



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

ÁREA JÚRIDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

“Estudio de la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación en la Dirección Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Loja en el periodo 2011 – 2012”.

Tesis previa a la obtención del
Título de Ingeniero en
Administración Pública

AUTOR: Vicente Camizán, Leimer René

DIRECTOR: Burneo Álvarez, Edgar Mauricio Mg. Sc.

1859
Loja – Ecuador
2016

CERTIFICACIÓN

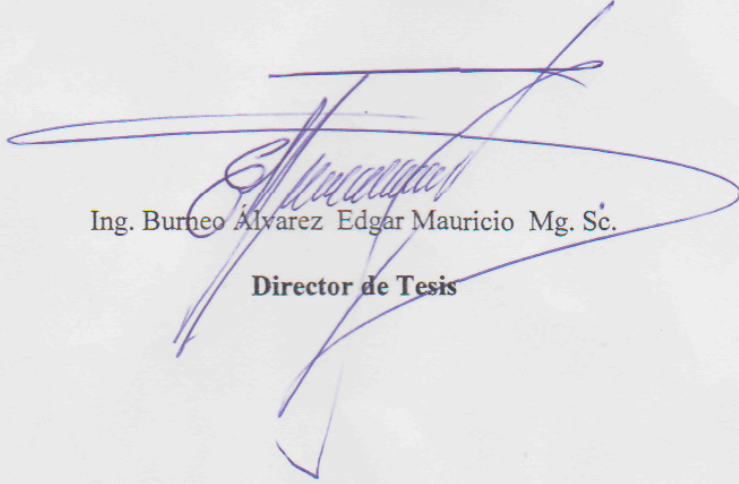
Ing.

Burneo Álvarez Edgar Mauricio Mg. Sc.
DIRECTOR DEL INFORME FINAL DE TESIS

CERTIFICA:

Que la presente tesis titulada “Estudio de la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Dirección Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Loja en el periodo 2011 – 2012”, presentada por el egresado Vicente Camizán Leimer René; fue dirigida, orientada y revisada en todas sus partes, misma que cumple con los requisitos establecidos por la normativa pertinente para la graduación en la Universidad Nacional de Loja, por lo cual autorizó su presentación.

Loja, 12 de abril de 2016



Ing. Burneo Álvarez Edgar Mauricio Mg. Sc.

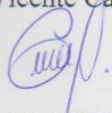
Director de Tesis

AUTORÍA

Vicente Camizán Leimer René, declaro ser autor del presente trabajo de tesis eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido de la misma.

Adicionalmente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de la tesis en el Repositorio Institucional Biblioteca Virtual.

Autor: Vicente Camizán Leimer René

Firma: 

Cédula: 1104504392

Fecha: Loja, 12 de Enero de 2016

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE TESIS POR PARTE DEL AUTOR,
PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y
PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO**

Yo Vicente Camizán Leimer René declaro ser autor de la tesis Titulada “**Estudio de la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Dirección Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Loja en el periodo 2011 – 2012**”, como requisito para optar al grado de: **Ingeniero en Administración Pública** autorizo al sistema bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para que con fines académicos, muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tengan convenio con la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de la tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 12 días del mes de abril del dos mil dieciséis, firma el autor.

Firma:



Autor: Vicente Camizán Leimer René

Cédula: 1104504392

Dirección: Loja, Las palmas

Correo Electrónico: leimer_rene.v.c@hotmail.es

Celular: 0991465564

DATOS COPLEMENTARIOS

Director de tesis: Ing. Burneo Álvarez Edgar Mauricio Mg. Sc.

Tribunal del Grado: Presidente: Ing. Juan Pablo Sempertegui Muñoz MAE

Primer Vocal: Ing. Vanessa Burneo Celi Mg. Sc.

Segundo Vocal: Ing. Tania Elizabeth Patiño Calderón Mg. Sc

DEDICATORIA

La presente tesis la dedico primeramente a Dios ya que sin la bendición de él no somos nada, quien me dio la fuerza necesaria para seguir adelante, a mis padres Oswaldo Vicente y Luz del Carmen Camizán quienes me han apoyado en los momentos más difíciles de mi vida y me han guiado por los caminos del bien, a mis hermanos quienes, de alguna manera me supieron colaborar en lo que ellos podían en diferentes acciones y actividades.

Leimer René

AGRADECIMIENTO

Primeramente, destaco a la Universidad Nacional de Loja, al Área Jurídica Social y Administrativa, a los Docentes de la carrera de Administración Pública quienes fueron propulsores para lograr mis objetivos y metas, gracias a sus conocimientos impartidos durante el proceso de formación.

Además a todas las personas que me han ayudado de manera incondicional, a mi Director de tesis Ing. Burneo Álvarez Edgar Mauricio Mg. Sc. quien con su conocimiento me guio en todo este proceso de realización de la tesis.

También a los Funcionarios Públicos del Ilustre Municipio de Loja a la Dirección Administrativa y la Dirección de Informática, de la misma manera a los contribuyentes del GAD de Loja por la colaboración en las encuestas que fue de gran ayuda para la presentación de la investigación.

Leimer René

1) TÍTULO

**“ESTUDIO DE LA APLICACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE
LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN EN LA
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO
AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL
CANTÓN LOJA EN EL PERIODO 2011 – 2012”**

2) RESUMEN

La presente investigación se titula: “Estudio de la aplicación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Dirección Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Loja en el periodo 2011 – 2012”

La evolución de las tecnologías de la información y la comunicación ha irrumpido en nuestra vida cotidiana, esto es un hecho notable que se percibe inmediatamente hoy en día al momento de usarlas y aplicarlas en diferentes actividades como: comerciales, académicas, sociales, culturales, deportivas, económicas y sobre todo humanistas. Estas han permitido a la mayoría de las personas interactuar y manipular, hasta formar una sociedad de redes con la facilidad y agilidad para comunicarse e informarse de las noticias que están sucediendo tanto a nivel local, nacional y los diferentes sitios del mundo entero.

Dentro del Ilustre Municipio de Loja las herramientas informáticas que se están utilizando son el internet, intranet, quipux, sistema de ingresos municipales, página web, correo electrónico y otros (programa cero papeles). Las cuales se encuentran en pleno funcionamiento en cada una de las diferentes Direcciones del Municipio de Loja.

Tener incorporado las TIC's dentro del Municipio de Loja, es conocer la importancia que se les está proporcionando a estas herramientas tecnológicas, las cuales son enfocadas principalmente a brindar un mejor servicio de calidad, eficiente

y oportuno a los contribuyentes, aquellos que necesitan ser bien informados cuando visitan el GAD para realizar los trámites de en una forma más transparente y rápida.

Este trabajo investigativo se lleva a cabo con el propósito de realizar un estudio sobre el manejo práctico de las herramientas tecnológicas, observar si las TIC's han generado un servicio más eficiente y de calidad a los contribuyentes, en el cual se logre evitar y ahorrar tiempo y espacio con la afán de brindar rentabilidad económica para la provincia y el país con el buen manejo y aplicación dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Loja.

SUMMARY

The present research work is entitled "Study of the application of information and communication technologies in the Administrative Office of the Autonomous Decentralized Government of Loja in the 2011 – 2012 academic period"

The evolution of information and communications technologies have entered our daily lives, at the present this is a remarkable fact that is immediately perceived when to use them and apply them in different activities such as commercial, academic, social, cultural, sports , economic and special humanists. These have enabled most people to interact and manipulate, to form a partnership network with the ease and flexibility to communicate and inform news that are happening at local, national and different places around the world.

Within the Government of Loja computer tools that are being used are the internet, intranet, quipux, government revenue system, website, email and other (program zero papers). Those tools are fully operational in each of the various directorates of the government of Loja.

Have incorporated the ICT (information and communication´ technologies) within the Government of Loja, it is how great they are and their importance, which are mainly aimed at providing a better quality service, efficient and timely taxpayers, those who need to be well informed when they visit the GAD (Autonomous Decentralized Government) to complete the formalities of a more transparent and faster service.

This research work is carried out in order to conduct a study on the practical use of technological tools, see if ICT have created a more efficient and quality service to taxpayers, which is able to avoid and save time and space with the desire to provide economic returns for the province and country with a good management and implementation within the Administrative Office of the Autonomous Decentralized Government of Loja.

3) INTRODUCCIÓN

A lo largo de los años los seres humanos han evolucionado y descubierto cada día nuevas herramientas de comunicación para mejorar su calidad de vida, gracias a los avances de la tecnología, que se vienen incorporando de diferentes maneras y que permiten conocer y gestionar de la mejor manera los recursos materiales, de tiempo y espacio dentro del contexto político, social y económico. Las tecnologías de la información y la comunicación están generando importantes transformaciones en la sociedad del mundo entero. Estas marcan la característica fundamental que se distingue en el momento histórico actual. Los países que poseen herramientas tecnológicas más avanzadas tienen un mejor desarrollo económico, social y cultural para sus habitantes.

El personal de cualquier empresa, pública como privada opera a través de las herramientas tecnológicas, por lo que se deduce que la efectividad de las organizaciones dependerá de la forma en que sean aplicadas y manejadas, sobre todo en la debida capacitación al Talento Humano con el que cuentan las empresas, por ende son muchos los cambios que se vienen produciendo día a día en el entorno de las empresas e instituciones con resultados importantes para sus sistemas organizacionales y tecnológicos, si se capacita frecuentemente y actualiza al personal sin duda alguna que se va a lograr resultados positivos, mismos que produzcan cambios y oportunidades de innovación.

Es importante mencionar que en los últimos años los avances tecnológicos han venido transformándose con mayor rapidez dentro de las instituciones públicas, tanto

a nivel nacional como mundial; de estos avances tecnológicos se puede observar el uso cada vez más frecuente del internet dentro de las instituciones públicas y la incorporación de las herramientas tecnológicas como las TIC's.

El intercambio de información entre las partes gobierno-sociedad, la mejora en la calidad y capacidad de respuesta hacia los cambios y la expansión del alcance de los servicios por parte del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Loja a todos los sectores, es lo que hoy en día se está tratando de solucionar con la incorporación de las herramientas tecnológicas denominadas TIC's en sus diferentes direcciones, a su vez transparentando y modernizando la gestión y administración pública.

En el Gobierno Autónomo Descentralizado de Loja, es relevante indicar que durante el período 2011 – 2012, no se realizaron capacitaciones continuas al Talento Humano acerca del uso de las herramientas tecnológicas, por distintas razones como: falta de recursos económicos, materiales físicos, talento humano no apto, no contar con políticas nuevas de innovación, directrices para la gestión, planificación y apertura de las herramientas tecnológicas. Es importante señalar cuando los funcionarios públicos del Ilustre Municipio de Loja, son convocados a las diversas capacitaciones sobre el uso exclusivo de las TIC's, por lo general no asisten en su mayoría a la inducción, razón por la cual esto genera desconocimiento a la hora de utilizar dichas herramientas tecnológicas, lo que esto conlleva a generar una mala atención a los contribuyentes que se acercan a solicitar información sobre sus inquietudes personales. A su vez existe el desinterés por parte del mismo Municipio

de Loja, de los funcionarios públicos y de quienes están encargados de dichas capacitaciones porque no exigen un registro periódico de control, también observar cómo se está llevando a cabo el uso sobre estas herramientas dentro y fuera de la entidad municipal, además analizar cómo realmente se están beneficiando los contribuyentes lojanos que pagan sus impuestos y tasas.

Así mismo hay que recalcar que estas herramientas tecnológicas permiten en la actualidad transmitir y transferir información digital por medio del uso del internet, desde cualesquier parte, hacia los diferentes sitios que se desee enviarla, por eso es que se necesita que las personas encargadas estén capacitadas y actualizadas para que puedan ofrecer servicios de calidad y ágiles. Puesto que estas tecnologías de la información y la comunicación, permiten hacer más eficientes los procesos, eliminando los trámites lentos, difíciles y complejos a la hora de ponerlas en la práctica hacia los contribuyentes.

Por otra parte, en el tema de la mejora para la prestación de servicios y los procesos de trabajo, el Municipio de Loja no cuenta con el uso de la firma electrónica, siendo esta herramienta de mucha importancia en la actualidad, la cual permite realizar transacciones correctas y seguras de documentos digitales, garantizando así un servicio adecuado para la ciudadanía lojana, esto ayudará a ahorrar tiempo y espacio.

Después de conocer la problemática se plantea este trabajo de investigación denominado **“ESTUDIO DE LA APLICACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN EN LA DIRECCIÓN**

**ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO
MUNICIPAL DEL CANTÓN LOJA EN EL PERIODO 2011 – 2012”,** que tiene

como objetivo general, determinar si las TIC's implementadas en la Dirección Administrativa del Municipio de Loja contribuyen a la óptima prestación de servicios y al desarrollo institucional, mientras que los objetivos específicos pretenden realizar un diagnóstico acerca de las herramientas tecnológicas incorporadas, beneficios, capacitación y propuesta de mejora para el desarrollo de la entidad Municipal de Loja.

En el desarrollo de este trabajo investigativo se utilizó varios métodos como: científico, deductivo, inductivo y analítico para analizar la información acerca de las TIC's, de la misma manera el instrumento utilizado para conocer el funcionamiento de las herramientas tecnológicas fue la encuesta a los 8 funcionarios de la Dirección Administración, además 382 encuestas a los contribuyentes que pagan sus impuestos y tasas y una entrevista al funcionario N°- 7 de la Dirección de Informática.

El presente trabajo investigativo se plantea con la necesidad de justificar el uso habitual de las TIC's, para mejorar cualitativamente la gestión pública del Gobierno Autónomo Descentralizado de Loja, con el fin de dar a conocer la integración que se puede establecer, mediante el uso de estas herramientas tecnológicas, entre los elementos gobierno y sociedad, como los contribuyentes, las empresas y las instituciones públicas, lo cual permitirá estar a la par con los avances tecnológicos y especialmente en la actualidad cambiante desde el punto de vista de la información y comunicación.

Otro punto muy importante es la viabilidad de llevar a cabo este trabajo investigativo, observar la incorporación de las herramientas tecnológicas y la puesta en marcha dentro del Municipio, además conocer si el Gobierno Autónomo Descentralizado de Loja, está incrementando su gasto de inversión en el uso de estas herramientas para brindar capacitaciones, conferencias a los jefes departamentales y funcionarios que interactúan directamente con las TIC's, dándoles la mejor utilidad a la hora de práctica, la cual producirá cambios positivos al momento de optimizar y agilizar las demandas de los servicios a los contribuyentes.

Este trabajo investigativo se lleva a cabo con el propósito de realizar un estudio acerca de las TIC's, observar las mejoras en la calidad de los servicios y conocimiento en el manejo práctico, oportuno y eficaz al momento de hacer uso de las herramientas tecnológicas, las cuales garanticen servicios más eficientes, que ayuden a ahorrar tiempo y espacio con la finalidad de brindar una atención modernizada, actualizada para las demandas frecuentes entre el Municipio y contribuyentes que de alguna manera suelen generarse por parte de los funcionarios públicos y los ciudadanos que visitan la entidad Municipal.

Otro punto fundamental es conocer la importancia de tener incorporado estas herramientas tecnológicas dentro del Municipio de Loja, observar como ayudan a la gestión pública a mejorar los servicios a los contribuyentes y ciudadanía en general, desde su llegada hasta la actualidad, observar si se ha mejorado y optimizado la atención de los servicios con la incorporación de las TIC's, o se ha mantenido al igual que antes cuando aún no existían estas herramientas dentro del Municipio de Loja.

