



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

“Gobierno Electrónico como medio para la mejora de los servicios públicos en el GAD Municipal del Cantón Loja durante el periodo abril – agosto 2016”

Tesis previa a la obtención del grado de Ingeniero de Administración Pública

AUTOR: Cano Zambrano, Christian José

DIRECTORA: Ing. Burneo Celi, Vanessa Mg. Sc

LOJA - ECUADOR

2017

CERTIFICACIÓN

Ing. Mg. Sc

Burneo Celi Vanessa

DIRECTORA DEL INFORME FINAL DE TESIS

CERTIFICA:

Que la presente tesis titulada “Gobierno Electrónico como medio para la mejora de los servicios públicos en el GAD Municipal del Cantón Loja durante el periodo abril – agosto 2016” presentada por el egresado Cano Zambrano Christian José, fue dirigida, orientada y revisada en todas sus partes, misma que cumple con los requerimientos establecidos por la normativa pertinente para graduación en la Universidad Nacional de Loja, por lo cual autorizo su presentación.

Loja, 24 de Febrero de 2017



Ing. Mg. Sc. Vanessa Burneo Celi

DIRECTORA DE TESIS

AUTORÍA

Cano Zambrano, Christian José, declaro ser el autor del presente trabajo de Tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos 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 mi tesis en el Repositorio Institucional Biblioteca Virtual.

Autor: Cano Zambrano, Christian José

Firma:

Cedula: 1104606353

Fecha: Loja, abril de 2017

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

Yo Cano Zambrano, Christian José, declaro ser autor de la tesis titulada **“Gobierno Electrónico como medio para la mejora de los servicios públicos en el GAD Municipal del Cantón Loja durante el periodo abril – agosto 2016”** 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 tenga convenio 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 18 días del mes de abril de dos mil diecisiete firma el autor.

Firma:

Autor: Christian José Cano Zambrano

Cédula: 1104606353

Dirección: Loja, Juan José Peña entre Lourdes y Mercadillo

Correo electrónico: holacjcz@gmail.com

Celular: 0996364584

DATOS COMPLEMENTARIOS

Directora de Tesis: Ing. Vanessa Burneo Celi. Mg. Sc

Tribunal de Grado:

Presidente: Ing. José Rodrigo Maldonado Quezada, MAPP –

Vocal: Dra. Johvana Aguirre Mendoza, Mg. Sc.

Vocal: Ing. Juan Pablo Sempertegui Muñoz, MAE

DEDICATORIA

El presente trabajo de tesis va dedicado a mis padres, Pepe y Estrella quienes han sido el pilar fundamental de mi vida, a mis hermanas, sobrinos y cuñado quienes han estado en todo momento, su apoyo ha sido fundamental; a mis amigos, que con cada palabra y muestra de apoyo se han convertido siempre en parte importante de cada acto de mi vida.

Christian José

AGRADECIMIENTO

Primeramente mi agradecimiento infinito a la Universidad Nacional de Loja, al Área Jurídica Social y Administrativa, docentes de la Carrera de Administración Pública quienes en todo este tiempo han sido los artífices de alcanzar metas y objetivos.

A las personas que han ayudado al desarrollo de este trabajo de tesis, a mi amiga y Directora de Tesis, Ing. Vanessa Burneo Celi, quien gracias a sus conocimientos ha sido soporte fundamental para este trabajo.

Al Ing. Darío Jaramillo, Concejal del Cantón Loja por la apertura y apoyo en este trabajo, a los funcionarios del GAD Municipal por la información brindada y a los contribuyentes encuestados que fueron de gran ayuda para la presentación de este trabajo.

Christian José

1. TÍTULO

**“GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO MEDIO PARA LA
MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN EL GAD
MUNICIPAL DEL CANTÓN LOJA DURANTE EL
PERIODO ABRIL - AGOSTO 2016”**

2. RESUMEN

La evolución de las TIC ha ocupado un espacio en la cotidianidad, esto es un hecho de importancia que se percibe automáticamente hoy en día al momento de usarlas y aplicarlas en diferentes actividades, sean estas de índole comercial, académicas, sociales, culturales, económicas, etc. Estas herramientas permiten a muchas personas interactuar, hasta lograr constituir una sociedad de redes con la facilidad y agilidad para comunicarse y a la vez informarse del acontecer tanto mundial, regional y nacional; se tiene un reto por delante, la adaptación rápida y adecuada al uso de tecnologías, definiendo directrices y políticas que ayuden a la masificación del acceso y la calidad de los servicios públicos por medios electrónicos, apuntalando a una reestructuración de los mismos trayendo consigo e impulsando cambios en lo cultural lo que es factor clave para la instauración de un Gobierno Electrónico.

Esta investigación tiene el propósito a través de los objetivos planteados determinar los beneficios que el uso de las TIC y el Gobierno Electrónico ofrecen a las instituciones gubernamentales y cómo estas ayudan a la mejora de la gestión pública y, en este caso del GAD Municipal de Loja que en beneficio de los usuarios, van simplificando los procesos y facilitan la creación de canales que permitan aumentar la transparencia y la calidad de los servicios; esto abre nuevos caminos de integración en la gestión pública, ayudando a que el ciudadano y la organización, en este caso el GAD Municipal, entren en una etapa de modernismo.

Este trabajo se enfoca a para realizar un estudio sobre el conocimiento y aceptación de herramientas e-government en la ciudad de Loja y el establecimiento

de TIC que pueden generar beneficios en los servicios públicos que se ofrecen por parte de la institución a la ciudadanía, en este caso a los contribuyentes.

Abstract

The evolution of TIC's has occupied a space in everyday life, this is important facts that is automatically perceived today at the time of use and apply in different activities, be they commercial, academic, social, cultural, economic, etc. These tools allow many people to interact, until they can establish a network society with the ease and agility to communicate and at the same time to be informed of the happenings at the global, regional and national level; There is a challenge ahead, rapid and adequate adaptation to the use of technologies, defining guidelines and policies that help the massification of access and quality of public services by electronic means, underpinning a restructuring of the same bringing and promoting Changes in the cultural which is key factor for the establishment of an Electronic Government.

This research has the purpose, through the stated objectives, to look for benefits that the use of TIC's and Electronic Government offer to the government institutions and how they help to improve the public management and, in this case of the GAD Municipal de Loja that for the benefit of the users, simplify the processes and facilitate the creation of channels that allow to increase the transparency and the quality of the services; this opens up new ways of integration in public management, helping the citizen and the organization, in this case the GAD Municipal, to enter a stage of modernism.

This work is carried out to carry out a study on the knowledge and acceptance of e-government tools in the city of Loja and the establishment of ICTs that can generate

benefits in public services offered by the institution to citizens, In this case to the taxpayers.

3. INTRODUCCIÓN

El Gobierno Electrónico juega un papel muy importante dentro de un país, a través de éste se mejora sustancialmente las relaciones entre la administración y el ciudadano, ya que representa un ahorro de tiempo y de dinero, de esta forma fortalece la eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios.

Las experiencias en relación al desarrollo de Gobierno Electrónico en Latinoamérica son evidentes y responden a los objetivos del milenio, estos avances han tenido bajos niveles de reconocimiento en el Ecuador; por lo mismo se ha requerido de un impulso adecuado para el fortalecimiento y desarrollo de las TIC, con objetivos como el de generar calidad, legitimidad y transparencia en la prestación de los servicios públicos.

La incorporación de las TIC ha propiciado cambios muy fuertes en varios espacios del quehacer de las personas e instituciones. El Gobierno Electrónico está profundamente conectado con todos los aspectos que nuestra Constitución determina en su preámbulo, que busca construir y consolidar una nueva forma de “convivencia ciudadana en diversidad y armonía con la naturaleza, para alcanzar el Buen Vivir”.

Actualmente se puede ver que existe una gran cantidad de sitios Web gubernamentales, tanto en lo que es gobierno central como en gobierno seccional; que buscan satisfacer necesidades de la población de manera oportuna, veraz y eficiente.

El estudio de la situación actual del GAD Municipal del Cantón Loja en el ámbito de gobierno electrónico cobra vital importancia, ya que el mismo debe estar destinado a un proceso de acercamiento directo con la población, logrando que los procesos sean eficaces y eficientes.

En la ciudad de Loja, se hace necesario realizar un análisis y pensar cual es la percepción del ciudadano usuario sobre la implementación del Gobierno Electrónico en la Municipalidad, es por ello que al palpar esta realidad, se han creado estrategias a nivel nacional que ayuden a tener una mayor participación entre el Estado y la ciudadanía, para con ello poder obtener un Gobierno Electrónico confiable y acorde a las necesidades de los ciudadanos.

El objeto de esta tesis es demostrar la aceptación por parte de la población (contribuyentes) del Gobierno Electrónico, el que servirá como medio para mejorar los trámites de servicios públicos, esto se contrasta con la medición de niveles de conocimiento y aceptación de instrumentos e-government con los que cuenta la institución y el establecimiento de TIC que puedan generar beneficios en los trámites que se realizan en el GAD Municipal y que tienen directa relación con la población; si bien para los GAD Municipales no existe un plan definido a nivel macro para la incorporación del Gobierno Electrónico, es pertinente partir de la normativa vigente para la implementación y aplicación del mismo, es por esa razón que se revisó la Constitución de la República del Ecuador, el Plan Nacional del Buen Vivir 2013 – 2017, el Reglamento de Aplicación a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública 2004 y el Plan Nacional de Gobierno Electrónico del Ecuador 2014 - 2017; luego se revisa los objetivos, los pilares y la relación con los Gobiernos Autónomos Descentralizados y otras funciones del Estado que se encuentran enmarcados en el plan antes mencionado.

Para la realización del trabajo se contó con la colaboración en el ámbito información por parte del GAD Municipal del Cantón Loja, la idea de investigar sobre el Gobierno Electrónico ha sido acogida favorablemente, ya que a través de

este trabajo se podrá determinar cómo la población puede adaptarse al cambio digital en los trámites.

La metodología utilizada en esta tesis se fundamentó en aplicar los siguientes métodos: científico, deductivo, cuantitativo y cualitativo; además de las técnicas de observación directa y la encuesta las cuales permitieron demostrar como la aplicación del Gobierno Electrónico ayuda a la mejora de servicios públicos mediante la utilización de TIC.

Finalmente, la puesta en práctica de los resultados del presente trabajo puede ayudar a que las autoridades del GAD Municipal de Loja tomen en consideración las conclusiones y recomendaciones redactadas, para mejorar el servicio a la ciudadanía y transformar de manera efectiva a la administración.

4. REVISIÓN DE LA LITERATURA

4.1. Marco Legal y Normativo

Bajo el enfoque de la Constitución Política de la República de Ecuador, publicada en el Registro Oficial 449 del 20 de Octubre de 2008, se define a Ecuador como un país democrático, comprometido con la integración latinoamericana, con una nueva forma de convivencia ciudadana, en diversidad y armonía con la naturaleza para alcanzar el buen vivir; además de construir una sociedad que respete en todas sus dimensiones la dignidad de las personas.

Detallan los artículos 16, 17, 18, 19 y 20 el derecho al acceso universal a las TIC; la instalación de medios de comunicación, uso de frecuencias del espectro radioeléctrico con igualdad; acceso y uso de las diferentes formas de comunicación, ya sean sensorial, visual, auditiva y otras formas de comunicación en donde se incluyan a personas con discapacidades; el fomento a la diversidad de comunicación para todos, donde se garanticen métodos transparentes a la asignación del uso frecuencias radioeléctricas para las estaciones de radio y televisión; la creación de nuevos medios de comunicación y el uso al acceso de las Tecnologías de Información y Comunicación, donde se incluyan a personas que lo tengan de forma limitada o carezcan de dicho acceso. El derecho a recibir, intercambiar, copiar, buscar y brindar información contextualizada, legítima y oportuna; a acceder con seguridad a la información generada por parte de las entidades públicas o privadas; a regular los contenidos de los medios de información con fines educativos, culturales e informativos; asegurar el secreto de información y la reserva de la fuente de quienes emitan información, entre otros.

Los artículos 52, 53 y 66 señalan que la ciudadanía tiene derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y disponer de información precisa y no engañosa; así como poder acceder a bienes y servicios públicos y privados con calidad, eficiencia, eficacia y

buen trato; y a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características. Según el artículo 227, la Administración Pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación. Y en el artículo 347, se establece que el Estado es responsable de trabajar en el avance educativo, mediante el uso de las TIC, enlazando las enseñanzas con las actividades productivas o sociales.

En complemento a esta norma fundamental, de carácter nacional, el gobierno electrónico en Ecuador sigue los lineamientos internacionales expresados en la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico Aprobada por la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, en Pucón, Chile, el 31 de mayo y 1° de junio de 2007.

Respecto a la planificación gubernamental, el Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017, esta herramienta tecnológica está en línea de manera general con los doce objetivos estratégicos planteados y de manera particular con los objetivos estratégicos: 1. “Consolidar y garantizar el Estado democrático y la construcción del poder popular”; 1.2. “Garantizar la prestación de servicios públicos de calidad con calidez”; 1.5. “Afianzar una gestión pública inclusiva. Oportuna, eficiente, eficaz y de excelencia”; 11. “Asegurar la soberanía y eficiencia de los sectores estratégicos para la transformación industrial y tecnológica”; 11.3. “Democratizar la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones y de tecnologías de información y comunicación (TIC), incluyendo radiodifusión, televisión y espectro radioeléctrico, y profundizar su uso y acceso universal”. Otro componente de planificación nacional es la Estrategia Ecuador Digital 2.0, que incluye: Plan Nacional para el acceso universal, Plan Nacional para la banda ancha, y Plan Nacional para el Gobierno Digital. En lo que concierne a la Institucionalidad gubernamental el Decreto Ejecutivo N° 3 del 30 de mayo de 2013, erige a la Secretaría Nacional de la Administración Pública (SNAP), como la entidad con la facultad de coordinar las actividades de la Función Ejecutiva, así como

también tiene la competencia para establecer las políticas, metodologías de gestión e innovación institucional y herramientas necesarias para el mejoramiento de la eficiencia, eficacia y calidad de la administración pública central, institucional.

En complemento a esta disposición Ejecutiva, el Acuerdo Ministerial número 118 emitido del 2 de Agosto de 2013, crea la Subsecretaría de Gobierno Electrónico cuya misión es Generar estrategias, políticas, normativas, planes, programas, proyectos y servicios de Gobierno Electrónico; y efectuar el asesoramiento, intervención, seguimiento y control de su implementación, operación, promoción y difusión en las entidades de Administración Pública Central Institucional y Dependiente.

El Decreto Ejecutivo 149 del 20 de Noviembre de 2013 establece la definición, lineamientos del Gobierno y la Rectoría de la SNAP sobre Gobierno Electrónico y la simplificación de trámites (SNAP, 2016). Desde mediados de 2014 se están desarrollando Comités, conformados por varias Entidades de la gestión pública central, quienes afianzan y ejecutan proyectos TIC orientados a fortalecer el Gobierno Electrónico del País.

4.2. Gobierno Electrónico

4.2.1. Definición

El gobierno electrónico se refiere a la utilización de Tecnologías de Información y Comunicación, y en particular Internet, como una herramienta para lograr un mejor gobierno (OCDE, 2003)

Nase & Concha (2011) define al Gobierno Electrónico como, “el uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) para promover servicios gubernamentales independientes del tiempo, distancia y complejidad organizacional” (pág.11).

La ONU (2003), en su *World Public Sector Report 2003 Government at the Crossroads*, ponen el acento en las implicancias del uso de las TIC por parte de los gobiernos en lo referido a las nociones de transparencia y participación, pues incorporan en la definición de e-gobierno la habilidad de las personas para involucrarse en un diálogo con sus gobiernos como consumidores de los servicios públicos, y para participar en los procesos políticos como ciudadanos.

La definición de ONU acerca del e-gobierno da la visión para que a través del uso de las TIC la población o usuarios sean partícipes más directos en la toma de decisiones a través del uso o consumo de servicios públicos transformados o acoplados a sistemas electrónicos.

El Gobierno Electrónico ha logrado generar cambios en los paradigmas de la administración tradicional, es por ello que las modificaciones que se han logrado mueven las estructuras y mejoran a la administración pública. La institucionalización y un marco legal bien definido, a la par de la utilización de las TIC, son elementales para la implementación del Gobierno Electrónico, en donde el involucramiento de todos los actores es principal, no como meros observadores sino como protagonistas de la transformación.

4.2.2. Etapas

El Gobierno Electrónico es un proceso de enriquecimiento de la vida ciudadana, creciendo a través de las distintas etapas que van marcando mayores niveles de establecimiento y consolidación.

Estas etapas según varios modelos varían en cantidad, siendo el modelo propuesto por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) un buen referente para aplicarlo en este caso. La ONU ha definido un marco de evolución que permite clasificar iniciativas de Gobierno Electrónico, según su nivel de madurez en función de cuatro niveles evolutivos, como a continuación se detalla: (Secretaría Nacional de la Administración Pública , 2014)

Tabla N° 1: Etapas del Gobierno Electrónico

Etapas	Definición
EMERGENTE	Información básica del gobierno en línea, por ejemplo en las páginas web gubernamentales existe información sobre política pública, gobernanza, legislación, reglamentación, documentación pertinente de trámites y servicios gubernamentales Existen enlaces a sitios web de otros ministerios, departamentos u otros poderes del Estado.
AVANZADA	Se incorporan mejoras a los servicios de información, por ejemplo, los sitios web gubernamentales facilitan la comunicación unidireccional o bidireccional simple entre el gobierno y el ciudadano, permitiendo la descarga de formularios para acceder a un servicio público; adicionalmente los sitios web presentan funciones multimedia –audio y vídeo- a la vez que son multilingües.
TRANSACCIONAL	Existen servicios transaccionales en los sitios web gubernamentales, es decir, existe una comunicación bidireccional entre el ciudadano y el gobierno, abriendo un espacio de interacción para la construcción de políticas, programas, reglamentación gubernamental, etc. En esta etapa ya se habla de votación electrónica, descarga y carga de formularios, trámites en línea para solicitar certificados, licencias y permisos otorgados por las instituciones públicas o mejorar los sistemas financieros transaccionales del gobierno.
CONECTADA	Existe la compra de servicios integrados a través de los sitios web gubernamentales. La interacción ciudadano-gobierno es más intensiva a través de distintos medios que tienen conectividad. Se evidencia un claro enfoque centrado en el ciudadano, por el cual los servicios electrónicos están dirigidos a la población y no solamente al Estado

Fuente: SNAP, 2014

Adaptado por: Christian José Cano Zambrano

4.2.3. La construcción de un Gobierno Electrónico local

Los mismos principios rectores de actuación que la administración pública observa en el mundo físico deben ser observados en el mundo virtual. Principios como la legalidad, la igualdad, la transparencia, la eficacia, la economía, la celeridad, la imparcialidad y la publicidad en la gestión administrativa deben orientar cada una de las etapas de desarrollo del gobierno electrónico en el nivel local y ser el derrotero de la estrategia de gobierno electrónico del municipio. (Universidad Externado de Colombia, 2010)

La importancia que tienen estos principios sobre la construcción de estrategias de Gobierno Electrónico, es poder crear en base a estos un marco sustentable y fuerte para la puesta en marcha de este, los principios que la administración pública detalla en el mundo físico y que deben ser adaptados son:

- **Principio de legalidad:** El principio de legalidad administrativa es fundamental para el desarrollo de la gestión pública. Como lo manifiesta Doménech (2014), “las administraciones públicas no solo deben respetar las disposiciones normativas con rango de ley, sino también el entero ordenamiento jurídico, del que forman parte, cuando menos, las llamadas normas escritas, la costumbre y los principios generales del Derecho” (Universidad Externado de Colombia, 2010, pág. 97)

Las autoridades municipales, como integrantes del poder ejecutivo local, están sometidas al imperio de la ley y deben ajustarse plenamente a ella para cumplir con sus funciones. Este se justifica porque en todo Estado democrático, la administración se encuentra al servicio de los ciudadanos y no puede desbordar el marco legal.

