

Carrera de Periodismo

Modalidad:

Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del Título de Licenciada en Ciencias de la Comunicación,
mención Periodismo.

Tema:

Estado actual de Gobierno Electrónico en los ámbitos informacionales,
relacionales y transaccionales de los Portales Web de los Gobiernos Municipales
de la Región Litoral o Costa.

Autor:

Vélez Romero Yosselin Guadalupe

Tutor Responsable:

Dra. Patricia Henríquez. PhD

Co-Tutora:

Rocío Saltos Carvajal. PhD

MANTA – MANABÍ – ECUADOR

2017

1. Aprobación del trabajo

El proyecto de investigación denominado: “ESTADO ACTUAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LOS ÁMBITOS INFORMACIONALES, RELACIONALES Y TRANSACCIONALES DE LOS PORTALES WEB DE LOS GOBIERNOS MUNICIPALES DE LA REGIÓN LITORAL O COSTA..” es trabajo original de Yosselin Guadalupe Vélez Romero

Sometida a consideración al tribunal de revisión y sustentación de tesis de grado de la Facultad Ciencias de la Comunicación de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, como requisito previo a la obtención del Grado:

Licenciada en Comunicación Social

Presidente(a) del Tribunal

Vocal de Tribunal

Vocal de Tribunal

2. Certificación del Tutor

Certifico que la presente tesis de grado, elaborada por la egresada VÉLEZ ROMERO YOSSELIN GUADALUPE, con el tema **ESTADO ACTUAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LOS ÁMBITOS INFORMACIONALES, RELACIONALES Y TRANSACCIONALES DE LOS PORTALES WEB DE LOS GOBIERNOS MUNICIPALES DE LA REGIÓN LITORAL O COSTA**, ha sido revisada, asesorada y orientada en todo el proceso de elaboración, lo cual se encuentra dentro de los parámetros establecidos para la titulación, por tanto la considero apta para la aprobación respectivas.

Dra. Patricia Henríquez
TUTORA

Manta, 6 de septiembre del 2017

AUTORÍA

Los resultados y la veracidad de este trabajo de investigación pertenecen exclusivamente al autor, por lo cual se responsabiliza de su contenido.

Yosselin Guadalupe Vélez Romero
AUTORA

3. Dedicatoria

El resultado de mis estudios se los debo al apoyo incondicional que he recibido desde un principio de parte de mi familia, por esta razón quiero dedicarle este trabajo a:

***Dios**, por permitirme vivir este momento de mi vida.*

***Mis Abuelitos**, Alfonso y Quina, Papi Diosdado y Mami Mela, el amor que ellos me han brindado ha sido un eje fundamental para mi vida, me han criado como su hija y todos mis triunfos y alegrías serán también siempre para ellos.*

***Mis Tíos**, Xavier y Margarita, quienes también han estado a mi lado apoyándome y cuidando de mi hijo, mientras yo me desempeñaba en mis estudios.*

***Mis padres**, Geovanny y Yuri, en especial a mi mamá, que ha sido mi inspiración. Ella me enseñó que para cumplir mis sueños, debía de superar todos los obstáculos que la vida me presentara.*

***Mi Esposo Xavier y mi hijo Maximiliano**, ellos son mi motivación diaria, me impulsan a ser mejor y a seguir adelante, son quienes fortalecen mis pasos... somos uno solo...*

Los amo con todo mi corazón...

4. Reconocimiento

Para la elaboración de este trabajo investigativo agradezco profundamente a:

***Mi Tutora. Dra. Patricia Henríquez,** por haberme guiado y apoyado desde un principio en este proyecto de investigación, por haber confiado en mi capacidad para formar un gran equipo de investigación y por haber comprendido como madre las veces que tuve que recibir tutorías con mi hijo.*

***Mis compañeros y amigos Cinthia Cedeño, Alejandro Díaz y Jennifer Bravo,** el apoyo y comprensión de ellos en estos últimos meses han sido de mucha importancia para mí, en el desarrollo y culminación de este proyecto de investigación.*

***Aniuska Ortiz,** hermana cubana, que llegó a nuestra casa para contribuir en muchos aspectos a la familia, ha sido quien con sus consejos me ha ayudado a entender de mejor manera la labor investigativa.*

5. Resumen

El presente proyecto de investigación tiene como propósito analizar los portales web institucionales de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales de la Región Costa de la República del Ecuador, para determinar el nivel de implementación de los Gobiernos Electrónicos.

Las tres dimensiones que han sido consideradas son: informativas, de participación ciudadana y transaccionales.

Para lograr el objetivo de la presente investigación se tuvo que ingresar a los portales web institucionales de los 45 GAD Municipales que fueron resultado de la muestra aleatoria seleccionada y de esta manera se pudo evaluar las tres dimensiones con los indicadores de la lista de cotejo elaborada.

Esta investigación permitió concluir que la dimensión donde los portales web de los GADM analizados tienen mayor fortaleza es en la informativa, mientras que en la dimensión de participación ciudadana el resultado no ha sido tan favorable, debido a que en su generalidad los GAD Municipales no están promoviendo la participación a través de sus páginas web institucionales, y en la dimensión de transacciones, la mayoría de los municipios no están utilizando esta herramienta.

PALABRAS CLAVES: GOBIERNO ELECTRÓNICO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA, INFORMACIÓN, PORTAL WEB.

6. Índice

Tabla de contenido

1.	Aprobación del trabajo	2
2.	Certificación del Tutor	3
3.	Dedicatoria	4
4.	Reconocimiento	5
5.	Resumen.....	6
6.	Índice.....	7
7.	Introducción	9
8.	Marco Conceptual.....	11
8.1.	Planteamiento del problema	11
8.2.	Formulación del problema	11
8.3.	Delimitación espacial	12
8.4.	Delimitación temporal	12
8.5.	Objetivos	12
8.5.1.	Objetivo General.....	12
8.5.2.	Objetivos Específicos	12
8.6.	Justificación	12
8.7.	Viabilidad Legal.....	13
9.	Bases Teóricas.....	15
9.1.	Estado del Arte	15
9.2.	Marco Teórico.....	17
9.2.1.	La gestión. Análisis conceptual	17
9.2.2.	El Gobierno Electrónico en la Gestión Pública.....	18
9.2.3.	Gobiernos Electrónicos.....	19
9.2.4.	Antecedente e Historia del Gobierno Electrónico	20
9.2.5.	Importancia e impacto del Gobierno Electrónico.....	21
9.2.6.	Gobierno electrónico en Ecuador (PNGE, LOTAIP, GADM.....)	22
9.2.7.	Portales Web.....	23
10.	Marco Metodológico	25
10.1.	Tipo de investigación	25
10.2.	Técnicas de investigación	25
10.3.	Determinación de la población	26
10.3.1.	Universo	26
10.3.2.	Muestra.....	26
11.	Resultados	28
11.1.	Análisis de Resultados desde el enfoque de Información.....	28
11.1.1.	ATENCIÓN PERSONALIZADA	28
11.1.2.	PUBLICACIÓN DE ORDENANZAS	29

11.1.3.	PUBLICACIÓN DE RESOLUCIONES	30
11.1.4.	PUBLICACIÓN DE DECRETOS	31
11.1.5.	PUBLICACIÓN DE ACUERDOS	32
11.1.6.	PUBLICACIÓN DE CONTACTOS	33
11.1.7.	TRADUCCIÓN DE LA PÁGINA	34
11.1.8.	RENDICIÓN DE CUENTAS	35
11.1.9.	INFORMACIÓN COMPRENSIBLE PARA EL CIUDADANO COMÚN	36
11.1.10.	GUIA DE OCIO	37
11.1.11.	INFORMACIÓN TURÍSTICA	38
11.1.12.	INFORMACIÓN DE ACTUALIDAD (NOTICIAS REFERENTES A LAS QUE REALIZA LA INSTITUCIÓN)	39
11.1.13.	INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	40
11.1.14.	ESTRUCTURA ORGÁNICA FUNCIONAL (ORGANIGRAMA)	41
11.1.15.	DIRECTORIO COMPLETO DE LA INSTITUCIÓN	42
11.1.16.	FORMULARIOS O FORMATOS DE SOLICITUDES	¡Error! Marcador no definido.
11.1.17.	INFORMACIÓN DEL PRESUPUESTO ANUAL QUE ADMINISTRA LA INSTITUCIÓN.	43
11.1.18.	RESULTADOS DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS Y GUBERNAMENTALES	44
11.1.19.	INFORMACIÓN DE TRANSPORTE URBANO	45
11.2.	Análisis de Resultados desde el enfoque de Participación Ciudadana	46
11.2.1.	REDES CIUDADANAS	46
11.2.2.	SILLA VACIA	47
11.2.3.	CONSULTA POPULAR	48
11.2.4.	CHATS	49
11.2.5.	ENCUESTA ONLINE	50
11.2.6.	VALORACION DE SERVICIOS	51
11.2.7.	BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS	52
11.2.8.	CAPACITACIÓN	53
11.2.9.	PRESUPUESTO PARTICIPATIVO	55
11.3.	Análisis de Resultados desde el enfoque de Transacciones	56
11.3.1.	PAGOS	56
11.3.2.	DESCARGA DE ARCHIVOS	57
11.3.3.	58
11.3.4.	SOLICITUDES DE TURNO DE ATENCIÓN	59
11.3.5.	SERVICIO DE APP	60
11.3.6.	GESTIÓN DE DOCUMENTOS	61
12.	Conclusiones	62
13.	Recomendaciones	64
14.	Cronograma de actividades	65
15.	Recursos Generales	65
15.1.	Recursos Humanos	65
15.2.	Recursos Materiales	65
16.	Referencias	66

7. Introducción

Cuando se habla de Gobierno Electrónico o e-Gobierno, se refiere al uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) por parte de las instituciones públicas con el fin de aumentar la eficiencia y eficacia en los procesos de la gestión pública y a su vez, al mejoramiento de la transparencia en la información, trámites y procesos del sector público, garantizando también de esta forma la participación ciudadana (Organización de las Naciones Unidas, 2012).