Además el presente trabajo investigativo tendrá como objetivo conocer los resultados de la aplicación y la práctica de estas herramientas tecnológicas, basadas en los procesos administrativos en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Loja, con la incorporación de las TIC's que no solamente generan cambios a lo interno de la entidad, sino que también fortalezcan la participación ciudadana de democratización a la hora de ponerlas en práctica, donde estas herramientas sean un medio para crear mecanismos y políticas que faciliten compartir soluciones entre los diferentes niveles de gobierno y población.

4) REVISIÓN DE LITERATURA

4.1. Marco Legal.

4.1.1. Carta Magna del Ecuador.

En sus artículos 16 y 18 informa que todas las personas, ya sea en forma individual o colectiva, tiene derecho y obligaciones que cumplir, obviamente sin sobrepasarse de los límites que tenemos como ciudadanos, y relacionado al campo de la información nos informa que ninguna persona debe ser discriminada ya sea por su raza, cultura, sexo y religión si no que todos tenemos los mismos derecho a la hora de solicitar y obtener la debida información que deseamos para realizar nuestros propios estudios investigativos, siempre y cuando la información obtenida no sea utilizada para generar criterios malévolos o en contra de quien no la otorga, sino más bien ayudándole a buscar las fisuras o problemas que posee para brindarle las debidas recomendaciones a la entidad. (CONSTITUCIÓN, 2008)

4.1.2. Plan Nacional para el Buen Vivir.

En una de sus políticas planteadas, también está promoviendo y garantizando el libre acceso a la información pública y oportuna, para que todas las personas de este país, sin discriminación de raza, cultura, sexo y religión, tengan la oportunidad y facilidad de explorar sus capacidades y conocimientos y de la misma manera poder participar vía electrónica de algún comentario o criterio acerca de cualquier tema que sea publicado vía internet. Donde la población en general tenga la debida participación, por medio de las vías electrónicas expresen los diferentes pensamientos de mejoras para el país, donde no solamente comenten cosas negativas sino proporcionen criterios positivos para mejorar y recomendar las mejores

propuestas en las diferentes actividades que se realicen en el ámbito nacional.
(SENPLADES, 2009)

4.1.3. Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

El acceso a la información pública es un derecho de las personas que garantiza el Estado. Es muy clara con respecto al acceso a la información ya sea pública como privada nadie tiene derecho a no ayudarnos con información que sea útil, necesaria y oportuna para realizar nuestras actividades académicas o de cualquier índole que sea necesario, así mismo nos expresa que no podemos exigir o presionar información confidencial porque esta es solamente de uso interno de las entidades o empresas, sino solicitar información coherente, concreta para poder cumplir ciertas expectativas planteadas y no generar a la vez distorsión a quien nos facilita. (LOTAIP, 2004)

4.1.4. Reglamento de Aplicación a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Es muy claro cuando menciona el acceso a la información, no solamente se puede solicitar información electrónica sino también documental, grabaciones, fotográfica, etc. Donde toda persona en forma individual o colectiva tiene derechos igualitarios sin discriminación alguna a ser informado y a la vez solicitar información que le ayuden a realizar sus proyectos de la mejor manera posible para realizar un excelente trabajo investigativo o de cualquier índole o actividad. (RLOTAIP, 2004)

4.2. Tecnologías de la Información y la Comunicación.

4.2.1. La Globalización.

En esta era global vivimos el despliegue de potentes redes de comunicación a lo largo de todo el mundo. Hay una fuerte integración de productos, mercados y capitales. Parece que en el mundo se ha allanado el camino para el libre flujo de ideas y el acceso a los mercados. Los medios de comunicación han eliminado las distancias entre los países permitiéndonos saber qué sucede en todo el mundo y en tiempo real.

La globalización es política, tecnológica, económica y cultural. Así mismo, representa una serie de cambios radicales en varias esferas de la vida humana. Además de haber trastocado la economía y el trabajo, el comercio y las finanzas internacionales, su existencia altera la textura misma de nuestras vidas, seamos ricos o pobres.

La globalización, por supuesto no está evolucionando equitativamente, y de ninguna manera es totalmente benigna en sus consecuencias. Una visión pesimista de la globalización la vería destrozando culturas locales, ampliando las desigualdades mundiales y empeorando la suerte de los marginados. La globalización, crea un mundo de ganadores y perdedores, unos pocos en el camino rápido hacia la prosperidad, la mayoría condenada a una vida de miseria y desesperación. (Giddens, 2000)

4.2.2. Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC's.

En los últimos años, las TIC's han tomado un papel importantísimo en nuestra sociedad y se utilizan en multitud de actividades. Las TIC's forman ya parte de la mayoría de sectores: educación, robótica, administración pública, empleo y empresas y salud.

Además son un conjunto de servicios, redes, software y dispositivos que tienen como fin la mejora de la calidad de vida de las personas dentro de un entorno, que se integran a un sistema de información interconectado y complementario. Se denominan tecnologías de la información y la comunicación al conjunto de herramientas que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de informaciones, en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética.

Las TIC's se caracterizan por el fácil acceso a la información en cualquier formato y de manera más rápida ahorrando tiempo y espacio.

- **Inmaterialidad.** La digitalización nos permite disponer de información inmaterial, para almacenar grandes cantidades en pequeños soportes o acceder a información ubicada en dispositivos lejanos.
- **Instantaneidad.** Podemos conseguir información y comunicarnos instantáneamente a pesar de encontrarnos a kilómetros de la fuente original.
- **Interactividad.** Las nuevas TIC se caracterizan por permitir la comunicación bidireccional, entre personas o grupos sin importar donde se

encuentren. Esta comunicación se realiza a través de páginas web, correo electrónico, foros, mensajería instantánea, videoconferencias, blogs o wikis entre otros sistemas.

- **Automatización de tareas.** Las TIC han facilitado muchos aspectos de la vida de las personas gracias a esta característica. Con la automatización de tareas podemos, por ejemplo, programar actividades que realizaran automáticamente los ordenadores con total seguridad y efectividad.

Podemos hacer una clasificación general de las tecnologías de la información y comunicación en redes, terminales y servicios que ofrecen.

- **Redes:** la telefonía fija, la banda ancha, la telefonía móvil, las redes de televisión o las redes en el hogar son algunas de las redes de TIC.
- **Terminales:** existen varios dispositivos o terminales que forman parte de las TIC. Estos son el ordenador, el navegador de Internet, los sistemas operativos para ordenadores, los teléfonos móviles, los televisores, los reproductores portátiles de audio y video o las consolas de juego.
- **Servicios en las TIC:** las TIC ofrecen varios servicios a los consumidores. Los más importantes son el correo electrónico, la búsqueda de información, la banca online, el audio y música, la televisión y el cine, el comercio electrónico, e-administración y e-gobierno, la e-sanidad, la educación, los videojuegos y los servicios móviles. En los últimos años han aparecido más servicios como los blogs o las comunidades virtuales y escuelas de negocio.
(Mela, 2011)

4.2.3. TIC's en el Mundo.

Las TIC's, han permitido llevar la globalidad al mundo de la comunicación, facilitando la interconexión entre las personas e instituciones a nivel mundial, y eliminando barreras espaciales y temporales.

Se denominan tecnologías de la información y la comunicación al conjunto de tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de informaciones, en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética. Las TIC's incluyen la electrónica como tecnología base que soporta el desarrollo de las telecomunicaciones, la informática y el audiovisual. (Chamorro, 2012)

Al hablar de herramientas tecnológicas, estamos hablando de un cuerpo de conocimientos que además de utilizar el método científico, crea o transforma procesos materiales, es decir que las tecnologías de la información y la comunicación denominadas TIC's, emplean conocimientos científicos y brindan a la ciencia una aplicación práctica de los conocimientos y cambios que pueden producir estas a la hora de su implementación dentro de las administraciones públicas. (Falières, 2006)

De otro modo, son herramientas muy necesarias e importantes en el día a día, que cumplen un sinnúmero de funciones, transacciones a la hora de recibir como de enviar información electrónica en diferentes ámbitos, puesto que generan una óptima reducción tanto de tiempo como de espacio generando mejores servicios, recursos económicos y materiales quien las utiliza de la mejor manera, a su vez con estas

herramientas no solamente se produce avances tecnológicos sino que también se está ayudando a evitar la deforestación de los bosques para extraer los diferentes tipos de papeles que se genera por medio de la materia prima de las plantas, si bien es cierto las tecnologías también nos están causando grandes cambios en el medio ambiente y una serie de problemas ambientales en el mundo entero ya sea por el buen o mal uso de las mismas pero tenemos que considerar que ahora estamos viviendo otros tiempos más avanzados, donde el uso de las tecnologías es más frecuente y visible en las diferentes actividades que se realizan todos los días, y todo esto va generando aceleradamente la pérdida de las costumbres y tradiciones debido al alto índice de información que se puede encontrar en las diferentes páginas web que hoy en día se encuentran a merced con las herramientas tecnológicas más usada en el mundo entero como es el internet y sus diferentes aplicaciones y redes sociales que se publican a diario lo que está pasando en los diferentes países del mundo, razón por la cual tenemos que estar siempre actualizándonos y a la vanguardia de lo que sucede en los diferentes lugares del planeta por medio de las redes sociales que se generan vía electrónica.

4.3. Los Gobiernos Electrónicos.

4.3.1. Gobierno Electrónico.

El Estado es el principal generador, administrador, recopilador y difusor de información en un país; sus registros y archivos recogen un sinnúmero de datos (normas, convenciones, hechos, fechas, cifras, nombres, decisiones, lugares, etc.) esenciales para el desenvolvimiento normal de la sociedad. Dicha información que

por su considerable volumen ha sido de muy complicado procesamiento, tradicionalmente se ha manejado de manera restringida y centralizada.

Las TIC's pueden contribuir a fomentar el empoderamiento y la participación y a alentar la comunicación y el intercambio de información entre las personas y las entidades y al interior del propio Estado, haciendo los procesos de gobierno más eficientes y transparentes. A través del uso de las TIC's, los gobiernos pueden mejorar la calidad y la capacidad de respuesta de los servicios que presta a sus ciudadanos, al mismo tiempo que pueden ampliar el alcance y el acceso de tales servicios y de la infraestructura pública. Esto se logra mediante la aplicación de gobierno electrónico que promueve servicios e información a la ciudadanía empleando internet u otros medios de comunicación.

El gobierno electrónico, en este sentido ofrece una incomparable oportunidad para que entre el Estado y la comunidad se desarrolle un nuevo tipo de relación. Por un lado, promueve herramientas para facilitar el acceso a los ciudadanos a información pública relevante, haciendo más transparente los trámites ante la administración pública y los procesos de tomas de decisiones. La transparencia y la rendición de cuentas, a su vez, reducen el espacio para prácticas de corrupción pública y por lo tanto, contribuyen a fortalecer la confianza ciudadana en el Estado. (PNUD, 2001)

4.3.2. Creación de los Gobiernos Electrónicos.

Han estado directamente relacionados con la recolección, guarda y procesamiento de grandes cantidades de datos, por lo que un buen manejo de la información es

fundamental, social y gubernamental. Las tecnologías de la información y la comunicación, son herramientas que facilitan la operación de grandes cantidades de información. Los gobiernos pueden usar las tecnologías para que la información pueda ser administrada en nuevas y diferentes formas para ejecutar procesos más eficientes. También posibilitan nuevas formas de comunicación dentro y fuera del gobierno. Así la información resulta fundamental en la ejecución de toda clase de responsabilidades y metas, así que entre mejor sea llevado el manejo de información mejores serán los resultados obtenidos. (Taylor, 1998)

4.3.3. Actualidad de los Gobiernos Electrónicos.

Se refiere a un conjunto de procesos o métodos de administración basados en sistemas electrónicos fundamentalmente como el internet, para mejorar la manera en que el gobierno realiza sus operaciones a nivel interno, con otros niveles de gobierno y para que los ciudadanos puedan efectuar tramites en línea. Su fin es proporcionar la información, rendición de cuentas, informes de actividades, programas, planes, proyectos, etc. Que los ciudadanos necesitan saber para evaluar el desempeño de los funcionarios. (Finquelievich, 2004)

Por otra parte los Gobiernos Electrónicos en la actualidad nos ayudan a mejorar las actividades tanto internas como externas logrando así una mejora de los servicios que ofrecen las instituciones públicas como privadas a la hora de obtener y brindar información. Para la ciudadanía ahora ya no es necesario acudir directamente a la entidad a buscar información la pueden encontrar con el uso del internet en sus diferentes aplicaciones.

4.3.4. El Gobierno de las TIC's.

Se ha convertido en un evento estratégico para generar valor a las empresas. Es una responsabilidad del más alto nivel directivo de una organización y su éxito va a estar ligado a la comprensión y apoyo que esta tenga por parte del equipo directivo de una empresa o institución. En este sentido, el modelo de gobierno de las TIC's busca que una organización cuente con las herramientas necesarias a fin de tomar decisiones eficientes con respecto a la inversión en la adquisición e implementación de soluciones basadas en tecnologías de la información y comunicación considerando factores de dirección, requerimientos del negocio y su comportamiento financiero. (Tecsups, 2015)

4.3.5. Instituciones Gubernamentales.

Han sido siempre de carácter informativo que manejan los valores, normas y convenios que dan formas a las relaciones que se manifiestan en organizaciones y procesos, es por ese motivo que las TIC's resultan tan importantes dentro de los gobiernos. La revolución digital puede facilitar enormemente, el procesamiento de la información dentro de los gobiernos. Resulta ser, lo que antes se archivaba en un armario hoy se archiva en la computadora, de la misma manera lo que antes se transmitía en forma de papel a través de un mensajero, hoy se trasmite a la velocidad de la luz por medio de fibra de vidrio de computadora a computadora. (Bellamy, 1998)

4.3.6. Democracia Electrónica.

Se la conoce como una forma de gobierno, un modo de organizar el poder político ante el pueblo y la democracia electrónica que enfatiza en el sistema político democrático en el cual las computadoras y las redes como es el internet que es una herramienta muy importante para informarse de lo que pasa con los procesos democráticos ya sea en nuestro país o en otras partes del mundo. (Guevara, 2013).

Por otra parte el gobierno electrónico debe desarrollarse plenamente para que pueda permitir una mejora de las condiciones sociales de vida de las personas, esto será necesario para superar y mejorar el analfabetismo ciudadano y la falta de información social en el uso de las herramientas tecnológicas, el desinterés político de los gobernantes en desarrollar servicios que profundicen el uso de la tecnología como una herramienta para el control del Estado, la participación social y el acceso a la información pública aspectos fundamentales para la consolidación de la democracia. A su vez donde haya una participación social y el compromiso por parte de los ciudadanos de forma activa y masiva en la utilización de estas herramientas tecnológicas TIC's.