- **Principio de igualdad:** cuyo objeto es que en ningún caso el uso de los medios electrónicos puedan implicar la existencia de restricciones o discriminaciones para los ciudadanos que se relacionen con la administración pública por medios no electrónicos. Esto se aplica tanto al acceso a la prestación de servicios públicos, como a cualquier actuación o procedimiento administrativo sin perjuicio de las medidas dirigidas a incentivar la utilización de los medios electrónicos. (Ley Española 11/2007, 2007)

En el Gobierno Electrónico, la igualdad, como postulado legal, se presenta sobre la creación de facilidades para acceder a la red pública Internet desde cualquier zona, en condiciones similares, sin discriminaciones de estrato o de nivel educativo y sin necesidad de que cada ciudadano sea propietario de un computador.

“Garantiza que a toda persona, sin excepción, se le brinde los medios y facilidades para relacionarse con la administración pública, ya sea por medios electrónicos o por medios no electrónicos, respecto al acceso a una adecuada prestación de los servicios públicos, como a cualquier actuación o procedimiento administrativo.”

(Secretaria Nacional de la Administración Pública, 2014, pág. 11)

- **Principio de transparencia:** “Garantiza que la información de las Administraciones Públicas y el conocimiento de los servicios por medios electrónicos se haga en un lenguaje comprensible según el perfil del destinatario.” (Velasco, 2013, pág. 15)

- **Principio de eficacia:** El principio de la eficacia del gobierno consiste en el poder para agotar los procedimientos administrativos y lograr su finalidad, removiendo obstáculos de carácter formal.

“Para alcanzar la eficacia en el uso de las TIC, el gobierno local debe oportunamente planificar y presupuestar los proyectos, definir las etapas de gobierno electrónico que pretende agotar, desarrollar las acciones para conseguir los objetivos propuestos para cada etapa y, si es pertinente, realizar alianzas con universidades, centros de investigación, empresas y proveedores de tecnología”. (Universidad Externado de Colombia, 2010, pág. 20)

- **Principio de economía:** “El principio de economía establece que los procedimientos administrativos deben ser ágiles, racionalizados, adelantados en un tiempo menor, con la menor cantidad de gastos para quienes intervienen en ellos, en los cuales se exijan los documentos, copias y autenticaciones que sean estrictamente necesarios.

En el gobierno electrónico este principio se manifiesta en la reducción del tiempo y dinero utilizado para realizar cada transacción, aprovechando las ventajas de las TIC y de Internet”. (Universidad Externado de Colombia, 2010, pág. 22)

- **Principio de celeridad:** El principio de celeridad se define como el poder de la administración local para impulsar oficiosamente procedimientos administrativos, el eliminar trámites innecesarios y el uso de formularios en serie cuando la naturaleza de las acciones lo amerite.

“En el gobierno electrónico la celeridad es velocidad, prontitud, es menos trámites, menos procesos, menos burocracia, menos actividad estatal y más interactividad con los usuarios.

En desarrollo de este principio se crean permanentemente nuevos servicios que incorporan un valor agregado importante para el ciudadano: remisión de contenidos a través de dispositivos móviles dirigidos a ciertos grupos de la población, consulta y seguimiento en línea del estado de los trámites, notificación en línea de decisiones judiciales y administrativas, y publicación en Internet de oportunidades de empleo”. (Universidad Externado de Colombia, 2010, pág. 23)

- **Principio de imparcialidad:** En el gobierno electrónico este principio está relacionado con los principios de transparencia y de publicidad, en la medida en que a través del uso de tecnologías como Internet se puede evitar que se favorezca a personas o grupos de interés, en detrimento de los intereses legítimos de una persona o del mismo Estado.

Un desarrollo del principio de imparcialidad a través del gobierno electrónico es el uso de Internet y de herramientas web 2.0 como foros, chats y redes sociales para escuchar a los ciudadanos en la formación de las políticas y asuntos públicos, y evitar que se asignen recursos del gobierno para favorecer determinados grupos o sectores de la población en detrimento de los intereses generales. (Universidad Externado de Colombia, 2010, pág. 25)

- **Principio de publicidad:** “El principio de publicidad es tal vez el principio más relevante para legitimar el uso de Internet y las TICs como medios de

comunicación de las administraciones locales. A través de correo electrónico y servicios web se pueden comunicar decisiones administrativas, notificarlas a través de carteleras digitales ubicadas en sitios web oficiales y publicar todo tipo de información de interés para los ciudadanos.

Este principio se puede definir como rector, de una estrategia de gobierno electrónico local, porque en cualquier etapa o nivel de presencia oficial en la red la información que se publique se debe mantener veraz, íntegra, actualizada y completa; de lo contrario, la estrategia pierde credibilidad y los usuarios preferirán utilizar canales tradicionales de información”. (Universidad Externado de Colombia, 2010, pág. 26)

4.2.4. Estrategias para el Gobierno Electrónico.

Es necesario instrumentar mecanismos y programas que eleven los niveles académicos de la población (ciudadanos y autoridades) y también sobre la capacitación tecnológica continua. Por último, no se debe de dejar a un lado la implementación de estrategias para evaluar, medir y proponer alternativas de mejoras en el funcionamiento operativo y administrativo de todo el procedimiento que se lleva a cabo para la atención y seguimiento de los servicios públicos municipales. (Patiño, I, & Ceja J.J., 2013).

4.2.4.1. Objetivos de la estrategia

A partir de la visión de la estrategia de GE, la institución y la población beneficiada y a la cual llegarán los servicios, definirán los objetivos que pretenden conseguir con la misma.

Los objetivos de la estrategia deben ser:

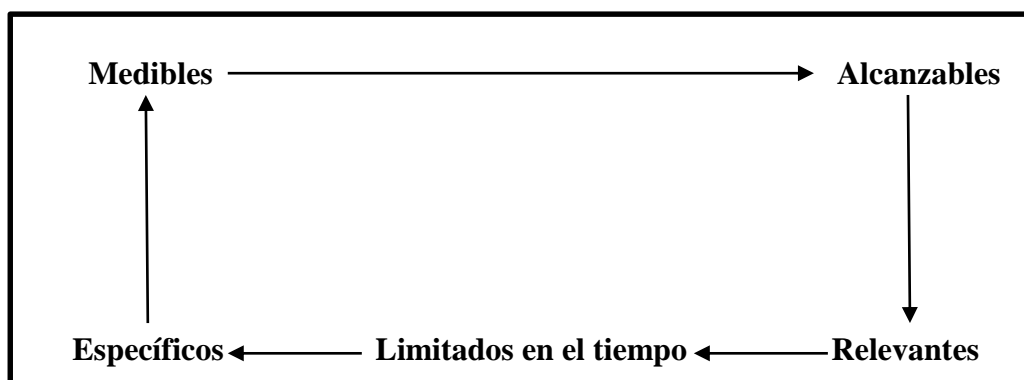


Figura N° 1: Objetivos de la Estrategia

Fuente: Universidad Externado de Colombia, 2010

Elaborado por: Christian José Cano Zambrano

“Los objetivos permiten evaluar cuál será la efectividad de las acciones que se emprendan. Entre los objetivos se debe diferenciar cuales se deben cumplir y los que se quieren cumplir. Los primeros son los que obedecen a un mandato legal o una prioridad del gobierno local”. (Universidad Externado de Colombia, 2010, pág. 31)

4.2.4.2. Actores de las estrategias de Gobierno Electrónico.

La estrategia de gobierno electrónico en el ámbito local (municipal) debe ser una creación colectiva en permanente dinámica. La estrategia será exitosa en la medida en que los proyectos que la van conformando, vayan tratando las necesidades locales y las expectativas que los ciudadanos tienen.

“La estrategia de Gobierno Electrónico debería contar con una instancia política donde estén representados el gobierno (central o municipal), las empresas, la sociedad civil y la academia. Esta instancia puede estar conformada por un comité, al que se le deben definir objetivos precisos, funciones, reglas para funcionar y para designar a sus integrantes. La función principal a desarrollar por este comité es servir

de instancia de consulta para la definición de los proyectos, servicios y acciones incorporados en la estrategia de Gobierno Electrónico de la institución”.

(Universidad Externado de Colombia, 2010, pág. 32)

4.2.4.3. Componentes de la estrategia de Gobierno Electrónico

Los componentes que acompañan a la estrategia de Gobierno Electrónico y citados por la Alcaldía Mayor de Bogotá en el 2010, en el texto publicado por la Universidad Externado de Colombia titulado *“Guía de gobierno electrónico local: servicios orientados al ciudadano”* son los siguientes:

Tabla N° 2: Componentes de la Estrategia de Gobierno Electrónico

Componente	Definición
<p>CAPACIDAD INSTITUCIONAL</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo de la estrategia: El GE supone la transformación de la manera como la institución opera. No es un proceso coyuntural y afecta transversalmente todas las áreas de gestión del gobierno o la institución. - Dirección de la estrategia: La dirección de la estrategia debe estar unificada en un solo responsable y debe articular los objetivos de cada proyecto con los objetivos de la estrategia. La misma deberá contar con un director o gerente, que vaya reportando avances directamente hacia la autoridad y a las instancias de decisión. - Gerencia del Recurso Humano La estrategia de GE será sustentable en la medida que cuente con personal capacitado, que intervenga en las etapas de formulación, diseño, desarrollo, seguimiento y evaluación de cada proyecto de la estrategia.
<p>MARCO LEGAL</p>	<p>Al desarrollar toda estrategia de GE local se debe tener presente la observancia del marco legal habilitador del uso de las TIC, en la Administración Pública.</p> <p>Se debe tener en cuenta, el observar las normas legales relativas a la validez de los documentos electrónicos, uso de firmas electrónicas, protección de la privacidad y datos personales del ciudadano, delitos informáticos y gestión de archivos digitales.</p> <p>Al adoptarse reglamentos aplicables a los servicios de GE local, su alcance y contenido deberán ser concertados con la participación de los distintos actores públicos y privados involucrados. Las normas son más fáciles de aplicar, y el monitoreo de su cumplimiento es más efectivo, cuando los diversos actores conocen su alcance y se sienten parte de su construcción.</p>
<p>INFORMACIÓN Y SERVICIOS</p>	<p>Las prácticas que debe atender una institución para garantizar la calidad, viabilidad, permanencia y eficacia de los servicios que incorpore a la estrategia de GE local para facilitar su comprensión y aplicación, desde la perspectiva del municipio y de los usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desde la perspectiva del Gobierno Local Es importante que al momento de iniciar una estrategia de GE local se pueda establecer como punto de llegada la consolidación de un portal único de información y servicios que integre a los distintos niveles y sectores del mismo. Los servicios electrónicos deberán observar las normas legales de creación y los requisitos y garantías asociadas con su prestación.

- **Desde la perspectiva de los usuarios**

La preparación de los ciudadanos para utilizar servicios de GE es investigada antes de formular la estrategia.

La prestación de servicios electrónicos puede darse por diferentes canales como: computador, call-centers, teléfonos móviles, televisión digital, kioscos digitales, etc.

TECNOLOGÍA

Respecto de la tecnología asociada con proyectos de GE, se formula recomendaciones en tres áreas específicas:

- ❖ Adquisición de la tecnología
- ❖ Procesos y tecnología
- ❖ Gestión de la tecnología

- **Adquisición de la tecnología:** Las entidades del sector público asignan importantes recursos para proyectos de tecnología.
- **Procesos y tecnología:** Se debe adoptar un plan de revisión, simplificación y racionalización de los procesos antes de ponerlos en línea. Los sistemas de información que se utilicen a través del Gobierno Local deben buscar flexibilidad buscando ser actualizados y mejorados permanentemente, diseñando aplicaciones y servicios que vayan orientados al ciudadano exclusiva y permanentemente.
- **Gestión de la tecnología:** Se pretende la generación de estándares en los siguientes ámbitos
 - Procesos organizacionales que busquen interoperabilidad entre las distintas entidades.
 - Interoperabilidad de los sistemas de información.
 - Niveles de infraestructura mínimos con los que deben contar las entidades gubernamentales. Llegando en ciertos casos hasta la especificación de equipos y dispositivos que se deben adquirir.
 - Modelos de pliegos para adquisición de bienes o servicios informáticos.
 - Pautas de diseño y desarrollo de los sitios web para entidades gubernamentales.

DEMANDA

El acceso, uso y apropiación de las TIC es uno de los grandes retos de toda iniciativa de GE, la demanda de servicios se describe en cinco ámbitos:

- Creación de centros de acceso comunitario a Internet
- Otras estrategias de acceso
- Desarrollo de capacidades TIC
- Confianza en el Gobierno Electrónico
- Estrategias de comunicación de la oferta de los servicios de Gobierno Electrónico

Fuente: Universidad Externado de Colombia, 2010

Elaborado por: Christian José Cano Zambrano

4.2.5. Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico

Las propuestas de reforma de la Administración Pública desde fines de los años 90 vienen surgiendo desde el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, o más conocido como CLAD.

Los Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado aprobaron en las Cumbres la Carta Iberoamericana de la Función Pública en Bolivia en 2003, el Código Iberoamericano de Buen Gobierno, en Uruguay, en 2006, la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, en Chile, en 2007, la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, en El Salvador, en 2008 y la Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana.

“La principal orientación gira en torno al reconocimiento del derecho de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente con el Estado y la correlativa responsabilidad de los gobiernos en proveer las herramientas necesarias para satisfacer ese derecho y por ello se subraya que la perspectiva desde la que se tiene que abordar el empleo de las TIC en la gestión pública que es la del ciudadano y sus derechos”. (Piana, 2010, pág. 109)

Tabla N° 3: Estructura de la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico

Capítulo	Estructura
CAPITULO I “Finalidad y Ámbito de la Carta”	“Finalidad y Ámbito de la Carta”. Define, en primer término, los Objetivos. Sigue con un listado de Finalidades y después con algunos Conceptos. Tal el caso de Gobierno Electrónico y Administración Electrónica donde se reconoce que se trata de términos iguales para la comprensión de la Carta, por mencionar un ejemplo. A continuación enumera una serie de Principios.
CAPITULO II “Derecho al Gobierno Electrónico”	“Derecho al Gobierno Electrónico”. Menciona el de relacionarse electrónicamente tanto en la relación ciudadano a gobierno (C2G) como en la de gobierno a ciudadano (G2C), los efectos en cuanto derechos de esa relación, los instrumentos del Gobierno Electrónico, la seguridad, las direcciones electrónicas, los sitios electrónicos, los criterios para determinar el régimen de documentos y archivos electrónicos, las consecuencias del Gobierno Electrónico sobre el Derecho Administrativo y la protección de datos personales.
CAPITULO III “Condiciones Generales para el Establecimiento y Desarrollo del Gobierno Electrónico”	“Condiciones Generales para el Establecimiento y Desarrollo del Gobierno Electrónico”, se dedica a contemplar las medidas complementarias necesarias para producir el tránsito de los sistemas actuales a otros más integrados donde se contemplen la interoperabilidad en sus distintos niveles: locales, nacionales, regionales e internacionales. Continúa con la preparación de las Administraciones Públicas, la planificación de Gobierno Electrónico con participación multisectorial, la usabilidad de los sistemas, la inclusión digital, la integración de procesos y servicios, las políticas de promoción de contenidos y, finalmente, el despliegue de las infraestructuras telecomunicativas”.

Fuente: Piana, 2010

Adaptado por: Christian José Cano Zambrano

Los valores centrales indicados por esta Carta son: igualdad, legalidad, conservación, transparencia y accesibilidad, seguridad, responsabilidad y adecuación tecnológica. También hay coincidencias en que se debe poner el foco en los destinatarios del gobierno electrónico: el ciudadano y la sociedad.

El ciudadano debe tener la capacidad de analizar por sí mismo la información relativa a la gestión pública y, como lo ha hecho notar Maresca (2007), esto supone una doble condición: por un lado, una alta dosis de transparencia en el gobierno; y por el otro, la posibilidad de que los ciudadanos o sus organizaciones tengan acceso

directo a las fuentes primarias de información, es decir, a los documentos elaborados por la propia administración que documentan y justifican sus acciones.

“La Carta Iberoamericana afirma que el Gobierno Electrónico se encuentra indisolublemente vinculado a la consolidación de la gobernabilidad democrática y que por tal motivo tiene que estar orientado a facilitar y mejorar la participación de los ciudadanos en el debate público y en la formulación de la política en general... resulta necesaria la existencia de una norma que expresamente consagre ampliamente el derecho al acceso a la información y en especial que establezca las condiciones para ejercerlo a través de medios electrónicos”. (Piana, 2010, pág. 131)

4.2.6. Gobierno Electrónico en Ecuador.

Actualmente el Gobierno del Ecuador está encaminado en la búsqueda de una equidad social, para así disminuir la pobreza y la desigualdad; a la vez trata de alcanzar una democracia que pueda ir beneficiando al desarrollo de la sociedad, ayudando a tener una vida llena de dignidad, de justicia y de paz.

El Gobierno Electrónico ya es una realidad en varios países de América Latina. En Ecuador, es política de Estado la digitalización de información y la replanificación de trámites para que sea la información la que circule a través de las redes. Haciendo con esto un acercamiento del ciudadano a los distintos organismos de control que se manejan por parte del Estado.

A medida que crece el uso de cuentas de correo electrónico y el uso de la Internet por los usuarios, va aumentando la demanda de los servicios en línea a través de los Portales de Gobierno, por lo que, la automatización de procesos internos

gubernamentales se ha incrementado, orientándose a la transaccionalidad del servicio.

Las TIC en el Gobierno Electrónico han sido de mucha importancia para el desarrollo de la sociedad, es así que actualmente el país cuenta con la Red Infodigital y el Dato Seguro los cuales brindan un servicio eficiente y seguro en la elaboración de documentos para los ciudadanos, así como el Registro Civil ofrece a la ciudadanía la cedula electrónica la cual consta con 20 niveles de seguridad y con un chip integrado con hasta cinco aplicaciones.

El desarrollo acelerado y continuo de las TIC y la existencia sustancial de una gran demanda de usuarios que las utilizan, ha hecho que el país se enfoque en mejorar y crear nuevos servicios para beneficio de los ciudadanos.

Los resultados actualmente se traducen en transparencia, reducción de costos y trámites y prontitud en la atención del servicio requerido. Además, se genera una cultura digital, tanto en el funcionario como en el usuario del servicio.

Por esta razón que el Gobierno ha creado el Plan Nacional para el Buen Vivir y la Estrategia Ecuador Digital 2.0, en los cuales se implementa un sistema que brinde acceso de tecnologías y de comunicación a toda la sociedad, con la finalidad de que exista un creciente progreso en el desarrollo del país.

Los objetivos que se planteó en el Plan Nacional para el Buen Vivir 2013 – 2017 son los siguientes:

Tabla N° 4: Objetivos del Plan Nacional Para el Buen Vivir relacionados con el GE

Objetivo	Política	Descripción
“Objetivo 1 “Consolidar y garantizar el Estado democrático y la construcción del poder popular”	<p>Política 1.2. Garantizar la prestación de servicios públicos de calidad con calidez.</p> <p>Política 1.5. Afianzar una gestión pública inclusiva. Oportuna, eficiente, eficaz y de excelencia</p>	<p>b. Implementar modelos de prestación de servicios públicos territorializados con estándares de calidad y satisfacción de la ciudadanía.</p> <p>f. Mejorar continuamente los procesos, la gestión estratégica y la aplicación de tecnologías de información y comunicación, para optimizar los servicios prestados por el Estado.</p> <p>g. Fomentar la reducción de trámites y solicitudes, implementando la interoperabilidad de la información en el Estado, para agilizar el acceso a los servicios públicos.</p> <p>h. Agilizar y simplificar los procesos y procedimientos administrativos, con el uso y el desarrollo de tecnologías de información y comunicación.</p> <p>i. Dotar de infraestructura física y equipamiento tecnológico a las instituciones públicas para la oportuna prestación de servicios públicos</p>
Objetivo 11 “Asegurar la soberanía y eficiencia de los sectores estratégicos para la transformación industrial y tecnológica”	<p>Política 11.3. Democratizar la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones y de tecnologías de información y comunicación (TIC)</p>	<p>a. Brindar y garantizar a los ciudadanos que viven en las áreas rurales la calidad, la accesibilidad, la continuidad y tarifas equitativas de los servicios de E-Gov, ya que ellos son los actores de la economía popular y solidaria.</p> <p>j. Impulsar el gobierno electrónico transaccional y participativo para que la ciudadanía acceda en línea a datos, informes, trámites y demás servicios.</p> <p>l. Fortalecer la seguridad integral usando las TIC”</p>

Fuente: Plan Nacional para el Buen Vivir 2013 - 2017

Elaborado por: Christian José Cano Zambrano

4.2.6.1. Plan Nacional de Gobierno Electrónico.

El Plan Nacional de Gobierno Electrónico (PNGE), es un ejercicio de construcción colectiva basado en un proceso de consulta a los distintos sectores de la sociedad, gobierno, empresa y sociedad civil, cuyo propósito es garantizar el acceso, uso y aprovechamiento de las TIC a todos los ciudadanos y sociedad en general, sin exclusión en los actos de la cosa pública; con la finalidad de ofrecer servicios con eficiencia, eficacia, transparencia y productividad en general. El principal reto para el desarrollo del Plan es su permanencia en el tiempo para asegurar que se cumplan los resultados propuestos. La misión del Plan Nacional de Gobierno Electrónico es la ejecución de un modelo sostenible e inclusivo, en donde se consideran aspectos políticos, sociales y ambientales.

