



DOI: <https://doi.org/10.46296/yc.v9i16.0605>

E-GOBIERNO Y SU APLICACIÓN EN LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL MEMBRILLAL

E-GOVERNMENT AND ITS APPLICATION IN NEW TECHNOLOGIES IN THE DECENTRALIZED AUTONOMOUS PARISH GOVERNMENT OF MEMBRILLAL

Morán-Chilán Jessenia Herminia ¹; Zavala-Pivaque Esther Melina ²

¹ Docente de la Universidad Estatal del Sur de Manabí. Jipijapa, Ecuador.

Correo: jessenia.moran@unesum.edu.ec. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-3853-6017>

² Estudiante de la Universidad del Sur de Manabí. Jipijapa, Ecuador.

Correo: zavala-esther6269@unesum.edu.ec. ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0004-0050-4038>

Resumen

El presente estudio se centró en el E- Gobierno y su aplicación en las nuevas tecnologías en el Gobierno Autónomo Parroquial Membrillal, dentro de la principal problemática se enfrentan desafíos significativos en la adopción de tecnologías para la administración pública. El objetivo se centró en analizar la percepción sobre el uso y la eficiencia de las tecnologías en la administración del GAD Parroquial Membrillal. La metodología aplicada se realizó en investigaciones de campo, exploratoria, descriptiva y bibliográfica donde se utilizaron las técnicas aplicando entrevista al presidente, encuestas a 266 habitantes y 11 directivos/empleados del GADP. Los datos se analizaron mediante la estadística descriptiva para interpretar las frecuencias y porcentaje del análisis en estudio. Los resultados mostraron el nivel de eficiencia tecnológica evidenciando que el 96% considera el sistema informático no es adecuado para sus necesidades, contrarrestando con lo que dice el 4%, sin embargo, desde el punto de vista del aporte tecnológico el 98% reconoce que estos contribuyen en la eficiencia de la administración del Gobierno Electrónico. Directivos y empleados afirmaron (100%) que la implementación del E-Gobierno ahorra tiempo y dinero, aunque el uso de herramientas como internet (64%), sistemas informáticos (27%) y redes sociales (9%) es limitado. Se concluyó que la implementación de nuevas tecnologías ha tenido un impacto positivo en la gestión administrativa del GAD de Membrillal, contribuyendo a mejorar la eficiencia operativa, la transparencia y la calidad del servicio. Por lo tanto, para mejorar es necesario invertir en infraestructura informática, capacitación al personal y estrategias comunicativas.

Palabras claves: Gestión administrativa, administración pública, GAD Parroquial Membrillal.

Abstract

The present study focused on E-Government and its application in new technologies in the Membrillal Parish Autonomous Government, within the main problem significant challenges are faced in the adoption of technologies for public administration. The objective was focused on analyzing the perception of the use and efficiency of technologies in the administration of the Gad Parroquial Membrillal. The methodology applied was carried out in field, exploratory, descriptive and bibliographic research where techniques were used by applying interviews with the president, surveys to 266 inhabitants and 11 managers/employees of the GADP. The data were analyzed using descriptive statistics to interpret the frequencies and percentage of the analysis under study. The results showed the level of technological efficiency, showing that 96% consider the computer system not adequate for their needs, counteracting what 4% say, however, since from the point of view of technological contribution, 98% recognize that they contribute to the efficiency of the administration of Electronic Government. Managers and employees stated (100%) that the implementation of E-Government saves time and money, although the use of tools such as the internet (64%), computer systems (27%) and social networks (9%) is limited. It was concluded

Información del manuscrito:

Fecha de recepción: 30 de octubre de 2024.

Fecha de aceptación: 27 de diciembre de 2024.

Fecha de publicación: 10 de enero de 2025.



that the implementation of new technologies has had a positive impact on the administrative management of Membrillal's GAD, contributing to improving operational efficiency, transparency and quality of service. Therefore, in order to improve, it is necessary to invest in computer infrastructure, staff training and communication strategies.

Keywords: Administrative Managementt, technologies, public administration, Membrillal Parish GAD.

1. Introducción

En la era digital, las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) se han convertido en herramienta fundamental para modernizar la gestión pública nivel internacional. El Gobierno Electrónico (E-Gobierno) se presenta como una estrategia crucial para mejorar la eficiencia administrativa, aumentar la transparencia y fomentar la participación de los ciudadanos. De acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas (ONU), el E-Gobierno no solo facilita el acceso a los servicios públicos, sino que también impulsa la inclusión digital y disminuye las barreras burocráticas.

La implementación del gobierno electrónico en la administración pública ecuatoriana comenzó en el año 2000, con la Resolución No. 379-17-CONATEL-2000, emitida el 5 de septiembre de ese mismo año, que dio inicio al Plan Nacional de Desarrollo de las

Telecomunicaciones. A nivel internacional, el Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (EGDI, por sus siglas en inglés) es una herramienta creada por las Naciones Unidas para evaluar la disponibilidad y capacidad de los 193 estados miembros en el uso de Tecnologías de Información y Comunicación para ofrecer servicios públicos. En este contexto Ministerio de telecomunicaciones y de la sociedad de la información (2019), establecen que esta evaluación se basa en tres áreas clave: Servicios en Línea, Infraestructura de Telecomunicaciones y Capital Humano, es así que el empoderamiento de las instituciones públicas del territorio juega un rol esencial a nivel mundial.

Los gobiernos están trabajando para adaptarse a la era de la digitalización. El entorno global de transformación disruptiva influye cada vez más en las expectativas de los ciudadanos, quienes demandan



servicios públicos más eficientes, impulsados por el uso de plataformas digitales. Se está consolidando como una tendencia la promoción de cambios organizacionales en el sector público (Monsalve & Gómez Domínguez, 2020). Donde la transformación digital en el sector público ya no es una opción, sino una necesidad para seguir siendo relevante y satisfacer las expectativas de la sociedad actual. Este proceso debe ser planificado de manera estratégica para encontrar un equilibrio entre la innovación y la sostenibilidad, garantizando que los beneficios de la digitalización alcancen a todos los sectores de la población.