4.3.7. TIC's en la Participación Ciudadana.

Han permitido diferentes oportunidades, un acercamiento entre los ciudadanos y las administraciones, gracias a la aparición de los Smartphone en la sociedad y el uso casi generalizado de las redes sociales. En este escenario han surgido nuevos espacios de debates que fomentan la participación ciudadana, que involucran al individuo en los procesos de la toma de decisiones. El uso de las tecnologías de la

información y la comunicación, por los gobiernos para agilizar procesos internos y darlos a conocer al ciudadano y el incremento de la transparencia y la participación ciudadana en la aplicación de las tecnologías de la información en el sector público siempre serán aspectos para debatirlos. La aplicación de las TIC's en los procesos administrativos además de mejorar las gestiones internas, ha creado una administración más transparente, cercana y accesible. Se disfrutará cada vez más de gobiernos abiertos, donde los ciudadanos tendrán acceso a la información eficaz, necesaria y oportuna al día. Aunque aún queda mucho camino por recorrer, cada vez surgen más herramientas y plataformas webs cuyo objetivo es fomentar precisamente esa participación del ciudadano y convertirse en referente de un gobierno abierto. Así mismo las TIC's han creado nuevos espacios en el ámbito administrativo. Ahora el ciudadano puede participar, dar su opinión y en ocasiones influir en la resolución de problemas. (Esfera, 2014)

4.3.8. Firma Electrónica.

Surge de la necesidad de las organizaciones de reducir sus costos e incrementar la seguridad de sus procesos internos, a través del uso de los medios electrónicos que permiten agilizar los procesos, reducir los tiempos y evitar el uso del papel, con la utilización de las herramientas tecnológicas TIC's, las firmas electrónicas son muy indispensables dentro de las instituciones y empresas que brinda beneficios de seguridad y ahorro tiempo y espacio dentro de las administraciones además, aportan cambios económicos y formas diferentes de comunicación.

4.4. Foro Económico Mundial sobre las TIC's 2013.

4.4.1. Informe Global de las TIC's 2013.

A pesar de los esfuerzos realizados en la última década por mejorar la infraestructura de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC's) en las economías en desarrollo, hay una nueva brecha digital que persiste en la forma en que los países aprovechan las TIC para lograr competitividad y bienestar, según la 12 edición difundido por Foro Económico Mundial.

El Informe, publicado bajo el tema de Crecimiento y Empleo en un Mundo Hiperconectado, sugiere que las políticas nacionales de algunas economías en desarrollo no están logrando traducir las inversiones realizadas en TIC's en beneficios tangibles en términos de competitividad, desarrollo y empleo. Esto se suma a la profunda brecha digital ya existente entre las economías avanzadas, que las separa en cuanto al acceso a infraestructura y contenido digital.

Según el ranking de 144 países encuestados por el Foro Económico Mundial los primeros 10 países que lideran son:

Tabla 1: Países en el top 10 en el mundo sobre el uso de las TIC's.

PAÍSES	RANKING
Finlandia	1
Singapur	2
Suecia	3
Países Bajos	4
Noruega	5
Suiza	6
Reino Unido	7
Dinamarca	8
Estados Unidos	9
Taiwán China	10

Fuente: Foro Económico Mundial 2013 de las TIC's en el Mundo.

Autor: Leimer Rene Vicente Camizán.

El Informe, con una cobertura sin precedentes de 144 economías, continúa siendo una de las evaluaciones más completas y fehacientes del impacto de las TIC sobre la competitividad de las naciones y el bienestar de sus ciudadanos. A fin de medir estos aspectos, el Networked Readiness Index “NRI” evalúa la disposición que señala una economía a aprovechar plenamente las TIC en términos de lo siguiente:

- Infraestructura de las TIC, costo del acceso y presencia de las destrezas y habilidades necesarias para asegurar un uso óptimo.
- Incorporación y uso de las TIC entre gobiernos, empresas e individuos.
- Entorno comercial y de innovación, y el marco político y reglamentario.
- Entorno de aprendizaje e innovación y el marco político y regulatorio.

Este Informe demuestra que las economías que no aplican amplias estrategias nacionales de banda ancha corren el riesgo de perder terreno en materia de competitividad mundial y tal vez queden rezagadas en el logro de los beneficios sociales que aportan las TIC. Los planes que incorporan medidas del lado tanto de la oferta como de la demanda son los que ofrecen a los países la mejor oportunidad de hacer avanzar la adopción de sistemas de banda ancha. (Cann, 2013)

4.4.2. Las TIC's en Latinoamérica.

Se han realizado a lo largo del tiempo importantes esfuerzos para no permanecer al margen de esta tendencia global. A finales de los ochenta y principios de los noventa, se comenzaron a gestar las primeras políticas y programas de las TIC's, el cual ha estado guiado por la visión de que estas herramientas tecnológicas, tienen la capacidad potencial de alterar el escenario donde se las introducen, por tanto que pueden facilitar las prácticas prevalecientes, impulsando los cambios y mejoras para las condiciones de vida de los seres humanos. Las expectativas han sido que las tecnologías de la información y la comunicación, contribuirán a enfrentar los desafíos más importantes que tienen los países que se encuentran en vías de desarrollo. En Latinoamérica la realidad de sus países está muy ajena a este primer mundo, pese a que vienen surgiendo mejoras en conectividad y acceso a dispositivos, resulta que no es suficiente para disminuir la brecha existente. (Americaeconomía, 2015)

Las tecnologías de la información y la comunicación en Latinoamérica se encuentran de la siguiente manera:

Tabla 2: Países en el ranking de las TIC's en Latinoamérica.

PAÍSES	RANKING
Chile	34
Panamá	46
Uruguay	52
Costa Rica	53
Brasil	60
Perú	61
México	63
Colombia	66

*Fuente: Foro Económico Mundial 2013 de las TIC's en Latinoamérica.
Autor: Leimer Rene Vicente Camizán.*

La región de Latinoamérica y el Caribe continúa internacionalmente rezagada en cuanto a la aplicación de las nuevas TIC, a pesar de los esfuerzos de algunos países para reducir la brecha digital. El líder de la región en cuanto a conectividad es Chile, que ha realizado los mayores esfuerzos en la última década en la aplicación de las TIC para mejorar la competitividad. (Osorio, 2013)

Es importante mencionar que desde el año 2012, las economías situadas en el 10% más alto han mejorado el doble que las que ocupan el 10% más bajo, lo que pone en manifiesto la magnitud del reto al que se enfrentan los países emergentes y en vías de desarrollo.

Las empresas transnacionales inmersas en el ámbito tecnológico tienen que entender que no es solamente colocar los últimos aparatos en las compañías e

instituciones, sino que hay que ir más allá. Hay que fomentar la cultura educativa a través de las herramientas tecnológicas TIC's, hay que masificar el uso del internet, inclusive donde es casi imposible llegar. Esto ayudaría a recortar la brecha digital, no solamente con las naciones nórdicas y asiáticas, sino algo más importante, entre nuestros países. (Gaiger, 2015)

4.5. Las TIC's en el Ecuador.

4.5.1. TIC's en la Administración Pública del Ecuador.

La administración pública en América Latina y en Ecuador en particular, se encuentra frente a serios retos. Los ciudadanos demandan tanto del gobierno central como de los gobiernos seccionales mayor transparencia en sus actos, participación en la toma de decisiones y eficiencia en la provisión de servicios públicos. Por su proximidad a los ciudadanos, los municipios son el nivel de gobierno que dé mejor forma pueden atender las necesidades de la sociedad. En esta tarea no puede dejarse de lado el uso de las tecnologías de información y comunicación TIC's, ya que su empleo y adaptación puede traer muchos beneficios a la población.

En la mayoría de los municipios ecuatorianos el nivel de informatización es relativamente bajo, no cuentan con todos sus trámites automatizados, ni con sistemas de información totalmente integrados. Ante esta realidad, que padecen los Gobiernos Autónomos Descentralizados del país, se considera importante identificar las necesidades y posibilidades de implementar sistemas informáticos, tales como el gobierno móvil, que permitan incrementar la transparencia y eficiencia en la dotación de servicios municipales, mejorar la comunicación con la ciudadanía, simplificar los trámites y fortalecer la democracia en los gobiernos locales de Ecuador.

Al contar con un gobierno electrónico, lo que se espera es fortalecer los mecanismos de transparencia y acceso a información pública generadas por las instituciones públicas, a través del uso de las tecnologías de la información y la comunicación. Además, se puede acortar la brecha comunicacional existente entre el entidad pública y la ciudadanía y promover el interés de la población para conocer sobre la gestión de mencionadas entidades y la participación de la ciudadanía en los procesos democráticos y de gestión pública. (Oroxón, 2012)

4.6. TIC's en los Municipios y Gobiernos Autónomos Descentralizados.

Los municipios son el ámbito sobre el que se ha ido construyendo la sociedad en América Latina y es la instancia que el concepto de ciudadanía cobra todo su sentido para sus habitantes de la región, ya sean urbanos o rurales, los municipios por su cercanía a los ciudadanos se han convertido en el punto de contacto natural entre el sector público y la ciudadanía.

Cualquier acción orientada a mejorar la relación entre el ciudadano y la administración pública se encuentra en el municipio un punto de partida que garantiza un impacto perceptible de forma inmediata por aquellos a los que quiere beneficiar, los ciudadanos.

Las TIC, que han venido mostrando su poder transformador en múltiples ámbitos de la sociedad han visto su irrupción en el sector público municipal lentificada por dos razones fundamentales: costos y escasez de recursos humanos calificado. Así como las empresas, universidades o las organizaciones no gubernamentales han

aprovechado ya las oportunidades que ofrece la sociedad del conocimiento, los municipios de América Latina, salvo excepciones que confirman la regla, no han podido extraer de las tecnologías de la información y la comunicación denominadas (TIC's), el potencial que ofrecen para el desarrollo y crecimiento del sector público.

Los gobiernos municipales aparecen ante sus ciudadanos no solo como ineficientes, sino también como faltos de transparencia. Cada trámite requiere de múltiples visitas a las ventanillas municipales y cada ventanilla es fuente potencial de información y agilización de trámites interminables. Los ciudadanos tienen que llevar a cabo un esfuerzo importante de su tiempo para observar y pagar sus impuestos. En la sociedad del conocimiento todas estas disfuncionalidades pueden ser fácilmente corregidas utilizando las tecnologías de la información y la comunicación como base para el desarrollo institucional. (MuNet, 2011)

Con el fenómeno de la globalización, los municipios deben ir perfilándose a una cultura internacional que se manifiesta a través de un hecho claramente perceptible, en casi todos los rincones del país se deben manejar la misma información. El establecimiento de una administración pública moderna en los municipios debe constituir un compromiso pleno del Estado, reestructurando la forma tradicional hacia una orientación en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC's), comprometiendo una nueva época en la administración pública la cual garantice un desarrollo eficaz en todos los aspectos que la involucren. Para un mejoramiento en la prestación de servicios por parte del gobierno municipal, es indispensable el apoyo de los altos dirigentes quienes deben ser competentes,

profesionales, hábiles y honestos. Es indispensable que los funcionarios públicos produzcan bienes y servicios públicos de una forma ética, pero también es importante implementar medidas que conlleven a una reestructuración en la administración pública referente a las (TIC's), por lo tanto se deben aplicar estrategias nacionales e internacionales en donde las organizaciones municipales puedan poseer aptitudes dirigidas a los intereses que al municipio le competen. Es necesario un cambio de cultura en donde se refleje una formación adecuada en cuanto a procesos de información con el fin de beneficiar los servicios del sector público municipal para la sociedad. (Downing, 2014)

5) MATERIALES Y MÉTODOS

Para el desarrollo de este trabajo investigativo se utilizó varios materiales, métodos y técnicas de investigación científica e instrumentos, los cuales permitieron constatar el conocimiento empírico y la importancia para realizar la siguiente investigación.

MATERIALES UTILIZADOS

Durante el desarrollo investigativo se utilizó Talento Humano, Recursos Materiales y Financieros.

Talento Humano

Autor del proyecto de investigación, Director de tesis Ing. Burneo Álvarez, Edgar Mauricio Mg. Sc. de la misma manera a los funcionarios públicos de las Direcciones Administrativas e Informáticas del Ilustre Municipio de Loja así como también a los contribuyentes del Gobierno Autónomo Descentralizado.

Recursos Materiales

De la misma manera para la elaboración de la investigación se utilizó varios materiales tales como:

- Libros.
- Anillados e Impresión.
- Computadora.
- Suministros para la Computadora.
- Copias.
- Uso de Internet.

- Flash Memory.
- Calculadora.
- Grabadora de Sonido.
- Filmadora.
- Útiles Académicos.
- CD

Recursos Financieros:

Se detalla toda la inversión económica de todos los gastos que se llevó a cabo para la realización de la investigación, los cuales se mencionan a continuación:

Tabla 3: Inversión Económica.

DESCRIPCIÓN	VALORES
Recursos Materiales.	600.00
Recursos Técnicos.	150.00
Equipos de Oficina.	120.00
Transporte.	100.00
Alimentación.	100.00
Imprevistos.	110,00
TOTAL	USD \$ 1.180,00

Fuente: Detalle de la inversión Financiera para la tesis.

Autor: Leimer Rene Vicente Camizán.

MÉTODOS UTILIZADOS

Se utilizó varios métodos, mismos que permitieron constatar cómo se encuentran las tecnologías de la información y la comunicación TIC's para el desarrollo de la siguiente investigación.

Método Científico

Este método contribuyó con la observación de la realidad de llevar a cabo el objeto de estudio y las ideas para la definición del tipo de investigación y planteamiento del problema mediante el sustento científico, acerca de las herramientas tecnológicas denominadas TIC's.

Método Deductivo

Este método permitió, analizar la información obtenida de la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación TIC's a nivel mundial, nacional y local. Además fue utilizada para recolectar información secundaria de documentos, artículos electrónicos, revistas, periódicos y libros que hagan referencia a las tecnologías de la información y la comunicación para poder llegar a un consenso específico de cómo realmente funcionan las herramientas tecnológicas.

Método Inductivo

En este método se logró conocer el conocimiento de casos particulares para obtener información útil de las opiniones y comportamiento de los funcionarios públicos de la Dirección Administrativa, así como también de los contribuyentes que acuden diariamente a pagar sus impuestos y tasas lo cual, permitió establecer la

propuesta de mejoramiento en el uso exclusivo de las tecnologías de la información y la comunicación en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja.

Método Analítico

Este método fue utilizado para explorar y procesar la información primaria obtenida a través de la entrevista y las encuestas realizadas a los funcionarios de la Dirección Administrativa y los contribuyentes que pagan sus debidos impuestos y tasas municipales todos los meses, además permitió observar información secundaria obtenida de fuentes bibliográficas sobre el uso exclusivo de las tecnologías de la información y la comunicación TIC's.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Entre las técnicas e instrumentos que se utilizaron para la elaboración de la investigación se mencionan las siguientes:

Observación Directa

Esta técnica fue utilizada para indagar y determinar la situación en la que se encuentra el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja y conocer a los actores directos involucrados en el uso de las herramientas tecnológicas la cual, permitió elaborar el análisis y el diagnóstico institucional con fundamentos basados en la realidad de cómo están siendo utilizadas las tecnologías de la información y la comunicación dentro de la entidad municipal.

Encuestas a los 8 Funcionarios de la Dirección Administrativa

Esta técnica contiene un listado de preguntas para conocer y poder determinar si

las herramientas tecnológicas se encuentran incorporadas o instaladas dentro de la Dirección Administrativa, a su vez observar si se ha logrado mejorar la prestación de los servicios a la colectividad cuando visitan la entidad municipal, también conocer si los funcionarios reciben capacitaciones frecuentemente sobre el uso de las TIC's dentro la Dirección y el resto de las Direcciones del Municipio de Loja.