Este Plan prevé para el 2017 ser uno de los referentes en lo que concierne al Gobierno Electrónico, con bases consolidadas de la etapa más alta de madurez: nivel conectado; lo que implica que se debe impulsar el uso de tecnologías como medio para poder facilitar la interacción entre gobierno, ciudadanía, sector productivo y funcionarios públicos. La interacción generada creará nuevos espacios de participación con los cuales podrá incrementarse los niveles de calidad, excelencia y transparencia de los servicios públicos.

El modelo de Gobierno Electrónico se basa en el uso de modernas técnicas de gestión para conseguir las metas y objetivos del Plan. Estos objetivos marcan la finalidad y son la base de medición de un gobierno que se legitima a través de resultados que aportan beneficios a la ciudadanía y a la sociedad en su conjunto y que son medidos internacionalmente.

“El modelo de Gobierno Electrónico en Ecuador tiene cuatro elementos: pilares, objetivos, estrategias y parque de soluciones.

1. Los pilares agrupan a los elementos habilitadores. Son entendidos como los recursos que permiten desarrollar soluciones para alcanzar los objetivos, desarrollar y madurar el Gobierno Electrónico. Los pilares son:
 - Marco Regulatorio.
 - Servicios y Procesos.
 - Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
 - Personas.
2. Los objetivos son el fin último del plan de Gobierno Electrónico, a donde apuntan todos los esfuerzos.
3. Las estrategias son los medios para conseguir los objetivos. Las soluciones apalancan las estrategias, mientras más estrategias apalancen mayor es su contribución para el desarrollo de Gobierno Electrónico y la consecución de los objetivos.
4. El parque de soluciones es el conjunto de programas, proyectos y normas que apalancan las estrategias para alcanzar los objetivos.” (Secretaría Nacional de la Administración Pública , 2014, pág. 28)

Los pilares son los recursos con los cuales se desarrollan distintas soluciones de Gobierno Electrónico, que forman parte del parque de soluciones. Las soluciones apalancan las estrategias para el cumplimiento de los objetivos. El grado de contribución, para consolidar el Gobierno Electrónica, de cada solución está dado por el número de estrategias que apalanca. Las estrategias del plan son:

Tabla N° 5: Estrategias del Plan de Gobierno Electrónico

Estrategia	Definición
ACCESO CENTRALIZADO	Entendiendo que la solución está disponible e integrada en un portal único de acceso, cumpliendo para ello con los estándares definidos en las normativas para el efecto.
CONTENIDOS DE CAPACITACIÓN	Entendiendo que la solución concibe el acceso a contenidos actualizados para desarrollar capacidades para el buen uso de la misma.
DERECHOS Y PATENTES DEL ESTADO	Entendiendo que el Estado tiene el derecho para declarar a la solución de uso público.
DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS	Entendiendo que la solución tiene un enfoque de “cero papeles”, es decir que genere documentos electrónicos. Esto implica el uso de firma electrónica cuando sea necesario.
AUTENTICACIÓN ÚNICA	Entendiendo que para el acceso a los servicios proporcionados por la solución se requiera un usuario y clave único.
INTEROPERABLE	Entendiendo que la solución, en su concepto y arquitectura, facilita el intercambio de información – pertinente con otras soluciones, para brindar un servicio más eficiente.
DISPONIBILIDAD EN LA NUBE	Entendiendo que la solución va a hacer uso de los servicios de software, plataforma e infraestructura que se encuentran en la nube.
MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Entendiendo que para el diseño, seguimiento y evaluación de la solución se definen mecanismos de participación ciudadana.
MECANISMOS DE EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN CIUDADANA	Entendiendo que para los servicios desarrollados en la solución existe mecanismos claros y eficientes para receptar la percepción de los usuarios e incorporar la misma en el proceso de mejora continua.
ESQUEMA DE DATOS ABIERTOS	Entendiendo que la solución en su diseño y arquitectura define esquemas para la apertura y reutilización de datos.
ACCESIBILIDAD Y USABILIDAD	Entendiendo que la solución contempla que los servicios, por ella generados, son accesibles y de fácil uso indistintamente de la condición del usuario y del medio de acceso, para lo cual deberá cumplir con los estándares definidos en la normatividad para el efecto.

Fuente: Plan Nacional de Gobierno Electrónico, 2014

Adaptado por: Christian José Cano Zambrano

Los pilares permiten desarrollar y conseguir la madurez deseada del Gobierno Electrónico, estos son:

Tabla N° 6: Pilares del Gobierno Electrónico

Pilares	Definición
MARCO REGULATORIO	Son los instrumentos legales y jurídicos que permiten la construcción de soluciones de Gobierno Electrónico, garantizando la operatividad, calidad, sostenibilidad y funcionalidad de las mismas. Estos instrumentos también regulan y guían el accionar de los distintos actores de Gobierno Electrónico.
SERVICIOS Y PROCESOS	Actividades institucionales que generan valor añadido a los diferentes actores de Gobierno Electrónico con el fin de que a su vez ellos vean mejoradas sus relaciones con el Gobierno.
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES	Es el conjunto de recursos tecnológicos usados en la captura, el procesamiento, el almacenamiento y la transmisión de información, que sirve de base para la construcción, ejecución, operación y uso de las soluciones de Gobierno Electrónico.
PERSONAS	Es el talento humano que genera y articula de manera estratégica las normativas, procesos y tecnologías de la información y comunicaciones, cuya conjugación de conocimientos, habilidades, capacidades, motivaciones y acciones son a su vez gestionadas de manera estratégica para alcanzar los resultados esperados de Gobierno Electrónico.

*Fuente: Plan Nacional de Gobierno Electrónico, 2014
Adaptado por: Christian José Cano Zambrano*

4.2.7. Gobierno Eficiente y Eficaz

En el marco de los objetivos de Plan Nacional de Gobierno Electrónico del país, indica que este implica la consolidación la gestión pública enfocada a resultados, lo que ayudará a la consecución y cumplimiento de los objetivos institucionales, con el fin de satisfacer expectativas ciudadanas usando de manera eficiente los recursos que se encuentren disponibles.

Los indicadores que establece el Plan Nacional de Gobierno Electrónico para este objetivo de Gobierno Eficiente y Eficaz son:

Tabla N° 7: Indicadores para un Gobierno Eficiente y Eficaz

1. Desempeño promedio de las instituciones de la función ejecutiva	3. Porcentaje de instituciones que usan los sistemas gubernamentales
2. Porcentaje de procesos adjetivos automatizados	4. Porcentaje de instituciones públicas que publican servicios web para consumo de otras instituciones con estándares de interoperabilidad

Fuente: Plan Nacional de Gobierno Electrónico, 2014

Elaborado por: Christian José Cano Zambrano

4.2.8. Gobierno Cercano

Un gobierno cercano es aquel que tiene como precepto construir un diálogo entre las dependencias y entidades y los diferentes actores de la sociedad. El objetivo es atender con oportunidad las demandas ciudadanas y resolver los principales problemas públicos. Se busca ubicar como eje central de su actuación al ciudadano y utilizar de forma estratégica las herramientas institucionales con las que cuenta para promover un gobierno eficiente, eficaz y que rinda cuentas a la población. (Diario Oficial de la Federación , 2013)

“Significa estar atento a las demandas y necesidades de la población y permitir el escrutinio público, de forma abierta y transparente, de las acciones de gobierno. Implica establecer mecanismos de rendición de cuentas que permitan que los intereses de la ciudadanía se encuentren adecuadamente representados.” (Gobierno de la Republica Mexicana, 2013)

El Plan Nacional de Gobierno Electrónico plantea al Gobierno Cercano como un objetivo que busca incrementar el número de servicios públicos a los cuales el

ciudadano puede acceder en línea, el mismo será a través de cualquier dispositivo, en cualquier lugar y a cualquier hora.

4.3.Servicios Públicos

4.3.1. Definición

“Los servicios públicos desempeñan una función estructural. Son elementos distintivos de la organización socioeconómica y tienen una importancia similar a la de los sistemas monetarios, crediticio y educativo. Los sistemas existentes de organización de la producción y de radicación de la población serian inconcebibles si no existiesen servicios públicos eficaces a escala masiva.” (CEPAL - ECLAC, 1999)

El concepto de servicio público no presenta definiciones limitadas de manera universal. Las diferentes actividades que abarca y el modo de organizarlas difieren de unos países a otros.

Los servicios públicos son una actividad amplia que por sus características, organización y forma, es un interés general que está por encima de cualquier otra circunstancia, en donde el Estado tiene la obligación de asegurar la prestación del mismo con eficiencia y eficacia, en síntesis son los servicios prestados por el gobierno a sus ciudadanos; algunos servicios, como agua, salud y educación se consideran tan esencial para la supervivencia humana que constituye un derecho fundamental.

El servicio público no es algo que existe naturalmente. Emanan de la voluntad política y, por tanto, en la sociedad, para que haya servicio público se necesita que una autoridad pública (local, regional, nacional), en un momento determinado, decida asumir la responsabilidad de desarrollar una serie de actividades sociales.

“A la autoridad pública le corresponde delimitarlas. Las necesidades de interés general y por tanto de servicio público, emanan:

- De los derechos fundamentales de que se dota una sociedad (Constitución y otros)
- De la cobertura de necesidades vitales
- Del interés colectivo o utilidad social
- De objetivos estratégicos generales, nacionales o regionales
- De la gestión de un patrimonio común, etc.

Deben, por tanto ser características del servicio público: igualdad de acceso, prestación y calidad; universalidad y continuidad, precios públicos desligados del coste del servicio; adaptabilidad a las necesidades de la población, a los cambios tecnológicos. Posteriormente se han añadido otros como transparencia y control con participación de usuarios y trabajadores.” (Lopez, 2012, pág. 11).

Los servicios públicos que, en relación a la calidad, tienen algunos aspectos diferenciales respecto de los que se ofertan en régimen privado y que, en cualquier caso, se debe de tener bien presentes:

- “El objetivo de los servicios públicos es maximizar el bien público, cosa bastante interpretable, a diferencia de la cuenta de resultados, objetivo final a maximizar en los servicios privados
- Han de garantizar la igualdad/equidad en su prestación
- Frecuentemente se ofertan en régimen de monopolio/oligopolio. Tienen el “mercado” cautivo, sin los mecanismos habituales de competencia (en todo caso, la competencia es por comparación territorial o cronológica)

- Los usuarios (los que hacen uso) de los servicios no coinciden siempre con los clientes (los que los pagan). Sea como sea, unos servicios públicos de calidad han de dar satisfacción tanto a los usuarios como a los clientes
- Se produce un veredicto indirecto sobre su bondad: la reelección o no de sus últimos responsables.” (Gadea, Gestión de la Calidad de los Servicios Públicos. La perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios, 2000)

4.3.2. La Administración Pública como prestadora de servicios públicos

“En las democracias desarrolladas los ciudadanos se preguntan a quién sirve la administración. Según desvelan estudios realizados por la OCDE, se percibe un deterioro del sector público como instrumento prestador de servicios. Las administraciones públicas deben actuar de conformidad con la ley y el presupuesto, garantizar la igualdad de trato, su coherencia y uniformidad, al tiempo que dar respuestas rápidas y flexibles, calidad en el servicio y ser receptiva a las demandas ciudadanas.

Las Administraciones han buscado nuevos paradigmas de gestión pública basada en los principios según los cuales el papel del Estado pasa de la imposición de normas al reconocimiento de la diferencia, de la fuerza igualadora a la regulación activa de diferencias, del argumento del interés general a la mediación entre intereses universales e intereses particulares.” (González Barroso, 2009)

4.3.3. La gestión de Servicios Públicos en Ecuador

En cuanto a la gestión de los servicios públicos, la Constitución de la República del Ecuador prevé como norma básica, en su Art. 314, que el responsable de su

prestación es el Estado; a continuación en el Art. 315 la misma contempla que para prestar servicios públicos y otros fines, el Estado puede constituir empresas públicas con participación accionaria mayoritaria; establece además en el Art 316 la posibilidad de que el Estado delegue a compañías de economía mixta, en las que tenga mayoría accionaria, la potestad para la prestación de servicios públicos y que, excepcionalmente, la delegue “a la iniciativa privada y a la economía popular y solidaria, en los casos que establezca la ley” .

“En cuanto a la gestión pública como tal, se está implementando un modelo de reestructuración de la gestión pública, “Modelo R”, que busca generar una gestión efectiva, eficaz y de calidad en todas las carteras de Estado. También se está perfeccionando la implementación de la estrategia del Gobierno Electrónico y, como parte de este proceso, se ha diseñado la oficina virtual de trámites.” (Plan Nacional del Buen Vivir 2013 - 2017)

El Título VII del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), trata sobre las “Modalidades de gestión, planificación, coordinación y participación” e incluye varias normas relacionadas con esta materia: en primer término dispone en el Art. 274, que “los gobiernos autónomos descentralizados son responsables por la prestación de los servicios públicos y la implementación de las obras que les corresponda ejecutar para el cumplimiento de las competencias que la Constitución y la ley les reconoce”; determina también en el Art. 275, que “los gobiernos autónomos descentralizados regional, provincial, distrital o cantonal podrán prestar los servicios y ejecutar las obras que son de su competencia en forma directa, por contrato, gestión compartida, por delegación a otro nivel de gobierno o cogestión con la comunidad y empresas de

economía mixta”; además prevé en el Art. 283 que excepcionalmente “los gobiernos autónomos descentralizados regionales, provinciales, metropolitanos y municipales, podrán delegar la prestación de servicios públicos de su competencia a la iniciativa privada. Esta delegación se realizará mediante acto normativo del órgano competente, cuando el gobierno autónomo descentralizado respectivo no se encuentre en capacidad técnica y económica de gestionar directamente un servicio público o en caso de calamidad pública o desastre natural”.

Se puede afirmar que en base al ordenamiento jurídico vigente, las modalidades para la prestación de los servicios públicos, son las siguientes:

- a. Prestación directa por parte de organismos y entidades del Estado (como el Ministerio de Transporte y Obras Públicas y la Dirección General de Aviación Civil), o por medio de los gobiernos autónomos descentralizados provinciales y municipales, en el marco del COOTAD;
- b. Prestación indirecta a través de personas jurídicas creadas mediante actos normativos (ordenanzas) de los gobiernos autónomos descentralizados, o de empresas públicas o compañías de economía mixta en las que el Estado (lato sensu) tenga mayoría accionaria;
- c. Prestación por medio de concesionarios de servicio público; y,
- d. Prestación a través de asociaciones o alianzas estratégicas, con la participación de entes estatales y personas de derecho privado, en el marco del Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones.

4.4. Tecnologías de la Información y la Comunicación.

4.4.1. Definición

“Las TIC se desarrollan a partir de los avances científicos producidos en los ámbitos de la informática y las telecomunicaciones. Las TIC son el conjunto de tecnologías que permiten el acceso, producción, tratamiento y comunicación de información presentada en diferentes códigos (texto, imagen, sonido,...). El elemento más representativo de las nuevas tecnologías es sin duda el ordenador y más específicamente, Internet.” (Belloch Orti, 2001)

CEPAL (2005) define a las TIC, “como sistemas tecnológicos mediante los que se recibe, manipula y procesa información, y que facilitan la comunicación entre dos o más interlocutores”.

En el ámbito de la administración pública, se las define como “herramientas fundamentales para alcanzar la modernización del Estado, no sólo desde la perspectiva de una gestión que genere ahorros e incremente la eficacia de su acción, sino para mejorar la calidad de los servicios públicos.” (Rincón , 2003)

4.4.2. Contexto Internacional de las TIC en la Administración Pública.

Hasta antes de la década de los 90, el desarrollo de la informática y las telecomunicaciones eran dos conjuntos casi disparejo. Al hablar de redes locales se tenía una escases e inestabilidad en las mismas y las comunicaciones entre ellas seguían normas propietarias y en muchos casos incompatibles entre si. Las redes de telecomunicaciones eran en su mayoría analógicas, y los servicios caros y con coberturas limitadas.

“Hoy, la simple observación de la realidad nos permite constatar que las TIC han abierto un nuevo campo de actuación a las diversas administraciones públicas al asumir un conjunto de tareas antes inexistentes, como lo es la posibilidad de recoger y añadir informaciones sobre personas.” (García González , 2011)

En los últimos años se da una gran transformación tecnológica que actualmente permite hacer realidad lo que parecía un eslogan: el Gobierno Electrónico (e-government). Están disponibles las herramientas que han cambiado drásticamente el mundo de la TI implementando un nuevo paradigma; logrado gracias al avance y abaratamiento de las comunicaciones y el software, junto a la masificación de estándares para el intercambio electrónico de documentos.

“En los países más avanzados, el peso de las Administraciones Públicas en el conjunto del sistema económico es cada vez más importante, y por tanto no es desdeñable considerar que si aplicamos medidas para mejorar su productividad, estaremos ayudando de manera significativa a la tan ansiada recuperación económica. Y en este sentido, es imprescindible considerar el impulso a la administración electrónica como objetivo estratégico de primer nivel”. (Pardo, 2011, pág. 106)

- **Contexto de las TIC en Municipios internacionales**

Tabla N° 8: Antecedentes Gobierno Electrónico Ayuntamiento de Maldonado – Uruguay.

País	Municipio	Antecedentes	TIC
Uruguay	Maldonado	<p>Uruguay es el líder en la región en el ranking de gobierno electrónico, según el Reporte Mundial e-gobierno de las Naciones Unidas. Además, ocupa el tercer lugar en el mundo en el índice de Participación Electrónica. (Montevideo Portal , 2014)</p> <p>El Municipio de Maldonado está situado en el Departamento de Maldonado con una superficie de 192 km2 un 1,92% del territorio departamental, consta con una población aproximada de 87.756 habitantes lo que significa un 77,33% de la población del departamento, y la población urbana es del orden del 98,5%. (IDM).</p> <p>Desde el año 2009 este municipio viene desarrollando una serie de implementaciones que crecen conforme el mismo va asumiendo nuevas tareas (Municipio de Maldonado, 2016).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Portal Web (incluyendo Accesibilidad para no videntes, buscadores, etc.) - Webmail corporativo (correo electrónico de alta disponibilidad) - Sistema de Publicación, Recuperación y Búsqueda de Actas de Sesiones - Sistema de Publicación y Búsqueda de Noticias Municipales - Buscador de Direcciones E-mail - Buscador de Teléfonos - Guía Electrónica de Trámites - Intranet Municipal - Pasarela de trámites en terminales de autogestión, e instalación de "Oficinas Virtuales" en distintos puntos del departamento. - Sistema de "Nomenclator Digital", desarrollado en el Municipio de Maldonado y liberado como Software Libre - Sistema "Abredatos", desarrollado en el Municipio de Maldonado y liberado como Software Libre

Fuente: Montevideo Portal

Elaborado por: Christian José Cano Zambrano

Tabla N° 9: Antecedentes Gobierno Electrónico Municipio de Cuenca - Ecuador

País	Municipio	Antecedente	TIC
Ecuador	Cuenca	<p>El cantón Cuenca está conformado por 15 parroquias urbanas y 21 parroquias rurales; abarca un área aproximada de 3.661.56 km², de las cuales 69.23 km² ocupa el área urbana de la ciudad de Cuenca. Su población es de aproximadamente 417.632 habitantes.</p> <p>En la administración del Dr. Paul Granda en el año 2009 se realiza la propuesta del Plan Estratégico Corporativo de Gobierno Electrónico 2010 – 2020, en el cual se diseñaron estrategias que incorporó la Municipalidad en este tema; además, la Comisión de Participación Ciudadana, Transparencia y Gobierno Electrónico, trabajó en el proyecto de una ordenanza que viabilice este plan; mismo que entró en debate en el Concejo Cantonal a mediados del mes de marzo de 2010.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sistema de Recaudación Unificado - Sistema de trámites de control municipal - Ventanilla Electrónica Municipal - Implementación de proyecto piloto de gestión documental basado en el sistema Quipux - Sistema de información integral para la planificación local, la gestión y el desarrollo (SIIPGD) - Piloto de CRM Corporativo a nivel del Municipio de Cuenca - Sistema de hospitales, farmacias y dispensarios - Cédula Electrónica

Fuente:

Elaborado por: Christian José Cano Zambrano

Tabla N° 10: Antecedentes Gobierno Electrónico Municipio de Mérida – México.