En América latina los diferentes niveles de gobierno están avanzando hacia la implementación del Gobierno Electrónico, integrando las TIC en su gestión interna y en su interacción con los ciudadanos, siendo los portales web la principal herramienta utilizada en esta relación. Con el objetivo de adaptar los métodos de estudio existentes y entender el desarrollo del Gobierno Electrónico a nivel municipal en la Comunidad Autónoma de Galicia (España), se ha llevado a cabo un

estudio que aplica una serie de pruebas heurísticas y un experimento de usuario misterioso, lo que permite evaluar la calidad de la comunicación de los gobiernos municipales a través de los canales en línea disponibles para la ciudadanía (Conoura, 2018), Al final estos esfuerzos deben ir de la mano con políticas que aseguren la inclusión digital, para prevenir que las desigualdades tecnológicas continúen perpetuando la exclusión social.

En Ecuador, el e-gobierno cuenta con el respaldo de la Constitución de la República, que fomenta el desarrollo de tecnologías e innovaciones para lograr el “sumak kawsay” o buen vivir. Además, el Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía Descentralización (COOTAD), en su cuarta sección sobre Gobierno y Democracia Digital, establece que los gobiernos autónomos descentralizados, incluidos los municipales, deben iniciar un proceso progresivo para implementar sistemas de gobierno y democracia digital, aprovechando las tecnologías disponibles.

El gobierno también ha reconocido la relevancia del e-gobierno como una herramienta clave para optimizar la gestión pública, implementando varias iniciativas al respecto. Desde la creación de la Secretaría Nacional de la Administración Pública (SNAP) y la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADES), el país ha desarrollado plataformas digitales que buscan mejorar la transparencia y la eficiencia en los servicios públicos. Sin embargo, aún existen desafíos en cuanto a la integración de sistemas y la formación del personal.

A nivel local el GAD Parroquial Membrillal enfrenta desafíos similares a los que se observan a nivel nacional e internacional. Los residentes de la parroquia son conscientes del potencial que tienen las nuevas tecnologías para mejorar los servicios públicos, pero sienten que existen limitaciones en el sistema informático y en las herramientas tecnológicas que se ofrecen. Este análisis revela una discrepancia entre lo que los ciudadanos esperan y las capacidades actuales del gobierno local. Además, tanto los directivos

como los empleados del GAD reconocen los beneficios del Gobierno Electrónico, pero la poca variedad en el uso de tecnologías, como redes sociales y sistemas integrados, limita su efectividad en la comunidad.

Es por ello que el objetivo principal analizó las percepciones y el estado actual de las tecnologías empleadas por el GAD Parroquial Membrillal, identificando las principales limitaciones y oportunidades para su fortalecimiento. Este estudio aporta a la discusión sobre la modernización de la administración pública en Ecuador, centrándose en la inclusión digital en áreas rurales, donde las necesidades y desafíos son especialmente complejos. Al comparar la situación local con tendencias internacionales y nacionales, se busca proponer estrategias que ayuden a cerrar la brecha tecnológica y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a la comunidad.

Desarrollo

El e-gobierno es una metodología de administración que posibilita a los gobiernos perfeccionar los procedimientos administrativos y



potenciar la comunicación con los ciudadanos mediante la implementación de tecnologías digitales. En estas circunstancias, el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Membrillal se encuentra con el reto de actualizar su gestión a través de la implementación de recursos tecnológicos que impulsen la transparencia, la eficacia y la implicación de los ciudadanos. Esta entidad pública tiene la responsabilidad de coordinar y administrar actividades en la parroquia, promoviendo el crecimiento local, la provisión de servicios fundamentales y la promoción de una mayor implicación de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones.

En este contexto, los gobiernos han implementado diversos sistemas y herramientas tecnológicas como portales web, aplicaciones móviles, plataformas de atención al ciudadano, entre otros, para la prestación de servicios públicos en áreas como la salud, la educación, la seguridad ciudadana, la administración tributaria, entre otras. Para la implementación del e-gobierno se evidencian varias

situaciones problemáticas, como la brecha digital, la seguridad de la información, la inclusión social y la protección de los derechos de los ciudadanos. Por lo tanto, es importante que los gobiernos implementen políticas públicas que promuevan el acceso a la tecnología y la inclusión digital, y que garanticen la protección de los derechos de los ciudadanos en el uso de los servicios públicos en línea.

En el Ecuador las principales herramientas que permite la innovación de los modelos de gestión pública son Quipux, el Sistema de Viajes, el Sistema de Trámites Ciudadanos, el Sistema de Administración Financieras (eSigef) y el correo electrónico de institucionales. Es una herramienta que es necesaria en todos los campos donde desarrollan distintas actividades para el avance de sus servicios con relación al ciudadano y el gobierno, generando beneficios para su satisfacción.

El gobierno electrónico en los últimos años se ha venido desarrollando en diferentes áreas y desde diferentes campos; así, por ejemplo, en las empresas y en la reingeniería de los procesos en el sector público, el

desarrollo de páginas Web gubernamentales o la forma de organización. El uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) por parte de entidades gubernamentales para mejorar y ofrecer servicios, información y participación a los ciudadanos, empresas y otras entidades del gobierno. El uso de las TICs crece día tras día por los altos beneficios que genera, es así que en el sector público se posibilita la transformación gradual de las relaciones con los ciudadanos.