Encuestas a los Contribuyentes del GAD Municipal de Loja

Contiene un listado de preguntas acerca de la frecuencia, calidad de los servicios, valor de los impuestos y tasas, la eficacia y agilidad, el tiempo y la oportuna atención al visitar la entidad municipal, esto permitió conocer si se está mejorando, empeorando o se ha mantenido al igual que antes los servicios cuando no existían estas herramientas tecnológicas denominadas TIC's en el Ilustre Municipio de Loja.

Entrevista al Funcionario N-º 7 Milton Canuza de la Dirección de Informática

Esta técnica permitió obtener información directa, mediante la elaboración de un banco de preguntas relacionadas específicamente con las tecnologías de la información y la comunicación, a través de la interrelación verbal con la persona encargada Milton Canuza sobre la aplicación y el uso adecuado de las herramientas tecnológicas dentro del Municipio de Loja.

Población

La población base para la investigación fueron los funcionarios que laboran en la Dirección Administrativa y los contribuyentes que pagan sus impuestos y tasas, dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Loja.

Tabla 4: Población Encuestada.

POBLACIÓN	¿A QUIÉN?	ENCUESTAS Y ENTREVISTAS
Ilustre Municipio de Loja	Dirección Administrativa 8 Funcionarios.	8
	Entrevista. (Milton Canuza) Dirección de Informática.	1
	Contribuyentes del GAD Municipal de Loja 62564, que visitaron y pagaron sus impuestos, tasas en el mes de mayo de 2013.	382
TOTAL		391

Fuente: Ilustre Municipio de Loja.

Autor: Leimer Rene Vicente Camizán.

Para calcular el tamaño de la muestra a la ciudadanía se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \sigma^2 Z^2}{e^2 (N - 1) + \sigma^2 Z^2}$$

Dónde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

σ = Desviación estándar de la población que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del investigador.

e = Límite aceptable de error muestral que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.

$$n = \frac{62564 * 0.5^2 * 1.96^2}{0.05^2(30000 - 1) + 0.5^2 * 1.96^2}$$
$$n = \frac{60086.4656}{157.3679}$$
$$n = 382 \quad \text{Encuestas}$$

6) RESULTADOS

Las herramientas tecnológicas (TIC's), siempre serán importantes y de mucha utilidad para gestionar en la administración pública dentro de los gobiernos municipios, que aportan una variedad de beneficios y oportunidades de desarrollo, a su vez puedan ofrecer servicios más eficientes de calidad con la tramitología ahorrando tiempo y espacio, porque estas herramientas ayudan a procesar, almacenar, sintetizar, recuperar y presentar información más variada, mismas que producen cambios positivos entre las instituciones públicas y la población.

Objetivo 1: Establecer que tecnologías de la información que se han implantado en la Dirección Administrativa en el Municipio de Loja.

Tabla 1: Conocimiento acerca de las herramientas tecnológicas instaladas en el Municipio de Loja.

Variable	Herramientas tecnológicas	%
Si	8	100%
No	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Funcionarios de la Dirección Administrativa del Municipio de Loja.

Autor: Leimer Rene Vicente Camizán.

En la Dirección Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado de Loja, durante el periodo 2011 – 2012, considerando las encuestas realizadas, se observa que todos los funcionarios que laboran en esta Dirección conocen las herramientas tecnológicas instaladas dentro de su área para ofrecer mejores servicios a los contribuyentes y ciudadanía en general (Tabla 1).

Tabla 2: Herramientas tecnológicas incorporadas dentro de Dirección Administrativa.

Variable	TIC's incorporadas	%
Internet	8	100%
Intranet	8	100%
Quipux	8	100%
Sistema Ingreso Municipal	8	100%
Página Web	8	100%
Correo Electrónico	8	100%
Otros (Cero Papeles)	8	100%
Total	8	100%

Fuente: Funcionarios de la Dirección Administrativa del Municipio de Loja.

Autor: Leimer Rene Vicente Camizán.

Además se observa que durante el periodo 2011 – 2012, los funcionarios tienen conocimiento y utilizan en igual grado todas las herramientas tecnológicas (TIC's) incorporadas en su área (Tabla 2), para ofrecer mejores servicios internos y externos a los contribuyentes.

Objetivo 2: Determinar si el personal utiliza las tecnologías de la información y la comunicación para la ejecución de los procesos administrativos de la institución.

Tabla 3: Incorporación de las nuevas herramientas tecnológicas.

Variable	Incorporación	%
Excelente	2	25%
Bueno	2	25%
Malo	3	37%
Regular	1	13%
Total	8	100%

Fuente: Funcionarios de la Dirección Administrativa del Municipio de Loja.

Autor: Leimer Rene Vicente Camizán.

Dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Loja, durante el periodo 2011 – 2012, los funcionarios de la Dirección Administrativa, manifestaron que los servicios que ofrece la institución son malos (tabla 3), de la misma manera a los contribuyentes comentaron que no se encuentran satisfechos con la eficacia y agilidad en realización de trámites (tabla 10), lo que da a entender que la entidad municipal con la incorporación de las TIC's no se observa mejoras para la ejecución procesos internos.

Objetivo 3: Conocer el impacto que han tenido las TIC's en el beneficio de los procesos administrativos del Municipio de Loja.

Tabla 4: Herramientas tecnológicas se ha logrado optimizar tiempo y espacio a la hora de hora de enviar y recibir información.

VARIABLE	Optimizado tiempo y espacio	%
Si	3	37%
No	5	63%
Total	8	100%

Fuente: Funcionarios de la Dirección Administrativa del Municipio de Loja.

Autor: Leimer Rene Vicente Camizán.

Durante el periodo 2011 – 2012, los funcionarios de la Dirección Administrativa, comentaron que con la incorporación de las herramientas tecnológicas, no se ha logrado optimizar el tiempo y espacio a la hora de enviar y recibir información documentaria (tabla 4). Debido a que el personal de la institución (tabla 6), no está capacitada y actualizada acerca del uso exclusivo de las (TIC's) para ofrecer mejores servicios a los contribuyentes y ciudadanía en general.

Tabla 5: Servicios a los usuarios con el uso de las herramientas tecnológicas.

Variable	Servicios a los contribuyentes	%
Si	3	37%
No	5	63%
Total	8	100%

Fuente: Funcionarios de la Dirección Administrativa del Municipio de Loja.

Autor: Leimer Rene Vicente Camizán.

En el periodo 2011 – 2012, los funcionarios públicos de la Dirección Administrativa, considerando las encuestas comentaron que no se ha mejorado los servicios a los contribuyentes y usuarios (tabla 5), con la incorporación de las TIC's, no se observan cambios, debido a la falta de capacitaciones internas y externas para ofrecer mejores servicios de calidad y eficientes (tabla 6), las cuales coadyuven al desarrollo de los procesos administrativos de la institución, donde se pueda observar mejores resultados de atención a los contribuyentes y la población en general con el despacho de tramites (tabla 12).

Tabla 6: Capacitaciones sobre el uso exclusivo de las TIC's.

Variable	Capacitación	%
Si	2	25%
No	6	75%
Total	8	100%

Fuente: Funcionarios de la Dirección Administrativa del Municipio de Loja.

Autor: Leimer Rene Vicente Camizán.

Además, durante el periodo 2011 – 2012, dentro Dirección Administrativa, considerando las encuestas a los funcionarios, se observa que no reciben capacitaciones y que es necesario estar siempre capacitándose sobre el uso exclusivo de las nuevas herramientas tecnológicas TIC's (tabla 6), para ofrecer servicios más ágiles y eficientes para que los contribuyentes al visitar la institución sean atendidos en el menor tiempo posible y realicen sus trámites personales y así se logre evitar problemas e inconvenientes internos y externos dentro del Municipio de Loja (tabla 11).

Objetivo 4: Realizar una propuesta de mejora en la utilización de las herramientas tecnológicas de información y la comunicación en el Municipio de Loja.

Tabla 7: Capacitaciones continuas a los funcionarios.

Variable	Capacitaciones internas y externas	%
Si	8	100%
No	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Funcionarios de la Dirección Administrativa del Municipio de Loja.

Autor: Leimer Rene Vicente Camizán.

Dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Loja, durante el periodo 2011 – 2012, principalmente en la Dirección Administrativa, considerando las encuestas de los funcionarios se observa el 100% (tabla 7), necesitan y consideran que es importante e indispensable que sean capacitados y estar siempre actualizándose para brindar servicios más eficientes y transparentes en la realización de los trámites. De la misma manera, mejorar la atención en las diferentes direcciones de GAD de Loja (tabla 13), para que los contribuyentes que se acercan a pagar sus impuestos y tasas, sean bien atendidos y no se generen problemas internos en la institución y a su vez se observe el apoyo tecnológico de las TIC's para la gestión de los procesos administrativos.

Tabla 8: Frecuencia que acude a pagar sus impuestos.

Variable	Frecuencia	%
Semanal	59	15%
Mensual	186	49%
Trimestral	21	6%
Anual	116	30%
Total	382	100%

Fuente: Contribuyentes.

Autor: Leimer Rene Vicente Camizán.

Considerando las encuestas a los contribuyentes en el periodo 2011 – 2012, dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja, con el 49% manifestaron que acuden Mensualmente a pagar los servicios e impuestos, seguidamente con el 30% afirman que acuden Anualmente a pagar sus predios, a continuación 15% comentaron que se acercan Semanalmente para averiguar algún trámite y 6% de los encuestados supieron manifestar que se acercan Trimestralmente (tabla 8).

Tabla 9: Satisfacción con la calidad de los servicios y precios.

Variable	Precio de los impuestos y tasas	%
Si	170	45%
No	212	55%
Total	382	100%

Fuente: Contribuyentes.

Autor: Leimer Rene Vicente Camizán.

De acuerdo a las encuestas realizadas a los contribuyentes en el periodo 2011 – 2012, se observa el 55% manifestaron que no estar de acuerdo ni satisfechos de los servicios y precios a la hora de pagar sus impuestos y tasas dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de Loja, un porcentaje del 45% indicaron que si están satisfechos de los servicios y precios de sus impuestos y tasas que pagan en el Ilustre Municipio de Loja (tabla 9).

Tabla 10: Eficacia y agilidad en la realización de los trámites.

Variable	Eficacia y agilidad	%
Si	138	36%
No	244	64%
Total	382	100%

Fuente: Contribuyentes.

Autor: Leimer Rene Vicente Camizán.

De los datos obtenidos de las encuestas a los contribuyentes en el periodo 2011 – 2012, en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Loja, (tabla 10), el 64% los encuestados manifestaron que no se encuentran satisfechos en lo que respecta a la eficiencia y agilidad de los trámites de la institución, que aún siguen siendo lentos y malos a la hora de ser atendidos. Por otro lado con el 36% comentan que Si existe agilidad al momento de visitar las diferentes Direcciones del Municipio.

Tabla 11: Realizar trámites de toda índole.

Variable	Tiempo	%
El mismo día	70	18%
De 1 a 3 días	125	33%
De 5 días en adelante	110	29%
Otros	77	20%
Total	382	100%

Fuente: Contribuyentes.

Autor: Leimer Rene Vicente Camizán.

De los resultados arrojados de las encuestas a los contribuyentes en el periodo 2011 – 2012, que pagan sus impuestos en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Loja, manifestaron que son atendidos en el lapso de tiempo “De 1 a 3 días” equivalente al 33%. Seguidamente con el 29% “De 5 días en adelante”. A continuación el 20% “Otros días” Por último con el porcentaje del 18% correspondiente “El mismo día” (tabla 11). Lo cual indica que los contribuyentes que visitan la entidad municipal a realizar sus trámites no reciben los mejores servicios y por ende se puede palpar que las TIC's no generan el impacto deseado para la agilización de los trámites.

Tabla 12: Quejas y reclamos ha recibido la adecuada atención.

Variable	Atención	%
Si	115	30%
No	267	70%
Total	382	100%

Fuente: Contribuyentes.

Autor: Leimer Rene Vicente Camizán.

Considerando las encuestas a los contribuyentes en el periodo 2011 – 2012, los que tienen relación directa con el Gobierno Autónomo Descentralizado de Loja, se observa el 70% donde afirman que no han recibido la adecuada importancia en sus quejas y reclamos (tabla 12) razón por la cual esto genera preocupación y malestar a los usuarios al no contar con una entidad donde se pueda resolver los diversos inconvenientes e inquietudes de la mejor manera posible evitando problemas interno (funcionarios) y externos (contribuyentes).

Tabla 13: Incorporación de las herramientas tecnológicas.

Variable	Direcciones del GAD Municipal de Loja	%
Recursos Humanos	112	29%
Avalúos y Catastros	55	14%
Jefatura de Transito	43	11%
Dirección Administrativa	61	16%
Departamento Jurídico	49	13%
Obras Públicas	33	9%
Otras	29	8%
Total	382	100%

Fuente: Contribuyentes.

Autor: Leimer Rene Vicente Camizán.

De los resultados obtenidos de las encuestas a los contribuyentes en el periodo 2011 – 2012, considerando la relación que tienen con el Gobierno Autónomo Descentralizado, se observa que todas las diferentes direcciones del Municipio de Loja, necesitan y creen que es importante se incorpore el uso más frecuente de las tecnologías de la información y la comunicación TIC's (tabla 13), para que los funcionarios encargados brinden los mejores servicios de calidad, para satisfacción de los contribuyentes y ciudadanos que visitan las diferentes direcciones que posee la institución municipal.



I. MUNICIPIO DE LOJA

PROPUESTA DE MEJORAMIENTO SOBRE EL USO EXCLUSIVO DE LAS HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS TIC'S EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DEL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LOJA.



Leimer René Vicente Camigán

CAPÍTULO I

Generalidades:

Introducción:

Los países más industrializados gozan de mejores resultados en sus actividades económicas gracias a la incorporación de las tecnologías de información y comunicación (TIC's) las cuales son herramientas que resultan de gran apoyo en el desarrollo de los procesos económicos, políticos y sociales de cualquier sociedad que las utilice, tomando en cuenta que ellas, no sólo se limitan al tema de la información y de la comunicación, sino que también aportan otros beneficios que requieren los ciudadanos. El uso de las tecnologías información y comunicación dentro del fenómeno de la globalización ha determinado el punto de partida para la optimización de los procesos gerenciales, produciendo cambios en la estructura organizacional. Esta transformación comunicacional ha impactado en todos los países latinoamericanos, comprobándose que el uso de las TIC's genera ventajas y comodidades a los gobiernos y personas que las utilizan de la mejor manera.

En nuestro país y ciudad se requiere del conocimiento y de la aplicación de las mismas, ya que son una parte importante dentro del desarrollo empresarial tanto a nivel privado como público, por tanto esta propuesta proporcionará un marco de criterios, recomendaciones y buenas prácticas a tener en cuenta por sus direcciones y organismos al crear, generar contenidos o evolucionar los sitios y portales web, las sedes electrónicas o los sitios relacionados con las nuevas tecnologías web (blogs, cuentas o perfiles de redes sociales a los que accede bajo los nombres oficiales de los direcciones u organismos).

Objetivo:

Fomentar a través de las herramientas tecnológicas (TIC's) la calidad de los servicios y eficacia en la práctica de los resultados de la tramitología, en la Dirección Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Loja.