País	Municipio	Antecedente	TIC
México	Mérida	<p>El Municipio de Mérida se encuentra ubicado en la región noroeste de la Península de Yucatán a 1, 301 km de la Ciudad de México, a 310 km de la Ciudad Cancún y a 319.5 km de la Ciudad de Campeche.</p> <p>Registra una población total de 830, 732 habitantes (INEGI, 2010), que representan el 42.5% de la población total estatal (Ayuntamiento de Mérida, 2015).</p> <p>Como gobierno municipal (...) de Mérida como Ciudad Digital; una ciudad donde las tecnologías se involucren con el ciudadano en el qué hacer cotidiano y a través de estas, proveer iniciativas basadas en una mejor atención y rapidez en la gestión de trámites y servicios así como un acceso transparente a toda la información generada por el Ayuntamiento. (Ayuntamiento de Mérida, 2016)</p>	<p>PAGA Y TRAMITA</p> <p>Paga en Línea:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Predial - Predial Base Contraprestación - Copia simple de Cédula Catastral - Copia simple de Plano Catastral - Certificado de no Adeudo de Predial - Bases de Licitación Pública - Servicios para Fedatarios <p>Tramita:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Licencia de Uso de Suelo y Funcionamiento Municipal para apertura de Negocio <p>CONSULTA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Todo sobre el impuesto predial - Bolsa de Trabajo - Programas, trámites y servicios municipales - Documentos para contratistas - Información Catastral - Acciones de Obra Pública en Colonias y Comisarias

- Pagos a Proveedores
- Catálogo de Peritos en Construcción
- Licitaciones y Concursos
- Proveduría

REPORTA (www.merida.gob.mx/atencionciudadana)

- Alumbrado público
- Árboles
- Contaminación
- Desagüe
- Lote baldío
- Recoja de animales
- Contaminación
- Reparación
- Mantenimiento

Fuente: Ayuntamiento de Mérida

Elaborado por: Christian José Cano Zambrano

4.4.3. Las TIC en la Administración Municipal

Las TIC son parte de una revolución mundial, centrada en la información, que ha implicado la emergencia de nuevos instrumentos, nuevos lenguajes, relaciones, articulaciones, contratos sociales. Este proceso, vivo y en continua transformación, ha ofrecido grandes beneficios, pero también puede implicar costos significativos. Evoluciona en un mundo de realidades, pero por su condición genera la ilusión de respuestas a las diversas necesidades presentes en el contexto de desigualdad social, económica y cultural. (Silva, 2007, pág. 60)

El gobierno electrónico local puede ser mucho más que información y servicios en línea: la potencialidad interactiva de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) habilita el desarrollo de mecánicas altamente participativas en lo virtual, cuyo sustrato deriva de políticas públicas convocantes en el mundo presencial, más fáciles de desplegar en municipios y ciudades que en los gobiernos centrales. En estas experiencias, los destinatarios se transforman en el centro organizador. Pasan de ser “abstractos y universales” a “concretos y diferenciados” (Kaufman, 2006, pág. 15)

“El principal problema de los países de América Latina y el Caribe sigue siendo su incapacidad institucional para acompañar y adaptarse a los cambios, particularmente... para considerar un nuevo y complejo marco institucional que permita gestionar un conocimiento distribuido que es preciso integrar” (López, 2002, pág. 16).

Es necesario diseñar programas especiales de formación, para desarrollar las competencias faltantes para la gestión de modelos más integrales de gobiernos

electrónicos. Los sistemas que organizan estos programas deben contemplar mecanismos que garanticen el impacto de los conocimientos adquiridos. Estos sistemas pueden ser múltiples; lo importante es que potencien los procesos colectivos de innovación pertinentes en espirales de “planificación adaptativa” (Libro Blanco para la Mejora de los Servicios Públicos , 2000)

4.5. El GAD Municipal del Cantón Loja

4.5.1. Antecedentes

El COOTAD en su Art. 53, define al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal como:

[...] Personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por las funciones de participación ciudadana; legislación y fiscalización; y, ejecutiva previstas en este Código, para el ejercicio de las funciones y competencias que le corresponden.

La sede del gobierno autónomo descentralizado municipal será la cabecera cantonal prevista en la ley de creación del cantón.

Entre las funciones establecidas en el Código se encuentran las siguientes:

- Promover el desarrollo sustentable de su circunscripción territorial cantonal, para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas cantonales, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;

- Diseñar e implementar políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión en su territorio, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;
- Implementar un sistema de participación ciudadana para el ejercicio de los derechos y la gestión democrática de la acción municipal;
- Elaborar y ejecutar el plan cantonal de desarrollo, el de ordenamiento territorial y las políticas públicas en el ámbito de sus competencias y en su circunscripción territorial, de manera coordinada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquia, y realizar en forma permanente, el seguimiento y rendición de cuentas sobre el cumplimiento de las metas establecidas;
- Ejecutar las competencias exclusivas y concurrentes reconocidas por la Constitución y la ley y en dicho marco, prestar los servicios públicos y construir la obra pública cantonal correspondiente con criterios de calidad, eficacia y eficiencia, observando los principios de universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad, solidaridad, interculturalidad, subsidiariedad, participación y equidad;

En el Art. 55 referente a las competencias exclusivas que los GAD Municipales tienen, describe las siguientes:

- Planificar, junto con otras instituciones del sector público y actores de la sociedad, el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, con el fin de regular el uso y la ocupación

del suelo urbano y rural, en el marco de la interculturalidad y plurinacionalidad y el respeto a la diversidad;

- Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley;
- Elaborar y administrar los catastros inmobiliarios urbanos y rurales.

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.

5.1. Materiales

Recursos Materiales

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

- Suministros de oficina
- Material bibliográfico
- Equipos:
 - Laptop
 - Impresora
- Recursos humanos:
 - Investigador
 - Director
- Recursos institucionales
 - GAD Municipal del Cantón Loja

5.2. Métodos

5.2.1. Método Científico

Este método da contexto a todo el proceso de investigación, permitió fundamentar teóricamente el problema; además conocer sobre el Gobierno Electrónico a través de las diferentes definiciones, conceptos y criterios obtenidos con la información bibliográfica, lo cual facultó confrontar el problema planteado y realizar las respectivas comparaciones de la teoría con la práctica en general.

5.2.2. Método Deductivo

Este método fue primordial, ya que se partió con datos e información general del objeto a estudiar que es el Gobierno Electrónico, es decir, contribuyó para recopilar información relacionada con este tema dentro del área urbana de la ciudad de Loja y poder llegar a particularidades, como es conocer el nivel de conocimiento y aceptación por parte de la población.

5.2.3. Método Cuantitativo y Cualitativo

Estos métodos fueron considerados para examinar los datos y de esta manera analizar la información recopilada de encuestas, con la finalidad de poder obtener los resultados sobre la aceptabilidad y conocimiento de instrumentos e government y de esta forma poder identificar y comprender la realidad.

5.3. Técnicas

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

5.3.1. Observación Directa

Esta técnica fue utilizada para indagar y determinar la situación en la que se encuentra el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Loja con respecto a Gobierno Electrónico y a la vez conocer a los actores directos involucrados en el proceso, lo cual permitió elaborar el análisis y el diagnóstico institucional con fundamentos basados en la realidad de cómo están siendo realizados los trámites que ayudan a proporcionar Servicios Públicos a la población urbana del Cantón.

5.3.2. Encuesta a los contribuyentes del GAD Municipal del Cantón Loja

Contiene un listado de preguntas relacionadas con el conocimiento sobre los instrumentos e-government con los que cuenta el GAD Municipal, la imagen institucional, conocimiento de trámites, tiempos y servicios del GAD Municipal vía electrónica, así como oportuna atención por parte del servidor, permitiendo con esto verificar si la atención está mejorando o empeorando en relación a trabajar con un Gobierno Electrónico definido.

5.3.3. Población

Se tomó como población a los contribuyentes registrados durante el periodo 2016 que van en edades comprendidas desde los 30 a 60 o más años de edad que realizan trámites dentro de la institución municipal.

Tabla N° 11: Población Estudio

<i>Población</i>	<i>¿A quién?</i>	<i>Encuestas</i>
GAD Municipal del Cantón Loja	64.200 Contribuyentes de la área urbana del Cantón Loja	398
<i>Edad</i>	<i>Total Población Encuestada</i>	<i>%</i>
30 – 34	90	22,6
35 – 39	50	12,6
40 – 44	44	11,1
45 – 49	54	13,6
50 – 54	75	18,8
55 – 59	29	7,3
60 o más	56	14,01
Total	398	100%

Fuente: GAD Municipal Cantón Loja

Elaborado por: Christian José Cano Zambrano

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

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

Dónde:

p= 0,5 Probabilidad que el hecho ocurra 50%

q= 0,5 Probabilidad de que el hecho no ocurra 50%

z= 1,96 Nivel de confianza 95%

N= Población total universo

e²= Margen de error

n= Tamaño de la muestra

$$n = \frac{64.200 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2(64.200 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{61.657,68}{154,1417}$$

n =398 Encuestas //

6. RESULTADOS

El Gobierno Electrónico como instrumento de modernización en el sector público cobra importancia, ya que ha sido fundamental para mejora en temas como la eficiencia y eficacia al momento de entregar y gestionar un servicio público a la ciudadanía, ahorrando tiempo y mejorando la calidad de los mismos.

Nivel de conocimiento y aceptación de la población urbana del Cantón Loja de los instrumentos *e-government* utilizados por el GAD Municipal.

En el marco del gobierno electrónico se identifican instrumentos comunicacionales como la Radio, la Televisión, el Teléfono, Portales de internet, y Comunidades virtuales (Redes Sociales), de los cuales el GAD Municipal del Cantón Loja maneja los siguientes instrumentos *e-government*:

- a) Radio (Radio Municipal),
- b) Televisión (Canal Sur),
- c) Teléfono,
- d) Página Web (www.loja.gob.ec),
- e) Redes Sociales (Facebook, Twitter, YouTube)

y para efectos de conocimiento general, nuestro estudio enfatiza a la página web y las redes sociales institucionales, la tabla 9 muestra el conocimiento de los instrumentos *e-government* por parte de la población usuaria de los servicios municipales, donde destaca que 25 de cada 100 usuarios conoce mientras el 75% desconoce:

Tabla N° 12: Conocimiento sobre instrumentos e-government

Edad	Página Web	Redes Sociales	Pág Web y Red. Soc	Total conocimiento e-gov	Desconocimiento
30 – 34	2,76%	3,52%	7,29%	13,57%	13,32%
35 – 39	1,76%	2,01%	4,77%	8,54%	5,53%
40 – 44	0,50%	0,50%	0,75%	1,75%	5,53%
45 – 49	0,25%	0,25%	0,25%	0,75%	10,80%
50 – 54	-	0,25%	-	0,25%	18,59%
55 – 59	-	-	-	-	7,29%
60 o más	-	-	-	-	14,07%
Total	5,28%	6,53%	13,07%	24,86%	75,14%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Christian José Cano Zambrano

Del 25% que conoce los instrumentos que se relacionan con el internet, destaca la población menor a 40 años, sobre todo la comprendida entre 30 y 34 años, lo cual supone que los usuarios más jóvenes están ambientados a este tipo de conocimiento.

En cuanto a la aceptación de instrumentos *e-government*, entendiéndose como tal al uso o manejo de estos y a la experiencia del usuario respecto a su uso; se ha considerado a las páginas web para trámites de cualquier índole, ya sean del sector público o privado y el uso o interacción de las comunidades virtuales o redes sociales (Tabla N°10)

Tabla N° 13: Trámites y experiencia del usuario

<i>Uso pág web/</i>	<i>%</i>
Excelente	3,77%
Buena	70,60%
Regular	8,79%
Mala	0,25%
No ha realizado trámites/ No experiencia	17,00%
TOTAL	100%

Fuente: Encuesta

Autor: Christian José Cano Zambrano

Respecto a la realización de trámites vía internet, se determina que 8 de cada 10 contribuyentes del Cantón lo han realizado, en donde la experiencia como usuario ha sido determinada con una calificación de buena en un 70,60%.

Lo concerniente al uso de las redes sociales nos indica que 80 de cada 100 contribuyentes o usuarios mantienen actividad en estas, donde Facebook, Twitter e Instagram se destacan como las de mayor uso en la población en edades entre los 30 a 34 años, tomando consideración de que sólo el 20% del total no las maneja.

Tabla N° 14: Uso de redes sociales

<i>Edad</i>	<i>Facebook</i>	<i>Twitter</i>	<i>Instagram</i>	<i>YouTube</i>	<i>Total uso Redes Sociales</i>	<i>No usa Redes Sociales</i>
30 – 34	22,61%	17,09%	20,10%	0,25%	60,05%	0,00%
35 – 39	12,31%	9,30%	4,77%	-	26,38%	0,25%
40 – 44	11,06%	5,53%	1,26%	-	17,84%	0,00%
45 – 49	12,06%	1,26%	1,26%	-	14,57%	1,51%
50 – 54	13,82%	-	-	-	13,82%	5,03%
55 – 59	3,77%	0,25%	-	-	4,02%	3,52%
60 o más	4,52%	-	-	-	4,52%	9,55%
Total	80,15%	33,42%	27,39%	0,25%		19,85%

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Christian José Cano Zambrano

Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) que generen beneficios para la mejora de trámites de los servicios públicos ofrecidos por el GAD Municipal del Cantón Loja.

Para establecer las TIC que generen beneficios, se procede primeramente a clasificar los servicios públicos municipales y los trámites que van en directa relación con los ciudadanos en la siguiente tabla:

Tabla N° 15: Trámites por servicio público municipal

SERVICIO PÚBLICO	TRÁMITE	TIC EXISTENTES	PROCEDIMIENTO EXISTENTE
REGULACIÓN Y CONTROL URBANO	- Certificado para Línea de Fábrica	N/D	- Trámite por ventanilla - Documentación física
	- Aprobación de planos		
	- Permiso de construcción definitivo		
	- Aprobación de propiedad horizontal		
	- Permiso de construcción para obra menor		
	- Permiso de construcción para cerramiento		
	- Aprobación de planos para subdivisión		
	- Certificado de afectación		
	- Partición extrajudicial		
	- Actualización de planos arquitectónicos y permiso de construcción		
	- Aprobación de planos para urbanizar		
	- Permiso de construcción para urbanizar		
	- Traspaso de dominios de predios rústicos y urbanos		
IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	- Exoneración de impuestos para la Tercera Edad	N/D	- Trámite por ventanilla - Documentación física
	- Pago del Impuesto de Patente Municipal		
BÁSICOS: AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO	- Factibilidades de Agua Potable	N/D	- Trámite por ventanilla - Documentación física
	- Aprobación de estudios de agua, estudio hidrosanitarios y banco de medidores		
	- Conexión domiciliaria con medidor		
	- Conexión domiciliaria de alcantarillado		

COMERCIALIZACIÓN	- Obtención del permiso anual de funcionamiento	N/D	- Trámite por ventanilla
	- Adjudicación de locales en los centros de abasto de la ciudad y cantón		- Documentación física
	- Permisos de funcionamiento de los locales comerciales ubicados en los centros de abastos del cantón		
	- Facilitación car net de ayudantes		
	- Permiso por ausencia en los Centros de Abasto		
	- Arriendo, Renovación y Exhumación en los cementerios	N/D	- Trámite por ventanilla - Documentación física

Fuente: GAD Municipal del Cantón Loja

Elaborado por: Christian José Cano Zambrano

89 contribuyentes de cada 100 aceptan que la atención de Servicios públicos en línea mejoraría la gestión de trámites, trayendo como beneficios reducción de tiempo, disminución de burocracia y agilidad al momento de realizarlos

Tabla N° 16: Atención de Servicios públicos en línea y ventajas

<i>Atención Serv. Pub en línea</i>	<i>%</i>
Si	89%
No	11%
TOTAL	100%
<i>Beneficios</i>	<i>%</i>
Tiempo	75,63%
Confianza	51,51%
Disminución de burocracia	75,13%
Agilidad	74,62%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Christian José Cano Zambrano

Los contribuyentes determinaron los trámites que desearían se incorporen por medio de TIC, para lo cual se ha considerado las experiencias de TIC utilizadas en 3 municipios, como son el de Maldonado en Uruguay, Mérida en México y Cuenca en nuestro país.

Tabla N° 17: TIC propuestas

Trámites	TIC propuesta
<ul style="list-style-type: none"> - Pago al impuesto patente municipal - Permiso anual de funcionamiento - Exoneración pago de impuestos tercera edad - Permiso de funcionamiento en centros de abastos - Permiso de construcción definitivos 	<ul style="list-style-type: none"> - Pasarela de trámites en terminales de autogestión e instalación de oficinas virtuales –Ventanilla Electrónica Municipal - CRM Corporativo a nivel municipal

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Christian José Cano Zambrano

Propuesta de TIC' para la mejora de servicios públicos en el GAD Municipal de Loja

- Pasarela de Trámites en Terminales de Autogestión e Instalación de Oficinas Virtuales – Ventanilla Electrónica Municipal



Figura N° 2: Ventanilla Electrónica Municipal
Elaborado por: Christian José Cano Zambrano

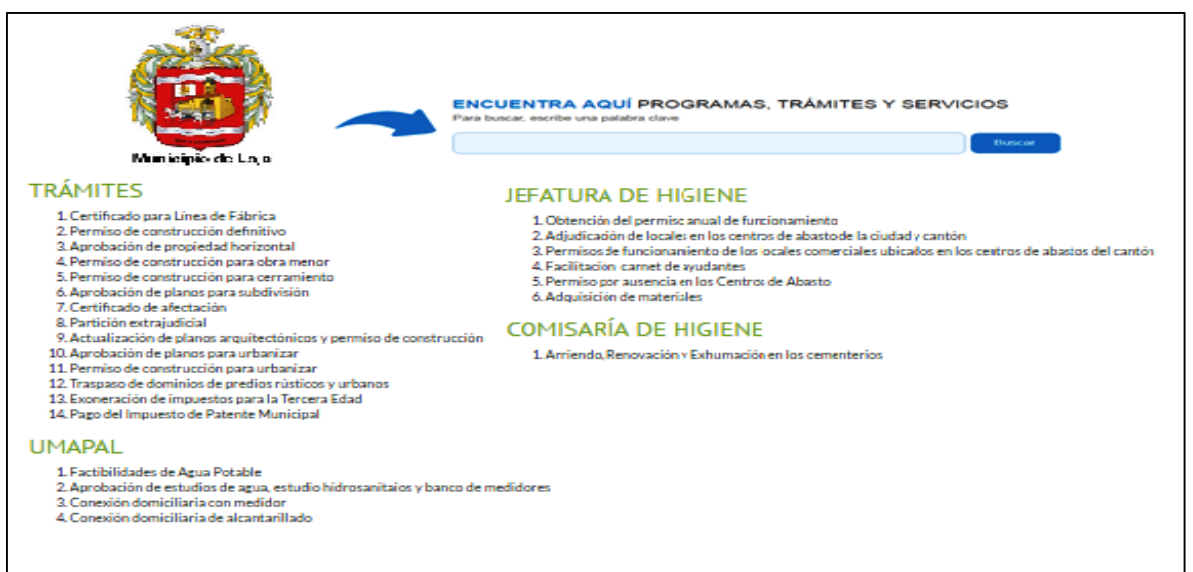


Figura N° 3: Ventanilla Electrónica Municipal
Elaborado por: Christian José Cano Zambrano

Pasarela que será el portal único de gestión, consulta, venta y recaudación, de servicios de las oficinas municipales, donde los ciudadanos puedan acceder de manera centralizada y eficiente.