Ecuador a partir de que implementó el Gobierno Electrónico o e- Gobierno, empezó a institucionalizar como políticas públicas la utilización de portales web para emitir información pública de manera formal y así mismo le dio la facultad de interactuar a la ciudadanía con transacciones o mecanismos participativos en la web, es por esta razón que en las leyes dispone la publicación y la interacción de la ciudadanía por medio de estos portales. Tal es el caso por ejemplo del Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización, en el artículo 363 establece que “Los gobiernos autónomos descentralizados realizarán procesos para asegurar progresivamente a la comunidad la prestación de servicios electrónicos acordes con el desarrollo de las tecnologías. Los servicios electrónicos que podrán prestar los gobiernos autónomos descentralizados son: información, correspondencia, consultas, trámites, transacciones, gestión de servicios públicos, teleeducación, telemedicina, actividades económicas, actividades sociales y actividades culturales, entre otras. Los gobiernos autónomos descentralizados dotarán servicios de banda libre para el uso de redes inalámbricas en espacios públicos.” (COOTAD, 2010)

Mediante esta investigación se pretende analizar tres ámbitos que son: información, transacciones, y participación ciudadana de los portales web de los Gobiernos Autónomos

Descentralizados Municipales de los cantones de la Región Litoral o Costa, puesto que, en la ley, específicamente en el COOTAD, se reconoce como fuente oficial este medio para publicar documentación legítima de la institución.

Se utiliza la observación como técnica de estudio, de tal forma que se visita los portales webs de cada Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal escogido por una muestra aleatoria.

8. Marco Conceptual

8.1. Planteamiento del problema

A partir del año 2014, que se implementó el Gobierno Electrónico, dentro de la visión de este Plan de Gobierno Electrónico se determinó que para el año 2017 se debería ser un referente regional de Gobierno Electrónico con las bases consolidadas de la etapa más alta de madurez: nivel conectado.

Esto implicaría usar la tecnología como un medio para facilitar la interacción entre el gobierno, la ciudadanía, el sector productivo y los funcionarios públicos. Esta interacción generará nuevos espacios de participación y colaboración; incrementando los niveles de calidad, excelencia y transparencia en los servicios públicos (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2014). Sin embargo, a pesar de que se han conseguido grandes logros durante este tiempo, hasta la presente fecha, no se ha podido lograr en su totalidad el cumplimiento de la visión propuesta del Plan de Gobierno Electrónico, debido a que un porcentaje de Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales no cumplen con ciertos indicadores que se han escogido para realizar el presente trabajo, estos indicadores están dentro de los siguientes ámbitos: Información, Participación Ciudadana y Transacciones.

De esta manera se evidencia la necesidad de poder evaluar a través de una lista de cotejo, los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales de la Región Costa, y posterior a esto realizar las respectivas conclusiones y recomendaciones.

8.2. Formulación del problema

¿Cuál es el estado actual de implementación de los gobiernos electrónicos en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales de la Región Costa de la República del Ecuador?

8.3. Delimitación espacial

La investigación se desarrolló en las seis provincias de la región costa del Ecuador.

8.4. Delimitación temporal

Desde enero hasta agosto del año 2017.

8.5. Objetivos

8.5.1. Objetivo General

Determinar el nivel de implementación de los Gobiernos electrónicos a través de los portales web, en los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales de la Región Litoral o Costa de la República del Ecuador, en los ámbitos de información, participación ciudadana y transacciones.

8.5.2. Objetivos Específicos

- Analizar el nivel de información que proporcionan los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales de la Región Costa.
- Describir las herramientas y mecanismos participativos utilizados por los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales de la Región Costa, desde sus portales web.
- Detallar las herramientas transaccionales que brindan los portales web de los Gobiernos Autónomos Descentralizados de la Región Costa a sus usuarios.

8.6. Justificación

La implementación de los Gobiernos Electrónicos o E – gobierno en las instituciones públicas, han demostrado a través de distintas investigaciones que mejoran su gestión, mostrando eficiencia y eficacia en los procesos. En la actualidad los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales están tratando de implementar y mejorar el acceso a la

información, fortalecer la participación ciudadana y facilitar las transacciones a través de los portales web institucionales.

Las administraciones públicas están inmersas en procesos de modernización que buscan mejorar las relaciones con la ciudadanía, ofrecer servicios más efectivos y reducir costos. En todo este proceso, los actores sociales y los ciudadanos están empezando a ser integrados en los procesos de decisiones y en la gestión pública, como mecanismo para incrementar la eficacia y favorecer la implementación de las políticas (GOSS, 2001).

Según Díaz (2011), el Gobierno Electrónico o e-Gobierno, menciona que una primera ventaja de la implementación de los Gobiernos Electrónicos es que, desde su creación, los Gobiernos han estado directamente relacionados con la recolección, almacenamiento y procesamiento de grandes cantidades de datos, por lo que un buen manejo de la información es fundamental, social y gubernamentalmente hablando. Las Nuevas Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (NTIC) son una herramienta que facilita la operación de grandes cantidades de información.

Es necesario destacar que lo que se pretende obtener de esta investigación es la evaluación de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales de la Región Costa de la República del Ecuador, para mejorar la participación ciudadana como Gobiernos Electrónicos.

8.7. Viabilidad Legal

La presente investigación se hace en base a las leyes y códigos implementados en el Ecuador. Básicamente parte del artículo 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y acceso a la información pública, en donde dispone que todas las instituciones del Estado difundirán a través de un portal de información o página web, algunos temas de interés colectivo, por otra parte el artículo 363 del COOTAD establece que “Los gobiernos autónomos descentralizados realizarán procesos

para asegurar progresivamente a la comunidad la prestación de servicios electrónicos acordes con el desarrollo de las tecnologías. Los servicios electrónicos que podrán prestar los gobiernos autónomos descentralizados son: información, correspondencia, consultas, trámites, transacciones, gestión de servicios públicos, teleeducación, telemedicina, actividades económicas, actividades sociales y actividades culturales, entre otras. Los gobiernos autónomos descentralizados dotarán servicios de banda libre para el uso de redes inalámbricas en espacios públicos.”

9. Bases Teóricas

9.1. Estado del Arte

A mediados de la década de 1990, muchos países occidentales entran de lleno a la era de la información, adoptando las ideas de que las nuevas tecnologías podían ser explotadas para “reinventar” las tareas gubernamentales. Es decir, que la explotación de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (NTIC) se consideran como la clave para hacer más efectivo, eficaz, con mayor calidad y democratizar los gobiernos (Pérez Arámbur & Ruelas, 2006).

Gobierno Electrónico es el uso de las TIC para suplir las necesidades del ciudadano y las empresas sin quedarse atrás en los desarrollos tecnológicos, mediante el establecimiento de coordinaciones inter-agenciales, permitiendo el acceso a los servicios 24 horas al día, 7 días a la semana y haciendo la vida más fácil (Bwalya, 2013).

Otra definición altamente popular es la que define “gobierno digital” como la entrega de servicios gubernamentales en línea. Se trata de una definición que concentra su atención en la utilización de Internet, en los portales que representan las interfaces entre los usuarios y las agencias públicas y en la forma en que aparecen las nuevas modalidades de la operación gubernamental frente a los usuarios. Pese a su popularidad, la definición pierde de vista la reorganización interna de las agencias gubernamentales necesaria para hacer posible un uso efectivo de las nuevas tecnologías en las relaciones con los usuarios, lo cual dio origen a la creación de innumerables sitios web que no prestan servicio alguno (Urrutia, 2006).

El Banco Mundial por otra parte menciona que gobierno electrónico se refiere al uso de tecnologías de información por parte de las agencias gubernamentales que tienen la habilidad de transformar las relaciones entre los ciudadanos, los negocios y otros brazos del gobierno (Banco Mundial, 1992).