Misión:

Diseñar, desarrollar e implementar los sistemas de información de modo eficaz y eficiente como apoyo logístico y soporte técnico a las actividades destinadas a cada Dirección del GAD, proporcionando así servicios especializados que coadyuven a la formación integral de los contribuyentes y población en general.

Visión:

Desarrollar con éxito los sistemas de información que apoyan las actividades, así como la gestión y administración del sistema de información automatizado que procesa toda información institucional generada en las distintas Direcciones organizacionales y el servicio de redes de comunicación que se presta a través de la red y que permiten el efectivo enlace comunicacional.

CAPÍTULO II**Marco legal:****Constitución:**

“**Art. 16.-** Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.

2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.
3. La creación de medios de comunicación social, y al acceso en igualdad de condiciones al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico para la gestión de estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, y a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas.
4. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.
5. Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación.

Art. 18.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.
2. Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información”¹.

Plan Nacional para el Buen Vivir

“Política 10.4. Garantizar el libre acceso a información pública oportuna.

- a. Fortalecer las capacidades de las entidades estatales para el cumplimiento de las exigencias de transparencia y acceso a la información.

¹ Constitución de la República del Ecuador 2008 página 25 – 26

- b. Generar capacidades de gobierno electrónico que posibiliten, entre otros, el empadronamiento permanente de ecuatorianos y ecuatorianas en el exterior.
- c. Difundir información pública oportuna, de calidad y comprensible para toda la población.
- d. Difundir información pública a través de medios propios a cada contexto cultural y haciendo uso de sus idiomas.
- e. Institucionalizar audiencias públicas semestrales para todas las instituciones del gobierno central como formas abiertas y accesibles de rendición de cuentas a la ciudadanía.
- f. Ampliar la cobertura de Internet y fortalecer las capacidades de la población para acceder a la rendición de cuentas y el seguimiento de la gestión pública en los territorios.
- g. Fomentar la rendición de cuentas de instituciones privadas (fundaciones, corporaciones, empresas) que reciban fondos públicos”².

Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP):

“ De acuerdo al Art. 7 sobre la Garantía del Acceso a la Información del Reglamento General a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en la que se hace mención al ejercicio del derecho al libre acceso a la información pública por parte de la ciudadanía y el cumplimiento de las instituciones públicas y privadas obligadas por la ley a proporcionar la información pública; y, de

² Plan Nacional del Buen Vivir 2009 – 2017. Página 325

recibir los informes anuales que deben presentar las instituciones sometidas a este reglamento, con el contenido especificado en la ley³”.

Ámbito de aplicación:

La presente propuesta será aplicable a los contribuyentes, funcionarios y trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado del Ilustre Municipio de Loja, a nivel individual y colectivo, incluyendo Direcciones, Secretarías y contribuyentes con o sin relación de dependencia a la entidad Municipal, quienes al momento de utilizar las tecnologías de la información y la comunicación y/o servicios de red pertenecientes a la institución, pondrán en práctica lo mencionado en esta propuesta.

CAPÍTULO III

Tecnologías de la Información y la Comunicación incorporadas en el Ilustre Municipio de Loja:

Las Herramientas Tecnológicas TIC's:

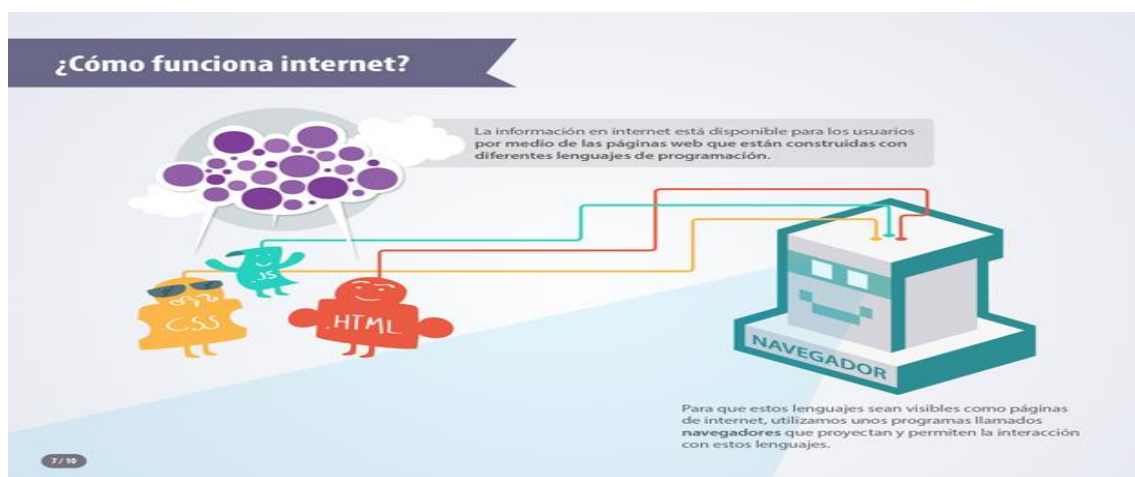
Son aquellas herramientas computacionales e informáticas que procesan, sintetizan, recuperan y presentan información representada de la más variada forma. Es un conjunto de herramienta, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información, para dar forma, registrar, almacenar y difundir contenidos digitalizados. Por lo tanto, son instrumentos y materiales de construcción que facilitan el aprendizaje, el desarrollo de habilidades y distintas formas de aprender y manipular. (Reyes, 2010)

³ Ley Orgánica de Transparencia al Acceso a la Información Pública 2004 página 4

Internet:

Es una red de redes donde se crea una gran conexión y podemos intercambiar cualquier clase de datos. Nos tiene en comunicación con el resto del mundo. En el internet podemos conseguir la información que queremos como: historia, salud, tecnología, educación, y todos lo que necesitemos. Existe una gran plataforma tecnológica que permite que el internet funcione, cada computador se conecta a una red independientemente, para que así este en comunicación con el resto del planeta. (Caceres, 2010)

Dentro de la institución municipal el internet debe ser utilizado para fines laborales descartando en cierta manera el ocio de los funcionarios de las diferentes direcciones generando así un ambiente de responsabilidad y respeto.



*Fuente: Imagen cómo funciona el Internet.
Autor: Leimer René Vicente Camizán*

Intranet:

Es una red de computadoras, software, documentos y bases de datos que generalmente funcionan de la misma manera que internet, es decir, utilizan una

interface web, correo electrónico y protocolos de comunicación idénticos a internet, con la única diferencia de que ésta solo ofrece acceso únicamente a empleados y usuarios selectos Intranet es un conjunto de Sitios Web que están instalados en la red interna de una institución o empresa y que permiten mostrar datos o documentos a cualquiera de los computadores conectados a ella. (Castellanos, 2006)

Dentro de la institución municipal de Loja, la intranet debe ser utilizado principalmente para enviar y solicitar información pertinente a los requerimientos internos, comunicándose así de entidad a entidad pública.



*Fuente: Imagen cómo funciona la Intranet
Autor: Leimer René Vicente Camizán*

Quipux:

Es un programa que gestiona la documentación digital y/o impresa, dicha documentación puede ser interna, es decir aquella que se remite y se recibe en los departamentos de la misma organización.

Asimismo, el Quipux controla la documentación externa, es decir la que es emitida por entidades y la enviada por la ciudadanía a su organización.

Funciones principales de Quipux

- Ahorro de espacio físico para almacenamiento de documentos.
- Disminución del riesgo de las pérdidas por incendios, robos e inundaciones.
- Conservación intacta de los documentos a lo largo del tiempo.
- Acceso inmediato a los documentos independientemente del lugar geográfico.
- Búsqueda de documentos definiendo criterios de acceso de forma flexible y fácil.
- Consulta simultanea de varios lectores.
- Reproducción y envío de documentos obviando el traslado físico.
- Inviolabilidad de la información a través de mecanismos de seguridad digital.
- Reducción en tiempos de distribución y consulta.
- Ahorro de recursos físicos y económicos para gestionar los documentos.
- Disminución de impresión de documentos.
- Apoyo a la conservación del ambiente. (Informática, 2010)

Dentro de Gobierno Autónomo Descentralizado de Loja, el sistema documental quipux, los funcionarios deberían utilizarlo para usos exclusivos internos de la institución para generar, seguridad y control de información referencial de documentos impresos y registros de haberlo realizado.



Fuente: Imagen del Quipux Gestión Documental.

Autor: Leimer René Vicente Camizán

Sistemas de Ingresos Municipales:

Este sistema automatiza todos y cada uno de los procesos involucrados en el cálculo, liquidación y recaudación de los impuestos y tasas municipales, conforme a lo establecido en el ordenamiento tributario vigente, incluyendo los procesos de declaración, emisión de licencias, permisos, solvencias y los correspondientes estados de cuentas y facturas.

Módulos:

- Administración de contribuyentes.
- Gestión Catastral.
- Cálculo y Cobro de impuesto Predial.
- Infracciones de tránsito.
- Tenencia Vehicular.
- Cobros Varios.
- Convenios.
- Padrón empresarial (Licencia de funcionamiento, cobros de anuncios luminosos etc.).
- Vendedores ambulantes.
- Ejecución fiscal.
- Tramites electrónicos.
- Administración (Configuración, Seguridad, log de accesos, diseñador de reportes).

Beneficios para el Gobierno Municipal:

- Implementación de una ventanilla o caja única de atención.
- Ahorro en Recursos al tener cajas únicas ya que en todas las ubicaciones se puede cobrar todo los impuestos utilizando un único sistema.
- Configuración de cobros en base a ley de ingresos vigente.
- Emisión de un solo estado de cuenta que unifique todos los adeudos del contribuyente.
- Incremento en la recaudación.
- Disminución o baja de evasión.
- Aumento de productividad evitando procesos duplicados.
- Mejora de la atención al contribuyente.
- Integración de cartera de adeudos en un solo sistema integral.
- Reducción en costos de soporte de múltiples aplicaciones.
- Configuración de nuevos impuestos sin necesidad de personal de TI.
- Facilidad para establecer pagos por internet.
- Facilidad de establecer localidades remotas de atención. (Software, 2008)

El sistema de ingresos municipales dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja, permitirá a los funcionarios realizar sus labores con más eficiencia y calidad los servicios a los contribuyentes que pagan sus impuestos por la diversidad de beneficios que brindan los SIM dentro de la institución municipal.



Fuente: Imagen cómo funciona el SIM.

Autor: Leimer René Vicente Camizán

Página web:

Son documentos que pueden contener textos, imágenes, vídeos y, en resumen, contenidos digitales y/o aplicaciones que pueden ser visualizados por un usuario web desde un dispositivo remoto a través de un navegador web.

Las páginas webs son accesibles mediante el uso de navegadores los cuales permiten visualizar correctamente la información alojada y desarrollada, Chrome, Mozilla, Internet Explorer y Safari son entre otros ejemplos de navegadores ampliamente utilizados. (Amelotti, 2012)

Dentro del municipio de Loja la página web será utilizada para publicar noticias y asuntos correspondientes a mejoras en la sociedad, mismas que involucren participación de los contribuyentes y ciudadanos en general.

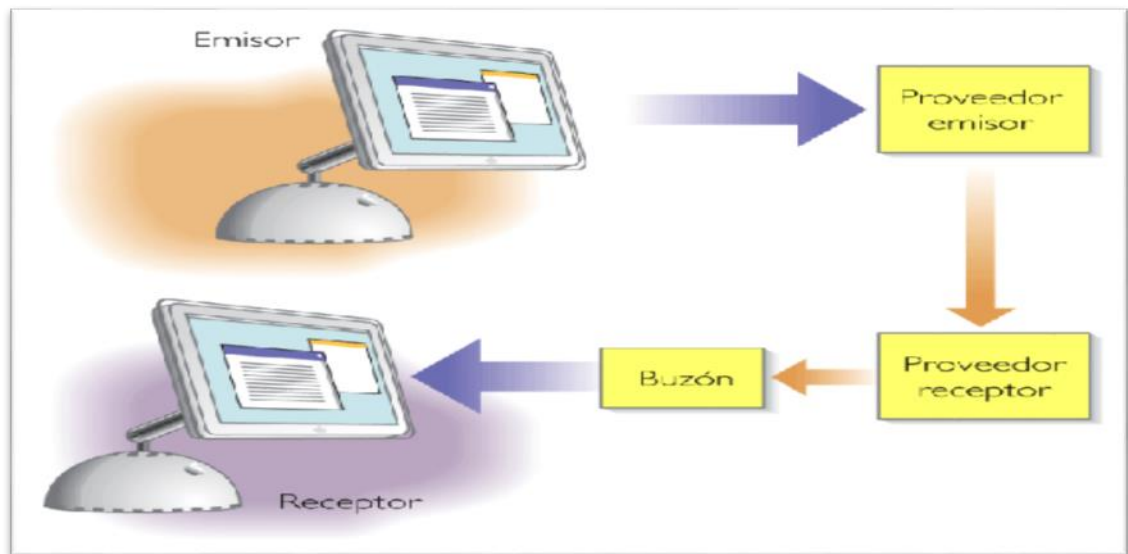


Fuente: Imagen cómo funciona la Página Web.
Autor: Leimer René Vicente Camizán

Correo Electrónico:

También conocido como e-mail (del inglés, *electronic mail*); es un servicio de red que permite mandar y recibir mensajes con múltiples destinatarios o receptores, situados en cualquier parte del mundo. Para usar este servicio se necesita cualquiera de los programas de correo electrónico que ofrece la red. En un mensaje de correo electrónico, además de un texto escrito, puede incluir archivos como documentos, imágenes, música, archivos de video, etc. La facilidad de uso, su rapidez y el abaratamiento de costos de la transmisión de información han dado lugar a que la mayoría de las instituciones, empresas y particulares tengan en el correo electrónico su principal medio de comunicación. (Orozco, 2014)

El correo electrónico, será utilizado dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja, para enviar y recibir información que provenga tanto interna como externa para beneficio de la institución.



Fuente: Imagen cómo funciona el Correo Electrónico.

Autor: Leimer René Vicente Camizán

Otros (Programa Cero Papeles):

Cero papeles u oficina sin papel es la metodología que usan las empresas tanto públicas como privadas para reducir sistemáticamente el uso del papel mediante la sustitución de este por soportes y medios electrónicos. Utilizando las tecnologías de la información y las comunicaciones se está buscando que las empresas u organizaciones vayan reduciendo paulatinamente el uso de papel contribuyendo a la protección del medio ambiente pero sin desaparecerlo por completo porque de todas maneras existen procesos que requieren de su uso.

Beneficios del Cero Papel:

- Para las entidades y servidores públicos Procesos y servicios más eficientes.
- Aumento de la productividad.
- Optimización de los recursos.
- Buenas prácticas en gestión documenta.

- Disminución de los costos asociados a la administración de papel, tales como almacenamiento e insumos.
- Mejorar el acceso a la información dentro y entre las entidades.
- Mayor control y seguridad en el manejo de la información.
- Eliminar la duplicidad de documentos.
- Disminuir los tiempos de localización de los archivos.
- Reducir las necesidades de espacio de almacenamiento.
- Mejorar el entorno de trabajo y la comunicación en las entidades. (Velasco, 2012)

Dentro del Municipio de Loja, el cero papel será utilizado para diferentes acciones internas como por ejemplo: archivar en una computadora información digital en vez de multitudes de hojas, por medio del programa evitar que se siga talando las plantas para extraer el material para el mismo, además ayudar al país con las políticas de calentamiento global y contaminación ambiental.