En general el uso de la tecnología y la comunicación, elementos de gobierno electrónico y abierto, se direccionan a incrementar la democracia, es por esto que la participación crea vínculos de interacción entre gobierno y ciudadanos. La participación ciudadana tiene gran importancia en los medios electrónicos, dando transparencia en la gestión pública, con su intervención de manera democrática.

Se hace hincapié a la Gestión Pública ya que es un campo multidisciplinario que se enfoca en la administración y dirección eficaz de los recursos y servicios públicos para

satisfacer las necesidades de la sociedad. Implica la planificación, organización, coordinación y evaluación de políticas y programas gubernamentales para alcanzar objetivos específicos en beneficio del interés público (Osborne & McLaughlin, 2020), En cuanto a la Gestión Pública se centra en la implementación de prácticas de gobernanza efectivas y en la mejora continua de los servicios públicos. Esto incluye la atención a la calidad, la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana en la toma de decisiones.

Innovación en el sector público, según Hartley y Alford (2020), la innovación en el sector público puede manifestarse en diversas formas, como la introducción de nuevos programas y servicios, la mejora de procesos administrativos, la adopción de tecnologías digitales, la colaboración entre sectores público y privado, y la participación ciudadana en la toma de decisiones. En el contexto actual, la innovación en el sector público se considera crucial para enfrentar los desafíos complejos y dinámicos que enfrentan las sociedades modernas, como la globalización, el cambio climático, la



digitalización y la creciente demanda de servicios públicos de alta calidad y orientados al ciudadano.

Así mismo, la participación ciudadana mediante el cual los individuos, como miembros de una comunidad o sociedad, se involucran activamente en la toma de decisiones y en la vida política, social y cultural de su entorno. Implica el ejercicio de derechos y deberes cívicos, así como la contribución activa al desarrollo y funcionamiento de la sociedad. En la actualidad, la participación ciudadana se ha visto facilitada por el uso de tecnologías de la información y la comunicación, que permiten una mayor accesibilidad y transparencia en los procesos participativos (UNDP., 2020). Sin embargo, aún existen desafíos en cuanto a la inclusión de grupos marginados y la garantía de una participación efectiva y significativa de todos los ciudadanos.

El Gobierno Electrónico se refiere a la utilización de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para mejorar y transformar los servicios gubernamentales, la gestión pública y la interacción entre el gobierno y los ciudadanos. Implica el uso de plataformas en línea,

portales web, aplicaciones móviles y otras herramientas digitales para ofrecer servicios más eficientes, transparentes y accesibles a la población (OECD, 2020). En la actualidad, el Gobierno Electrónico y la transparencia son considerados elementos clave para fortalecer la democracia y promover una gestión pública eficaz y orientada al ciudadano. Sin embargo, aún existen desafíos en cuanto a la protección de datos personales, la inclusión digital y la garantía de igualdad de acceso a la información por parte de los ciudadanos.

Por consiguiente, el fortalecimiento del Gobierno Autónomo Descentralizado se considera fundamental para la construcción de un Estado más democrático, eficiente y cercano a los ciudadanos. Según CEPAL (2021), los GAD desempeñan un papel crucial en la implementación de políticas públicas orientadas al desarrollo sostenible, la reducción de la desigualdad y la promoción del bienestar social en los niveles locales y regionales (CEPAL, 2021). Sin embargo, para que los GAD se fortalezcan, es fundamental enfrentar desafíos significativos, como la necesidad de contar con

mayor autonomía financiera, mejorar las capacidades institucionales y asegurar la transparencia en la gestión pública. Solo a través de un marco legal y administrativo robusto, junto con la participación activa de la ciudadanía, se podrá asegurar que los GAD se conviertan en auténticos agentes de cambio y desarrollo.

Fases del Gobierno Electrónico

Las fases del Gobierno Electrónico representan una progresión en la adopción y la implementación de tecnologías de la información y comunicación (TIC) en las actividades gubernamentales. El desarrollo del GE tiene un proceso evolutivo, por ello la Organización de las Naciones Unidas puso en consideración las siguientes fases de GE:

Presencia: Es la disponibilidad de información en línea de manera limitada y básica, incluye un sitio web oficial.

Interacción: En esta etapa el gobierno otorga los servicios en línea de modo interactivo, comienzan a establecerse canales de comunicación por vía de las TIC en ambos sentidos, el gobierno recibe

de los ciudadanos criterios, consultas, solicitudes, quejas, denuncias.

Transacción: Da cabida a que los ciudadanos puedan mantener contacto con el gobierno ya sea mediante vía telefónica o correo electrónico, brinda la posibilidad que los servicios que se brindan sean más personalizados

Transformación: los servicios públicos electrónicos suponen una reestructuración y adecuación de procesos tanto en la reorganización interna como en la integración con otras administraciones.

Participación democrática: En el gobierno electrónico la participación democrática proporciona la integración del ámbito privado, ciudadanos y otras administraciones, estimulando un diálogo de doble dirección con la participación de los ciudadanos.

Pilares del Gobierno Electrónico a nivel parroquial Membrillal

Acceso y conectividad: No garantiza el acceso equitativo a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la zona parroquial, debería tener una infraestructura de



conectividad confiable para facilitar la comunicación y el intercambio de información.

Portal electrónico parroquial: el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información Ecuador (MINTEL), implementó desde el año 2015 un Infocentro Comunitario en la parroquia Membrillal, garantizando el acceso inclusivo de la población a las Tecnologías de la Información y Comunicación (Tics), motivándoles a emplear la tecnología para su aprovechamiento, propiciando el acceso a productos y servicios en línea a nivel local e internacional. Además, es necesario desarrollar y mantener un portal electrónico centralizado que sirva como punto de acceso único para los ciudadanos, donde puedan acceder a información sobre servicios públicos, trámites administrativos, noticias y eventos locales.