Otra definición hace hincapié en que el gobierno electrónico constituye una nueva manera de organizar la gestión pública para aumentar la eficiencia, transparencia, accesibilidad y capacidad de respuesta a los ciudadanos a través de un uso intensivo y estratégico de las tecnologías de la información y comunicaciones, tanto en la gestión interna del sector público como en sus relaciones diarias con ciudadanos y usuarios de los servicios públicos (Orrego & Araya, 2002). Desde este punto de vista, se destaca que la incorporación intensiva de TIC constituye una manera particular de estructurar la gestión en las entidades públicas, distinguiendo, además, su importancia, tanto para mejorar la atención al público como para el desenvolvimiento de la operación interna de las organizaciones indicadas (Urrutia, 2006).

A pesar de haber diferentes formas de conceptualizar Gobierno Electrónico o e-Gobierno, el fondo de su utilización predomina en todos los conceptos, puesto que Gobierno Electrónico se refiere al uso de las TICS, para que la gestión de las instituciones sea realizada con eficiencia y eficacia, de esta forma los procesos se reducen en tiempo, espacio y gastos.

9.2. Marco Teórico

9.2.1. La gestión. Análisis conceptual

La gestión como disciplina surge como consecuencia del desarrollo de la sociedad y las transformaciones que han ido ocurriendo a nivel organizacional, con el incremento de la competencia y los constantes cambios en el entorno. Para su estudio como concepto se realizó una revisión de las definiciones aportadas por diferentes autores.

De este análisis se puede constatar que en su evolución ha sido identificada por términos como administración, dirección o el vocablo original en inglés *management*. Pérez Campaña (2005) plantea que en los términos empleados no se aprecian diferencias significativas en su esencia y contenido, utilizándose indistintamente, existiendo en los últimos tiempos una tendencia al uso del término gestión.

Este criterio es compartido por Soler González (2009), en su investigación afirma que en términos generales los conceptos de administración, gerencia y gestión son sinónimos. Ronda Pupo (2007) asevera que lo esencial de estos conceptos está en que los tres se refieren a un proceso de planear, organizar y controlar. Además, el proceso de dirección, en su enfoque funcional, no ha sufrido grandes variaciones desde que Fayol (1916) en su obra “Administración industrial y general”, lo definiera como: “prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar”; de estas funciones Pérez Campaña (2005) identifica como las básicas: planificar, organizar y controlar.

La gestión es un proceso dinámico, interactivo, eficiente y eficaz; consistente en planear, organizar, liderar y controlar las acciones en la entidad, desarrollado por un órgano de dirección que cuenta con grupos de personas, recursos y autoridad para el establecimiento, logro y mejora de los propósitos de constitución de la organización, sobre la base del conocimiento de las leyes

y principios, de la sociedad, la naturaleza humana y la técnica, así como de información en general (Pérez Campdesuñer, 2006).

En un estudio realizado por Ortiz Pérez (2014), incluye como parte de la gestión el enfoque integrado, y define el termino como planificación, organización, implementación, control y mejora de los procesos de forma integrada, para incrementar su calidad, en la búsqueda de la excelencia y la satisfacción de las demandas de la sociedad (eficacia), a través de una mayor efectividad en la toma de decisiones y racionalidad en el uso de los recursos (eficiencia), criterio con el que coincide esta autora, y es la definición que se asume por las características de la investigación que se desarrolla, en la cual la participación ciudadana es esencial.

9.2.2. El Gobierno Electrónico en la Gestión Pública

El Gobierno Electrónico es la transformación de todo el gobierno como un cambio de paradigma en la gestión gubernamental, es un concepto de gestión que fusiona la utilización intensiva de las TIC, con modalidades de gestión, planificación y administración, como una nueva forma de gobierno. Bajo este punto de vista, el Gobierno Electrónico basa y fundamenta su aplicación en la Administración Pública, teniendo como objetivo contribuir al uso de las TIC para mejorar los servicios e información ofrecida a los ciudadanos y organizaciones, mejorar y simplificar los procesos de soporte institucional y facilitar la creación de canales que permitan aumentar la transparencia y la participación ciudadana (Naser & Concha, 2011). Sin duda alguna, unos de los objetivos de Gobierno Electrónico es acercar al ciudadano con el estado y así mismo fomentar la participación ciudadana.

Implementar un Gobierno Electrónico implica, entre otras actividades, redefinir, agregar y/o eliminar procesos, definir políticas de calidad y seguridad, analizar los procesos de negocio en

cada uno de los servicios públicos, todo esto en vías de lograr la integración e interoperabilidad de estos servicios (Naser & Concha, 2011, pág. 8).

9.2.3. Gobierno Electrónico

El Gobierno Electrónico se refiere al uso por parte de las agencias gubernamentales de las TIC, que tienen la capacidad de transformar las relaciones con el ciudadano, las empresas y otras agencias gubernamentales. Estas tecnologías pueden servir para una amplia gama de objetivos: a) Mejorar distribución de servicios gubernamentales al ciudadano, b) Mejorar la interacción con las empresas y la industria, c) Fortalecer al ciudadano mediante el acceso a la información o crear una Gestión Pública más eficiente (Secretaría Nacional de la Administración Pública). Y a consecuencia de los objetivos expuestos, el Banco Mundial (Banco Mundial, 2004) menciona que los beneficios resultantes pueden ser: menos corrupción, incremento de la transparencia, mayor conveniencia, crecimiento de las utilidades y reducción de costos.

El Gobierno Electrónico es entendido como una de las transformaciones de expresión de la sociedad de la información, así como un ámbito en el proceso de Modernización del Estado; el uso estratégico e intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), tanto en las relaciones del propio sector público entre sí, como en las relaciones de los órganos del Estado con los ciudadanos, usuarios y empresas del sector privado. (Hill, 2004).

El e-Gobierno es una de las mayores iniciativas del sector público en tendencia a la transformación de las Administraciones Públicas, con un magnifico potencial para cambiar las relaciones, de los ciudadanos con los Organismos Públicos y la visión pública de estos (Currstine, Zsuzsanna , & Jo, 2007)

En el año 2006 se analiza que e-Gobierno ha llegado a convertirse en un término empleado para hacer referencia a la utilización de las aplicaciones de las TIC en el sector público (Lara Martínez, Pina Martínez & Torres Pradas , 2013)

9.2.4. Antecedente e Historia del Gobierno Electrónico

El surgimiento y penetración de Internet constituye uno de los desarrollos tecnológicos más significativos del siglo pasado como poderoso medio de comunicación bidireccional que ha impactado la forma de hacer negocios, de divertirse, de educarse y de comunicarse, entre otras muchas actividades. Los vertiginosos adelantos tecnológicos de la computación y de las telecomunicaciones no sólo han hecho posible que la sociedad pueda cambiar, sino que, también brindan la posibilidad a los gobiernos de poder transformarse (Norris, 2001)

A mediados de la década de 1990, muchos países occidentales entran de lleno a la era de la información, adoptando las ideas de que las nuevas tecnologías podían ser explotadas para “reinventar” las tareas gubernamentales. Es decir, que la explotación de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (NTIC) se consideran como la clave para hacer más efectivo, eficaz, con mayor calidad y democratizar los gobiernos (Ruelas & Aramburo Perez, 2006)

En julio de 1994, el G-7 que incluye a las naciones industrializadas se reunió para discutir las propuestas estadounidenses para implementar la Infraestructura de Información Global (Global Information Infrastructure, GII por sus siglas en inglés). El plan consistía en desarrollar una GII sobre los principios de competencia abierta, estándares técnicos comunes e interoperabilidad de sistemas. El resultado más concreto de esta iniciativa fue el establecimiento de un Foro del G-7 y la representación formal estaba limitada a las naciones del G-7 (Estados Unidos, Japón, Canadá, Francia, Italia, Alemania y el Reino Unido), pero no se tenía la intención que la participación

fuera restringida. El Foro manifestó un deseo de cooperación con las organizaciones internacionales más relevantes, que incluía agencias de la ONU y la OECD (Bellamy & Taylor, 1998).

9.2.5. Importancia e impacto del Gobierno Electrónico

Desde su creación los gobiernos han estado directamente relacionados con la recolección, guarda y procesamiento de grandes cantidades de datos, por lo que un buen manejo de la información es fundamental, social y gubernamentalmente hablando. Las NTIC son una herramienta que facilita la operación de grandes cantidades de información. Los gobiernos pueden usar las tecnologías para que la información pueda ser administrada en nuevas y diferentes formas para ejecutar procesos más eficientes. También posibilitan nuevas formas de comunicación dentro y fuera del gobierno. Así, la información resulta fundamental en la ejecución de toda clase de responsabilidades y metas; así que entre mejor sea llevado a cabo el manejo de información, mejores serán los resultados obtenidos (Ruelas & Pérez Arámburo, 2006)

Las instituciones gubernamentales han sido siempre de carácter informativo y manejan los valores, normas y convenciones que dan forma a las relaciones que se manifiestan en organizaciones y procesos, es por este motivo que las tecnologías de la información resultan tan importantes dentro del gobierno. La revolución digital puede facilitar enormemente el procesamiento de la información dentro de los gobiernos. Lo que antes se archivaba en un armario hoy se archiva en la computadora; lo que antes se transmitía en una forma de papel a través de un mensajero, hoy se transmite a la velocidad de la luz por medio de fibra de vidrio de computadora a computadora (Bellamy & Taylor, 1998).