*Fuente: Imagen cómo funciona el Cero Papeles.
Autor: Leimer René Vicente Camizán*

Ejecución de la Presente Propuesta:w<

Se llevará a cabo de la siguiente manera:

- Instalación de los programas según correspondan la necesidad en cada una de las Direcciones del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Loja.
- Capacitaciones internas y externas tanto a funcionarios y contribuyentes.
- Mantenimiento y actualización constante de las herramientas tecnológicas TIC's.
- Evaluaciones trimestrales de cómo se está aprovechando la incorporación de las TIC's en cada una de las Direcciones GAD del Municipio de Loja.
- Fomentar la información acerca de las TIC's por medio de trípticos, volantes, mallas publicitarias u otras destinadas a la población lojana.
- Difundir la información proporcionada en esta guía a través de redes sociales, blogs, radio, prensa y televisión.
- Impulsar prácticas adecuadas del uso exclusivo de las TIC's, generando desarrollo económico de la provincia como del país.
- Continuar con políticas enfocadas a la disminución de la deforestación y la contaminación ambiental, con la utilización del programa cero papeles implantado dentro del Gobierno Autónomo Descentralizado de Loja.
- Dar a conocer a los funcionarios y la ciudadanía en general que las TIC's se encuentran sustentadas por las diversas leyes y reglamentos de nuestro país, tales como: Carta Magna, Plan Nacional para el Buen Vivir, Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública con su respectivo Reglamento.

- Intercambiar y generar información relacionada con las TIC's dentro de los diferentes escenarios públicos que conforman nuestro país.
- Realizar convenios con instituciones locales, nacionales e internacionales, mismas que tengan conocimientos acerca de las TIC's.
- Incorporar la firma electrónica para mayor seguridad correspondiente a la información generada dentro del Municipio.

7) DISCUSIÓN

Se puede partir con la idea que hoy en día las tecnologías de la información y la comunicación (TIC's), son herramientas muy importantes e indispensables para la sociedad en general, porque ayudan a realizar actividades cotidianas en los diferentes lugares de trabajo, esto coadyuva a generar cambios positivos en las administraciones tanto públicas como privadas. Por ejemplo el internet es una herramienta tecnológica que más se utiliza en la actualidad porque, hace más eficiente y fácil la comunicación y la tramitología en las empresas e instituciones.

El hecho de incorporar el gobierno electrónico, cobra fuerzas y solo es importante en la medida que mejore los servicios y sobretodo que capte el interés y la verdadera aceptación de la ciudadanía. Con el uso de estas herramientas tecnológicas, lo que se está intentando hacer es reducir la tramitología documental y más bien se lleve virtualmente, de una forma más segura, ordenada y oportuna, cierta información que se genera dentro de las empresas e instituciones públicas.

La aplicación de las nuevas herramientas tecnologías (TIC's) en la administración va más allá de los conceptos de administración electrónica o en su aplicación en la tramitación administrativa. Ya que son de gran utilidad en la información, que involucra necesariamente el uso de varios sistemas informáticos, así como la intervención de funcionarios para facilitar la gestión de los flujos de trabajo.

Dando respuesta a los objetivos planteados y a los resultados obtenidos de las encuestas a los funcionarios de la Dirección Administrativa y contribuyentes del

Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Loja, se establece lo siguiente:

Las TIC's son una nueva forma de gobernar, ya que ayudan a la gestión, planificación y administración de los recursos económicos y materiales en las empresas e instituciones. Considerando las encuestas realizadas a los funcionarios de la Dirección Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado, se pudo determinar que si conocen las herramientas tecnológicas incorporadas en sus lugares y áreas de trabajo como se muestra en las Tablas 1 y 2, las herramientas TIC's que se están usando son: internet, intranet, quipux, sistema de ingresos municipales, página web, correo electrónico y otros (programa cero papeles). El Municipio de Loja, con el afán de mejorar los servicios y la información ofrecida a los contribuyentes, ciudadanos, empresas y al propio gobierno, se ha preocupado por emprender esta iniciativa de incorporar estas nuevas herramientas tecnológicas dentro de sus diferentes direcciones, para mejorar y simplificar los procesos institucionales, facilitando la creación de canales de información que permitan aumentar la transparencia y la participación ciudadana.

La necesidad de los gobiernos por agilizar, optimizar, flexibilizar y transparentar su accionar gubernamental, ha motivado a utilizar en forma acelerada y sustancial las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC's). De tal modo que con la incorporación de estas nuevas herramientas tecnológicas en la Dirección Administrativa, considerando las encuestas se observa un porcentaje del 37% (tabla 3), acerca del mal servicio que ofrecen estas herramientas tecnológicas, al momento

de la práctica a los contribuyentes (tabla 10) donde aún se puede evidenciar que estas TIC's no han generado los cambios esperados de eficiencia y calidad de servicio a los contribuyentes y usuarios que se acercan a pagar sus debidos impuestos y solicitar información, es importante mencionar que el mal servicio que brinda se debe a la falta de capacitación y actualización sobre el manejo adecuado de estas herramientas de trabajo, desconocimiento, algunos por edad y otros por el desinterés de aprender, generando así problemas e inconvenientes internos y externos.

Con la utilización de herramientas tecnológicas, se generan modelos más adecuados a las necesidades de cada gobierno, creando plataformas compatibles que resuelven situaciones como la compatibilidad, rapidez, acceso, seguridad y privacidad de la información. Considerando las encuestas en la Dirección Administración (tabla 4) con un porcentaje del 63% se puede evidenciar que con la incorporación de las herramientas tecnológicas TIC's aún no se ha logrado optimizar los recursos fundamentales de tiempo y espacio cuando se envía y recibe información, aún se puede observar resultados negativos en lo que respecta a la prestación de los servicios que ofrece el Gobierno Autónomo Descentralizado de Loja, a los contribuyentes que solicitan y pagan sus impuestos y tasas (tabla 11). Por lo tanto estos malos servicios van a generar problemas internos (funcionarios) y externos (contribuyentes) haciéndolos más lentos y difíciles los diversos procesos en la administración pública, razón por la cual, la entidad municipal debe poner mucho más énfasis con los avances tecnológicos, para de alguna manera tratar de corregir las barreras comunicacionales dentro y fuera de la institución.

Considerando las encuestas realizadas a la Dirección Administrativas (tabla 7), indicaron que el 100% necesitan capacitarse y actualizarse frecuentemente sobre el uso exclusivo de las herramientas tecnológicas (TIC's), para generar buenos resultados en el momento de aplicación de los servicios que desean los contribuyentes, porque ellos son un pilar principal para la matriz productiva, tomando en cuenta que sus aportaciones semanales, mensuales, trimestrales y anuales de impuestos y tasas contribuyen al desarrollo económico de la provincia y el país. De igual manera, en la (tabla 13), observando las encuestas a los contribuyentes, mencionan que el resto de funcionarios de las diferentes direcciones del Gobierno Autónomo Descentralizado de Loja, deben actualizarse a las demandas de los avances tecnológicos para poder desempeñar de la mejor manera sus funciones y brindar un servicio de calidad al usuario ya que ellos consideran ser una parte esencial para el desarrollo productivo de la entidad y sería injusto recibir servicios ineficientes, engorrosos y lentos de quienes están encargados de proporcionar las mejores condiciones de servicios modernizados demostrando transparencia y agilización en los trámites. Además capacitar tanto a funcionarios como contribuyentes sobre el uso exclusivo de las TIC's, para conocer la importancia de tener herramientas tecnológicas incorporadas dentro de sus oficinas.

Es importante mencionar, las TIC's en Ecuador están en vías de desarrollo, se está avanzando y progresando poco a poco para utilizar y convivir con ellas, en los diferentes escenarios y ámbitos del país, pero esto aún no genera cambios rotundos en la sociedad, por diferentes contextos como: seguridad, conocimiento, capacitación, actualización o por el mal uso que se les imparte a las herramientas

tecnológicas. Así mismo algunas empresas e instituciones se observa funcionarios como trabajadores mayores de edad que experimentaron y vivieron otros tiempos, épocas y experiencia muy diferentes a las de hoy en día, esto produce más retrasos y problemas de desarrollo en nuestras entidades y empresas al no poner extraer los mejores resultados que aportan estas herramientas tecnológicas TIC's dentro de las oficinas y áreas de trabajo.

Las herramientas tecnológicas siempre serán importantes y necesarias para gestionar la administración pública de hoy en día, porque producen cambios positivos en las personas, sería difícil imaginar una sociedad moderna sin la intervención de las TIC's, al momento de utilizar estas herramientas tecnológicas los funcionarios encargados del GAD de Loja, observan y palpan los resultados negativos por diferentes situaciones como: falta de conocimiento, desinterés por aprender y capacitaciones internas y externas a los funcionarios, ya que ellos deben estar día a día y momento a momento actualizándose acerca de cómo extraer los mejores resultados y beneficios de las TIC's y ponerlas en la práctica para ofrecer los mejores servicios a la población. Por eso, que las herramientas tecnológicas son tan importantes e indispensables en la actualidad y sobretodo en las administraciones públicas porque generan rentabilidad económica, cambios positivos en la matriz productiva, formas de pensar y actuar de las personas al instante de ponerse en contacto con ellas. Por tal motivo el GAD de Loja tiene que poner mucho interés en el tema de las TIC's, darles el seguimiento y el lineamiento necesario y adecuado para generar desarrollo individual y colectivo, ofertar un verdadero servicio de

calidad acorde a las necesidades que emanan los contribuyentes que pagan sus impuestos y tasas en la entidad Municipal de Loja.

8) CONCLUSIONES

- Las tecnologías de la información y la comunicación, amplían los medios existentes que practican las personas para comunicarse, intercambiar conocimientos y acceder a la información por ejemplo: internet, intranet, quipux, sistemas de ingresos municipales, página web, correo electrónico y programa cero papeles, son herramientas tecnológicas que ayudan a generar servicios más transparentes y eficientes a los contribuyentes en la realización de los trámites.
- Los funcionarios de la Dirección Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio de Loja, si hacen uso de herramientas tecnológicas, pero aún se observan deficiencias en su aplicación, debido a la falta de capacitación e interés por aprender, lo que genera un mal servicio al usuario.
- La incorporación de estas herramientas tecnológicas en la Dirección Administrativa, se puede evidenciar que aún no ha generado un impacto en el desarrollo productivo, debido a la falta de capacitación y conocimiento de las (TIC's) mismas que son destinadas a coadyuvar los procesos internos y externos.
- Frente a esta problemática que atraviesa la Dirección Administrativa, y el GAD Municipal del Cantón Loja, se plantea una propuesta de mejoramiento sobre el uso exclusivo de las herramientas tecnológicas TIC's para ofrecer servicios más eficientes y de calidad a los contribuyentes que pagan sus impuestos.

9) RECOMENDACIONES

- Fomentar la utilización de las herramientas tecnológicas TIC's en la Dirección Administrativa del Municipio de Loja, para evitar la aglomeración de papeles dentro de la Dirección a nivel interno y externo, y para brindar un excelente servicio a los contribuyentes, tomando en cuenta el marco legal ya establecido.

- Se recomienda a los funcionarios de la dirección Administrativa, utilizar las herramientas tecnológicas TIC's, para la ejecución de los procesos internos y externos mismos que ayudarán a disminuir la tramitología y la afluencia de papeles dentro del GAD Municipal de Loja, mediante los servicios de: oficinas virtuales u online, en donde puedan acceder a la información de los servicios.

- Con la aplicación y el uso adecuado de las herramientas tecnológicas coadyuvar a los impactos internos y externos en cada uno de los procesos administrativos del Municipio de Loja, con el fin de ofrecer servicios más transparentes e eficientes ahorrando tiempo y espacio a la hora de enviar y recibir información.

- Se recomienda en la Dirección Administrativa del GAD Municipal de Loja, poner en práctica la propuesta de mejoramiento sobre el uso exclusivo de las (TIC's) además recibir y exigir capacitación continua del funcionamiento y

beneficios que brindan estas herramientas a la hora de la práctica, mismas que generarán rentabilidad económica de tiempo y espacio dentro y fuera.

10) BIBLIOGRAFÍA

- Amelotti, M. (30 de Mayo de 2012). *Página Web, Definición y Estructura*. Recuperado el 31 de Enero de 2016, de Páginas Webs: <https://cursoweb20.net/2012/05/30/paginas-web-definicion-y-estructura/>
- Americaeconomía. (25 de 10 de 2015). *Informe Global sobre Tecnologías de la Información*. Recuperado el 31 de Enero de 2016, de Informe Global sobre Tecnologías de la Información: <http://tecno.americaeconomia.com/articulos/conozca-los-10-paises-que-lideran-el-ranking-tic-del-foro-economico-mundial-en-latina>
- Bellamy, T. y. (22 de 11 de 1998). *Gobierno Electrónico*. Recuperado el 31 de Enero de 2016, de Importancia e impacto del Gobierno Electrónico: <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n52/27RuelasyAramburo.pdf>
- Caceres, M. C. (16 de Julio de 2010). *Que es el Internet, cual es su importancia ene l mundo actual*. Recuperado el 31 de Enero de 2016, de Internet: <http://mariacamilasuarzescaceres.blogspot.com/2010/07/que-es-internet-cual-es-su-importancia.html>
- Cann, O. (2013). *The Global Information Technology Report 2013*. Nueva York, Estados Unidos.
- Castellanos, M. (14 de Noviembre de 2006). *Intranet*. Recuperado el 31 de Enero de 2016, de Que es Intranet: http://uanintranet.blogspot.com.ar/2006_11_01_archive.html
- Chamorro, L. (02 de Junio de 2012). *La importancia de las tic's en el mundo actual*. Recuperado el Lunes de 01 de 2016, de Tecnologías de la Información y la Comunicación: <http://ticsluly.blogspot.com/>
- CONSTITUCIÓN. (2008). Constitución de la República del Ecuador. En R. C. Delgado, *Constitución* (pág. 218). Montecristi: Medio de Información.
- Downing, L. J. (04 de Noviembre de 2014). *Gestiopolis*. Recuperado el 31 de Enero de 2016, de Tics para la modernización de la Administración Pública en México: <http://www.gestiopolis.com/tics-para-la-modernizacion-de-la-administracion-publica-en-mexico/>
- Esfera, M. (02 de 10 de 2014). *Tic's en los Procesos de la Participación Ciudadana*. Recuperado el 31 de Enero de 2016, de Las Tic's en los Procesos de la Participación Ciudadana: <http://mediaesfera.com/las-tic-en-los-procesos-de-participacion-ciudadana/>

