiferente, el 17,7% está de acuerdo y el 16,7% está muy de acuerdo.

32. ¿La agenda de actividades municipales es completa y fácil de entender?

Tabla 44

Percepción de la ciudadanía sobre la agenda por parte del GAD Municipal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy en desacuerdo	98	25,5
	En desacuerdo	89	23,2
	Indiferente	71	18,5
	De acuerdo	82	21,4
	Muy de acuerdo	44	11,5
	Total	384	100,0

Fuente: Encuesta a la población del cantón Naranjito.

Elaboración propia.

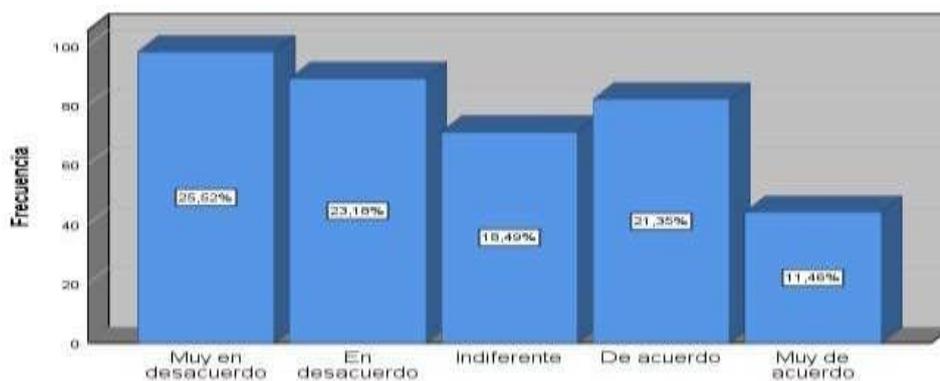


Figura 42. Percepción de la ciudadanía sobre la información de estructura organizacional por parte del GAD Municipal. Elaboración propia.

El procesamiento estadístico registrado en la Tabla 44 evidencia que el 25,5% de los encuestados están muy en desacuerdo que la agenda de actividades municipales es completa y fácil de entender, el 23,2% está en desacuerdo; mientras que el 18,5% es indiferente, el 21,4% está de acuerdo y el 11,5% está muy de acuerdo.

4.2 ANÁLISIS CORRELACIONAL DE LAS VARIABLES

De manera inicial, se determina la prueba de normalidad para las variables analizadas, llegando a la conclusión que:

H₀: Las puntuaciones obtenidas en cada una de las variables tienen distribución normal.

H₁: Las puntuaciones obtenidas en cada una de las variables no tienen distribución normal.

Tabla 45

Prueba de normalidad de las variables observadas

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
e-información	,170	384	,000	,859	384	,000
e-servicios	,147	384	,000	,899	384	,000
e-participación	,180	384	,000	,886	384	,000
e-transparencia	,115	384	,000	,900	384	,000
Políticas	,112	384	,000	,900	384	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En base a lo plasmado en la tabla 45, se puede observar el esquema fijado para determinar la normalidad, la misma que aplica las siguientes pruebas:

Kolmogorov-Smirnov muestran grandes (>50 individuos)

Shapiro-Wilk muestras pequeñas (<50 individuos)

Ante aquello el criterio fijado para la normalidad es el siguiente se determina bajo la prueba de Kolmogorov-Smirnov muestran grandes, obteniendo que el **p-valor** $< \alpha$ **Aceptar H1=** Los datos **No** provienen de una distribución **normal**, es decir $p\text{-valor}=0,000 < \alpha=0,005$. A partir de aquello, al no cumplirse con los supuestos de normalidad se procede a seleccionar como modelo estadístico el coeficiente de correlación de Spearman, determinando que:

Hipótesis general

HG₀: Las Políticas de Gobierno Electrónico no incide en la calidad de la Administración Pública del GAD Municipal del Cantón Naranjito periodo 2019-2020.

HG₁: Las Políticas de Gobierno Electrónico inciden en la calidad de la Administración Pública del GAD Municipal del Cantón Naranjito periodo 2019-2020.