Integridad y rendición de cuentas: Promueve la integridad en la transparencia en la gestión parroquial mediante la publicación en línea de información relevante, como presupuestos, contratos, decisiones administrativas y datos estadísticos, así como fomentar

mecanismos de rendición de cuentas que involucren a la comunidad.

Participación ciudadana: Facilita la participación activa de los ciudadanos en reuniones, es por eso que existe debilidad en la toma de decisiones, por esta razón es importante tener una plataforma en línea que permitan la presentación de propuestas, sugerencias y reclamos, así como la organización de consultas públicas y debates sobre temas de interés parroquial. El GADP Membrillal ha considerado que, para lograr una articulación entre los planes de desarrollo y ordenamiento territorial de los GAD con la planificación nacional, se debe tomar en cuenta otros aspectos y que las decisiones sectoriales a nivel nacional se fundamenten con análisis territoriales; que las intervenciones previstas en los planes de desarrollo y ordenamiento territorial se articulan con políticas y metas del PND.

Los cuatro primeros pilares los aplica el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Membrillal de manera temporal pero no permanente. Por este motivo es necesario fortalecer estos pilares y que se argumenten los dos últimos

que son tan fundamentales para el desarrollo de la parroquia. Las autoridades y los habitantes están predispuesto a cristalizar estas actividades del E-Gobierno por los proyectos y los emprendimientos que se están realizando y por ende brindar un servicio de calidad a la comunidad.

Modernización administrativa y la seguridad de la información: En la modernización administrativa, la implementación de sistemas electrónicos se encuentra limitada para la gestión eficiente de trámites y procesos administrativos los llevan de manera manual, como el pago de impuestos, la gestión de permisos entre otros servicios. Desde este enfoque, es necesario simplificar los procedimientos y mejorar la atención al ciudadano. En cuanto a la Seguridad de la información, es necesario garantizar la seguridad y privacidad de la información administrativa y personal de los ciudadanos mediante la implementación de medidas de ciberseguridad, como la encriptación de datos, el monitoreo de accesos y la protección contra ataques informáticos.

Capacitación y alfabetización digital: La capacitación en alfabetización digital entre los funcionarios públicos y la comunidad es limitada de manera general. Por lo tanto, es importante que se implementen y ejecuten estas actividades con el fin de mejorar las habilidades y competencias necesarias para utilizar eficazmente las herramientas y servicios electrónicos disponibles.

Estos pilares del Gobierno Electrónico a nivel parroquial deben ser fortalecidos para el diseño e implementación de estrategias y políticas orientadas a mejorar la eficiencia, transparencia y participación ciudadana en la gestión pública a nivel local.

El gobierno abierto, u Open Government, consiste en integrar a la sociedad civil en los procesos de construcción y transformación de gobernanza. El Gobierno inteligente o Smart government es el que profundiza el uso de las TICs que realiza al gobierno abierto, pero establece mayor relación en el manejo de las herramientas de gestión pública de manera inteligente (con el uso intensivo de tecnología) para lograr mejoras en los procesos de toma de decisiones



y servicios a la ciudadanía. En este contexto estos dos gobiernos establecen una secuencia como instrumentos para implementar nuevos modelos que contribuyan al desarrollo de la administración pública en sus procesos.

Por lo tanto, la Administración Pública es el proceder de un estado constitucional que debe regirse a las políticas estatales, leyes y normas jurídicas para poder cumplir con la política pública que tiene principios eficaces, eficientes, justos, transparente, responsable y para ello se debe de contar con la implementación de un gobierno electrónico que transforme o cambie el paradigma de la gestión gubernamental y así mejorar los servicios públicos y la información ofrecida a los ciudadanos

La administración del E-Gobierno en el contexto de un Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Parroquial Membrillal, se refiere a la implementación de tecnologías de la información y comunicación (TIC) para gestionar y mejorar los servicios gubernamentales en dicha parroquia específica. A continuación, se describen algunos aspectos clave de

la administración del E-Gobierno en el GAD Parroquial:

Digitalización de servicios: La parroquia debe identificar los servicios gubernamentales que pueden beneficiarse de la digitalización, como el registro civil, la recaudación de impuestos, la solicitud de permisos, entre otros. Estos servicios deben estar disponibles en línea para los ciudadanos.

Plataformas de información: Creación de un sitio web o portal de información que proporcione a los ciudadanos acceso fácil a datos relevantes, como presupuestos, proyectos, programas, y noticias locales.

Participación ciudadana: Implementación de herramientas en línea para promover la participación ciudadana, como encuestas en línea, foros de discusión y canales de comunicación directa con los funcionarios locales.

Gestión de datos: Desarrollo de sistemas para gestionar y proteger eficazmente los datos personales y gubernamentales, garantizando la privacidad y la seguridad.

Capacitación: Proporcionar capacitación a los funcionarios locales para que puedan utilizar eficazmente las TIC en la administración y mejorar la alfabetización digital entre los ciudadanos.

Promoción de la transparencia: Publicación de información relevante, como presupuestos, gastos, contratos y decisiones gubernamentales en línea para promover la transparencia y la rendición de cuentas.

Redes de comunicación: Establecimiento de una infraestructura de conectividad confiable, como acceso a Internet de alta velocidad, para garantizar que los servicios en línea sean accesibles para todos los ciudadanos.

Evaluación y mejora continua: Implementación de mecanismos de seguimiento y evaluación para medir el impacto de las soluciones de E-Gobierno y realizar mejoras constantes.

Promoción y concienciación: Realización de campañas para informar a los ciudadanos sobre los

servicios disponibles en línea y promover su uso.

Colaboración interinstitucional: Cooperación con otros niveles de gobierno y organismos para garantizar la interoperabilidad de sistemas y compartir recursos y mejores prácticas.

La administración del E-Gobierno en un GAD Parroquial busca mejorar la eficiencia de la gestión gubernamental, promover la participación ciudadana y aumentar la transparencia en la toma de decisiones locales. La implementación exitosa de estas iniciativas requiere una planificación cuidadosa, recursos adecuados y la participación activa de la comunidad local.