- Falieres, N. (2006). *COMO ENSEÑAR CON LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE HOY*. ARGENTINA: Medio de Información.
- Finkelievich, S. (2004). *GOBIERNO ELECTRÓNICO*. Recuperado el Lunes de 01 de 2016, de LA NECESIDAD DE PONER A LAS TIC's AL ALCANCE DEL CIUDADANO: <http://politicacomunicada.blogspot.com/p/gobierno-electronico.html>
- Gaiger, T. (15 de 04 de 2015). *Latinoamérica con mala Evaluación en las TIC's*. Recuperado el 31 de Enero de 2016, de Latinoamérica con mala Evaluación en las TIC's: <http://www.cioal.com/2015/04/21/latinoamerica-con-mala-evaluacion-en-el-tics/>
- Giddens, A. (2000). *Los Efectos de la Globalización en nuestras Vidas*. México: Medio de Información.
- Guevara, T. C. (03 de Marzo de 2013). *Democracia Electrónica*. Recuperado el 31 de Enero de 2016, de La Democracia Electrónica: <http://democraciaelectronica2013.blogspot.com/>
- Informática, S. d. (09 de Diciembre de 2010). *Daknos*. Recuperado el 31 de Enero de 2016, de Manual de Quipux para usuarios finales: http://docs.ucuenca.edu.ec/sgd/images/stories/file/Manual/Manual_Usuario2.pdf
- LOTAIP. (2004). Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública. En L. G. Borbúa, *Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública* (pág. 14). Quito: Medio de Información.
- Mela, M. (13 de Abril de 2011). *Iberestudio*. Recuperado el 28 de Enero de 2016, de Las TIC's y para que sirven: <http://noticias.iberestudios.com/%C2%BFque-son-las-tic-y-para-que-sirven/>
- MuNet. (Marzo de 2011). *www.munet.org*. Recuperado el 31 de Enero de 2016, de Municipios Eficientes y Transparentes: <https://www.oas.org/es/sap/dgpe/pub/MUNET1.pdf>
- Oroxón, J. M. (Enero de 2012). *Grupo Faro*. Recuperado el 31 de Enero de 2016, de Gobierno Movil: <http://www.grupofaro.org/taxonomy/term/47>
- Orozco, D. (06 de Marzo de 2014). *Definición de Correo Electrónico*. Recuperado el 31 de Enero de 2016, de Correo Electrónico: <http://conceptodefinicion.de/correo-electronico/>

- Osorio, B. B. (04 de Noviembre de 2013). *Foro Económico Mundial 2012 - 2013*. Recuperado el 28 de Enero de 2016, de World Economic Forum: <https://www.youtube.com/watch?v=QNF4sVYereM>
- PNUD. (2001). *PROGRAMAS DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO*. Quito: Medio de información.
- RLOTAIP. (2004). Reglamento a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública. En L. d. Ecuador, *Reglamento a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública* (pág. 9). Quito: Medio de Información.
- SENPLADES. (2009). Plan Nacional de Desarrollo. En S. N. Desarrollo, *Plan Nacional para el Buen Vivir 2009 - 2013* (pág. 520). Quito: Medio de Información.
- Software, S. (2008). *Desarrollo de Sistemas Integrales para la Administración Pública*. Recuperado el 31 de Enero de 2016, de Sistema de Ingresos Municipales: <http://www.signia.com.mx/ingresos/>
- Taylor, B. y. (22 de 11 de 1998). *El Gobierno Electrónico*. Recuperado el 31 de Enero de 2016, de Importancias e impacto del Gobierno Electrónico: <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n52/27RuelasyAramburo.pdf>
- Tecsup. (15 de 8 de 2015). *Gobierno de las Tecnologías de la Información y la Comunicación*. Recuperado el 31 de Enero de 2016, de Gobierno de las Tecnologías de la Información y la Comunicación: <http://www.tecsup.edu.pe/centro/pep/gobierno-de-las-tecnologias-de-informacion-y-comunicacion/>
- Velasco, P. A. (20 de Septiembre de 2012). *Reducción o Eliminación del uso del Papel*. Recuperado el 31 de Enero de 2016, de Programa Cero Papel: <http://es.slideshare.net/pagove8/reduccion-o-eliminacion-del-uso-del-papel?related=2>

11) ANEXOS

ANEXO 1



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

AREA JÚRIDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TEMA:

“ESTUDIO DE LA APLICACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LOJA EN EL PERIODO 2011 – 2012”

Tesis previa a la obtención del título de Ingeniero en Administración Pública.

AUTOR: *Vicente Camizán, Leimer René*

DIRECTOR: *Ing. Burneo Álvarez, Edgar Mauricio*

Loja – Ecuador

2013

a. TEMA

“ESTUDIO DE LA APLICACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN EN LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LOJA EN EL PERIODO 2011 – 2012”

b. PROBLEMÁTICA

En los últimos años los avances tecnológicos han venido evolucionando con mayor rapidez dentro de las instituciones públicas, a nivel nacional y mundial; de estos avances tecnológicos podemos destacar el uso cada vez más frecuente de las tecnologías de la información y la comunicación TIC's, su uso es muy notable e importante en el campo laboral ya que nos permite optimizar y realizar procesos en menor tiempo, utilizando menos recursos físicos y materiales.

De ahí la necesidad de las instituciones públicas del Estado entre ellos los GAD's municipales, de promover el uso de las TIC's dentro y fuera de la entidad para que la ciudadanía tenga el debido acceso a la información que desean obtener, así como en la parte interna de la institución los funcionarios pueden ejecutar con mayor eficiencia y mayor rapidez los trámites entre direcciones con el uso adecuado de las TIC's.

El intercambio de información entre las partes gobierno-sociedad, la mejora en la calidad y capacidad de respuesta hacia los cambios y la expansión del alcance de los servicios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja a todos los sectores, es lo que hoy en día está revolucionando la administración pública. Sin embargo, debajo de todo este despliegue computacional y tecnológico se encuentra la demanda más básica de transparentar y modernizar la gestión pública o controlar la corrupción que se da dentro de la entidad municipal.

Precisamente, para el logro de estos propósitos, las tecnologías de la información y la comunicación se convierten en un aliado, fundamental. De hecho, muchos de los cambios deseados y demandados no resultarían posibles sin el uso de las TIC's

Dentro del Municipio de Loja las herramientas informáticas que se están utilizando son el internet, intranet, quipux, sistema de gestión documental, sistema de ingresos municipales, página web y correo electrónico (donde cada funcionario público del Municipio, posee para poder recibir y enviar correos electrónicos entre direcciones internas). Las cuales se encuentran en funcionamiento en cada una de las direcciones del Municipio. Además estas herramientas tecnológicas son incorporadas periódicamente según la necesidad en las direcciones que lo soliciten.

Una de las acciones que está realizando el Municipio de Loja con respecto al funcionamiento de las TIC's que todos los trámites digitales los realicen estas herramientas tecnológicas las cuales permitan tener un registro, control, circulación y organización de los documentos digitales o físicos que se envían o reciben, asegurando así, que los documentos lleguen de una forma más rápida y segura a las direcciones internas, quedando como evidencia del envío y recepción de los documentos.

De la misma manera el Municipio de Loja con estas herramientas tecnológicas está contribuyendo a la preservación del medio ambiente conservando así la naturaleza al reducir el uso del papel.

Hay que señalar que la Dirección de Informática es la encargada de brindar el soporte técnico y la debida capacitación al resto de direcciones del Municipio, solventando así cualquier duda o error relacionado con el uso de estas herramientas informáticas.

Con la debida atención que brinda el Municipio de Loja en el uso adecuado de las TIC's en realidad no se ha logrado mejorar los servicios de los trámites a la ciudadanía quienes solicitan a diario documentos que se despachen de manera urgente, ya sean internos como externos. La evolución de las TIC's es muy rápido por lo cual, los funcionarios encargados se ven obligados a actualizarse constantemente y estar a la vanguardia de la tecnología. En lo respecto, a las tecnologías de la información y la comunicación el Municipio, está buscando la implementación de la firma digital electrónica para poder brindar un mejor servicio.

Otro punto que hay que tener en cuenta es de que el Municipio de Loja si cuenta con presupuesto para el uso de las tecnologías de la información y la comunicación TIC's.

Es necesario indicar que la tecnología no aporta fórmulas mágicas. Es preciso vincular a las TIC's directamente con las necesidades de la población que se presenten en el día a día en la institución Municipal de Loja.

c. JUSTIFICACIÓN

Hay que poner en manifiesto que las TIC's nos permiten transmitir información y mucho conocimiento, es por esto que se necesita que las personas encargadas se estén capacitando y actualizando día a día para que puedan desarrollar dichas actividades en cada una de las direcciones del Municipio de Loja. Puesto que las tecnologías de la información y la comunicación, permiten hacer más eficientes los procesos, eliminando los trámites lentos, que de alguna manera se dan dentro del Municipio de Loja.

Otro de los puntos que me interesa abordar en esta investigación es ver como las TIC's apoyan a la administración de los recursos tanto económicos y materiales dentro de la entidad Municipal de Loja, observar a través de las TIC's si se ha mejorado o se ha mantenido la atención en cuanto a los servicios que presta el Municipio a la ciudadanía.

El proyecto “Estudio de la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación en la Dirección Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Loja en el periodo 2011 – 2012” se realizará con el propósito de ofrecer alternativas de solución, innovando un mejor manejo práctico y eficaz sobre el uso de las TIC's.

Además el presente trabajo investigativo tendrá como finalidad conocer los resultados de la aplicación de las TIC's en los procesos administrativos del GAD's y dar a conocer los factores de la insatisfacción de la ciudadanía al momento de solicitar un servicio.

También es importante determinar si el Municipio de Loja está incrementando su gasto de inversión en el uso, capacitación y aplicación de nuevas tecnologías a los jefes departamentales para optimizar las demandas de servicio por parte de los usuarios.

d. OBJETIVOS

Objetivo General:

- Determinar si las tecnologías de la información y comunicación (TIC's), implementadas en la Dirección Administrativa del Municipio de Loja contribuyen a la óptima prestación de servicios y al desarrollo institucional.

Objetivos Específicos:

- Establecer que tecnologías de la información y la comunicación que se han implantado en la Dirección Administrativa en el Municipio de Loja.
- Determinar si el personal utiliza las tecnologías de la información y la comunicación para la ejecución de procesos administrativos de la institución.
- Conocer el impacto que han tenido las TIC's s en el beneficio de los procesos administrativos del Municipio de Loja.
- Realizar una propuesta de mejora en la utilización de las herramientas tecnológicas de la información y la comunicación en el Municipio de Loja.

e. MARCO TEÓRICO

1. Constitución Política del Ecuador.

En su **Art. 16.-** Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos.
2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.

Art. 18.- Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Buscar, recibir, intercambiar, producir y difundir información veraz, verificada, oportuna, contextualizada, plural, sin censura previa acerca de los hechos, acontecimientos y procesos de interés general, y con responsabilidad ulterior.
2. Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas (CONSTITUCIÓN, 2008).

Como es de conocimiento general, todo individuo tiene derecho y obligaciones que cumplir según lo demuestra la Constitución Política del Ecuador y con respecto al acceso de la información ninguna persona debe ser discriminada ya sea por su raza, cultura, sexo y religión según lo menciona nuestra carta magna tenemos que

respetar todos los principios dispuestos y cuidar cada uno y así poder obtener la debida información necesaria.

2. Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Art. 1.- Principio de Publicidad de la Información Pública.- El acceso a la información pública es un derecho de las personas que garantiza el Estado.

Art. 5.- Información Pública.- Se considera información pública, todo documento en cualquier formato, que se encuentre en poder de las instituciones públicas y de las personas jurídicas a las que se refiere esta Ley, contenidos, creados u obtenidos por ellas, que se encuentren bajo su responsabilidad o se hayan producido con recursos del Estado (LOTAIP, 2004).

Vemos que la ley es muy clara con respecto al acceso a la información ya sea pública como privada nadie tiene derecho a negarnos dicha información que sea necesaria y urgente para realizar nuestras actividades, solamente cuando sea información confidencial ahí no podremos presionar y sobrepasar las barreras protectoras a la información que poseen las entidades e instituciones del país.

3. Reglamento de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Art. 3.- Principios.- El libre acceso de las personas a la información pública se rige por los principios constitucionales de publicidad, transparencia, rendición de cuentas, gratuidad y apertura de las actividades de las entidades públicas y las que

correspondan a entidades privadas que, por disposición de la Ley, se consideran de interés público. La obligación de otorgar información por parte de la Radio y Televisión privadas estarán regidas por sus leyes pertinentes, y, además, en términos y condiciones idénticas a la de los Diarios, Revistas y demás medios de comunicación de la prensa escrita. (Palacios, 2005).

El reglamento a la LOTAIP es muy claro cuando menciona el acceso a la información, no solamente acoge información electrónica sino también documental, grabaciones, fotográfica, etc. A todos estos medios de información todo individuo tiene derecho a solicitarlos donde sea del país.

4. Que son las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC's).

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación son un conjunto de servicios, redes, software y aparatos que tienen como fin la mejora de la calidad de vida de las personas dentro de un entorno, y que se integran a un sistema de información interconectado y complementario.

Las TIC's se imaginan como el universo de dos conjuntos, representados por las tradicionales Tecnologías de la Comunicación, constituidas principalmente por la radio, la televisión, y la telefonía convencional y por las Tecnologías de la información, caracterizadas por la digitalización de las tecnologías de registros de contenidos. Las TIC's son herramientas teórico conceptuales, soportes y canales que procesan, almacenan, sintetizan, recuperan y presentan información de la forma más variada.

4.1 TIC's y sus inicios.

Las tecnologías de la información y la comunicación (la unión de los computadores y las comunicaciones) desataron una explosión sin antecedentes de formas de comunicarse al comienzo de los años 90. A partir de ahí, la Internet pasó de ser un instrumento experto de la comunidad científica a ser una red de fácil uso que modificó las pautas de interacción social.

Las tecnologías de la Información y Comunicación son aquellas herramientas computacionales e informáticas que procesan, almacenan, resumen, recuperan y presentan información representada de la más variada forma.

4.1.1. Ventajas:

- Apoyar a las personas empresarias, locales para presentar y vender sus productos a través de la Internet.
- Ofrecer nuevas formas de trabajo.
- Dar acceso a la salida de conocimientos e información para mejorar las vidas de las personas.
- Facilidades.
- Exactitud.
- Menores riesgos.
- Menores costos.

4.1.2. Desventajas:

- Falta de privacidad.
- Aislamiento.

- Fraude.
- Pérdida los puestos de trabajo.

(González, 2009)

4.2. Quipux.

Es un sistema de gestión documental, cuya principal función es controlar, identificar, gestionar documentos electrónicos e información referencial de documentos impresos de una organización; sean internos, externos, enviados o recibidos.

Es una iniciativa de la Subsecretaria de Informática del Ecuador, quienes han efectuado modificaciones a la versión original de Orfeo adaptándola a las necesidades de gestión documental de las entidades de la Administración Pública Central.

4.2.1. Beneficios:

- Garantizar accesibilidad a los documentos.
- Organización, control y seguimiento de documentos.
- Agilizar la tramitación administrativa.
- Normalizar emisión, envíos y recepción de documentos.
- Establecer políticas de conservación de documentos en soporte papel y electrónico.
- Ahorro de espacio físico para almacenamiento de documentos.
- Disminución del riesgo de la pérdidas por incendios, robos, inundaciones, otros.

- Minimización de tiempos de distribución y consulta de documentos institucionales.
- Disminución de impresión de documentos.
- Apoyo a la conservación del ambiente.

(Doknos, 2010)

4.3. Firma Electrónica.

Desde el punto de vista técnico, la firma es un conjunto de datos digitales que se añaden a un archivo digital y que se obtienen del cifrado del mismo mediante programas computacionales.

La firma digital permite la transacción segura de documentos y operaciones en aplicaciones computacionales garantizando los siguientes aspectos:

- **Identidad**, reconoce unívocamente a un emisor como autor del mensaje.
- **Integridad**, el documento no puede ser alterado de forma alguna durante la transmisión.
- **No repudio**, el emisor no puede negar en ningún caso que un documento no fue firmado.
- **Confidencialidad**, solo las partes puedan leer el documento (si fuera el caso).