Tabla 46
Comprobación de hipótesis general

Correlaciones				
			Políticas de Gobierno Electrónico (Agrupada)	Calidad de la Administración Pública (Agrupada)
Rho de Spearman	Políticas de Gobierno Electrónico (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,960**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Calidad de la Administración Pública (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,960**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los datos presentados en la Tabla 46 determina que el $p\text{-valor}=0,000 < \alpha=0,05$ lo que implica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa,

mientras que el coeficiente de correlación $\rho=0,960$ establece una relación lineal muy alta determinando que, las Políticas de Gobierno Electrónico sí inciden en la calidad de la Administración Pública del GAD Municipal del Cantón Naranjito periodo 2019-2020.

Hipótesis particular 1

HE1₀: El grado de desarrollo que presenta la e-información no incide en el nivel de comunicación de los actos municipales y la información de interés ciudadano.

HE1₁: El grado de desarrollo que presenta la e-información incide en el nivel de comunicación de los actos municipales y la información de interés ciudadano.

Tabla 47
Comprobación de hipótesis particular 1

Correlaciones				
			e- información (Agrupada)	Comunicación Actos Municipales (Agrupada)
Rho de Spearman	e-información (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,977**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Comunicación Actos Municipales (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,977**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los datos presentados en la Tabla 47 determina que el $p\text{-valor}=0,000 < \alpha=0,05$ lo que implica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa, mientras que el coeficiente de correlación $\rho=0,977$ establece una relación lineal muy alta determinando que, el grado de desarrollo que presenta la e-información sí incide en el nivel de comunicación de los actos municipales y la información de interés ciudadano.

Hipótesis particular 2

HE2₀: La calidad del e-servicios no incide en la capacidad para brindar servicios de consulta y trámites electrónicos que requiere la ciudadanía.

HE2₁: La calidad del e-servicios incide en la capacidad para brindar servicios de consulta y trámites electrónicos que requiere la ciudadanía.

Tabla 48
Comprobación de hipótesis particular 2

Correlaciones				
			e-servicios (Agrupada)	Capacidad de servicios Municipales
Rho de Spearman	e-servicios (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,940**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Capacidad de servicios Municipales	Coefficiente de correlación	,940**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los datos presentados en la Tabla 48 determina que el $p\text{-valor}=0,000 < \alpha=0,05$ lo que implica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa, mientras que el coeficiente de correlación $\rho=0,940$ establece una relación lineal muy alta determinando que, la calidad del e-servicios incide en la capacidad para brindar servicios de consulta y trámites electrónicos que requiere la ciudadanía.

Hipótesis particular 3

HE3₀: La calidad de la e-participación no incide en los canales de comunicación con la ciudadanía.

HE3₁: La calidad de la e-participación incide en los canales de comunicación con la ciudadanía.

Tabla 49
Comprobación de hipótesis particular 3

Correlaciones				
			e- participación (Agrupada)	Comunicacion Actos Municipales (Agrupada)
Rho de Spearman	e-participación (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,933**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Comunicacion Actos Municipales (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,933**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los datos presentados en la Tabla 49 determina que el p-valor=0,000 < $\alpha=0,05$ lo que implica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa, mientras que el coeficiente de correlación rho=0,933 establece una relación lineal muy alta determinando que, la calidad de la e-participación incide en los canales de comunicación con la ciudadanía.

Hipótesis particular 4

HE4₀: La calidad de la e-transparencia no incide en la presentación de la información de las acciones realizadas por el GAD Municipal.

HE4₁: La calidad de la e-transparencia incide en la presentación de la información de las acciones realizadas por el GAD Municipal.

Tabla 50
Comprobación de hipótesis particular 4

Correlaciones				
			e- transparencia (Agrupada)	presentacion (Agrupada)
Rho de Spearman	e-transparencia (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,998**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	presentacion (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,998**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los datos presentados en la Tabla 50 determina que el $p\text{-valor}=0,000 < \alpha=0,05$ lo que implica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa, mientras que el coeficiente de correlación $\rho=0,998$ establece una relación lineal muy alta determinando que, la calidad de la e-transparencia incide en la presentación de la información de las acciones realizadas por el GAD Municipal.