2. Metodología

Para el proyecto titulado "Las nuevas tecnologías del E-Gobierno aplicadas al Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Membrillal", se consideró un enfoque centrado en el usuario y en la mejora de la eficiencia y transparencia de la gestión pública a nivel parroquial. A continuación, se detallan los



enfoques, diseño y tipos de metodologías, así como métodos y técnicas que podrían ser útiles para este proyecto relevante:

La recolección de datos se realizó mediante una combinación de técnicas cualitativas y cuantitativas para recopilar la información se encuestó a 266 personas pertenecientes a distintos sectores de la parroquia Membrillal para comprender sus puntos de vista sobre la inclusión de tecnologías en la administración local. Además, se entrevistó al principal representante parroquial y se encuestó a 11 directivos del GAD con la finalidad de identificar las fortalezas y limitaciones en el uso de tecnologías digitales. Se utilizó un método adicional de observación directa, lo que permitió una valoración directa de la infraestructura tecnológica actual y el uso contemporáneo de herramientas digitales en los procesos administrativos

Para analizar los datos obtenidos, se empleó herramientas estadísticas que simplificaran el procesamiento y la elaboración de las encuestas. Mediante esta investigación se reconoció los principales patrones y tendencias en la percepción y uso de

tecnologías en el GAD Parroquial, además de valorar la efectividad de las herramientas digitales implementadas

Los materiales y métodos potencian la profundidad y la validez de los resultados. La utilización de técnicas deductivas e inductivas es apropiada, ya que permite abordar el problema desde enfoques generales y particulares, lo que resulta esencial para una investigación que examina tanto teorías generales acerca del e-gobierno como situaciones específicas en el GAD de Membrillal.

La recopilación de información a través de encuestas, entrevistas ofrece una perspectiva completa de la situación presente. No obstante, sería óptimo que se detallara más la selección de la muestra y las características de los participantes, esto reforzaría la credibilidad del estudio al asegurar su representatividad.

El empleo de instrumentos estadísticos para examinar los datos recabados es otro beneficio, que facilita la identificación de patrones y tendencias principales. Sin embargo, sería ideal que se detalle programas o técnicas particulares, lo que

proporcionara un mayor grado de transparencia y credibilidad al estudio.

En términos generales, esto respaldó metodológicamente la investigación, aunque podría tener más provecho en detallar más los procedimientos y criterios utilizados. Esto permite a futuros investigadores replicar o ampliar el trabajo efectuado en situaciones parecidas. Así mismo, esta investigación fue de tipo no experimental donde se manipuló la información de las variables y con una aplicación de las técnicas de corte transversal, desarrollado en un tiempo y espacio determinado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Membrillal

3. Resultados y discusión

Los resultados de la matriz muestran una visión clara de los indicadores clave y sus correspondientes resultados en relación con la implementación del e-gobierno en el gobierno autónomo descentralizado parroquial Membrillal. Esta información abarca desde el conocimiento y planes del funcionamiento del GAD. Aunque los

ciudadanos valoran la tecnología, la percepción de ineficiencia y la falta de una infraestructura tecnológica adecuada afectan la confianza en la gestión pública digital. Esto resalta la necesidad de mejorar las capacidades tecnológicas del GAD, tanto en términos de infraestructura como de capacitación, para satisfacer las expectativas de los habitantes y aprovechar al máximo los beneficios del Gobierno Electrónico.

La entrevista realizada al principal representante del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Membrillal, basada en la comprobación de los objetivos del proceso investigativo que está relacionado con las variables, las nuevas tecnologías y el E-Gobierno que utiliza el GADP Membrillal.

Entre los resultados está que la visión del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial (GADP) de Membrillal sobre la incorporación de nuevas tecnologías en su administración no se encuentra desarrollada en su totalidad: porque se maneja con la plataforma del Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información Ecuador (MINTEL), pero a pesar de



esto ellos buscan mejorar la eficiencia, transparencia y accesibilidad de sus servicios para todos los ciudadanos. Sin embargo, también enfrentan desafíos significativos en términos de recursos financieros y humanos, así como la capacitación adecuada para el uso efectivo de estas tecnologías, tanto por parte del personal como de la comunidad. A pesar de estos obstáculos, el GADP Membrillal ha implementado iniciativas específicas, como un Infocentro Comunitario basada en la plataforma antes mencionada, aunque aún no ha logrado una adopción plena de sistemas de información en línea.

La adopción de tecnologías digitales, principalmente a través del Infocentro Comunitario, ha tenido un impacto positivo en la educación de la comunidad, permitiendo a los estudiantes acceder a recursos para realizar sus tareas. Sin embargo, en cuanto a la eficiencia y transparencia de las operaciones administrativas del GADP, aún queda camino por recorrer debido a la falta de herramientas adecuadas.

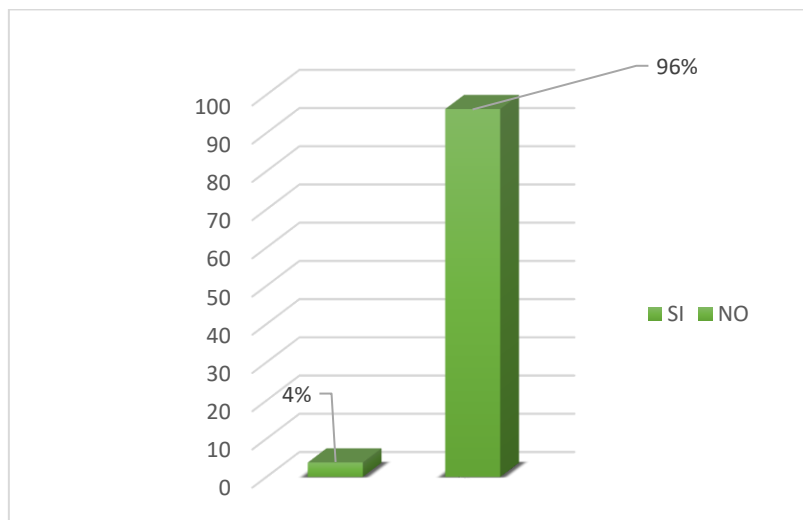
En términos de capacitación, el GADP proporciona formación sobre el uso de nuevas tecnologías tanto