4.3.1. Uso de la Firma Electrónica.

Con la firma electrónica pueden realizarse diferentes tipos de transacciones a través de la Internet sin necesidad de desplazarse, ni hacer filas de forma que los trámites públicos se agilitan aumentando la transparencia, lo que se traduce en

ahorros significativos de tiempo y dinero. (STI, Subsecretaria de la Tecnologia de la Informacion, 2011)

4.4. Página Web.

Una página web es un documento electrónico diseñado para el World Wide Web (Internet) que contiene algún tipo de información como texto, imagen, video, animación u otros. Una de las principales características de las páginas web son los *Hipervínculos*, también conocidos como links o enlaces y su función es la de vincular una página con otra.

Una página web forma parte de un Sitio Web o **Sitio de Internet**, este no es más que el conjunto de páginas web que lo componen ordenadas jerárquicamente bajo una misma dirección de Internet (URL). Las páginas web son visualizadas a través de **Navegadores Web** que interpretan el código con el que son diseñadas estas (Gerzo, 2011)

Sin duda alguna las TIC's son herramientas tecnológicas muy fundamentales en nuestras vidas ya que nos permiten obtener más conocimientos de lo que está pasando en el día a día de los avances y los cambios del mundo entero, que facilitan una mejor respuesta a nuestras expectativas al momento de obtener información pertinente. Además nos permiten enviar y guardar información útil para el futuro.

5. Gobierno Electrónico.

El Gobierno Electrónico se refiere el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, por parte de las entidades gubernamentales para transformar las relaciones con los ciudadanos, entre entidades de gobierno y empresas privadas.

Busca mejorar la calidad de los servicios gubernamentales a los ciudadanos, promover la interacción con las empresas privadas, fortalecer la participación ciudadana a través del acceso a la información y servicios gubernamentales eficientes y eficaces. (STI, Gobierno Electronico , 2011).

5.1. Características de los gobiernos electrónicos.

- Uso de las tecnologías de información y comunicación.
- Son virtuales e interactivos.
- La prestación de servicios por parte del Estado es rápida y eficiente.
- Integración de los ciudadanos a la toma de decisiones.
- Prestación de servicios en forma rápida y sencilla sin procedimientos complejos.
- Garantiza al usuario la privacidad y confidencialidad en el acceso a la información de las operaciones efectuadas por ellos.
- Información conveniente.

5.1.1. Ventajas:

- A. Operaciones más rápidas, eficientes y eficaces.
- B. Reducción de costos de operaciones por parte de los organismos gubernamentales.

- C. Compenetración del gobierno con los ciudadanos, en base a la
- D. tecnología al servicio del pueblo.
- E. Facilidad de acceso e información constante.
- F. Fortalecimiento de la democracia participativa y representativa mejorando la calidad de vida de los ciudadanos.
- G. Aumenta la eficiencia de la administración pública.
- H. Todos los ciudadanos tienen la oportunidad de interactuar con el gobierno.

5.1.2. Desventajas:

- La falta de cobertura en diversas zonas geográficas.
- Muchas personas no tienen acceso o no saben operar un computador.
- La falta de relaciones inter institucionales entre las dependencias del gobierno.
- La falta de educación.
- Recesión e inestabilidad económica.
- La inexistencia de regulaciones que protejan los datos que circulan en la red.

(Salinas, 2010)

Los gobiernos electrónicos en la actualidad nos ayudan a mejorar nuestras actividades tanto internas como externas logrando así una mejora de los servicios que ofrecen las instituciones públicas como privadas a la hora de obtener información. Para la ciudadanía ahora ya no es necesario acudir directamente a la entidad a buscar información la encuentran con el uso del internet y otras herramientas tecnológicas, logrando así evitar inconvenientes, errores y gastos de toda índole al momento de concurrir a pagar sus impuestos.

f. METODOLOGÍA

Para realizar la presente proyecto de tesis, se utilizará algunos métodos, técnicas, e instrumentos, necesarios para recopilar información primaria como secundaria.

Todos estos métodos, técnicas e instrumentos servirán no solo para recolectar la información, sino además permitirán realizar el análisis y discusión de los resultados, y consecuentemente la elaboración de la respectivas conclusiones y recomendaciones.

- a. **Método Deductivo:** Servirá para analizar la información obtenida de la aplicación de las TIC's a nivel nacional y local. Además será utilizada para recolectar información secundaria de documentos, artículos electrónicos, revistas, periódicos y libros que hagan referencia a las tecnologías de la información y la comunicación.

- b. **Método Inductivo:** Permitirá el conocimiento de casos particulares para obtener información útil de las opiniones y comportamiento de los funcionarios públicos de la Dirección Administrativa, así como también de los ciudadanos lojanos que acuden diariamente a pagar sus impuestos, esto permitirá establecer propuestas de mejoramiento en el uso exclusivo de las TIC's en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja.

- c. **Método Analítico:** Este método será utilizado para explorar y procesar la información primaria obtenida a través de las encuestas y las entrevistas, así como también la información secundaria, obtenida de fuentes bibliográficas en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

TÉCNICAS:

Observación Directa: esta técnica será utilizada para indagar y determinar la situación en la que se encuentra el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja y conocer a los actores directos, involucrados en el uso de las herramientas tecnológicas la cual, permitirá elaborar el análisis y el diagnóstico Institucional, con fundamentos, basados en la realidad.

Encuesta: Será utilizada para aplicar un formato de preguntas escritas que serán aplicadas a los funcionarios públicos de la Dirección Administrativa del Municipio de Loja, así como también de los ciudadanos lojanos que acuden diariamente a pagar sus impuestos, de los datos obtenidos servirán de base para determinar el análisis situacional de cómo se encuentra el GAD's Municipal en relación al uso y aplicación de las tecnologías de la comunicación y la información TIC's.

Entrevista: Permitirá obtener información directa, mediante la elaboración de preguntas relacionadas a las tecnologías de la información y la comunicación, a través de la interrelación verbal con la persona encargada (Milton Canuza) Funcionario N°- 7 de la Dirección Informática sobre la aplicación y el uso adecuado de las herramientas tecnológicas dentro del Municipio de Loja.

g. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PERIODO 2013

TAREAS	MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	Semanas				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas				Semanas							
	1	2	4	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Elaboración del perfil de proyecto.	X	x	X	x																																				
Aprobación y dirección del perfil de proyecto.					x	x																																		
Elaboración de Técnicas y recopilación del marco teórico.							x	x																																
Aplicación de encuestas y entrevistas, recolección de datos.									x	x	x	x																												
Procesamiento de datos y propuesta.													x	x	x	x																								
Elaboración del borrador e informe final.																	x	x	x	x																				
Revisión y corrección del borrador e informe final.																	x	x	x																					
Presentación, discusión y defensa Privada y Pública de la tesis.																					x	x	x	x	x	X	x	x												

h. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

DESCRIPCIÓN	VALOR
Recursos Materiales.	600.00
Recursos Técnicos.	150.00
Equipos de Oficina.	120.00
Transporte.	100.00
Alimentación.	100.00
Imprevistos.	110,00
TOTAL	USD \$ 1.180,00

FINANCIAMIENTO

El total del financiamiento del presente proyecto será con recursos propios del autor.

Para el desarrollo del trabajo de investigación se necesitará de los siguientes recursos:

Recursos Humanos:

- Autor de la investigación de tesis Leimer René Vicente Camizán.

- Talento humano del GAD's Municipal de Loja.
- Director de tesis.

Recursos Materiales:

- Computadora Portátil
- Cartuchos para imprimir.
- Resmas de papel tamaño INEN Formato A4.
- Perfiles y Carpetas.
- Bolígrafos.
- Cuaderno de apuntes.
- Impresiones.
- Copias.
- Anillados y Empastado.
- Cd.

Recursos Técnicos:

- Internet.
- Revistas.
- Libros.
- Biblioteca.

Equipos de Oficina:

- Calculadora.

- Grapadora.
- Flash Memory.
- Perforadora.
- Cámara.
- Filmadora.

Gastos Varios:

- Transporte.
- Alimentación.

Imprevistos:

- Llamadas telefónicas.
- Otros.

i. BIBLIOGRAFÍA

CONSTITUCION. (2008). Constitución de la Republica del Ecuador. En R. C. Delgado, *Constitución* (pág. 218). Montecristi: Medio de Información.

Doknos. (2010). *Doknos. com*. Recuperado el 15 de 05 de 2013, de Doknos. com: <http://www.doknos.com/node/70>

Gerzo, K. (14 de 09 de 2011). *Pagina Web*. Recuperado el 15 de 05 de 2013, de Pagina Web: <http://www.wevxs.com/inegocios/paginas-web/que-es-una-pagina-web/>

González, D. (06 de 03 de 2009). *Monografias. com*. Recuperado el 10 de 05 de 2013, de Monografias. com: <http://www.monografias.com/trabajos67/tics/tics.shtml>

LOTAIP. (2004). Ley Organica de Transparencia y Acceso a la Información Pública. En C. E. Ambiental, *Ley Organica de Transparencia y Acceso a la Información Pública* (pág. 14). Quito: Medio de Información.

Palacios, A. (15 de 03 de 2005). *Hoy Online. com*. Recuperado el 10 de 05 de 2013, de Hoy Online. com: www.hoy.com.ec/pagshtm/ley_de_transparencia_reglamento.htm

Salinas, J. (15 de 05 de 2010). *Gobierno Electronico*. Recuperado el 16 de 05 de 2013, de Gobierno Electronico: <http://josesalinasurbe.blogspot.com/>

STI. (2011). *Gobierno Electronico* . Recuperado el 15 de 05 de 2013, de Gobierno Electronico : <http://www.informatica.gob.ec/gobierno-electronico>

STI. (2011). *Subsecretaria de la Tecnologia de la Informacion*. Recuperado el 15 de 05 de 2013, de Informatica.gob.ec: <http://www.informatica.gob.ec/sistemas/transversales/firma-electronica>

- Internet. ()
- Intranet. ()
- Quipux. ()
- Sistemas de ingreso Municipal. ()
- Página Web. ()
- Correo Electrónico. ()
- Otras. ()

Cuales.....

3. ¿Cómo cataloga la incorporación de las nuevas herramientas tecnológicas dentro de su dirección?

- Excelente. ()
- Bueno. ()
- Malo. ()
- Regular. ()

4. Cree usted que se ha mejorado el servicio a los usuarios con uso de las herramientas tecnológicas.

- Si () No ()

Porque.....

5. Ha recibido alguna clase de capacitación sobre el uso exclusivo de las TIC's.

Si () No ()

6. Considera usted que los funcionarios del Municipio de Loja deben ser capacitados continuamente sobre el uso de las TIC's para brindar una mejor atención.

Si () No ()

7. A su criterio cree usted que con las herramientas tecnológicas se ha logrado optimizar el tiempo y espacio a la hora de recibir y enviar información de trámites.

Si () No ()

Porque.....
.....
.....
.....

Gracias por su colaboración.

ANEXO 3



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

AREA JURIDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

***ENTREVISTA AL FUNCIONARIO N°- 7 (MILTON CANUZA) DE LA
DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA DEL ILUSTRE MUNICIPIO DE LOJA***

Leimer René Vicente Camizán, estudiante de la Universidad Nacional de Loja, de la Carrera de Administración Pública, del 10mo modulo, estoy realizando un estudio acerca del uso de las herramientas tecnológicas, cuyo tema titula: “Estudio de la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación en la Dirección Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Loja en el periodo 2011 – 2012” por lo que le solicito su colaboración de contestar las siguientes preguntas de la entrevista.

- 1. ¿Cuáles son las herramientas tecnológicas que se han implementado en el periodo 2011 – 2012 en el Ilustre Municipio de Loja?**

.....

.....

.....

2. ¿Existe algún presupuesto asignado para las capacitaciones, adquisición de equipos y herramientas tecnológicas en el Ilustre Municipio de Loja?

.....
.....
.....

3. ¿Con que frecuencia son capacitados el personal en el uso de las herramientas tecnológías?

.....
.....
.....

4. Existe un plan de capacitación y cada qué periodo se lo realiza.

.....
.....
.....

5. ¿Cuáles son los programas o temas que se realizan en las capacitaciones por la Dirección de Informática?

.....
.....
.....

6. Tiene convenios con otras Instituciones para capacitar al personal del Municipio.

.....
.....
.....

7. ¿Cuáles han sido los resultados obtenidos de dichas capacitaciones impartidas en el Ilustre Municipio de Loja?

.....
.....
.....

8. ¿Cree que existe la satisfacción con el uso de las herramientas tecnológicas por parte de los funcionarios del Municipio a la ciudadanía?

.....
.....
.....

9. ¿Ha mejorado el servicio luego de la incorporación de las tecnologías en el Municipio de Loja?

.....
.....
.....

ANEXO 4



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

AREA JURIDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

***ENCUESTA A LA CIUDADANÍA LOJANA QUE PAGA SUS IMPUESTOS
EN EL ILUSTRE MUNICIPIO DE LOJA***

Leimer René Vicente Camizán, estudiante de la Universidad Nacional de Loja, de la Carrera de Administración Pública, del 10mo modulo, estoy realizando un estudio acerca del uso de las herramientas tecnológicas, cuyo tema titula: “Estudio de la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación en la Dirección Administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Loja en el periodo 2011 – 2012” por lo que le solicito su colaboración de llenar la siguiente encuesta.

1. Con que frecuencia acude usted para solicitar los servicios y pagar los impuestos en el Ilustre Municipio de Loja.

Semanal ()
Mensual ()
Trimestral ()
Anual ()

2. Está usted satisfecho con la calidad de los servicios y el precio de los impuestos y tasas que paga en el Ilustre Municipio de Loja.

Si () No ()

3. Usted está de acuerdo en lo que respecta a la eficacia y agilidad en la realización de los trámites que ofrece el Municipio de Loja.

Si () No ()

4. En cuanto al tiempo, usted al visitar la entidad municipal a realizar trámites de toda índole es atendido en:

El mismo día ()

De 1 – 3 días ()

De 5 días en adelante ()

Otros ()

5. Sobre sus quejas y reclamos ha recibido la adecuada y oportuna atención.

Si () No ()

6. Según su criterio que dirección o área del Municipio de Loja requiere la incorporación de las herramientas tecnológicas para mejorar los servicios.

- Recursos Humanos. ()

- Avalúos y Catastros. ()

- Jefatura de Transito. ()

- Dirección Administrativa. ()

- Departamento Jurídico. ()

- Obras Públicas. ()

- Otras. ()

ÍNDICE

Caratula.....	i
Certificación.....	ii
Autoría.....	iii
Carta de Autorización.....	iv
Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento.....	vii
Título.....	1
Resumen	2
Summary.....	4
Introducción.....	6
Revisión de Literatura.....	12
Materiales y Métodos.....	32
Resultados.....	39
Discusión.....	69
Conclusiones.....	75
Recomendaciones.....	76
Bibliografía.....	78

Anexos	81
Anexo 1	
Proyecto de Investigación.....	81
Anexo 2	
Encuesta a los Funcionarios de la Dirección Administrativa.....	104
Anexo 3	
Entrevista Funcionario N-° 7 Dirección Informática.....	107
Anexo 4	
Encuesta a la Ciudadanía de Loja.....	110
Índice.....	112