RESULTADOS GENERALES

Mediante el análisis de las encuestas realizadas se logró identificar que los servidores que conforman el GAD Municipal de Naranjito muestran una realidad con respecto a que debe existir un intercambio de información con la ciudadanía y a su vez manifiestan que debe existir ciertas correcciones en el ámbito del gobierno electrónico debido a que lo ven de manera positiva incrementando los servicios que hoy en día se ofrecen de manera documental o personal mejorando los canales de comunicación y permitir que sean entrelazados para poder desarrollar de manera eficiente las actividades ofrecidas a la ciudadanía, para aquello los servidores que pertenecen al Gad Municipal manifestaron también que deben ser capacitados y adquirir nuevas competencias que permita mejorar sus capacidades de gobierno electrónico con la finalidad de potenciar la calidad de servicio brindado a la ciudadanía; de la misma manera mediante la encuesta realizada a la población objeto de estudio menciona que se debe fortalecer las políticas de gobierno electrónico con el fin establecer una percepción positiva de eficiencia y calidad; posterior aquello la ciudadanía solicita que se realicen guías didácticas para la ejecución de trámites que se realizan en este GAD.

4. 2 PROPUESTA DE SOLUCIÓN.

Estrategias de mejoras a las Políticas de Gobierno Electrónico del GAD Municipal del Cantón Naranjito.

Objetivo

- Mejorar las políticas de Gobierno Electrónico mediante la implementación de herramientas o sistemas informáticos, para mejorar la calidad de la Administración pública del GAD Municipal del cantón Naranjito, con el fin de optimizar y reducir los tiempos de respuestas de los trámites municipales a la ciudadanía.

Principales acciones a considerar

- Implementación de la Plataforma de Pagos en Línea.

- Publicación del sistema de Atención Ciudadana (SAC)
- Incorporación de la Plataforma de Registro Ciudadano para la prestación de servicios municipales, en línea, quejas, solicitudes y seguimiento de los trámites.
- Participación activa de la ciudadanía y la gestión administrativa del GAD.
- Difusión del portafolio de servicios y publicación de tutoriales para la correcta utilización.

Descripción del proyecto

Con el propósito de mejorar la calidad de la administración pública del GAD Municipal del cantón Naranjito, se plantea la necesidad de potenciar la comunicación de carácter bidireccional con los ciudadanos, poniendo a disposición herramientas tecnológicas para la prestación de servicios y trámites municipales.

Metodología para la implementación de mejoras a las Políticas de Gobierno Electrónico

La metodología a emplearse debe basarse en las realidades y condiciones que presenta el GAD Municipal, y se centra en el diseño y usabilidad de estrategias de GE a nivel local. Por tanto, se parte de una planificación estratégica como base para la identificación de las prioridades y asignaciones de recursos. Para lo cual, se dispone de las siguientes acciones.



Figura 43. Metodología para implementación de mejoras de las políticas de GE para el GAD Municipal. Elaboración propia.

Fases de implementación



Figura 44. Modelo para el desarrollo de GE para el GAD Municipal. Elaboración propia.

Factores de mejoras

Matriz de mejoras de Gobierno Electrónico del GAD Municipal

Factor	Descripción
ORGANIZACIONAL	Acciones de mejoras en el ámbito de la planificación de programas y estrategias de GE para el desarrollo de los servicios públicos digitales. Para aquello, se requiere de la creación de un Equipo Gestor encargado de coordinar e integrar la participación de todo el GAD Municipal de Naranjito, organizaciones de la sociedad civil, empresas privadas y ciudadanías en general
POLÍTICO LEGAL	Fortalecer la transformación digital del GAD Municipal del cantón Naranjito, mediante una

	<p>normativa legal institucional que garantice su implementación y la mejora en la calidad del servicio.</p>
TÉCNICO	<p>Los servicios digitales, deben estar bien diseñados, puesto que, si no los usan los ciudadanos, no existen resultados. Para que estos servicios sean adoptados es importante que tengan pasos y formularios bien definidos, con altos grados de usabilidad, sean lo más automatizados posible, seguros y que funcionen correctamente todo el tiempo. Para que los servicios digitales se materialicen se debe establecer los sistemas transversales, herramientas y tecnología que todos utilizaran. Por otra parte, para asegurar la sostenibilidad de los esfuerzos de digitalización, resulta clave fortalecer el área técnica responsable de TIC.</p>
SOCIAL CULTURAL	<p>Es importante que el ciudadano se convierta en el centro de las estrategias de Gobierno Electrónico para la prestación de servicios públicos. Para aquello se establece la interacción de la tecnología y el usuario final usuario final, y la adaptación de los servicios. Por lo tanto, se deben generar acciones donde el usuario se empodere de la transformación digital mediante la construcción de los servicios digitales destinados a estos.</p>