para su personal como para la comunidad, aunque se enfrentan a limitaciones en cuanto a recursos y herramientas. A pesar de los desafíos actuales, el GADP reconoce la importancia de la implementación de tecnologías de gobierno electrónico y tiene planes futuros para gestionar su infraestructura tecnológica y mejorar sus procesos administrativos, buscando innovar continuamente en la prestación de servicios electrónicos para satisfacer las necesidades cambiantes de la comunidad de Membrillal.

Otro de los aspectos importantes de la investigación son los resultados de la encuesta realizada a los directivos y empleados del GADP. Membrillal y a los habitantes de la comunidad, relacionada con el objetivo de Investigar el estado actual de la implementación de tecnologías digitales en la administración del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Membrillal. Aquí se delinea algunas preguntas relevantes y referentes al objetivo.

Encuestas realizadas a los habitantes de la parroquia Membrillal

Figura 1. Cuenta con un sistema informático eficiente

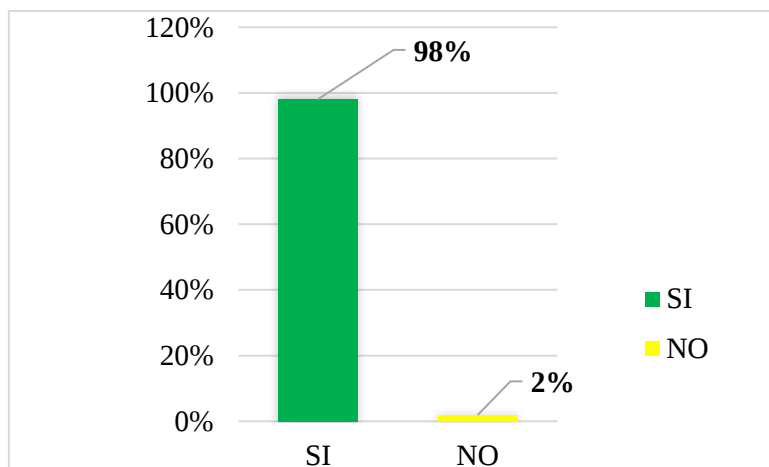


Nota: cuenta con un sistema informático eficiente.

Al analizar la respuesta sobre si los datos presentados, el 96% de los encuestados opina que la institución carece de un sistema informático eficiente, mientras que solo el 4% tiene una opinión positiva. Este resultado revela la capacidad tecnológica actual del GAD Parroquial Membrillal, lo que nos permite observar el estado actual de las herramientas tecnológicas existentes. De esta manera se reconoce la necesidad de mejorar e implementar sistemas tecnológicos que sean más visibles y efectivos para la comunidad. Comparando estos resultados con Bruzza (2020), donde la ausencia de un sistema informático eficiente pone de

manifiesto una brecha importante en la digitalización del GAD Parroquial, lo que podría estar obstaculizando la eficacia administrativa y la accesibilidad a los servicios públicos. Es esencial priorizar las inversiones en infraestructura tecnológica y en la capacitación del personal para abordar estas deficiencias.

Figura 2. Son eficientes las nuevas tecnologías para la administración del Gobierno Electrónico



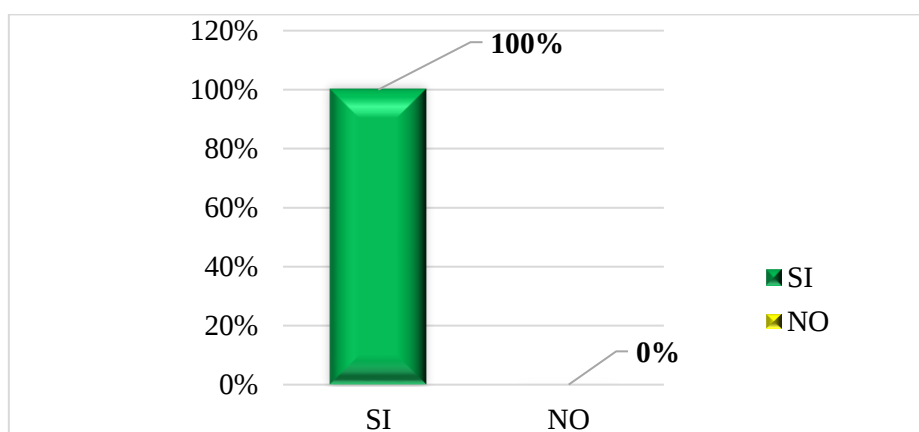
Nota: Son eficientes las nuevas tecnologías para la administración del Gobierno Electrónico

El análisis de la pregunta de los encuestados el 98% opina que las nuevas tecnologías son efectivas para la gestión del Gobierno Electrónico, mientras que solo el 2% no comparte esta opinión. Este resultado muestra una percepción generalizada de que el uso de tecnologías modernas puede mejorar la administración y los servicios gubernamentales.

Comparando estos datos con Novillo y Barreno (2024), A pesar de la alta percepción de eficiencia de las nuevas tecnologías, esto contrasta notablemente con la ausencia de un sistema informático eficaz en el GAD Parroquial. Esto indica que los ciudadanos tienen expectativas positivas sobre la implementación de herramientas digitales.