El desarrollo, incremento y mejoramiento de los servicios que brinda el gobierno electrónico se debe, en gran parte, a los múltiples beneficios que obtienen el gobierno mismo y los ciudadanos. En particular, mejora drásticamente la eficiencia del gobierno, ya que las TIC permiten racionalizar procedimientos burocráticos, reducir costos de transacción y usar recursos de un modo productivo; tiene el potencial de mejorar la eficacia del gobierno, pues le permite responder oportunamente a las necesidades de los ciudadanos e incrementar la cobertura y la calidad de sus servicios; también mejora los vínculos entre los ciudadanos y el gobierno, puesto que promueve una mayor interacción entre ellos a través del intercambio de información (Díaz, 2010)

Asimismo, permite a los ciudadanos participar más activamente en el proceso de toma de decisiones y estar más al tanto de las cuestiones relacionadas con la comunicad y el desarrollo social; y abre al público los procesos de gobierno y políticas, aumentando la transparencia de las operaciones gubernamentales y asegurando la rendición de cuentas en cualquier acción gubernamental

9.2.6. Gobierno electrónico en Ecuador (PNGE, LOTAIP, GADM...)

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados, según el artículo 238 de la Constitución de la República del Ecuador constituyen gobiernos autónomos descentralizados las juntas parroquiales rurales, los concejos municipales, los concejos metropolitanos, los consejos provinciales y los consejos regionales (CRE, 2008).

Gobierno Electrónico en el Ecuador, en un sentido más amplio busca el uso y despliegue de las TIC siguiendo determinadas pautas, normas, experiencias y buenas prácticas, así mismo proveer la oportunidad de plantear una nueva forma de hacer gobierno y por otra parte

organizar y gestionar de forma coherente personas, tecnologías, normas, servicios, sistemas y procesos propios del campo de dominio del Gobierno Electrónico, como de otros campos que sea necesario considerar (Secretaría Nacional de la Administración Pública , 2014).

Por otra parte la Ley Orgánica de Transparencia y acceso a la información pública, dispone en su artículo 7 que para la transparencia en la gestión administrativa de todas las instituciones del Estado difundirán a través de un portal de información o página web, algunos temas de interés colectivo, como estructura orgánica, directorio completo de la institución, salario mensual del personal que labora, números de teléfono, presupuesto, servicios que ofrece la institución, horarios de atención y demás indicaciones necesarias, para que la ciudadanía pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones; contratos, contratistas incumplidos, resultados de auditorías, mecanismos de rendición de cuentas a la ciudadanía, tales como metas e informes de gestión e indicadores de desempeño; entre otros (LOTAIP, 2004).

De esta forma se deja por sentado que los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales de la República del Ecuador, están sujetos a la ley de poder implementar progresivamente servicios que faciliten el acceso a la información, la participación ciudadana y las transacciones.

9.2.7. Portales Web

El portal es un punto de entrada a internet donde se organizan sus contenidos, ayudando al usuario y concentrando servicios y productos de forma que le permitan re- alizar cuanto necesite hacer en la Red a diario, o al menos que pueda encontrar allí todo cuanto utiliza cotidianamente sin necesidad de salir de dicho sitio (Gómez, 2001). A través del tiempo constituirá ser la

principal herramienta de trabajo, pudiendo trabajar no sólo desde una computadora, sino además desde otros dispositivos teléfonos celulares.

En el Ecuador, a partir de que se emitió la Ley de Orgánica de Transparencia y acceso a la información pública, en la segunda disposición General se dispuso que los portales en internet, deberán ser implementados por las entidades de la Administración Pública y demás entes señalados en la misma ley, en el plazo perentorio de un año, contado a partir de la publicación de la LOTAIP en el Registro Oficial. (LOTAIP, 2004).

Los portales web en el Ecuador, están normados bajo la ley desde su concepción, formación y ejecución, es por esto que en el artículo 13 de la LOTAIP establece que, que cuando se demuestre por parte de cualquier ciudadano, que existe ambigüedad en el manejo de la información, expresada en los portales informáticos, o en la información que se difunde en la propia institución, podrá exigirse personalmente la corrección en la difusión, de no hacerlo podrá solicitarse la intervención del Defensor del Pueblo a efectos de que se corrija y se brinde mayor claridad y sistematización, en la organización de esta información. Por las razones expuestas, a través del presente ensayo se ha analizado los portales web, para identificar las fortalezas y debilidades en el ámbito de participación ciudadana que deben de ser fortalecidas y mejoradas por los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales del Ecuador (LOTAIP, 2011).

10.Marco Metodológico

10.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación es **cuantitativa** y el análisis que se realiza es un **análisis descriptivo de datos**, a partir de la **investigación de campo** llevada a cabo en las seis provincias de la región costa del Ecuador, con la finalidad de diagnosticar el estado actual de la implementación de los gobiernos electrónicos, considerando las dimensiones de información, participación ciudadana y transacción.

10.2. Técnicas de investigación

En el desarrollo de la investigación se utilizaron **métodos teóricos y empíricos**:

- Análisis y síntesis de la información obtenida mediante la revisión de literatura y documentación especializada, así como de la experiencia de especialistas consultados,
- Deductivo - Inductivo: para la adaptación de la lista de cotejo realizada en base a Cerezo, LOTAIP Y COOTAD a las características de la investigación que se desarrolla y su aplicación en en las seis provincias de la región costa del Ecuador,
- Sistémico: para desarrollar el análisis teórico y práctico sobre los gobiernos electrónicos, a través de su descomposición en los elementos que lo integran, y la determinación de las dimensiones de información, participación ciudadana y transacción para su diagnóstico, como resultado de un proceso de síntesis,
- Métodos estadísticos: estadística descriptiva, para el diagnóstico de las dimensiones de información, participación ciudadana y transacción,
- Métodos empíricos: lista de cotejo, entrevistas y observación directa, entre otros,

- La lista de cotejo está compuesta por 35 indicadores agrupados en tres dimensiones: información, participación ciudadana y transacción (anexo 2), en la misma se evalúa la pertinencia, claridad y univocidad.

Su aplicación sistémica permitió el desarrollo de las diferentes etapas de la investigación y el alcance de los resultados previstos. Para el procesamiento de la información y la obtención de los resultados se utilizó como herramienta el *Microsoft Excel*.

10.3. Determinación de la población

10.3.1. Universo

En el estudio realizado se tomó como universo el total de gobiernos electrónicos de las seis provincias de la región costa, siendo el universo igual a 84 gobiernos electrónicos.

10.3.2. Muestra

De la población (84) se tomó una muestra de 45 gobiernos electrónicos, aplicando como técnica el muestreo aleatorio.

Fórmula empleada:

$$n = \frac{z^2 P \cdot Q \cdot N}{Z^2 P \cdot Q + N e^2}$$

Simbología:

Z2: Valor crítico asociado a un nivel de confianza (NC)

p: Probabilidad de ocurrencia

q: Probabilidad de fallo (=1-p)

N: Tamaño de la población

e: Error permisible

n: Tamaño de la muestra

Cálculo del tamaño de muestra (población finita: $N < 1000$)

Parámetros	Valor
Z2	1,96
p	0,5
q	0,5
N	84
e	0,1
n	45

NC	Z2
90%	1,64
95%	1,96
99%	2,58

11.Resultados

11.1. Análisis de Resultados desde el enfoque de Información.

11.1.1. Atención Personalizada

Gráfico N° 1



Dentro de la presente investigación se pudo observar que el 51% de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales presentan un formulario de atención online en su página web, esto permite que exista un trato directo y personalizado entre la institución y la colectividad a través de este medio. Por otra parte, existe un 22% de los portales web de los GAD Municipales que sólo cuentan con un “call center” o números telefónicos de las oficina para poder contactarse con la institución, este resultados no es tan satisfactorio, puesto que el hecho de no mostrar un formulario, dificulta la atención personalizada, a su vez, a la institución se le dificulta saber los gustos y preferencias del usuario, y al mismo tiempo la colectividad corre el riesgo de no ser atendida en horarios fuera de trabajo.

Para finalizar existe un 27% de los portales web, que no tienen ni formularios, ni números telefónicos para poder contactarse con los GAD Municipales, este estado es crítico para la participación, especialmente para aquellos usuarios que no residen en territorio.