Para su implementación se ha identificado los trámites más frecuentes que se realizan por parte de la población de contribuyentes en cada una de las direcciones municipales y automatizar su flujo de trabajo; realizar gestión de trámites en línea, así como la venta de servicios y la recaudación de valores; de manera que se consolidarán los servicios electrónicos

- CRM Corporativo a nivel Municipal



Loja Alcaldía
Municipio de Loja

Resultados: Se encontraron 64 trámites disponibles para Catastro

Realizar nueva búsqueda

Nombre del Trámite	Departamento	Descripción	Beneficio Ciudadano
Expedición de Cédula por Traslación de Dominio y Mejora	Departamento de Procesos	Se proporciona cédula en la cual se registra el cambio de propietario de un bien inmueble y las modificaciones en su superficie de construcción	Tener actualizada la documentación del predio
Expedición de Cédula por Traslación de Dominio	Departamento de Procesos	Se proporciona cédula en la cual se registra el cambio de propietario de un bien inmueble	Tener actualizada la documentación del predio
Expedición de Cédula por Actualización o Mejoras del Predio	Departamento de Procesos	Se proporciona cédula en la cual se registran las modificaciones en los datos de identificación y registrales del predio y las modificaciones en su superficie de construcción	Tener actualizada la documentación del predio
Expedición de Cédula por Constitución o Modificación de Régimen en Condominio	Departamento de Procesos	Se proporciona cédula en la cual se registran la inscripción en el Registro Público del oficio de régimen de condominio	Tener actualizada la documentación del bien inmueble
Expedición de Cédula por Corrección	Departamento de Procesos	Se proporciona cédula en la cual se registran las correcciones de los datos de identificación del predio, datos registrales o superficie (cuyo origen sea por errores aritméticos), de acuerdo a sustento jurídico	Tener actualizada la documentación del predio
Expedición de Cédula por Revalidación	Departamento de Procesos	Se proporciona cédula con los mismos datos de la cédula vigente con fecha actualizada	Tener actualizada la documentación del predio
Expedición de Cédula por Inscripción de Urbanización en el Registro Público de la Propiedad	Departamento de Procesos	Se proporciona cédula en la cual se registra la inscripción en el Registro Público de la Propiedad de los oficios de urbanización catastral	Tener actualizada la documentación del predio

Figura N° 4: CRM Corporativo
Elaborado por: Christian José Cano Zambrano

Los CRM son software para la administración de la relación con los clientes, se busca es mejorar la atención a los ciudadanos proporcionando información

adecuada y brindando un seguimiento oportuno a los incidentes relacionadas a cada una de las oficinas municipales en donde el contribuyente y usuario realice los trámites

- **Módulos:**

Se siguió el trámite o servicio: Expedición de Cédula por Traslación de Dominio y Mejora
 Número de revisión: 72 Última actualización: 01-02-2017

Seleccione la información que desea consultar:

- Todo
- Responsables
- Información
- Módulos de servicio
- Requisitos
- Procedimiento

Responsables

Dependencia responsable: Catastro
 Departamento responsable: Departamento de Procesos

Información del trámite o servicio

Nombre de trámite o servicio: Expedición de Cédula por Traslación de Dominio y Mejora
 Trámite o servicio: Trámite
 ¿En qué consiste el trámite?: Se proporciona cédula en la cual se registra el cambio de propietario de un bien inmueble y las modificaciones en su superficie de construcción.
 Beneficiar para el ciudadano: Tener actualizada la documentación del predio
 Documento que se obtiene: Cédula por traslación de dominio y mejora
 Costo: \$335.71
 Tiempo de respuesta: 3 días hábiles
 Vigencia del trámite: Se considera vigente la última cédula expedida por el Catastro Municipal
 Documentación de apoyo: 1. ejemplo_formato_manifiesto_traslacion_dominion_diy-predios.pdf

Módulos de servicio

Módulo	Ubicación	Horario	Teléfono(s)	Extensiones
Dirección de Catastro Municipal	Calle 65 número 503 x 60 y 62	De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.	(999) 942 00 00	80434
Dirección de Desarrollo Urbano	Avenida Mérida 2000 entre 67-A y 67-B Fraccionamiento Yucalpetén	De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 3:00 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.	(999) 942 00 00	81471
Dirección de Finanzas y Tesorería Municipal	Calle 62 número 494 entre 59 y 61, Colonia Centro	De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.	(999) 942 00 00	80653
Registro Público de la Propiedad	Calle 90 número 495 x 61-A y 63 Colonia Bojórquez	De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.	(999) 942 00 00	80949 y 80953
Ventanilla Única Colonia México	Calle 20 por 25, Colonia México	De lunes a viernes de 9:00 a.m. a 2:00 p.m. y sábados de 9:30 a.m. a 1:00 p.m.	(999) 942 00 00	80520 y 80521
Ventanilla Única Plaza Oriente	Calle 65 No. 197a por Cisulo Colonias local 36	De lunes a viernes de 9:00 a.m. a 4:00 p.m. y sábados de 9:30 a.m. a 1:00 p.m.	(999) 942 00 00	81571
Ventanilla Única Plaza Fiesta	Calle 6 número 400 por 21, Colonia Díaz Ortiz, Local 57	De lunes a viernes de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.	(999) 942 00 00	81582
Ventanilla Única Plaza Cristal	Calle 27A número 490B Colonia Itzamal, locales 7 y 8B	De lunes a viernes de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.	(999) 942 00 00	81591
Ventanilla Única Plaza las Américas	Calle 21 número 327 Col. Pensiones, local A2	De lunes a viernes de 9:00 a.m. a 4:00 p.m.	(999) 942 00 00	80680
Ventanilla Única San Damián	Calle 7 Avenida Alfredo Barrera número 310 por 48 Colonia San Damián	De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.	(999) 942 00 00	81100

Correo electrónico: tramites@merida.gob.mx

Requisitos

Nombre del documento	Original	No. de copias	Observaciones
Formato F2 diligido a la Dirección de Catastro Municipal, sellado y firmado por fedatario público.	SI	0	La F2 deberá estar sellada y firmada por fedatario público.
Plano en formato oficial que refleje la actualización o mejora elaborado a escala y especificando el tipo de material de construcción y uso.	SI	0	Presentar 2 originales del plano.
Llenar los campos que se encuentran en la solicitud de servicio.	SI	0	No aplica
Copie identificación oficial vigente del tramitador.	NO	1	No aplica
Fotografía a color en la totalidad del frente del predio en alguno de los siguientes medios: Medio impreso: Imagen a color (tamaño mínimo 5" x 4" - Medio impreso: imagen a color (tamaño mínimo 6" x 4" y máximo tamaño carta) - Medio digital: imagen a color resolución mínima VGA de 640 x 480 pixeles y máxima de 2 MP (1MB).	SI	0	No Aplica

Descripción del procedimiento

Procedimiento en módulos: Solicitar el servicio con un asesor en ventanilla
 Pagar el o los derecho(s) correspondiente(s)
 Procedimiento en internet: Entregar original de solicitud de servicio pagada al personal de ventanilla
 No aplica

Condición para solicitar el trámite: Cubrir derecho y requisito

Fundamento legal: Reglamento del Catastro del Municipio de Mérida Ley de Hacienda del Municipio de Mérida Ley y reglamento del Catastro del Estado de Yucatán

Sitio de internet: <http://www.merida.gob.mx/catastro>
<http://www.merida.gob.mx/ventanilla>

Municipio de Mérida Inicio | Municipio | LOTAIP | Ciudad | Contacto |

Figura N° 5: Módulos de Gestión Municipal Web
 Elaborado por: Christian José Cano Zambrano

- Administración de contribuyentes
- Gestión de catastros
- Generador de trámites permisos para Bomberos

- Generador de trámites permisos Comisaria de Higiene y abastos
- Cálculo y cobro de impuesto predial
- Cálculo y cobro de patente municipal
- Trámites electrónicos
- Padrón empresarial

- **Beneficios**

- Implementación de una ventanilla o caja única de atención.
- Ahorro en recursos y tiempo para el contribuyente
- Incremento en recaudación
- Mejor atención a los contribuyentes
- Facilidad de pagos por internet
- Facilidad de emisión de documentación en línea
- Liberación de datos

Ejecución de la Propuesta

Se apertura una nueva página web o página alterna dedicada únicamente para trámites, la página cuenta con nuevas funcionalidades, es “más amigable” y cercana a los contribuyentes, quienes podrán realizar a través de la misma trámites no presenciales, ahorrando viajes y tiempo de espera.

En la misma, el contribuyente podrá realizar consultas, en este caso valores de predios urbanos, un enlace directo para el pago de los mismos, también la consulta de patentes municipal se hará con un sistema que conectará la base de datos del SRI

con el GAD Municipal en donde el momento en que el contribuyente consulte el valor a pagar solo con ingresar el RUC o número de cedula genere el valor a pagar.

Para trámites de permisos en bomberos se desplazará una opción en donde se podrá ingresar los escaneados de los documentos que se requieren para la solicitud del permiso, donde se generará un ticket con un código y se especificará hora y día de la inspección, en el mismo sistema se creará un usuario en donde se subirá las observaciones que el inspector hará para el usuario y se entregará el certificado del permiso que se otorgare al solicitante. Los pagos de las tasas para bomberos se realizaran a través de la página y del usuario creado.

Los trámites de permisos en la Comisaría de Higiene se realizarán de la misma forma que en bomberos, a través de la misma cuenta que se generará en el trámite de permisos de bomberos, donde se irá generando el flujo de los procesos para permisos.

Se tiene previsto la realización de un monitoreo trimestral para ir mejorando en errores que se pueden generar en los aplicativos, también es importante la difusión del uso de los aplicativos por lo que se desarrolla una estrategia de comunicación en la página web institucional, medios de comunicación locales y funcionarios que se encargarán de capacitar a la población que requiera ayuda.

7. DISCUSIÓN

Al hablar de TIC y gobiernos, sea de índole nacional o local, es frecuente que conceptos como los de gobierno electrónico, gobierno abierto, ciudad digital, ciudad inteligente y otros aparezcan como solución para alcanzar el “buen gobierno”, refiriéndose como el gobierno eficaz, eficiente, democrático, transparente, participativo.

Desde el 2007, el Gobierno Ecuatoriano promueve iniciativas de modernización para poder lograr un Estado más simple y eficiente. Se describe como los pilares fundamentales de este proceso de modernización al desarrollo de un Gobierno Electrónico, lo que implica la incorporación de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) en organizaciones estatales con el único objetivo que es el de mejorar la gestión interna, y también la interacción con los proveedores y los ciudadanos.

Dando respuesta a lo que se planteó en los objetivos y en base a los resultados obtenidos en las encuestas realizadas se obtuvo lo siguiente:

En lo concerniente al objetivo 1 respecto a conocimiento y aceptación, de acuerdo a los resultados obtenidos, donde el 25% de la población dice conocer los instrumentos que el GAD Municipal maneja en este caso centrado a la página web institucional (loja.gob.ec) y a las redes sociales oficiales, lo que nos da a ver que los servicios en línea pueden ser un factor clave, ya que es importante desde la perspectiva de la institución que tomen al ciudadano como parte activa e involucrada que pueda interactuar respecto a la información que la institución comparte. En la definición de estrategias de gobierno local según lo establece la Guía de Gobierno

Electrónico Local: Servicios orientados al Ciudadano de la Universidad Externado de Colombia (2010), se puede puntualizar como al más importante, el principio de publicidad, ya que, a través de este se legitima el uso de internet y de las TIC como medio principal de comunicación de las administraciones locales, ya que en cualquier etapa o nivel de presencia oficial en la red la información que se comparta o publique se debe mantener veraz, integra, actualizada y completa, al no seguir estas la estrategia empieza a perder credibilidad y los usuarios preferirían utilizar canales tradicionales de información.

La aceptación de uso de instrumentos e-government se da en la población de manera alta, cabe recalcar que al hablar de aceptación podemos referirnos al uso de herramientas que se complementan al Gobierno Electrónico, donde el 83% de la población realiza o ha realizado trámites a través de plataformas web sea de índole institucional público como privado con una experiencia del usuario con calificación de buena según la escala que se determinó en el cuestionario; los sitios web buscan una manera más centralizada como un punto de entrada para la prestación de servicios, buscando que en las páginas web se puedan desarrollar los servicios que las instituciones proveen. El manejo de redes sociales también juega un papel importante al determinar la aceptación o uso de estos instrumentos, el 89% de encuestados manifestó mantener cuentas activas en diferentes redes sociales, donde Facebook, Twitter e Instagram son las más utilizadas, la población entre 30 a los 39 años son aquellos que manejan más el ámbito de redes ; el Plan Nacional de Gobierno Electrónico (2014) establece como garantía que a toda persona sin excepción se le pueda brindar los medios y facilidades para relacionarse con el ámbito de la administración pública, ya sea esta por medios electrónicos o por

medios no electrónicos, sin embargo el GAD Municipal no ha desarrollado una estrategia de Gobierno Electrónico adecuada con estos instrumentos especificados, donde al referir las etapas del mismo, la emergente que detalla el Plan Nacional de Gobierno Electrónico (2014), describiría al municipio, ya que encontramos información básica del gobierno en línea.

Al existir una población dispuesta a aceptar mejoras en los sistemas que se utilizan en relación directa usuario y GAD Municipal, es importante que se determine un trabajo desde la organización y se replique a la población, lo que ayudaría a que se pueda conocer las ventajas de la implementación de un Gobierno Electrónico, sin embargo, la aceptación muestra que los encuestados usan herramientas que ayudan a la gestión de trámites o diferentes servicios tanto en el área pública como privada, por lo que se podría hablar de que la propuesta de un gobierno electrónico más consolidado y con avances en etapas, sería de fácil adaptación.

El uso de redes sociales en la Administración Pública da nuevos giros a la misma, lo que vendría a constituir, en conjunto con el uso de otras TIC, en una administración por vía electrónica, viniendo a ser esta una nueva tendencia de relación entre los ciudadanos y la organización, minimizando la presencia física del servidor que atiende y mejorando en ciertos casos la situación eficiencia, eficacia y calidad de servicios. El principio de imparcialidad también descrito en la (Guía de Gobierno Electrónico Local: Servicios orientados al Ciudadano (2010), conjuga aquí un papel importante, ya que el desarrollar el uso de internet y de herramientas 2.0 como redes sociales, foros o chats diseñados en las páginas web y que ayudan a la

expresión del ciudadano a la mejora de asuntos públicos, evitando que el gobierno o las instituciones beneficien a sectores sin tomar en cuenta a otros.

El objetivo 2 establece buscar herramientas que ayuden a generar beneficios a los contribuyentes en la consecución de trámites que realizan en el GAD Municipal, para esto se determinó conocer los trámites que el GAD Municipal ofrece o son de relación directa con el usuario o contribuyente en este caso que es el objeto de estudio, se establece 5 servicios públicos municipales con trámites directos de atención al ciudadano los que no se manejan a través de medios electrónicos o no usan una determinada TIC.

En este punto los servicios públicos según la CEPAL (1999) desempeñan una función estructural, siendo estos elementos distintivos de la organización socioeconómica, los GAD Municipales a través del COOTAD tienen definidas sus competencias, Lopez, V (2012) define características de los servicios públicos como, igualdad de acceso, prestación y calidad, universalidad y continuidad.

Kaufman (2006) indica que el “Gobierno Electrónico local puede ser más que información y servicios en línea: la potencialidad interactiva de las TIC habilita el desarrollo de mecánicas altamente participativas en lo virtual, cuyo sustrato deriva de políticas públicas... más fáciles de desplegar en municipios y ciudades”; en el GAD Municipal se pudo detectar que no existe un manejo de trámites a través de herramientas tecnológicas, mas estos aún se llevan a través de documentación física, sin embargo ya existe una política de Estado que trata de la digitalización de la información y la replanificación de trámites para que estos puedan circular a través de las redes.

Se ha tomado como referencia de TIC que pueden adaptarse a las necesidades de la población a las utilizadas en municipios de dos países como Uruguay y México y uno local como Cuenca, se adaptaron propuestas como la Pasarela de Trámites de Autogestión e instalación de oficinas Virtuales que busca ser un portal de gestión, consulta, venta y recaudación de servicios de varias oficinas municipales, el ciudadano podrá acceder de manera centralizada y eficiente, se busca automatizar el flujo de trabajo referente al manejo de los trámites; los CRM Corporativos a nivel Municipal es otra herramienta para la administración de la relación cliente y trámites, buscando mejorar la atención directa al ciudadano donde se proporcionará información adecuada y seguimiento oportuno a los incidentes que tengan relación con cada una de las oficinas municipales en donde el usuario realice el trámite, este contendrá módulos de gestión por cada oficina con los trámites referentes a cada una de ellas, en este caso con los trámites que en la encuesta la población determinó son de prioridad traspasar a medios electrónicos.

8. CONCLUSIONES

- Los instrumentos e-government no son conocidos en su mayoría por la población al relacionarlos con la página web institucional y redes sociales oficiales y la aceptación de los instrumentos e-government se destaca en alta, las personas manejan trámites en instituciones del sector público y privado y mantienen actividad en cuenta de redes sociales, sin embargo la población espera que el GAD Municipal pueda adaptar herramientas que interactúen dentro de estos instrumentos y ayuden así a mejorar el asunto trámites.
- La población identifica los trámites que deben verse adaptados a sistemas electrónicos o a TIC como CRM Corporativo y Pasarela de trámites en terminales de autogestión, ayudando a que estos puedan beneficiar con ventajas al momento de su adaptación, mejorando la atención y por sobre todo buscando eficiencia y eficacia al momento de realizar trámites.
- El GAD Municipal se encuentra en una etapa emergente de Gobierno Electrónico, donde la evolución a etapas más avanzadas se puede consolidar con la adaptación y estudio de propuestas adoptadas en municipalidades de la región con antecedentes parecidos a los de nuestro cantón y que los ha llevado a mejorar aspectos de entrega de servicios públicos a sus usuarios.

9. RECOMENDACIONES

- El GAD Municipal de Loja debe mejorar y potenciar la utilización de sus instrumentos e-government como las redes sociales y pagina web institucional, con el fin de que estas pasen de ser informativas y se conviertan en un medio de interacción entre la institución y la ciudadanía.
- La Municipalidad debe propender a la utilización y adaptación de herramientas tecnológicas (TIC), aún más cuando estas ayudan a la mejora de trámites que a su vez traerán beneficios como rapidez, eficiencia, eficacia y mayor calidad en la entrega de servicios al ciudadano.
- Implementar una estrategia adecuada de Gobierno Electrónico que ayude a mejorar y evolucionar de manera progresiva cada etapa de la misma, convirtiendo al GAD Municipal del cantón en referente de mejora de servicios a través de medios electrónicos y la implementación de TIC adecuadas.

10. BIBLIOGRAFÍA.

Ley Orgánica de Transparencia al Acceso a la Información Pública . (2004).

Constitución de la Republica del Ecuador . (2008). Montecristi.

Codigo Organico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización . (2010). Quito.

Abadia, J., Tello, R., Ramirez , F., Rincón , J., & Barrios , J. (2009). *Gobierno Electrónico, acortando la brecha digital*. Cali, Colombia .

Agencia Pública de Noticias del Ecuador y Sudamerica . (02 de Octubre de 2015). Ecuador uno de los países de América Latina en que más creció el acceso al internet en los últimos tres años. Quito, Pichincha, Ecuador.

Arcila Calderón , C., Monsalvo López, C., Ramos Cortés, A., & Santrich Garzón , C. (2011). *Percepciones de los ciudadanos de Barranquilla (Colombia) frente al Gobierno Electrónico*. Barranquilla.

Ayuntamiento de Mérida. (2015). *Mérida Ciudad Blanca*. Recuperado el 2017, de Mérida Ciudad Blanca: <http://www.merida.gob.mx/municipio/portal/gobierno/contenido/pdf/pmd15-18.pdf>

Ayuntamiento de Mérida. (2016). *Mérida Ciudad Digital* . Recuperado el 2017, de Mérida Ciudad Digital : <http://www.merida.gob.mx/meridadigital/porque.html>

Basavilbaso, B. V. (1951). *Derecho Administrativo* . Buenos Aires .

Belloch Orti, C. (2001). *Las Tecnologías de la Información y la Comunicación* .

Bonina, C. (Agosto de 2005). *Tecnologías de información y Nueva Gestión Pública: experiencias de gobierno electronico en Mexico*. Mexico D.F, Distrito Federal, Mexico.