Encuesta aplicada a los directivos y empleados del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Membrillal

Figura 3. Implementación del E-Gobierno en el GADP Membrillal ahorra tiempo y dinero

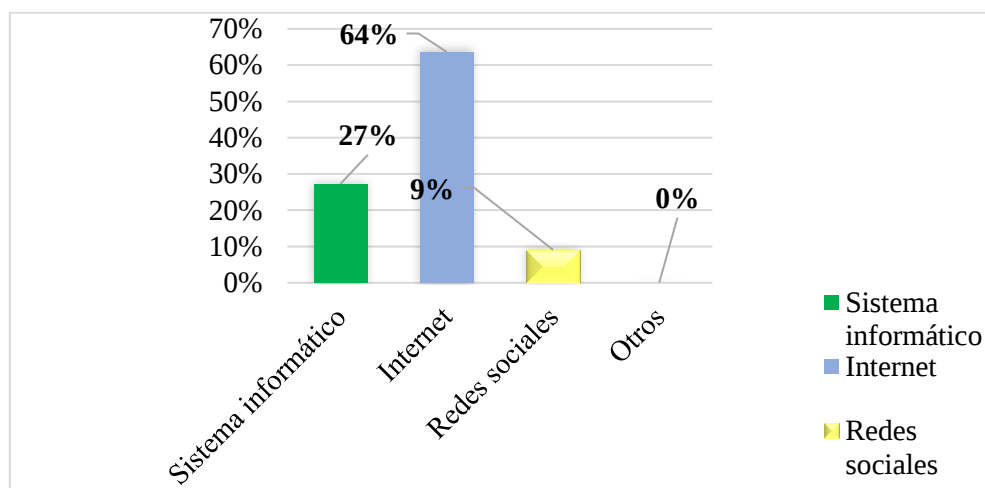


Nota. Implementación del E-Gobierno en el GADP Membrillal ahorra tiempo y dinero

El análisis de la percepción sobre todos los directivos y empleados está completamente de acuerdo en que la implementación del Gobierno Electrónico ahorra tiempo y dinero a los ciudadanos. Esto refleja una visión positiva desde la administración sobre los beneficios que puede traer la digitalización de procesos. COMPARANDO ESTOS DATOS CON OTRAS INVESTIGACIONES Quizhpilema

(2022), donde los empleados y directivos reconocen claramente las ventajas del E-Gobierno para mejorar los servicios. Sin embargo, este optimismo contrasta con la percepción negativa de los ciudadanos sobre la eficiencia del sistema informático actual, lo que resalta una desconexión entre la administración y la experiencia de los usuarios finales.

Figura 4. Tecnologías de información utiliza el GAD Parroquial



Nota: Tecnologías de Información utiliza el GAD Parroquial.

El análisis de la percepción sobre los datos, el 64% de los encuestados indica que el GAD utiliza internet, el 27% menciona sistemas informáticos y el 9% redes sociales, mientras que no se reporta el uso de otras tecnologías. Esto sugiere una mayor dependencia del acceso a internet para las operaciones diarias, aunque las otras herramientas

tecnológicas se utilizan en menor medida. Comparando estos datos con otras investigaciones Salvador y Suárez (2020), donde la preferencia por el uso de internet resalta la base tecnológica principal del GAD, pero el escaso uso de redes sociales y sistemas informáticos revela una oportunidad no aprovechada para mejorar la interacción con los



ciudadanos y la eficiencia administrativa. Invertir en plataformas integradas podría optimizar los procesos y mejorar la percepción de los servicios entre los habitantes.

Discusión

Los resultados obtenidos en la investigación, en comparación con los hallazgos de los artículos científicos mencionados, proporciona una visión amplia y fundamentada sobre la implementación del E-Gobierno en los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADs), específicamente en el caso del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Membrillal.

Los estudios realizados por coinciden Novillo y Barreno (2024) en resaltar la importancia de las nuevas tecnologías, especialmente las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), en la mejora de la gestión administrativa de los GADs. Estos estudios destacan la necesidad de una adecuada implementación y utilización de herramientas tecnológicas para optimizar los procesos

administrativos y mejorar la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos. En particular, se mencionan desafíos como la falta de plataformas actualizadas, la limitada formación del personal administrativo en tecnología, y la necesidad de un modelo claro de aplicación de las TIC. Estos estudios coinciden con la investigación del GADP Membrillal, por lo tanto, se comprueba su relevancia e importancia del E-Gobierno en la institución.

Por otro lado, las investigaciones de Quizhpilema (2022) indican la relevancia del Gobierno Electrónico y la innovación en la administración pública, así como los desafíos y oportunidades que estos implican. Estos estudios resaltan la importancia de desarrollar estrategias sólidas para la implementación del Gobierno Electrónico, que incluyan políticas de aplicación claras, capacitación del personal, y la creación de servicios públicos digitales orientados al ciudadano. En base a esto se sigue puntualizando la pertinencia de que el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Membrillal debe implementar una

plataforma tecnológica con todas las herramientas digitales para una excelente prestación de servicio a la parroquia. De igual forma se comprueba el objeto de estudio.

Finalmente, los estudios de Salvador y Suárez (2020) destacan la relación entre el Gobierno Digital y la modernización de la tecnología en la gestión pública, así como los beneficios que esto puede aportar en términos de eficiencia y calidad de los servicios. Estos estudios enfatizan la importancia de la planificación adecuada y la inversión en infraestructura tecnológica para aprovechar al máximo las oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías. En conjunto, los hallazgos de estos estudios respaldan y complementan los resultados obtenidos en la investigación sobre el E-Gobierno en el GAD Parroquial Membrillar. Se destaca la necesidad de una implementación efectiva de herramientas tecnológicas, una planificación estratégica clara, y una capacitación adecuada del personal para aprovechar al máximo los beneficios del Gobierno Electrónico y la modernización tecnológica en la administración pública local.