11.1.2. Publicación de ordenanzas

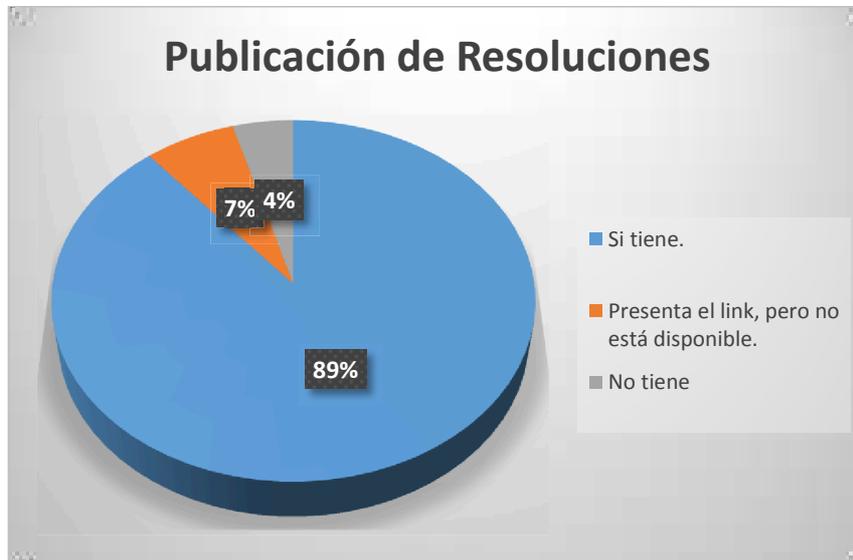
Gráfico N° 2



Se pudo observar que el 91% de los GAD Municipales publican ordenanzas en sus páginas web, la publicación de estas normas jurídicas son de vital importancia, para que la ciudadanía pueda conocer sus derechos y obligaciones en su cantón. Además en el artículo 324 del COOTAD, dispone que el ejecutivo será el responsable de la publicación de todas las normas aprobadas en la gaceta oficial y en la en el dominio web de la institución; y si se tratase de normas de carácter tributario, además, las promulgará y remitirá para su publicación en el Registro Oficial, por otra parte hay un 7% de los casos investigados que en los portales web existe el link, pero no están disponibles, y apenas un 2% de los GAD Municipales que no cuentan con el link para visualizar las ordenanzas en la página web institucional, este caso, se pudo evidenciar en la página web institucional del Cantón Salitre de la provincia del Guayas.

11.1.3. Publicación de resoluciones

Gráfico N° 3



En la presente investigación se pudo observar en la muestra seleccionada que el 89% de los GAD Municipales tienen el link en el cual se pueden apreciar todas las resoluciones, esto es positivo para la ciudadanía ya que las resoluciones son decisiones que toma el Consejo Municipal o el ejecutivo en el ámbito de sus atribuciones con el fin de regular temas institucionales específicos o reconocer derechos particulares, por tal razón es de vital importancia que siempre estén expuestas en la página institucional, sin embargo existe un 7% que presentan el link, pero no está disponible la información, y apenas un 4% no tienen el link donde se puedan visualizar la publicación de resoluciones,

11.1.4. Publicación de decretos

Gráfico N°4



En la presente investigación se pudo observar que el 93% de los GAD Municipales no presentan el link para la descarga de decretos; y apenas un 7% si muestra el link para la descarga de decretos, los cuales han sido decretos de creación del cantón.

11.1.5. Publicación de acuerdos.

En este indicador se pudo evidenciar que el 100% de la muestra seleccionada no presentan ningún link en su página web institucional donde se informe la publicación de acuerdos, sin embargo esta información es pública, ya que es de competencia del consejo municipal según el artículo 57, literal a) del COOTAD, puesto que menciona que los Consejos Municipales le corresponde el ejercicio de la facultad normativa en las materias de competencia del gobierno autónomo descentralizado municipal, mediante la expedición de ordenanzas cantonales, acuerdos y resoluciones

11.1.6. Publicación de contactos

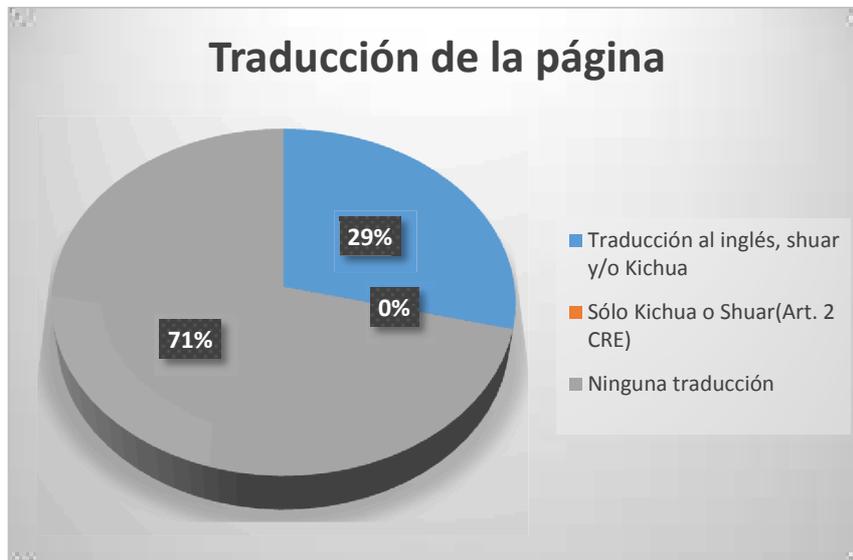
Gráfico N° 5



En la investigación se pudo determinar que el 62% de los GAD Municipales publican la dirección del GAD Municipal, los números de teléfonos y el correo electrónico, esto es positivo, ya que sin duda alguna facilita al usuario la comunicación directa con el GAD Municipal, sin embargo hay un 18% que sólo presentan el número de teléfono, la dirección o el correo electrónico, es decir, una información incompleta y un 20% de la muestra seleccionada que no muestra ninguna información de contacto, esto es algo negativo para el usuario, puesto que le dificulta el poder llegar a la institución y poder contactarse con la institución, el caso se vuelve más crítico, cuando en los portales web no hay un formulario de contacto.

11.1.7. Traducción de la página

Gráfico N°6



El 71% de los GAD Municipales analizados no tienen ninguna traducción, esta información es importante para poder proyectar especialmente el turismo del territorio a todo el mundo, así mismo según el artículo 2 de la constitución de la República del Ecuador, reconoce también como el kichwa y el shuar son idiomas oficiales de relación intercultural. Los demás idiomas ancestrales son de uso oficial para los pueblos indígenas en las zonas donde habitan y en los términos que fija la ley. El Estado respetará y estimulará su conservación y uso., a pesar de estar establecido en la ley, tampoco existe la opción de poder traducirlo en estas dos lenguas reconocidos en nuestra nación, y apenas un 29% de GAD Municipales tienen la opción de traducir en diferentes idiomas.

11.1.8. Rendición de cuentas

Gráfico N° 7



En la presente investigación se pudo observar que el 100% de la muestra seleccionada de los GAD Municipales cumplen con la publicación de la Rendición de cuentas, sin embargo de este porcentaje, el 84% está actualizado hasta el año 2016 mientras que un 16% de los GAD Municipales, están con la rendición de cuentas en sus portales desactualizadas, que van desde el año 2013 en adelante, tal han sido los casos de los GAD Municipales de Quevedo y Vinces, ambos cantones de la provincia de Los Ríos, esta información no asevera que no hayan cumplido con el artículo 54, literal e) del COOTAD, que establece que los Gad Municipales deben de cumplir con la rendición de cuentas sino, más bien que en el momento de la observación, no habían actualizado sus portales.

11.1.9. INFORMACIÓN COMPRENSIBLE PARA EL CIUDADANO COMÚN.

El artículo 382 del COOTAD, menciona que, para facilitar la formulación de solicitudes, recursos o reclamos, las administraciones de los gobiernos autónomos descentralizados deberán implementar formularios de fácil comprensión y cumplimiento, por áreas de servicio de cada dependencia. En este indicador el 100% de la muestra seleccionada manejan su portal web institucional con un lenguaje claro y sin tecnicismos, que facilitan la accesibilidad y comprensión al usuario.

11.1.10. GUIA DE OCIO

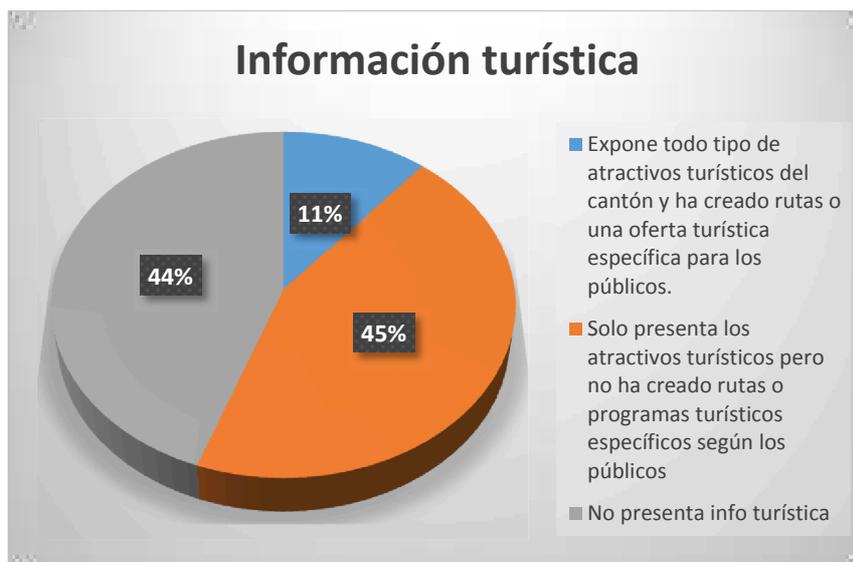
Gráfico N° 8



En el presente trabajo de investigación se observó que el 91% de los GAD Municipales no presentan información de ocio, y resulta que es de suma importancia para la ciudadanía, sobre todo para los turistas, puesto que en las guías de ocio se expone los nombres de restaurantes, espacios naturales, espacios de arte, espacios deportivos, bares y discotecas, ferias y fiestas, con sus respectivos nombres, horarios de atención y ubicación, frente a esto tan solo un 7% expone sólo nombres de espacios naturales, naturales, de artes y deportivos y apenas un 2% si cumple con brindar información de restaurantes, espacios naturales, espacios de arte, espacios deportivos, bares y discotecas, ferias y fiestas, con sus respectivos nombres, horarios de atención y ubicación.