Caceres, M. (2010). *Que es el Internet, cual es su importancia en el mundo actual*. Obtenido de <http://mariacamilasuarzescaceres.blogspot.com/2010/07/que-es-internet-cual-es-su-importancia.html>

Camacho Cepeda, G. (2012). *academia.edu*. Recuperado el 2016, de academia.edu: http://www.academia.edu/5248755/LOS_PRINCIPIOS_DE_EFICACIA_Y_EFICIENCIA_ADMINISTRATIVAS_1

- Cardona Madariaga, D. F. (Octubre de 2004). “Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC, en la Relación Administración Pública – Ciudadano. Barcelona, España.
- CEPAL . (2005). *Las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y la institucionalidad social. Hacia una gestión basada en el conocimiento.* Santiago de Chile.
- CEPAL - ECLAC. (1999). *Servicios Públicos y Regulación. Consecuencias legales de las fallas de mercado .* Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- CLAD. (2007). *CartaIberoamericana de Gobierno Electrónico.* Santiago de Chile : CLAD.
- Crespo, S. O. (1998). <http://www.flacsoandes.edu.ec/>. Obtenido de <http://www.flacsoandes.edu.ec/>: <http://www.flacsoandes.edu.ec/biblio/catalog/resGet.php?resId=25742>
- Diario Oficial de la Federación . (2013). www.dof.gob.mx. Recuperado el 27 de Mayo de 2016, de www.dof.gob.mx: http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5312420&fecha=30/08/2013
- Diario Oficial de la Federación. (2013). *Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018.* Distrito Federal.
- Doménech, G. (2014). *El principio de legalidad y las ptestades administrativas.*
- Gadea, A. (2000). *Gestión de la calidad de los servicios públicos .* Barcelona, Santa Coloma de Gramenet , España.
- Gadea, A. (2000). *Gestión de la Calidad de los Servicios Públicos. La perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios.* Barcelona .
- García González , A. (2011). *Los retos de la nueva administración pública en el ejercicio del derecho de acceso a la información. .* Queretaro (Mexico).
- Gobierno de Chile . (Abril de 2003). *Ciudad Política.* Recuperado el 18 de Mayo de 2016, de Ciudad Política : ciudadpolitica.com
- Gobierno de la Republica Mexicana. (2013). *Programa para un Gobierno Cercano y Moderno (Explicación Ciudadana).* Mexico D.F.
- González Barroso, F. (2009). *La Administración prestadora de servicios.*
- Hospital Dr. Horacio Heller . (2013). <http://hhheller.org>. Obtenido de <http://hhheller.org>:

<http://hhheller.org/Documentos/Concurso%20Ranking%20Administrativos%202013/Conceptos%20de%20Servicio%20Publico.pdf>

INAFED. (2009). *La Administración de los Servicios Públicos Municipales*. Mexico D.F .

Kaufman, E. (2006). *TIC y desarrollo local: Municipios e internet*.

Ley Española 11/2007. (2007). *Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos*.

López, P. V. (2002). “*La Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe: TICs y un nuevo Marco Institucional*”. Madrid.

Lopez, V. (2012). *La Privatización de los Servicios Públicos en España*. Madrid: ATTAC - España.

Maresca, F. A. (2007). *La Multiplicación de los Panes y los Peces - Revista de Derecho Administrativo* . Buenos Aires, Argentinas.

Ministerio de Administraciones Públicas. (2000). *Libro Blanco para la Mejora de los Servicios Públicos* . Madrid.

MINTEL . (2009). www.telecomunicaciones.gob.ec. Recuperado el 27 de Mayo de 2016, de www.telecomunicaciones.gob.ec: <http://www.telecomunicaciones.gob.ec/el-ministerio/>.

Montevideo Portal . (2014). <http://www.montevideo.com.uy>. Recuperado el Diciembre de 2016, de <http://www.montevideo.com.uy>: <http://www.montevideo.com.uy/contenido/Uruguay-es-lider-regional-en-gobierno-electronico-239124>

Motorola - Convergencia Research. (2009). *Ranking Motorola de Ciudades Digitales* . Buenos Aires .

Municipio de Maldonado. (2016). <http://www.municipiomaldonado.gub.uy>. Recuperado el 13 de Diciembre de 2016, de <http://www.municipiomaldonado.gub.uy>: http://www.municipiomaldonado.gub.uy/gobierno_electronico

Nase, A., & Concha, G. (2011). *El Gobierno Electrónico en la Gestión Pública*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.

Norris, P. (2001). *The Virtual Political System*. Digital Divide .

OCDE. (2003). *The e-government imperative: main findings. Policy Brief, Public Affairs Division, Public Affairs and Communications Directorate*.

- ONU . (2003). *World Public Sector Report 2003 - Government at the Crossroads*. Washington .
- Organización Internacional de Trabajo. (s.f.). *www.ilo.org*. Recuperado el 25 de Abril de 2016, de *www.ilo.org*: <http://www.ilo.org/global/industries-and-sectors/utilities-water-gas-electricity/lang--es/index.htm>
- Pardo, L. (2011). *Aplicación de las Nuevas Tecnologías en la* .
- Patiño Galván, I., & Ceja Pizano, J. (2013). *Modernización de los servicios públicos municipales a través de las TIC, a través de una perspectiva integral*.
- Piana, R. S. (2010). *La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico. Orientaciones y buenas prácticas*. Buenos Aires, Argentina.
- Pisier-Kouchner, E. (1972). *Le service public dans la théorie de l'Etat de Léon Duguit*. Paris .
- Reilly, K., & Echeverría, R. (2003). *El papel del ciudadano y de las OSC en el e-Gobierno. Un estudio de Gobierno Electrónico en ocho países de América Latina y el Caribe* .
- Rincón , E. (2003). *La utilización de las nuevas tecnologías en el entorno estatal: el e-government (gobierno electrónico). Una aplicación del gobierno electrónico, el control del gasto público a través de medios electrónicos: aproximación preliminar al e-control*. Bogotá. Bogotá.
- Rodríguez, G. (2011). Gobierno Electrónico: hacia la modernización y Transparencia de la Gestión Pública. *Revista de Derecho*, 1-23.
- Rodríguez, L. (2011). *Derecho Administrativo General y colombiano*. Bogotá.
- Ruelas, A. L. (2006). *El gobierno electrónico: su estudio y perspectiva de desarrollo*. Madrid: UNIREvista.
- Secretaria Nacional de la Administración Pública. (2014). *Estrategia de Gobierno Electrónico* . Quito.
- Secretaria Nacional de la Administración Pública. (2014). *Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2014 - 2017*. Quito.
- Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo. (2013). *Plan Nacional del Buen Vivir 2013 - 2017*. Quito.
- Shepherd, G. (1999). The Theory of Reasoned Action: A Meta-Analysis of Past Research with Recommendations for Modifications and Future Research.

Silva, U. (2007). *Comunicación y Gobierno Electrónico Local: Idealizaciones y Realidades* . Madrid.


Universidad Externado de Colombia. (Diciembre de 2010). *Guía de Gobierno Electrónico Local: Servicios orientados al Ciudadano* .

Velasco, L. F. (2013). *El Gobierno en Línea en Colombia*. Bogotá D.C.

Yañez, M. R., & Villatoro S, P. (Mayo de 2005). Las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) y la institucionalidad social. Hacia una gestión basada en el conocimiento. Santiago de Chile, Santiago, Chile.

11. ANEXOS

ANEXO 1: Encuesta a contribuyentes

		UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA AREA JURIDICA SOCIAL Y ADMINISTRATIVA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	
PARROQUIA _____		BARRIO _____	
SEXO	M <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	FECHA _____ HORA _____
EDAD _____			
Buenos días / tardes, soy estudiante de la Carrera de Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja. Me encuentro realizando mi trabajo de tesis con el tema "GOBIERNO ELECTRONICO COMO MEDIO PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LOJA". En este momento estoy interesado en conocer su opinión crítica, constructiva y valiosa. Por esto le pido que me conceda unos minutos para contestar esta encuesta. MUCHAS GRACIAS			
P.1. ¿Cuál es la imagen que Ud. tiene del GAD Municipal del Cantón Loja?		P.6. ¿Qué tiempo demoró en realizar el trámite en su totalidad?	
BUENA <input type="checkbox"/> REGULAR <input type="checkbox"/> MALA <input type="checkbox"/>		1 - 3 días <input type="checkbox"/> 3 - 5 días <input type="checkbox"/> 5 - 10 días <input type="checkbox"/> 10 días o más <input type="checkbox"/>	
P.2. A la hora de realizar trámites en las diferentes dependencias del GAD Municipal, ¿cree Ud. que se tiene dificultades para realizarlos?		P.7. ¿Conoce Ud. acerca del Gobierno Electrónico?	
SI <input type="checkbox"/> P.2.1. NO <input type="checkbox"/>		SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
P.2.1. ¿Cuáles cree que son las principales dificultades?		P.8. ¿Conoce Ud. acerca de los servicios en línea que tiene el GAD Municipal en su Portal Web?	
Lentitud en resolver los trámites <input type="checkbox"/> Excesiva burocracia, papeleo, requisitos <input type="checkbox"/> Leguaje poco claro por parte del GAD <input type="checkbox"/> Personal no capacitado <input type="checkbox"/> Lejanía, problemas de acceso <input type="checkbox"/> Horarios <input type="checkbox"/> Disponibilidad servicios en internet <input type="checkbox"/> Maltrato por parte de personal <input type="checkbox"/> Colas <input type="checkbox"/> Instalaciones incomodas <input type="checkbox"/> Desinterés del servidor público <input type="checkbox"/> Dificultad de comunicación telefonica <input type="checkbox"/> Desconocimiento de oficina responsable <input type="checkbox"/>		SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
P.3. ¿Cree Ud. que el GAD Municipal del Cantón Loja presta sus servicios en las mismas condiciones a todos los ciudadanos?		P.9. ¿Ha realizado trámites en otras instituciones (públicas o privadas) vía internet?	
SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		SI <input type="checkbox"/> P.9.1. NO <input type="checkbox"/>	
P.4. ¿Conoce Ud. todos los requisitos para realizar trámites en las diferentes dependencias del GAD Municipal?		Especifique _____	
SI <input type="checkbox"/> P.4.1. NO <input type="checkbox"/>		P.9.1. Califique su experiencia	
P.4.1. ¿Cómo se informó de estos requisitos?		Excelente <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> Muy Mala <input type="checkbox"/>	
Pagina web del GAD Municipal <input type="checkbox"/> Estafeta departamental <input type="checkbox"/> Medios de comunicación <input type="checkbox"/> Información directa del servidor o funcionario <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>		P.10. ¿Mantiene Ud. cuentas en redes sociales?	
		SI <input type="checkbox"/> P.10.1. NO <input type="checkbox"/>	
		P.10.1. Especifique que redes sociales maneja	
		Facebook <input type="checkbox"/> Twitter <input type="checkbox"/> Instagram <input type="checkbox"/> Google + <input type="checkbox"/> Youtube <input type="checkbox"/> Otras <input type="checkbox"/>	

<p>P.5. ¿Qué tipos de tramites realiza en el GAD Municipal con más frecuencia? (Indique al menos 3)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">LISTADO DE TRÁMITES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Certificado para Línea de Fábrica</td><td></td></tr> <tr><td>Aprobación de planos</td><td></td></tr> <tr><td>Permiso de construcción definitivo</td><td></td></tr> <tr><td>Aprobación de propiedad horizontal</td><td></td></tr> <tr><td>Permiso de construcción para obra menor</td><td></td></tr> <tr><td>Permiso de construcción para cerramiento</td><td></td></tr> <tr><td>Aprobación de planos para subdivisión</td><td></td></tr> <tr><td>Certificado de afectación</td><td></td></tr> <tr><td>Partición extrajudicial</td><td></td></tr> <tr><td>Actualización de planos arquitectónicos y permiso de construcción</td><td></td></tr> <tr><td>Aprobación de planos para urbanizar</td><td></td></tr> <tr><td>Permiso de construcción para urbanizar</td><td></td></tr> <tr><td>Traspaso de dominios de predios rústicos y urbanos</td><td></td></tr> <tr><td>Exoneración de impuestos para la Tercera Edad</td><td></td></tr> <tr><td>Pago del Impuesto de Patente Municipal</td><td></td></tr> <tr><td>Facilidades de Agua Potable</td><td></td></tr> <tr><td>Aprobación de estudios de agua, estudio hidrosanitarios y banco de medidores</td><td></td></tr> <tr><td>Conexión domiciliaria con medidor</td><td></td></tr> <tr><td>Conexión domiciliaria de alcantarillado</td><td></td></tr> <tr><td>Obtención del permiso anual de funcionamiento</td><td></td></tr> <tr><td>Adjudicación de locales en los centros de abasto de la ciudad y cantón</td><td></td></tr> <tr><td>Permisos de funcionamiento de los locales comerciales ubicados en los centros de abastos del cantón</td><td></td></tr> <tr><td>Facilitación carnet de ayudantes</td><td></td></tr> <tr><td>Permiso por ausencia en los Centros de Abasto</td><td></td></tr> <tr><td>Adquisición de materiales</td><td></td></tr> <tr><td>Arriendo, Renovación y Exhumación en los cementerios</td><td></td></tr> </tbody> </table>	LISTADO DE TRÁMITES		Certificado para Línea de Fábrica		Aprobación de planos		Permiso de construcción definitivo		Aprobación de propiedad horizontal		Permiso de construcción para obra menor		Permiso de construcción para cerramiento		Aprobación de planos para subdivisión		Certificado de afectación		Partición extrajudicial		Actualización de planos arquitectónicos y permiso de construcción		Aprobación de planos para urbanizar		Permiso de construcción para urbanizar		Traspaso de dominios de predios rústicos y urbanos		Exoneración de impuestos para la Tercera Edad		Pago del Impuesto de Patente Municipal		Facilidades de Agua Potable		Aprobación de estudios de agua, estudio hidrosanitarios y banco de medidores		Conexión domiciliaria con medidor		Conexión domiciliaria de alcantarillado		Obtención del permiso anual de funcionamiento		Adjudicación de locales en los centros de abasto de la ciudad y cantón		Permisos de funcionamiento de los locales comerciales ubicados en los centros de abastos del cantón		Facilitación carnet de ayudantes		Permiso por ausencia en los Centros de Abasto		Adquisición de materiales		Arriendo, Renovación y Exhumación en los cementerios		<p>P.11. ¿Ha realizado visitas al portal web institucional del GAD Municipal (loja.gob.ec)?</p> <p>SI <input type="checkbox"/></p> <p>NO <input type="checkbox"/> Pasar P.12.1.</p> <p>P.11.1. Especifique para que realizó la vista al portal</p> <p>Noticias del portal <input type="checkbox"/></p> <p>Consultas en línea <input type="checkbox"/></p> <p>Consulta de trámites <input type="checkbox"/></p> <p>Información general <input type="checkbox"/></p>
LISTADO DE TRÁMITES																																																							
Certificado para Línea de Fábrica																																																							
Aprobación de planos																																																							
Permiso de construcción definitivo																																																							
Aprobación de propiedad horizontal																																																							
Permiso de construcción para obra menor																																																							
Permiso de construcción para cerramiento																																																							
Aprobación de planos para subdivisión																																																							
Certificado de afectación																																																							
Partición extrajudicial																																																							
Actualización de planos arquitectónicos y permiso de construcción																																																							
Aprobación de planos para urbanizar																																																							
Permiso de construcción para urbanizar																																																							
Traspaso de dominios de predios rústicos y urbanos																																																							
Exoneración de impuestos para la Tercera Edad																																																							
Pago del Impuesto de Patente Municipal																																																							
Facilidades de Agua Potable																																																							
Aprobación de estudios de agua, estudio hidrosanitarios y banco de medidores																																																							
Conexión domiciliaria con medidor																																																							
Conexión domiciliaria de alcantarillado																																																							
Obtención del permiso anual de funcionamiento																																																							
Adjudicación de locales en los centros de abasto de la ciudad y cantón																																																							
Permisos de funcionamiento de los locales comerciales ubicados en los centros de abastos del cantón																																																							
Facilitación carnet de ayudantes																																																							
Permiso por ausencia en los Centros de Abasto																																																							
Adquisición de materiales																																																							
Arriendo, Renovación y Exhumación en los cementerios																																																							
<p>P.13. ¿Considera Ud. Que existen formas de participación ciudadana a través del portal web institucional (loja.gob.ec), redes sociales y más herramientas(blogs, etc)?</p> <p>SI <input type="checkbox"/></p> <p>NO <input type="checkbox"/> Pasar P.14.1.</p> <p>P.13.1. ¿Ha participado en alguno de estos mecanismos?</p> <p>SI <input type="checkbox"/></p> <p>NO <input type="checkbox"/></p> <p>Especifique _____</p>	<p>P.12. ¿Considera que la información del portal web institucional del GAD Municipal (loja.gob.ec) se encuentra actualizada?</p> <p>SI <input type="checkbox"/></p> <p>NO <input type="checkbox"/></p> <p>P.14. ¿Considera Ud. Que la atención de servicios públicos en línea beneficia al contribuyente al momento de realizar trámites?</p> <p>SI <input type="checkbox"/></p> <p>NO <input type="checkbox"/> Pasar P.15.1</p> <p>P.14.1. ¿Qué beneficios considera traen la atención de servicios públicos en línea?</p> <p>Tiempo <input type="checkbox"/></p> <p>Confianza <input type="checkbox"/></p> <p>Disminución de Burocracia <input type="checkbox"/></p> <p>Agilidad <input type="checkbox"/></p>																																																						
<p>P.15. ¿Conoce si el GAD Municipal realiza trámites de manera electrónica o digital?</p> <p>SI <input type="checkbox"/></p> <p>NO <input type="checkbox"/></p>	<p>P.16. ¿Maneja Banca Electrónica?</p> <p>SI <input type="checkbox"/></p> <p>NO <input type="checkbox"/></p>																																																						
<p>P.17. ¿Estaría dispuesto cómo contribuyente y usuario de los servicios que ofrece el GAD Municipal, a hacer uso de los mismo a través de medios electrónicos?</p> <p>SI <input type="checkbox"/></p> <p>NO <input type="checkbox"/></p>	<p>P.18. ¿Qué servicios o trámites (ver P.5.) sugeriría implementar a través de medios electrónicos</p> <p>TRÁMITES O SERVICIOS _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>																																																						

ANEXO 2: Graficas encuestas.