Los estudios revisados resaltan la importancia crucial de las nuevas tecnologías, especialmente el Gobierno Electrónico, en la mejora de la gestión administrativa y la prestación de servicios públicos en los Gobiernos Autónomos Descentralizados (GADs). Estos abordan desafíos comunes como la ausencia de infraestructuras tecnológicas adecuadas, la capacitación del personal y la necesidad de políticas claras para la implementación efectiva del E-Gobierno.

La investigación sobre "Las nuevas tecnologías del E-Gobierno aplicadas al Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Membrillar" se beneficia directamente de estas perspectivas al identificar y abordar obstáculos similares en su contexto específico. Al integrar los hallazgos de estos estudios, se fortalece la comprensión de cómo las innovaciones tecnológicas pueden potenciar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana en la administración pública local, proporcionando una base sólida para el desarrollo e implementación de



estrategias efectivas de E-Gobierno en el GAD Parroquial Membrillal.

4. Conclusiones

Los resultados indican una gran mayoría reveló los desafíos importantes en la gestión tecnológica del GAD Parroquial Membrillal. A pesar de que los habitantes reconocen el potencial de las nuevas tecnologías para mejorar la administración pública, la percepción sobre el sistema informático actual en su mayoría negativa, lo que indica una brecha considerable entre las expectativas de los ciudadanos y la realidad operativa de la institución.

Por otro lado, tanto los directivos como los empleados valoran positivamente los beneficios del Gobierno Electrónico, resaltando su capacidad para ahorrar tiempo y dinero en los trámites. Sin embargo, el uso limitado de herramientas tecnológicas, como sistemas informáticos y redes sociales, pone de manifiesto la necesidad de diversificar y fortalecer la infraestructura tecnológica del GAD.

Los resultados destacan la importancia de implementar un plan

integral de modernización tecnológica que incluya inversión en infraestructura, capacitación del personal y estrategias efectivas de comunicación con la ciudadanía. Esto no solo mejorará la percepción de eficiencia, sino que también maximizará los beneficios del Gobierno Electrónico, cerrando la brecha tecnológica y contribuyendo al desarrollo administrativo y social de la parroquia Membrillal.

Bibliografía

- Bruzza Moncayo, M. A. (2020). Diseño de un modelo para la implementación de gobierno electrónico en instituciones estatales. Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpc ajpcgclclefindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Ftesis.pucp.edu.pe%2Frepositorio%2Fbitstream%2Fhandle%2F20.500.12404%2F17147%2FBRUZZA_MONCAYO_MAR IUXI_DISE%25C3%2591O_MODELO_%2520IMPLEMEN TACI%25C3%2593N.pdf%3Fsequence%3D
- CEPAL. (2021). Panorama de la gestión pública descentralizada en América Latina y el Caribe. Obtenido de Recuperado de

- https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46757/10/S2000847_es.pdf
- Conoura, L. (2018). Método y estudio del Gobierno electrónico municipal una propuesta metodológica y su aplicación al gobierno municipal en Galicia. Encrucijada Revista electrónica del centro de estudios en administración pública. Obtenido de <https://doi.org/10.22201/fcpys.20071949e.2018.28.62503>
- Hartley, J., & Alford, J. (2020). The Innovation Imperative in the Public Sector. Palgrave Macmillan.
- Ministerio de telecomunicaciones y de la sociedad de la información. (2019). Libro Blanco de Territorios Digitales en Ecuador. Obtenido de https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/2019/11/LBT_D_actualizado_25-11-2019_a.pdf
- Monsalve, D., & Gómez Domínguez, J. G. (2020). Transformación digital: la gestión pública de la nueva era. Debates IESA. Obtenido de <https://www.debatesiesa.com/transformacion-digital-la-gestion-publica-de-la-nueva-era/>
- Novillo Orozco, V. X., Naranjo Rodas, P. P., & Barreno Yambay, M. F. (2024). Análisis del desarrollo del Gobierno electrónico en el Ecuador de 2018 a 2022. Journal Scientific MQRInvestigar, 5001-5013. doi: <https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.1.2024.4985-5000-5013>
- OECD. (2020). Government at a Glance 2020. Obtenido de Recuperado de <https://www.oecd.org/gov/government-at-a-glance-2020-9789264305915-en.htm>
- Osborne, S. P., & McLaughlin, K. (2020). The Oxford Handbook of Public Management. Oxford University Press.
- Quevedo, L. F. (2019). Aproximación crítica a la teoría económica propuesta por Schumpeter. Scielo. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/sciel o.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372019000200006#:~:text=Schumpeter%2C%20quien%20expuso%20que%20el,que%20persigue%20un%20reconocimiento%20cient%C3%A Dfico.
- Quizhpilema Pichazaca, J. (2022). Influencia de las TICS para mejorar la gestión administrativa en los GADS parroquiales del cantón Cañar. Universidad Católica de Cuenca extensión Cañar. Obtenido de <https://dspace.ucacue.edu.ec>



/items/f7a6380c-c9a7-4b33-
85bc-5822823b249a

Salvador Hernández, Y., Llans Font,
M., & Suarez Benítez, M. A.
(2020). Transformación digital
en la administración pública
ejes y factores esenciales.
Universidad de Holguín, 590-
602. Obtenido de
[https://dialnet.unirioja.es/servl
et/articulo?codigo=7925389](https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7925389)

UNDP. (2020). Enhancing Civic
Engagement in the Digital
Era. Obtenido de Recuperado
de
[https://www.undp.org/content/
undp/en/home/librarypage/de
mocratic-
governance/participation/enh
ancing-civic-engagement-in-
the-digital-era.html](https://www.undp.org/content/undp/en/home/librarypage/democratic-governance/participation/enhancing-civic-engagement-in-the-digital-era.html)