11.1.11. INFORMACIÓN TURÍSTICA

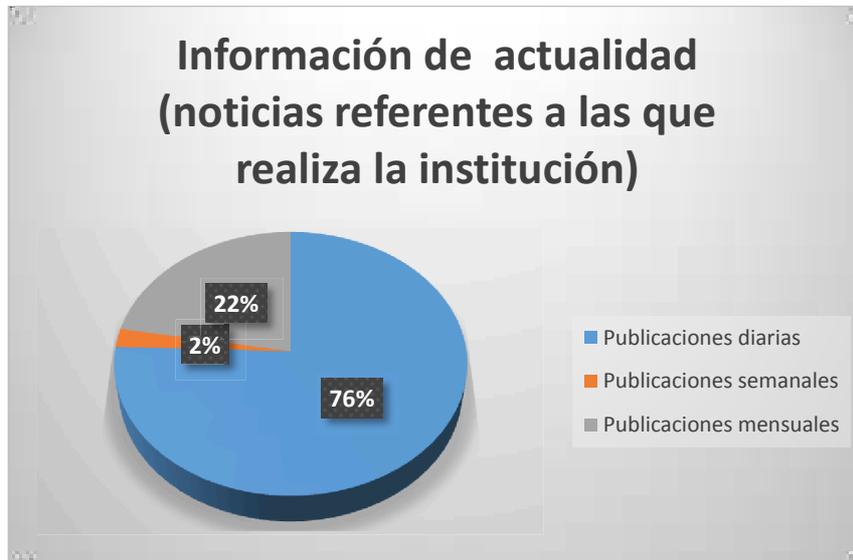
Gráfico N° 9



En este indicador, se observó que apenas un 11% de los GAD Municipales, exponen todo tipo de atractivos turísticos y han creado rutas u ofertas específicas. Por otra parte, un 45% presenta los nombres y fotos de los atractivos turísticos y no han creado rutas ni ofertas turísticas y finalmente un 44% de los GAD Municipales seleccionados de la muestra no presentan ninguna información turística, esta última cifra representa un impacto negativo en el ámbito que se está hablando, debido a que le imposibilita fortalecer y fomentar el turismo a nivel local, provincial, nacional e internacional del territorio.

11.1.12. INFORMACIÓN DE ACTUALIDAD (NOTICIAS REFERENTES A LAS QUE REALIZA LA INSTITUCIÓN)

Gráfico N° 10



El 76% de los GAD Municipales seleccionados actualizan las noticias a diario, un 22% las publican mensualmente y apenas un 2% semanalmente. Es necesario recalcar que es necesario actualizar las noticias a diario, para que la ciudadanía esté informada de la gestión de los GAD Municipales, sin embargo, cada Municipio actualiza periódicamente según su conveniencia.

11.1.13. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Imagen N°11



En la presente investigación se pudo observar que el 71% de la muestra seleccionada presentó una información institucional completa, es necesario destacar que cuando se valoró la información institucional, se observaba la publicación de la visión, misión y perfil del alcalde; un 13% mostraba la misión y visión o el perfil del alcalde. Un 16% no contenía nada de esta información.

11.1.14. ESTRUCTURA ORGÁNICA FUNCIONAL (ORGANIGRAMA)

Gráfico N° 12



En la presente investigación, se observó que el 82% de la muestra seleccionada de los GAD Municipales de la Región Costa, si tienen publicada su estructura orgánica funcional, se considera que este alto índice de cumplimiento de este indicador, es debido a que el artículo 7 de la LOTAIP, dispone que para la transparencia de la gestión pública, todas las instituciones de estado difundirán a través de un portal de información o página web cierta información como Estructura orgánica funcional, base legal que la rige, regulaciones y procedimientos internos aplicables a la entidad; las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos, sin embargo por otra parte el 9% presenta el link, pero no está disponible y otro 9% no lo muestra.

11.1.15. DIRECTORIO COMPLETO DE LA INSTITUCIÓN

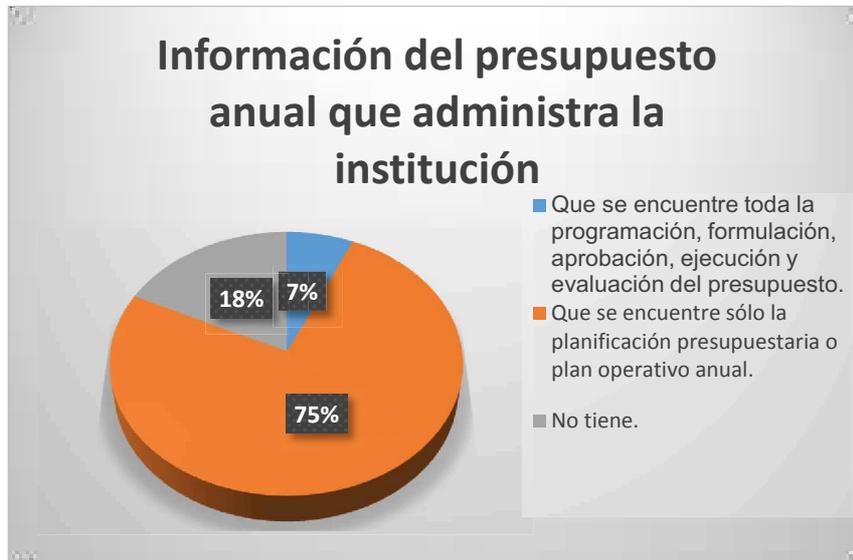
Imagen N° 13



En el presente estudio se determinó que en la gran mayoría de los GAD Municipales seleccionados están cumpliendo con la publicación del directorio completo de la institución como lo dispone la ley, puesto que un 85% presenta el directorio completo sin embargo aún existe un pequeño porcentaje del 13% que no publica en su página institucional su directorio complejo, y un 2% presenta el directorio, pero sólo con nombres y teléfono.

11.1.16. INFORMACIÓN DEL PRESUPUESTO ANUAL QUE ADMINISTRA LA INSTITUCIÓN.

Gráfico N° 15



En el 75% de los casos seleccionados se encontró solo la planificación presupuestaria o plan operativo anual, este resultado no fue satisfactorio, debido a que se considera incompleta la información ya que, el artículo 168 del COOTAD menciona que toda la información sobre el proceso de programación, formulación, aprobación, ejecución y evaluación del presupuesto será pública y se difundirá permanentemente a la población por la página web institucional u otros medios sin perjuicio de las acciones obligatorias establecidas en la ley para el acceso y la transparencia de la información pública. Los gobiernos autónomos descentralizados parroquiales rurales, que por razones de fuerza mayor no disponen de un dominio web institucional, utilizarán medios apropiados a sus condiciones, un 18% de los casos analizados, tienen una condición más crítica aún, ya que no lo presentan y en apenas un 7% se encontró toda la información estipulada por el artículo 168 del COOTAD

11.1.17. EL RESULTADO DE LAS AUDITORÍAS INTERNAS Y GUBERNAMENTALES

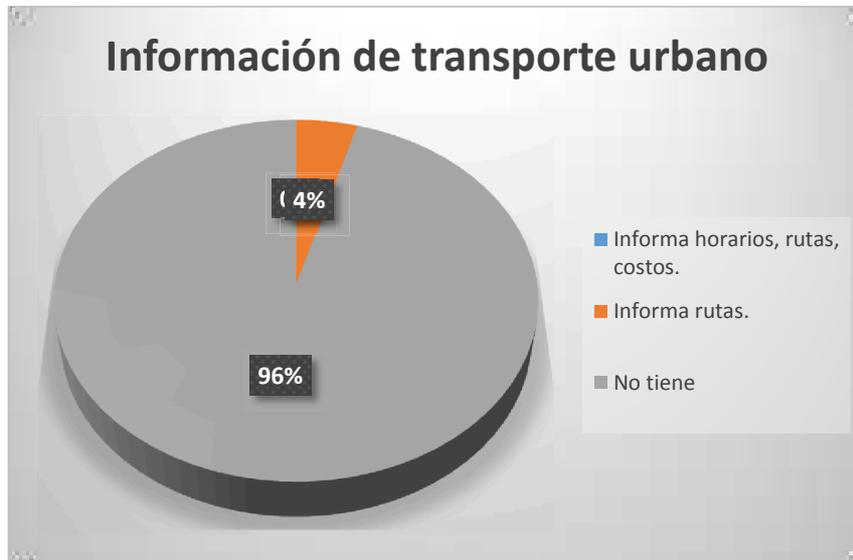
Gráfico N° 16



Dentro de la investigación se pudo determinar que el 53% de los GAD Municipales investigados, presentan el link, pero no está disponible la información, por otra parte en un 29% si es posible descargar esta información y aún en un 18% de los GAD Municipales observados no lo tienen, están información, también es de carácter público, puesto que así lo dispone la ley en su artículo 7 de la LOTAIP, y es necesario mencionar que la auditoría Interna es necesaria realizarla en los GAD Municipales para determinar si los procesos de las institución están respetando las normativas constitucionales.