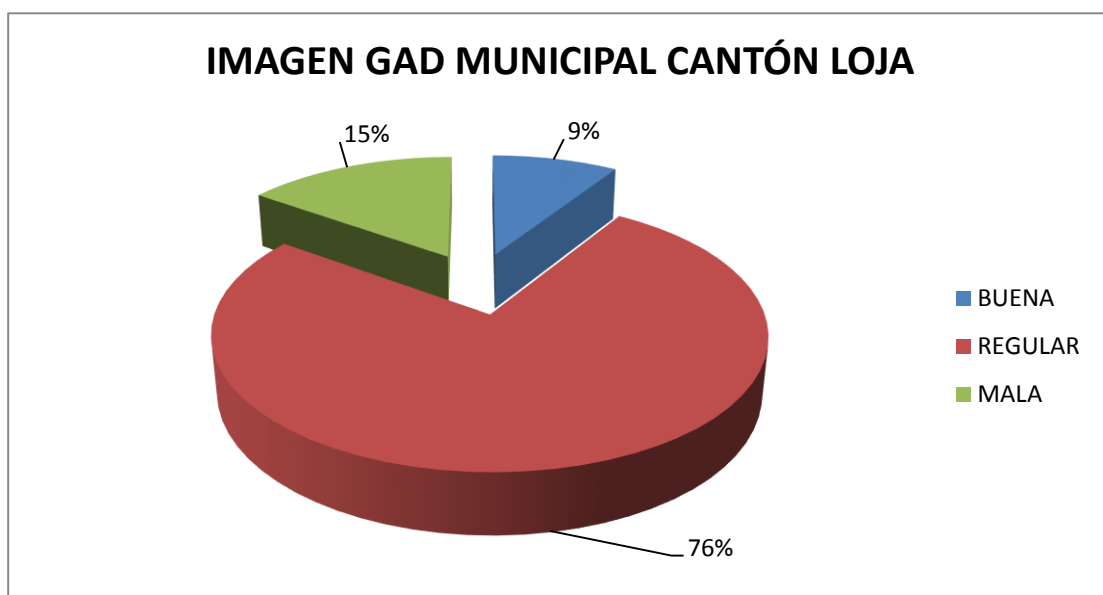


Figura N° 6: Imagen GAD Municipal Cantón Loja

Fuente: Encuesta a contribuyentes

Autor: Christian José Cano Zambrano



Figura N° 7: Igualdad de condiciones en la prestación de servicios públicos

Fuente: Encuesta a contribuyentes

Autor: Christian José Cano Zambrano



Figura N° 8: Calificación de experiencia

Fuente: Encuesta a contribuyentes

Autor: Christian José Cano Zambrano

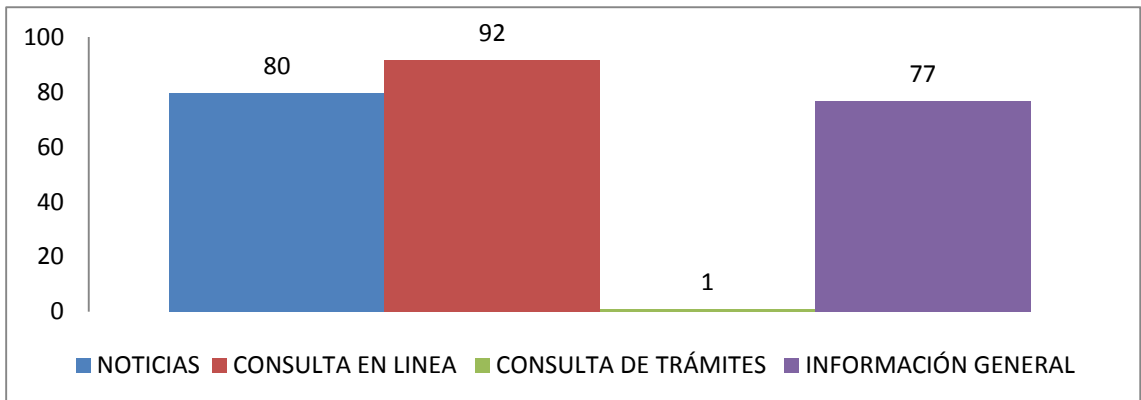


Figura N° 9: Calificación de experiencia

Fuente: Encuesta a contribuyentes

Autor: Christian José Cano Zambrano

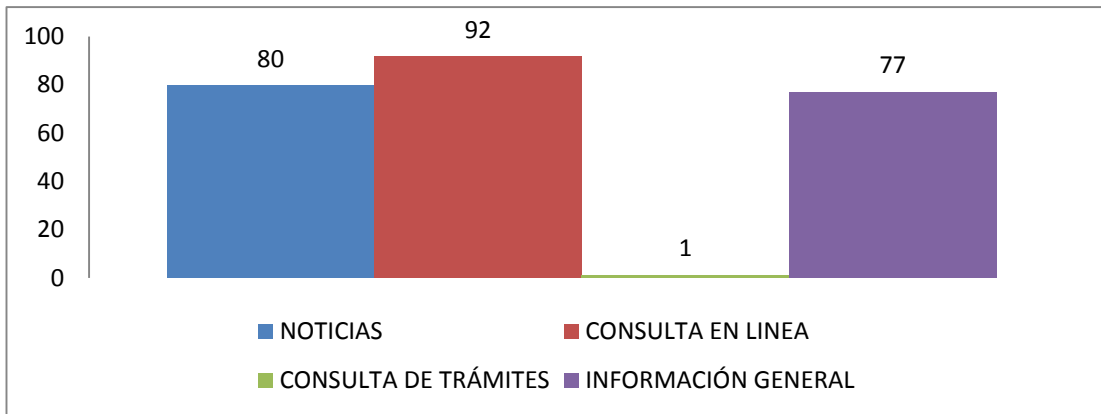


Figura N° 10: Qué realizó en su visita al portal web

Fuente: Encuesta a contribuyentes

Autor: Christian José Cano Zambrano

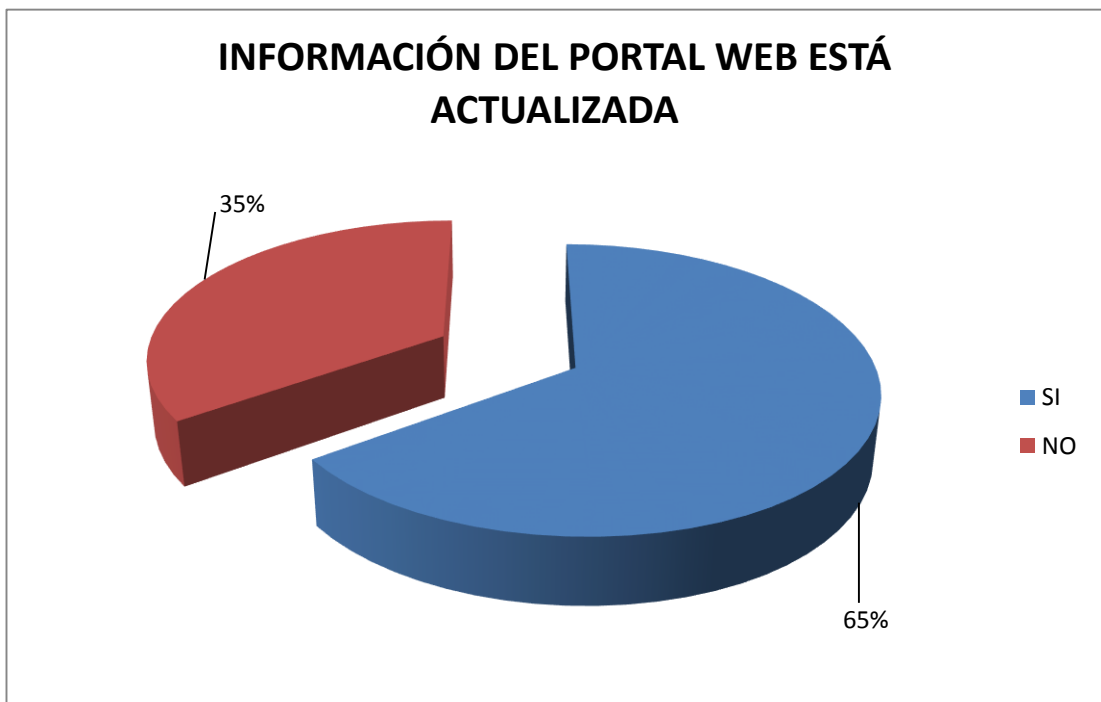


Figura N° 11: Información del portal web está actualizada

Fuente: Encuesta a contribuyentes

Autor: Christian José Cano Zambrano

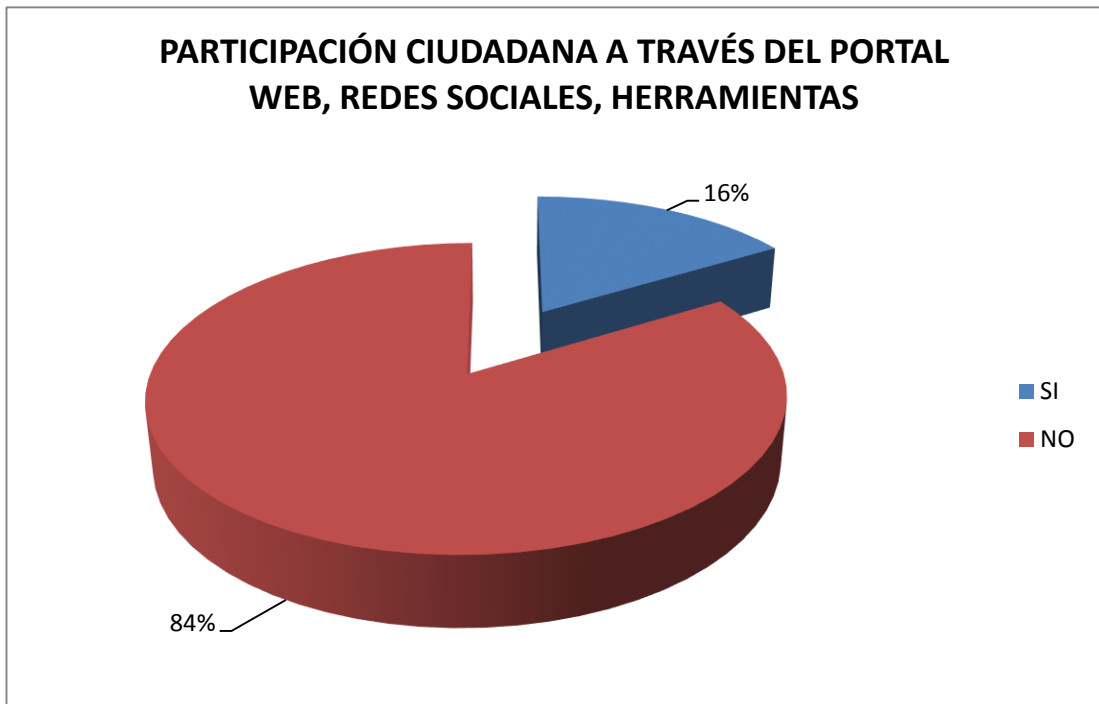


Figura N° 12: Participación ciudadana a través del portal web, redes sociales, herramientas
Fuente: Encuesta a contribuyentes
Autor: Christian José Cano Zambrano

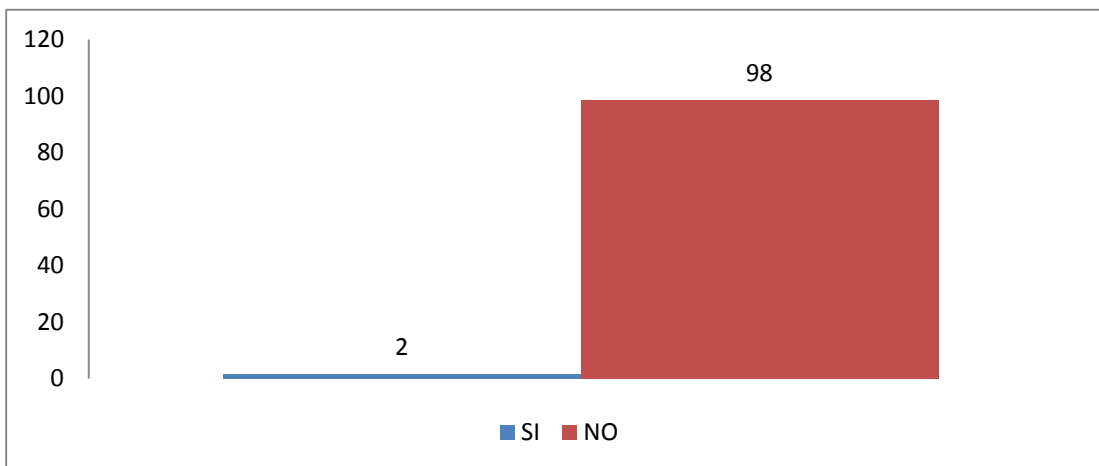


Figura N° 13: Participación ciudadana a través del portal web, redes sociales, herramientas
Fuente: Encuesta a contribuyentes
Autor: Christian José Cano Zambrano

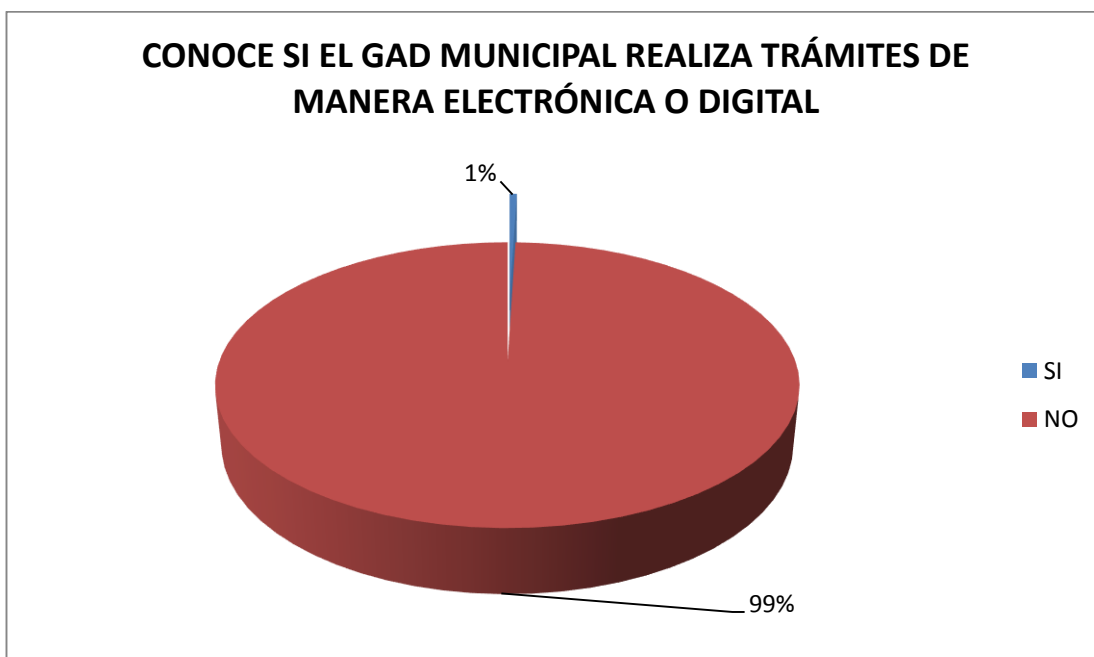


Figura N° 14: Conoce si el GAD Municipal realiza trámites de manera electrónica o digital

Fuente: Encuesta a contribuyentes

Autor: Christian José Cano Zambrano

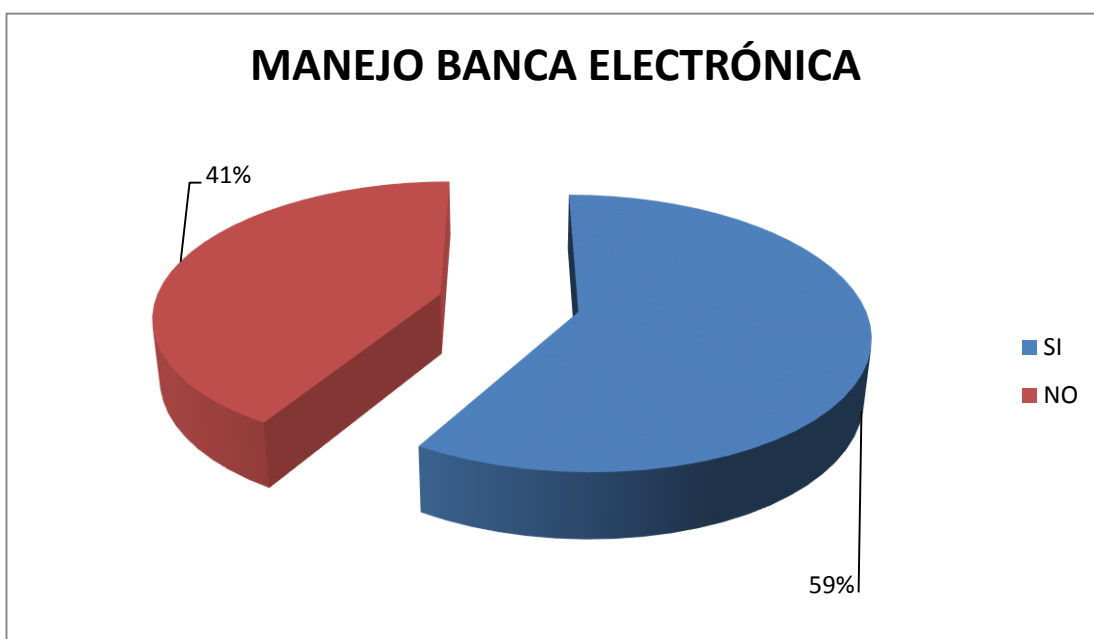


Figura N° 15: Manejo de Banca Electrónica

Fuente: Encuesta a contribuyentes

Autor: Christian José Cano Zambrano

ANEXO 3: Habitantes por Parroquias Urbanas del Cantón Loja

Tabla N° 18: Habitantes por Parroquias Urbanas del Cantón Loja

Parroquia	Habitantes
Carigán	27.168
El Valle	21.657
Sucre	57.371
El Sagrario	21.770
San Sebastián	28.297
Punzara	47.175

Fuente: GAD Municipal del Cantón Loja

Elaborado por: Christian José Cano Zambrano



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA
FACULTAD JURÍDICA, SOCIAL Y ADMINISTRATIVA
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TEMA:
**“GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO MEDIO PARA
LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN EL
GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LOJA DURANTE EL
PERIODO ABRIL-AGOSTO 2016”**

AUTOR:
Christian José Cano Zambrano

LOJA - ECUADOR
2016

1859

1. TEMA: “GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO MEDIO PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN EL GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LOJA DURANTE EL PERIODO ABRIL – AGOSTO 2016”

2. PROBLEMÁTICA

El Gobierno Electrónico juega un papel muy importante dentro de un país, a través de éste se mejora sustancialmente las relaciones entre la administración y el ciudadano, ya que representa un ahorro de tiempo y de dinero, de esta forma fortalece la eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios desde la administración al ciudadano.

Las experiencias en relación al desarrollo de Gobierno Electrónico en Latinoamérica son evidentes y muchas veces responde a los objetivos del milenio, estos avances han tenido bajos niveles de reconocimiento en el Ecuador; por lo mismo se ha requerido de un impulso adecuado para el fortalecimiento y desarrollo de las TICs, con el único objetivo de generar avances en la economía del país.

La incorporación de las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación - TICs ha propiciado cambios muy fuertes en varios espacios del quehacer diario de las personas e instituciones; entre los cuales se puede enumerar los ámbitos tecnológicos, sociales, laborales, políticos, económicos, entre otros; por lo que existe un creciente nivel de informatización y automatización de procesos. Estos procesos en Ecuador aún son débiles debido a la brecha digital existente, dando como resultado que las TICs no se han implementado como en otros países y conforme a la tecnología de punta que existe a nivel mundial.

El Gobierno Electrónico está profundamente conectado con todos los aspectos que nuestra Constitución determina, en su preámbulo, nos dice que busca construir y consolidar una nueva forma de “convivencia ciudadana en diversidad y armonía con la naturaleza, para alcanzar el Buen Vivir”.

“El Gobierno Electrónico se organiza en una gobernanza que busca responder a un Estado intercultural y plurinacional, con los mejores recursos humanos, organizacionales y tecnológicos, para dirigir las acciones del Estado hacia un buen gobierno, donde la ciudadanía y el Estado colaboren para consolidar la democracia desde las bases sociales y cimienten formas innovadoras de democracia, en el contexto de un marco normativo vigente, que en último término aseguren el Buen Vivir de la población. En este sentido, el uso y desecho de las tecnologías se gestiona de forma respetuosa con el medio ambiente y la madre tierra.” (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2014, pág. 17)

El Plan de Gobierno Electrónico se alinea con varios de los deberes primordiales del Estado, estipulados con el Artículo 3 de la Constitución: Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes.

El Artículo 227 de la Constitución señala: “La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.”

Las tendencias mundiales en cuanto a cómo debe manejarse la administración pública; centrándose sobre todo en la descentralización del trabajo y de funciones como mecanismos de mejorar la eficiencia y eficacia, son la base para que los procesos de democracia, sean el punto de partida para rediseñar y mejorar la creciente necesidad de información pública; además que la incorporación de servicios a distancia, trasladando las facultades y presupuestos, a entes públicos como privados, hacen necesario que la democratización de los servicios y su socialización sean fundamentales para el ciudadano para transparentar la cosa pública.

Actualmente se puede ver que existe una gran cantidad de sitios Web gubernamentales, tanto en lo que es gobierno central como en gobierno seccional; que buscan satisfacer necesidades de la población de manera oportuna, veraz y eficiente.

El estudio de la situación actual del GAD Municipal del Cantón Loja en el ámbito de gobierno electrónico cobra vital importancia, ya que el mismo debe estar destinado a un proceso de acercamiento directo con la población logrando que los procesos sean eficaces y eficientes.

Para que un Gobierno Electrónico sea eficaz, eficiente y seguro se debe modernizar la gestión pública, es decir tener un mejoramiento de procesos de los servicios y comunicaciones, implementando una mejor infraestructura de software, hardware y conectividad, así como también crear mecanismos de manejo y control en las diferentes redes existentes.