Matriz de servicios públicos orientados al ciudadano de la Dirección de Planificación, Desarrollo y Ordenamiento Territorial

UNIDAD ADMINISTRATIVA	SERVICIO ORIENTADO AL CIUDADANO	COSTO PARA EL CIUDADANO	SERVICIO DIGITALIZADO (SI/NO)
Unidad de Avalúo y Catastro	Certificado de compatibilidad de uso de suelo	Sin costo	No
	Base de datos geoespaciales	Sin costo	No
	Certificado de Riesgos Naturales	Sin costo	No
	Ficha catastral	Sin costo	No
	Certificado de avalúos catastrales urbanos y rurales	Sin costo	No
	Ingreso de subdivisiones o fraccionamientos, propiedades horizontales a pedido particular	Sin costo	No

Unidad de Tránsito, Transporte y Seguridad Vial:	Matriculación vehicular y revisión técnica vehicular	El valor económico emitido por el SRI y GAD Municipal de Naranjito	No
	Certificaciones complementarias	El valor económico emitido por el SRI y GAD Municipal de Naranjito	No

Elaboración propia

CONCLUSIONES

El Gobierno Autónomo Descentralizado de Naranjito es un gobierno de nivel cantonal al que le corresponde la entrega de servicios públicos orientados al ciudadano dentro del marco de las competencias asignadas por la ley. Pero no existe una competencia directa, específica y estandarizada para la aplicación de gobierno electrónico a nivel de gobiernos autónomos. Sin embargo, el COOTAD en los artículos 361, 362 y 363 de la sección cuarta, Gobierno y Democracia Digital, habilita a los Gobiernos Autónomos Descentralizados a generar sus propios procesos e iniciativas de gobierno digital.

Se logró determinar que existe un grado de falencia en el desarrollo que presenta la e-información en el nivel de comunicación de los actos municipales, la información y servicios de interés ciudadano.

De la misma manera, se logró identificar la calidad de los e-servicios; sobre la capacidad para brindar servicios de consulta y trámites electrónicos que requiere la ciudadanía. Desde estas perspectivas, las políticas de GE no han logrado acercar a la ciudadanía a la información relacionada con aspectos que conforman la prestación de servicio evidenciando la carencia de alguno de ellos.

Se determinó el nivel de desarrollo de la e-participación en los canales de comunicación con la ciudadanía, por lo que se pudo notar que no existen canales bidireccionales para recibir quejas, reclamos y generar expectativas de cambios institucionales.

Se estableció que existe medio nivel de transparencia al momento de presentación de información de las acciones realizadas por el ente municipal, debido a que no cumple con las expectativas a la ciudadanía en el aspecto de visualizar una información más clara y precisa.

Se logró proponer estrategias que permitan cumplir con las políticas de gobierno electrónico y a su vez mejorar la calidad de la administración publicad del Gad Municipal de Naranjito; todo esto mediante una participación activa con la ciudadanía e institución, reconociendo diversas necesidades de trámites públicos garantizando así la transparencia de las actividades

RECOMENDACIONES

El GAD Municipal de Naranjito dispone de un escenario legal a nivel nacional que le garantiza realizar iniciativas propias de gobierno electrónico, pero es evidente que si se desea obtener resultado uniforme y concretos a nivel de Municipalidades es importante una política nacional que articule los esfuerzos del gobierno central y los gobiernos autónomos descentralizados en materia de gobierno digital.

Evidentemente, el GAD Municipal del cantón Naranjito debe orientar esfuerzos en construir y mejorar las falencias que plantea el estudio sobre el Índice de transparencia del GAD, tomando en consideración las herramientas indispensables para la gestión pública municipal. Algunas de estas herramientas como la transparencia y acceso a la información pública no requieren de grandes esfuerzos tecnológicos sino más bien de procesos ordenados. La ciudadanía quiere y tiene el derecho de estar bien informados y conocer que está haciendo su gobierno municipal por ellos, fortaleciendo la entrega de información de los criterios que establece la LOTAIP, proponiendo estrategias o políticas internas que permitan una mejora continua de la calidad del servicio mediante la utilización de medios digitales, y que esté encaminado al desarrollo sociocultural de la población; cambiando la percepción de los usuarios mediante un enfoque de calidad en la administración pública de esta institución.