11.1.18. INFORMACIÓN DE TRANSPORTE URBANO

Gráfico N°17

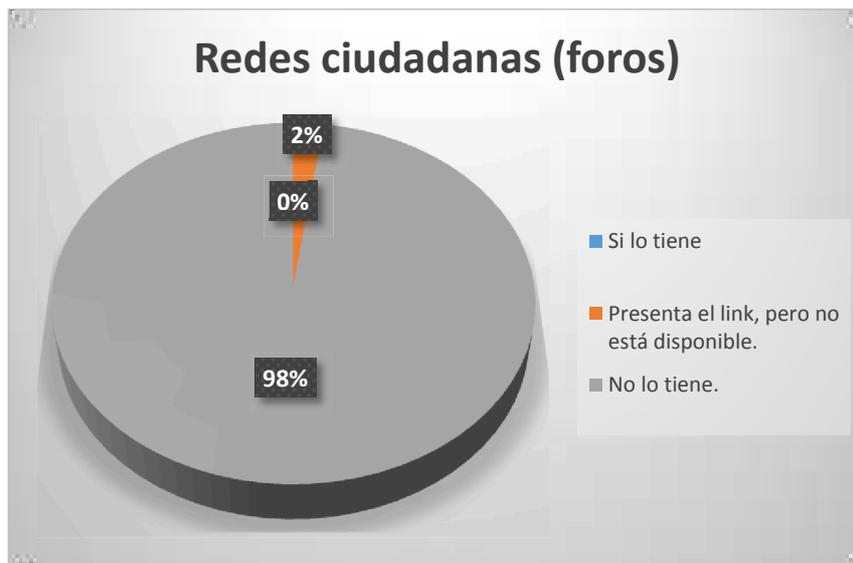


Cuando se plantea brindar información del transporte urbano, se lo realiza con la finalidad de que la misma ciudadanía o el turista pueda conocer desde una fuente oficial, como trasladarse dentro de la circunscripción cantonal, sin embargo dentro de la presente investigación se pudo determinar que apenas un 4% de la muestra seleccionada de los GAD Municipales informan solamente el nombre de las rutas, mientras que un 96% de la muestra seleccionada no tiene esta información.

11.2. Análisis de Resultados desde el enfoque de Participación Ciudadana

11.2.1. REDES CIUDADANAS

Gráfico N°18



Se pudo evidenciar en la investigación que el 98% de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales de la Región Litoral o Costa no tienen un espacio destinado a las redes ciudadanas o foros, este resultado no es satisfactorio, puesto que si los GAD Municipales implementaran esta herramienta online, podrían mejorar en algunos aspectos que quizás el usuario pueda apreciar mejor que un técnico y a su vez tiene como consecuencia el fortalecimiento de la democracia, y la potenciación del desarrollo local, ya que la ciudadanía podría realizar aportes y de esta forma se contribuiría a mejorar alguna situación local o hasta ampliar la visión de la administración, existe un pequeño porcentaje del 2% que tiene el link pero no está disponible, este caso ocurrió en el GADM del cantón Chone.

11.2.2. SILLA VACIA

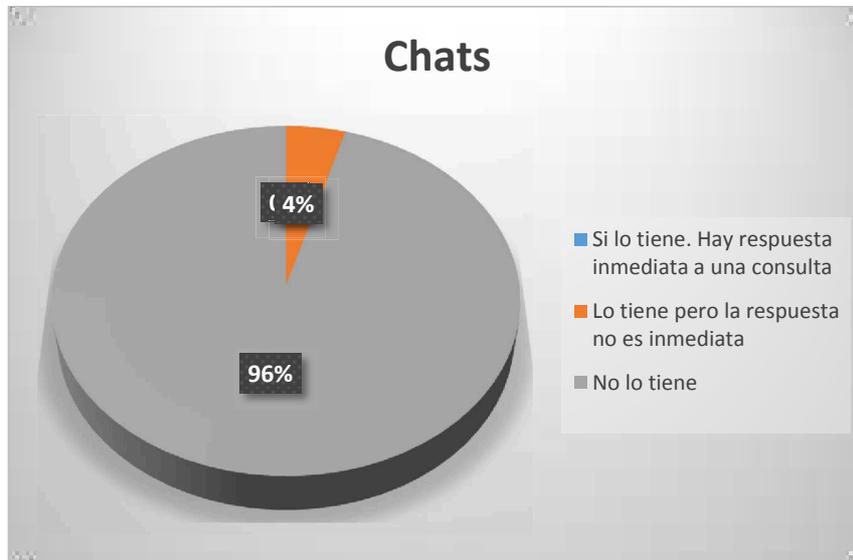
La silla vacía según lo dispone el artículo 77 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana, es un mecanismo de participación ciudadana que consiste en darle voz y voto a un ciudadano o ciudadana, después de haberse acreditado por secretaría de un GADM, dentro de la investigación realizada se pudo observar que el 98% de los GAD municipales no tienen algún link en el cual la ciudadanía pueda realizar este trámite por medio de la web. No obstante, un pequeño porcentaje del 2% que representa al Portal Web del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Manta, tiene la información y las actas de todas las participaciones de la silla vacía, pero sobre todo muestra un formulario en el cual el usuario puede inscribirse virtualmente.

11.2.3. CONSULTA POPULAR

La Consulta Popular es un mecanismo participativo, en el cual la ciudadanía es convocada para que pueda decidir en temas de importancia en el territorio. Según el artículo 20 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana sobre la Consulta popular convocada por los gobiernos autónomos descentralizados, menciona que si es facultativo por parte de los GAD Municipales realizar estas consultas populares, siempre y cuando se tenga la decisión debidamente certificada de las tres cuartas partes de sus integrantes de concejo, sin embargo estas consultas no podrán referirse a asuntos relativos a tributos, a gasto público del gobierno central o a la organización político administrativa del país y para esto se requerirá dictamen previo de la Corte Constitucional sobre la constitucionalidad de las preguntas propuestas. Sin embargo, como es un mecanismo participativo, también faculta a la ciudadanía levantar propuestas, las cuales podrían servir para que los GAD Municipales las promuevan a través de su portal web, pero el 100% de los casos analizados no presentan información, ni link al respecto.

11.2.4. CHATS

Gráfico N°19



Dentro de la investigación se pudo determinar que el 96% de los GADM no cuentan con un chat en su portal web, estos son necesarios puesto que son una forma de interactuar en tiempo real con los usuarios o ciudadanos de un territorio, con el fin de realizar preguntas, comunicar algún problema que requiera inmediata atención, sin embargo, se encontró un pequeño porcentaje de 4% que lo tienen, pero la respuesta no es inmediata.

11.2.5. ENCUESTA ONLINE

La encuesta online, es un mecanismo que podría facilitar las socializaciones de proyectos a ejecutarse en el territorio, como de obras, ordenanzas entre otros; y al mismo tiempo permitiría tener criterios diversos de la población, tanto de personas que viven dentro de la circunscripción territorial, y de ciudadanos locales que están radicados fuera de su cantón. En la investigación se pudo observar que el 100% de GADM de la muestra analizada no promueve la participación ciudadana de esta manera en sus portales web.

11.2.6. VALORACION DE SERVICIOS

La Valoración de los servicios públicos, podría demandar un gran protagonismo para el mejoramiento de los servicios que brindan los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales, debido a que, con esto, el ciudadano o ciudadana, puede calificar, felicitar o manifestar su inconformidad con el servicio, y consecuentemente, el GADM podrá enmendar o mejorar la situación o el problema, ejerciendo algún plan de acción con su equipo técnico. En este caso se pudo observar que el 100% de los GADM no cuentan con esta opción.