En nuestra ciudad, se hace necesario realizar un análisis y pensar cual sería la percepción del ciudadano usuario sobre la implementación del Gobierno Electrónico en la Municipalidad, es por ello que al palpar esta problemática se han creado estrategias a nivel nacional que ayuden a tener una mayor participación entre el Estado y la ciudadanía, para con ello poder obtener un Gobierno Electrónico confiable y acorde a las necesidades de los ciudadanos.

Un modelo de *e-gobierno* debe ser considerado como una herramienta que permita el logro de un desarrollo económico, un ahorro presupuestal, así como el sustento de un gobierno eficiente y transparente en donde la población tenga participación activa sobre las decisiones que se tomen. (Bonina, 2005)

Lo primordial es analizar las características de un gobierno electrónico y como se pueden incorporar estas tecnologías en el GAD Municipal del Cantón Loja para establecer mecanismos que ayuden a fortalecer y simplificar procesos (eficiencia y eficacia) y a la vez revisar la puesta en práctica de un Gobierno Cercano, ya determinado en el Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2014 – 2017 como objetivo estratégico, utilizando diversas herramientas que ayuden al desarrollo del mismo.

PROBLEMA

Inexistencia de herramientas tecnológicas para la realización de trámites de de servicios públicos brindados por el GAD Municipal, como base para la implementación progresiva del Gobierno Electrónico

3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se encuentra ajustada a los lineamientos de investigación que propone la Carrera de Administración Pública de la Universidad Nacional de Loja y a la vez permite cumplir con los requisitos previos para obtener el Grado de Ingeniero en Administración Pública.

La implantación de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TICs) está jugando un papel importante en los procesos de transformación de los gobiernos y, especialmente en aquellos que tradicionalmente son lo más cercanos al ciudadano, en este caso los gobiernos locales.

Uno de los principales actores dentro del Gobierno Electrónico son los ciudadanos, quienes son denominados como la razón de ser en la gestión del Gobierno, siendo este un medio para la participación e interacción, en donde los mismos pueden ejercer sus derechos y obligaciones según el marco regulatorio constitucional.

Los GAD's son los entes prestadores de servicios que más directamente están ligados a la sociedad, convirtiéndose en un punto de contacto y atención al ciudadano, por lo que la propuesta de la creación de Gobiernos Electrónicos se basa

en escalas subnacionales teniendo consigo colaboración directa y estrecha entre Gobierno Central y los GAD's.

La investigación acerca de la percepción ciudadana de la implementación del Gobierno Electrónico en el GAD Municipal del Cantón Loja, traerá consigo la visión de cómo puede destacar la interacción de la ciudadanía, sin embargo es importante el análisis de como ésta se ha logrado involucrar en estos procesos, donde se inmiscuye el hecho de implementar TICs que ayuden a que los preceptos de eficiencia y eficacia se den dentro de la institución.

Al poder aplicar varios de los conocimientos adquiridos en las aulas universitarias y la verificación de teorías en el ámbito de las políticas públicas y procesos administrativos, podrá ayudar a aproximar criterios cercanos a la realidad y por ende propositivos al cambio social.

Bajo este precepto se justifica este tema en el ámbito social, generando así datos que permitan identificar el impacto que tendría la puesta en marcha del Gobierno Electrónico en procesos que atiendan los servicios públicos que el GAD Municipal brinda a la ciudadanía.

4. OBJETIVOS

4.1. Objetivo General

Determinar la aceptación del Gobierno Electrónico en la población urbana del Cantón Loja, como medio para la mejora de trámites de los servicios públicos en la municipalidad.

4.2. Objetivos Específicos

- ✘ Medir el nivel de conocimiento y aceptación de la población urbana del Cantón Loja de los instrumentos e-government utilizados por el GAD Municipal.
- ✘ Establecer las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's) que generen beneficio para la mejora de trámites de los servicios públicos ofrecidos por el GAD Municipal del Cantón Loja

5. MARCO TEÓRICO

1.1. GOBIERNO ELECTRÓNICO

El concepto de “Gobierno Electrónico” incluye todas aquellas actividades basadas en las modernas tecnologías informáticas, en particular Internet, que el Estado desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las acciones del gobierno de un marco mucho más transparente que el actual (Linskens, 2000, p.1).

La Red GEALC, en el 2008 en su documento De la teoría a la práctica: Cómo implementar con éxito el gobierno electrónico, define el gobierno electrónico como “una herramienta de enorme potencial en términos de la Administración Pública y la gestión democrática. Específicamente, porque permite incrementar la calidad de los servicios públicos, mejorar el proceso de toma de decisiones y promover una mayor participación ciudadana durante el ciclo de gobierno” (p.5).

Para la Organización de Estados Americanos el gobierno electrónico es:

“El uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación por parte de las instituciones de gobierno para: mejorar cualitativamente los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana” (OEA, 2006).

1.2. CARTA IBEROAMERICANA DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

“Los Ministros de Administración Pública y de la Reforma del Estado y los Jefes de Delegación de los Gobiernos iberoamericanos, reunidos los días 31 de mayo y 1º de junio de 2007, en Pucón, Chile, en ocasión de la IX Conferencia Iberoamericana

de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado renovaron su compromiso con la Reforma del Estado, el fortalecimiento de sus instituciones públicas y la modernización de sus mecanismos de gestión, teniendo en cuenta que la calidad de los organismos públicos es fundamental para el desarrollo, la igualdad de oportunidades y el bienestar social.” (CLAD, 2007)

“Por lo tanto, de una parte, la presente Carta Iberoamericana reconoce un derecho al ciudadano que le abre múltiples posibilidades de acceder más fácilmente a las Administraciones Públicas y de esa manera:

- Conocer, con la facilidad que implican los medios electrónicos, lo que están haciendo tales Administraciones.
- Hacerlas más transparentes y, por ello mismo, más controlables contribuyendo a luchar contra la corrupción y generando la confianza de los ciudadanos.
- Eliminar las barreras que el espacio y el tiempo ponen entre los ciudadanos y sus Administraciones y que alejan al ciudadano del interés por la cosa pública.
- Promover la inclusión y la igualdad de oportunidades de forma que todos los ciudadanos puedan acceder, cualquiera que sea su situación territorial o social a los beneficios que procura la sociedad del conocimiento.
- Participar activamente emitiendo opiniones, sugerencias y en general en el seguimiento de toma de decisiones, así como sobre el tipo de servicios que el Estado provee y el modo de suministrarlo.”

“Objetivos 1: La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico persigue los objetivos siguientes:

- a. Determinar las bases conceptuales y los componentes que constituyen el Gobierno Electrónico para Iberoamérica.

- b. Definir los contenidos del derecho de los ciudadanos a relacionarse de forma electrónica con sus Gobiernos y Administraciones Públicas.
- c. Conformar un marco genérico de principios rectores, políticas y mecanismos de gestión llamado a constituir un lenguaje común sobre el Gobierno Electrónico en los países de la comunidad iberoamericana.
- d. Servir como orientación para el diseño, regulación, implantación, desarrollo, mejora y consolidación de modelos nacionales de Gobierno Electrónico en la gestión pública.” (CLAD, 2007)

5.3. GOBIERNO ELECTRONICO EN ECUADOR

Gobierno Electrónico para Ecuador no es solamente modernizar el Estado e introducir al país en la democracia 2.0, sino que implica el reto de consolidar la democracia que queremos, y esto implica no es sólo usar tecnología sino crear nuevos espacios de gobierno y participación democrática.

Gobierno Electrónico para Ecuador es definir una plataforma para una democracia innovadora y fortalecer mecanismos de legitimación del Estado ante las ciudadanas y ciudadanos.

5.4. MODELO DE GOBIERNO ELECTRONICO

El modelo de Gobierno Electrónico se basa en el uso de modernas técnicas de gestión para conseguir las metas y objetivos del Plan. Estos objetivos marcan la finalidad y son la base de medición de un gobierno que se legitima a través de resultados que aportan beneficios a la ciudadanía y a la sociedad en su conjunto y que son medidos internacionalmente.

El Modelo de Gobierno Electrónico tiene cuatro elementos: pilares, objetivos, estrategias y parque de soluciones.

1. Los pilares agrupan a los elementos habilitadores. Son entendidos como los recursos que permiten desarrollar soluciones para alcanzar los objetivos, desarrollar y madurar el Gobierno Electrónico. Los pilares son:
 - Marco Regulatorio.
 - Servicios y Procesos.
 - Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
 - Personas.
2. Los *objetivos* son el fin último del plan de Gobierno Electrónico, a donde apuntan todos los esfuerzos.
3. Las *estrategias* son los medios para conseguir los objetivos. Las soluciones apalancan las estrategias, mientras más estrategias apalenquen mayor es su contribución para el desarrollo de Gobierno Electrónico y la consecución de los objetivos.
4. El *parque de soluciones* es el conjunto de programas, proyectos y normas que apalancan las estrategias para alcanzar los objetivos.” (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2014, pág. 28)

5.5. PLAN NACIONAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

“Define el modelo de Gobierno Electrónico para el Ecuador y la estrategia para su implementación. Para su materialización es indispensable consolidar sinergias interinstitucionales para generar formas innovadoras y nuevos espacios de interacción entre el Estado y la sociedad. Para ello es fundamental la transformación de la gestión pública con la finalidad de facilitar y mejorar la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía.

Este Plan Nacional es el instrumento rector de Gobierno Electrónico, que contiene los tres objetivos estratégicos del Plan, que son:

- 1) Gobierno Cercano.
- 2) Gobierno Abierto.
- 3) Gobierno Eficiente y Eficaz.” (Secretaria Nacional de la Administración Pública, 2014, pág. 14)

5.6. GOBIERNO EFICIENTE Y EFICAZ

“Este objetivo implica consolidar una gestión pública enfocada a resultados, en términos de cumplir con los objetivos institucionales y de satisfacer las expectativas ciudadanas; todo esto con el uso eficiente de los recursos disponibles.

5.6.1. Estrategias para el objetivo “Gobierno Eficiente y Eficaz”

- Acceso centralizado
- Contenidos de capacitación
- Derechos y patentes del Estado
- Documentos electrónicos
- Autenticación única
- Interoperable
- Disponibilidad en la nube
- Mecanismos de evaluación de la percepción ciudadana
- Accesibilidad y Usabilidad” (Secretaria Nacional de la Administración Pública, 2014, pág. 36)

5.7. SERVICIOS PÚBLICOS

“La noción de servicios públicos es tan amplia que permite tener definiciones que traten el tema, la cual expresa que el servicio público es una parte de la actividad de la administración pública. Dentro de esta definición están dos tipos de concepciones, la orgánica por una parte y la funcional por otra. Con referencia a la primera, teoría orgánica, define a los servicios públicos a través de los órganos o entes que integran la administración de un Estado, o sea, se define como el aparato administrativo del servicio y el organismo que lo dirige. En tanto que la teoría funcional, se basa en la actividad que desarrolla la administración, o sea, centraliza su enfoque en la actividad de la administración.

De ambos enfoques, prevalece la segunda, la teoría funcional, sustentada en que para que exista un servicio público debe existir alguna actividad de la administración, o en algunos de los supuestos, de los particulares, quienes realizan un servicio público bajo la forma de concesión”. (Hospital Dr. Horacio Heller , 2013)

5.8. LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

“El interés por la calidad en los servicios públicos es un fenómeno muy reciente que viene enmarcado sobre todo por el profundo y rápido cambio que se está produciendo en la administración pública y en la relación que establece con los ciudadanos. Hoy los ciudadanos han dejado de ser los “administrados”, más o menos conformes con los servicios que les “daba” la administración, y han pasado a ser ciudadanos-clientes, que saben que pagan y, en consecuencia, exigen a cambio servicios de calidad y, además, de calidad entendida desde su punto de vista. Así, la

administración se convierte en proveedora de servicios para un “mercado” de ciudadanos que le demanda calidad.

Hay que recordar que nosotros trabajamos con servicios públicos que, en relación a la calidad, tienen algunos aspectos diferenciales respecto de los que se ofertan en régimen privado y que, en cualquier caso, habremos de tener bien presentes:

- El objetivo de los servicios públicos es maximizar el bien público, cosa bastante interpretable, a diferencia de la cuenta de resultados, objetivo final a maximizar en los servicios privados
- Han de garantizar la igualdad/equidad en su prestación
- Frecuentemente se ofertan en régimen de monopolio/oligopolio. Tienen el “mercado” cautivo, sin los mecanismos habituales de competencia (en todo caso, la competencia es por comparación territorial o cronológica)
- Los usuarios (los que hacen uso) de los servicios no coinciden siempre con los clientes (los que los pagan). Sea como sea, unos servicios públicos de calidad han de dar satisfacción tanto a los usuarios como a los clientes
- Se produce un veredicto indirecto sobre su bondad: la reelección o no de sus últimos responsables”. (Gadea, 2000)

5.8.1. La eficiencia y Eficacia

“La eficacia en cuanto fuerza y poder para obrar está vinculada con la efectividad, es decir, que “reúne la calidad de efectivo”, y hacer efectivo entre nosotros es “lograr los resultados apetecidos o esperados”

La palabra eficacia sugiere la obtención intencionada, en tanto deliberada y conscientemente orientada a un fin, de un resultado o efecto determinado, por parte de un agente con poder y fuerza para obrar.

En suma, mientras la eficacia evoca la producción real o efectiva de un resultado o efecto, la eficiencia alude a la idoneidad de la actividad dirigida a producir tal fin. Constituyendo por demás, términos estrechamente interrelacionados.” (Camacho Cepeda, 2012)

6. METODOLOGIA

6.1. Método Científico

Esta investigación nace de la necesidad de determinar los efectos de la aplicación del Gobierno Electrónico en el GAD Municipal de Loja para el mejoramiento de los servicios públicos.

Para el tema que se va a investigar es necesario establecer los departamentos responsables con la planificación y puesta en marcha de proyectos que puedan establecer la implementación de las TICs y como a través de un gobierno cercano lograr objetivos determinantes para la funcionalidad de este modelo.

6.2. Método Descriptivo

La investigación a realizar en GAD Municipal del Cantón Loja, será de carácter descriptivo, ya que permitirá describir directa e indirectamente los mecanismos utilizados por el GAD para la entrega de servicios públicos a la urbe.

6.3. Método Inductivo

La inducción es ante todo una forma de especulación, a partir de verdades particulares se llegan a establecer verdades generales.

De la información cuantitativa y cualitativa que obtendré de la investigación de campo se generalizará los resultados más relevantes del problema investigado redactando en las respectivas conclusiones y sus respectivas recomendaciones.

TÉCNICAS

Documental

Esta técnica se desarrollará a través de la compilación de documentos digitales de orden científico publicados en revistas científicas, información entregada por el GAD Municipal del Cantón Loja, bibliografía referente a la temática y más documentación que se a necesaria para la realización de esta investigación.

Encuesta

La recolección de información utiliza la encuesta como una técnica que permite llegar a un mayor número de informantes.

Entrevista

Esta técnica se hará de forma verbal y estará estructurada con un cuestionario previamente formulado, que me permitirá tener un dialogo directo con los representantes del GAD Municipal, sobre todo a quienes manejan la implementación de NTIC.

MATERIALES

En el transcurso de la presente investigación se utilizará diversos materiales y servicios que se utilizarán como medios para la obtención, procesamiento e interpretación de la información:

Materiales:

- Computador
- Impresora
- Cartuchos de tinta
- Hojas
- Flash memory
- Carpetas
- Lápiz
- Cámara digital

Servicios

- Servicio de Internet
- Transporte
- Alimentación

FORMULA DE MUESTREO

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

Simbología:

“Z”= Nivel de confianza = 95% = 1,96

“e”= Margen de error 5%

“p”= Probabilidad de éxito 50%

“q”= Probabilidad de fracaso 50%

“N”= Población universo 64.200* (Fuente: GAD Municipal Cantón Loja – Rentas Municipales)

Desarrollo de la fórmula:

$$n = \frac{64.200 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2(64.200 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{61.657,68}{154,1417}$$

$$n = 400 //$$

7. CRONOGRAMA

ACTIVIDADES	PERIODO POR SEMANAS																							
	MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
	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. Elaboración y Presentación del Proyecto de Tesis																								
2. Aprobación del Proyecto de Tesis																								
3. Revisión de Literatura																								
4. Trabajo de Campo																								
5. Análisis y Tabulación de Resultados																								
6. Elaborar el Borrador del Informe																								
7. Presentación del Borrador del Informe																								
8. Reformar las Posibles Observaciones																								

8. PRESUPUESTO

PRESUPUESTO	VALOR
Materiales de Escritorio	\$ 65,00
Internet	\$ 30,00
Libros	\$ 30,00
Copias	\$ 70,00
Tinta	\$ 15,00
Transporte	\$ 20,00
Documentos Impresos, anillados y Empastados de Tesis	\$ 110,00
Implementos Tecnológicos	\$ 60,00
Imprevistos	\$ 45,00
TOTAL	\$ 445,00

9. BIBLIOGRAFÍA

- Basavilbaso, B. V. (1951). *Derecho Administrativo* . Buenos Aires .
- Bonina, C. (Agosto de 2005). *Tecnologías de información y Nueva Gestión Pública: experiencias de gobierno electrónico en México*. México D.F, Distrito Federal, México.
- Camacho Cepeda, G. (2012). *academia.edu*. Recuperado el 2016, de academia.edu: http://www.academia.edu/5248755/LOS_PRINCIPIOS_DE_EFICACIA_Y_EFICIENCIA_ADMINISTRATIVAS_1
- Cardona Madariaga, D. F. (Octubre de 2004). “Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC, en la Relación Administración Pública – Ciudadano. Barcelona, España.
- CLAD. (2007). *Cartaliberoamericana de Gobierno Electrónico*. Santiago de Chile : CLAD.
- Consejo Nacional Electoral. (2014). <http://cne.gob.ec/>. Obtenido de [http://cne.gob.ec/](http://cne.gob.ec/es/institucion/sala-de-prensa/noticias/2395-los-mecanismos-de-participacion-ciudadana-son-impulsados-por-el-instituto-de-la-democracia): <http://cne.gob.ec/es/institucion/sala-de-prensa/noticias/2395-los-mecanismos-de-participacion-ciudadana-son-impulsados-por-el-instituto-de-la-democracia>
- Crespo, S. O. (1998). <http://www.flacsoandes.edu.ec/>. Obtenido de <http://www.flacsoandes.edu.ec/>: <http://www.flacsoandes.edu.ec/biblio/catalog/resGet.php?resId=25742>
- Diario Oficial de la Federación. (2013). *Programa para un Gobierno Cercano y Moderno 2013-2018*. Distrito Federal.
- Gadea, A. (2000). *Gestión de la calidad de los servicios públicos* . Barcelona, Santa Coloma de Gramenet , España.
- Hospital Dr. Horacio Heller . (2013). <http://hhheller.org>. Obtenido de <http://hhheller.org>: <http://hhheller.org/Documentos/Concurso%20Ranking%20Administrativos%202013/Conceptos%20de%20Servicio%20Publico.pdf>
- Organización Internacional de Trabajo. (s.f.). *www.ilo.org*. Recuperado el 25 de Abril de 2016, de *www.ilo.org*: <http://www.ilo.org/global/industries-and-sectors/utilities-water-gas-electricity/lang--es/index.htm>
- Pisier-Kouchner, E. (1972). *Le service public dans la théorie de l'État de León Duguit*. Paris .

- Secretaria Nacional de la Administración Pública. (2014). *Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2014 - 2017*. Quito.
- Shepherd, G. (1999). *The Theory of Reasoned Action: A Meta-Analysis of Past Research with Recommendations for Modifications and Future Research*.
- Yañez, M. R., & Villatoro S, P. (Mayo de 2005). *Las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) y la institucionalidad social. Hacia una gestión basada en el conocimiento*. Santiago de Chile, Santiago, Chile.

ÍNDICE

Caratula.....	i
Certificación	ii
Autoría.....	iii
Carta de Autorización.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
1. Título.....	1
2. Resumen.....	2
Abstract.....	4
3. Introducción.....	6
4. Revisión de Literatura.....	9
5. Materiales y Métodos.....	48
6. Resultados.....	52
7. Discusión.....	64
8. Conclusiones.....	69
9. Recomendaciones.....	70
10. Bibliografía.....	71
11. Anexos	76
Índice.....	107