BIBLIOGRAFÍA GENERAL

- Amoroso Fernández, Y., & Costales Ferrer , D. (Diciembre de 2016). *Una herramienta para la administración pública*. Obtenido de Ciencias de la información: <https://www.redalyc.org/pdf/1814/181452084001.pdf>
- Araguás Galcera, I. (3 de Octubre de 2012). *La administración electrónica en España: de la "administración en papel" a la "e-administración"*. Obtenido de Portalrevistas: <https://portalrevistas.uct.cl/index.php/RDCP/article/view/425/pdf>
- Arcentales Macas, R., & Gamboa Poveda , J. (Marzo de 2019). *Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador*. Obtenido de Espirales: <http://www.revistaespirales.com/index.php/es/article/view/457/399#:~:text=El%20impacto%20que%20representa%20el,la%20utilizaci%C3%B3n%20intensiva%20de%20las>
- Asamblea Nacional. (18 de Mayo de 2004). *Ley Organica de Transparencia y Acceso a la información*. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cpccs_22_ley_org_tran_acc_inf_pub.pdf
- Asamblea Nacional. (20 de Octubre de 2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf
- Cadena Santana , J. (6 de Julio de 2016). *La administración del talento humano en las empresas del sector público. Ecuador*. Obtenido de Dominio de las ciencias: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/268/319>

- Chica Vélez , S. (Marzo de 2011). *Una mirada a los nuevos enfoques de gestión pública*. Obtenido de Administración y Desarrollo: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3776682>
- Coello Sánchez, F. (2005). *Naranjito Histórico*. Naranjito: Justicia y Paz.
- Corvalán, J. (9 de Agosto de 2017). *Administración Pública digital e inteligente: transformaciones en la era de la inteligencia artificial*. Obtenido de <https://periodicos.pucpr.br/index.php/direitoeconomico/article/view/19321/21354>
- Criado, I. (Septiembre de 2016). *Las administraciones públicas en la era del gobierno abierto*. Obtenido de Estudios Políticos: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5698479.pdf>
- Ignacio Criado , J., & Gil García , R. (2013). *Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas*. Obtenido de Gestión y política Pública: <http://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v22nspe/v22nspea1.pdf>
- Mejía Giraldo, A., Bravo Castillo , M., & Montoya Serrano, A. (2012). *El factor del talento humano en las organizaciones*. Obtenido de Scielo: <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v34n1/rii02113.pdf>
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2018). *Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2018-2021*. Obtenido de https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/09/PNGE_2018_2021sv2.pdf
- Moyado Estrada, F. (06 de Julio de 2011). *Gobernanza y Calidad en la Gestión Pública*. Obtenido de Estudios Gerenciales: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592311701760/pdf?md5=ce99156f3ff1cbf4216c7911ca74b3e2&pid=1-s2.0-S0123592311701760-main.pdf>

- Naser, A., & Concha, G. (Abril de 2011). *El Gobierno electrónico en la gestión pública*. Obtenido de Gestión Pública: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/S1100145_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramírez Alujas, Á. (Diciembre de 2011). *Gobierno abierto, servicios públicos 2.0 y ciudadanía digital: Notas para una nueva agenda de modernización de la gestión pública en Iberoamérica*. Obtenido de Estudios: <http://www.gigapp.org/ewp/index.php/GIGAPP-EWP/article/download/17/29>
- Ruiz López, J. (Octubre de 2012). *Calidad de la gestión pública: del azar a la necesidad*. Obtenido de Reforma y democracia: <https://www.redalyc.org/pdf/3575/357533686003.pdf>
- Torres Samuel, M., Vásquez Stanesco, C., & Luna Cardozo, M. (Diciembre de 2011). *Análisis estratégico de la evaluación de la calidad del servicio en el sector público*. Obtenido de Compendium: <https://www.redalyc.org/pdf/880/88024213003.pdf>
- Barragán, X. O. (2019). *Factores de incidencia del Gobierno Electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la Gestión Pública local del Ecuador*. 313.
- Camacho Cuji, A., & Yagual Cedeño, G. (2013). *El Emprendimiento como estrategia para la gestión empresarial mediante talleres de capacitación dirigidas a los alumnos de bachillerato*. Universidad de Guayaquil.
- Caso, A. (2016). *Algunos problemas de la Administración Pública en México*.
- Mantilla, E. (2016). La gestión de la calidad. la calidad en la administración pública. *Departamento de Formación Académica*, 3(1457–5878), 15.
- Pastor Albaladejo, G. (2018). Administraciones públicas en España: panorama actual y retos futuros. *Sistema Político Español*, August, 395–419.

Sampieri, R. H. (2018). *Diseños De Proceso De Investigacion Cualitativa*. 468–506.

ANEXOS

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Naranjito



Naranjito, viernes 8 de octubre del 2021

Sr. Ing.
Ricardo Silva Avila
Maestrante Administración Pública
En su despacho.-

De mi consideración.

En relación a la solicitud de autorización para la ejecución de un estudio netamente académico y poder usar en el trabajo de investigación previo a la elaboración del artículo científico denominado POLITICAS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL GAD MUNICIPAL DE NARANJITO, para optar por el título de Magister en Administración Pública se dispone:

1. La autorización para poder realizar mencionada investigación en el Gad Municipal del Cantón Naranjito.
2. El manejo adecuado de los datos a utilizar respetando normas de éticas establecidas.
3. A los diferentes departamentos facilitar la información necesaria que permita elaborar mencionada investigación.
4. Dar a conocer los resultados de la investigación con el objetivo de contribuir al modelo de gestión aplicado a este GAD Municipal.

Atentamente,


Lcd. Máximo Betancourth
Alcalde del Gad Municipal del Cantón Naranjito



Dir.: 9 de Octubre # 205 y Dolores Alzúa
Telf. Celular: 0982331781
www.naranjito.gob.ec
email: secretaria.general@naranjito.gob.ec
NARANJITO - GUAYAS - ECUADOR



Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Naranjito

OFICIO GADM-CN-UATH-088

Naranjito, 19 de agosto del 2021

Sr. Ing.

Ricardo Silva Avila

Egresado de la Maestría en Administración Pública

De mis consideraciones:

En base al oficio S/N de fecha 19 de agosto del 2021, me permito dar a conocer que el número de empleados que forman parte del GAD Municipal del Cantón Naranjito, información que fue levantada de la Unidad de Talento Humano y que está clasificada de la siguiente manera:

UNIDAD	CANTIDAD
DIRECCIÓN DE OBRAS PÚBLICAS	143
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	110
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN	19
DIRECCIÓN FINANCIERA	12
REGISTRO DE LA PROPIEDAD	4
TOTAL DE SERVIDORES DEL GAD DE NARANJITO	288

Particular que comunico a usted para los fines académicos dentro de su trabajo de investigación, previo a la obtención de su título de cuarto nivel.

Atentamente,

Ing. Helen Salazar C.

JEFA DE LA UNIDAD DE TALENTO HUMANO



Dir.: 9 de Octubre # 205 y Dolores Alzúa

Telf. Celular: 0982331781

www.naranjito.gob.ec

email: secretaria.general@naranjito.gob.ec

NARANJITO - GUAYAS - ECUADOR

**GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN
NARANJITO**

OFICIO GADM-CN-UATH-022

Naranjito, 30 de marzo del 2021

Abogada

SARA AVILA FUENTES

SECRETARIA GENERAL Y DE CONCEJO

GADM DE NARANJITO

En su despacho.-

De mis consideraciones:

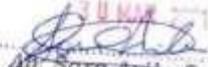
En contestación al OFICIO NRO. 149-SRIA-GAD-CN de fecha 29 de marzo del 2021, me permito CERTIFICAR que a la fecha existen 288 servidores que laboran en el GADM de Naranjito.

Particular que comunico para los fines pertinentes.

Atentamente,


Ing. Helen Salazar C.
JEFA DE LA UNIDAD DE TALENTO HUMANO




GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL CANTÓN NARANJITO
11/31
30 MAR 2021

Ab. Sara Avila Fuentes
Secretaria General y de Concejo