11.2.7. BUZÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

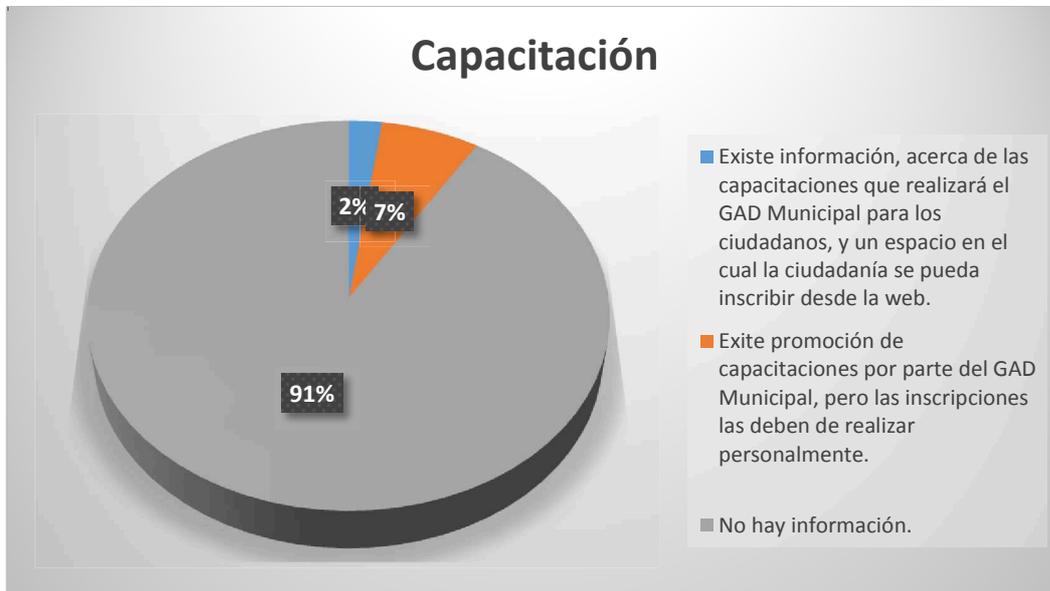
Gráfico N° 20



Dentro de la investigación se pudo observar que un 89% de los GADM no tienen el buzón de sugerencia, este representa un problema en el ámbito de participación ciudadana ya que estos buzones son necesarios para que los directivos conozcan la realidad de los usuarios o funcionarios que por lo general prefieren mantener un anonimato para evitar cualquier mal entendido, pero que sin embargo consideran necesario aportar dentro de la institución para mejorar alguna situación, también se pudo observar que hay un 9% de los GADM, que si lo tienen, pero exigen registro del usuario para poder participar, lo cual podría inhibir la participación de ciertos usuarios y sólo un 2% de los GADM tienen servicio de buzón de quejas y sugerencias, y no requieren dejar datos personales del usuario para poder participar.

11.2.8. CAPACITACIÓN

Gráfico N° 21



Se determinó que el 91% de GADM no publican ningún tipo de información al respecto de capacitaciones, estas son necesarias para el cumplimiento y fortalecimiento de competencias que demanda la ley para los municipios, especialmente en los artículos 54 y 55 del COOTAD, por tal razón dentro de esta investigación se ha considerado importante que en los portales web exista un link que permita la inscripción directa de los interesados para capacitarse o al menos que se publique información al respecto, ante esto es necesario mencionar que si existe un 7% de los GADM que publica información, pero las inscripciones deben de realizarse personalmente. Apenas un 2%, que en este caso representó el GAD Municipal del Cantón Manta, que si cumple con publicar información y permitir al usuario inscribirse desde la página web en el programa o capacitación “Concejal por un día”, este mecanismo participativo, consiste en que personas entre 16 y 22 años acompañan al concejal del cantón en sus actividades de legislación y fiscalización, esto promueve a los adolescentes y jóvenes comiencen a empoderarse de los asuntos y acciones

públicas y al mismo tiempo, capacitarse para que puedan participar en contiendas electorales y tengan conocimiento al respecto, de esta forma es posible evitar la improvisación del cargo.

11.2.9. PRESUPUESTO PARTICIPATIVO

Gráfico N° 22

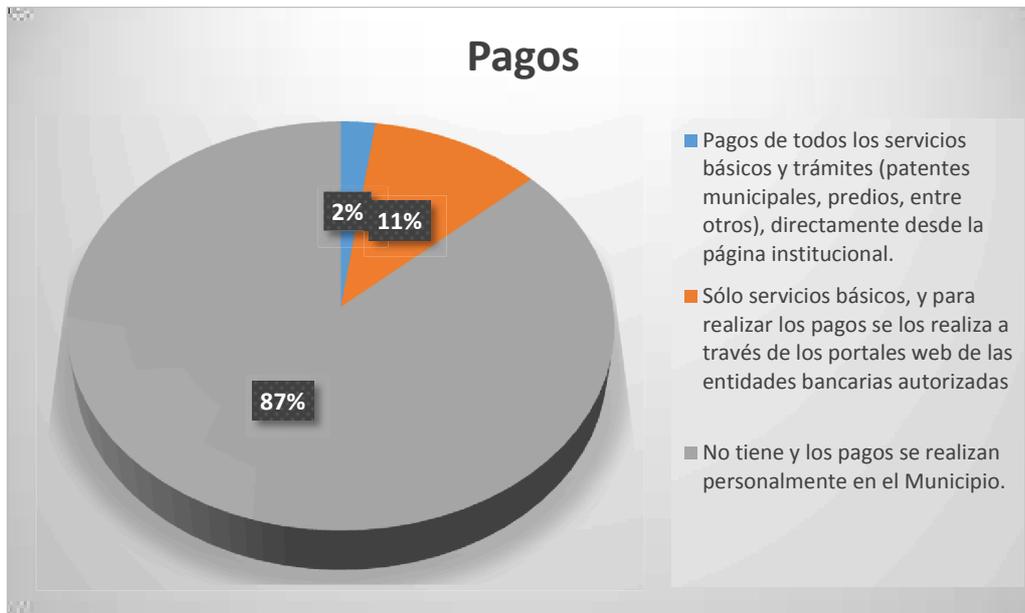


En esta investigación se pudo observar que el 82% de los GADM no tienen información al respecto, y que un 18% sólo publica convocatoria al presupuesto participativo, mientras que ningún municipio cuenta con la opción de tener un link que permita a la ciudadanía brindar sus aportes desde los portales web, es necesario destacar que el presupuesto participativo, según el artículo 67 de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana, es el proceso mediante el cual, las ciudadanas y los ciudadanos, de forma individual o por medio de organizaciones sociales, contribuyen voluntariamente a la toma de decisiones respecto a los presupuestos estatales, en reuniones con las autoridades electas y designadas, el porcentaje de presupuesto participativo se lo designará a través de ordenanza según lo disponga cada GADM.

11.3. Análisis de Resultados desde el enfoque de Transacciones

11.3.1. PAGOS

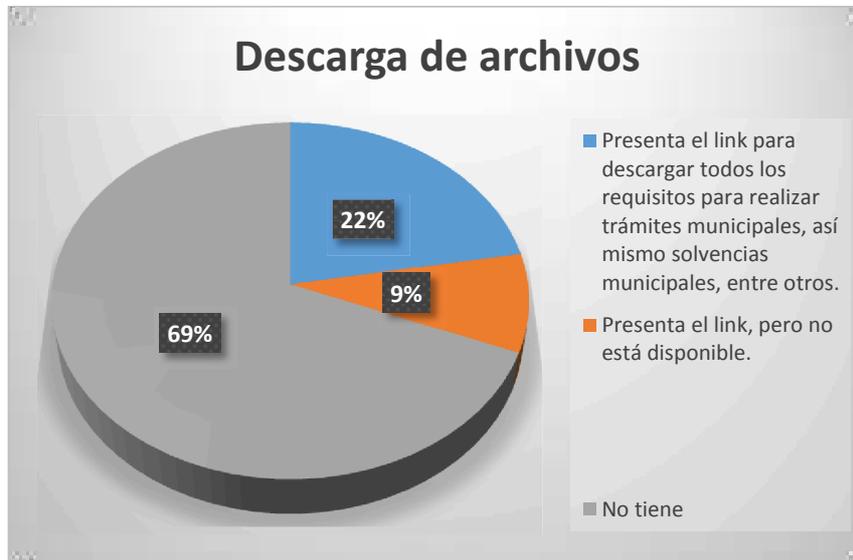
Gráfico N° 23



Dentro de la presente investigación, se pudo observar que el 87% de los casos analizados no tienen el servicio para realizar los pagos online desde el portal institucional, este resultado no es tan satisfactorio, puesto que a partir que se aprobó el COOTAD, dispuso en su artículo 363, que los gobiernos autónomos descentralizados realizarán procesos para asegurar progresivamente a la comunidad la prestación de servicios electrónicos acordes con el desarrollo de las tecnologías, sin embargo hay un 11% que se podría mencionar que está tratando de facilitar al ciudadano realizar transacciones a través de la tecnología, pero en este caso no directamente desde la página web institucional, sino a través de la página de la institución bancaria afiliada, y apenas un 2%, que representa el GAD Municipal del Cantón Portoviejo, de la provincia de Manabí, en donde la colectividad puede realizar todos los pagos requeridos directamente en la página de la institución.

11.3.2. DESCARGA DE ARCHIVOS

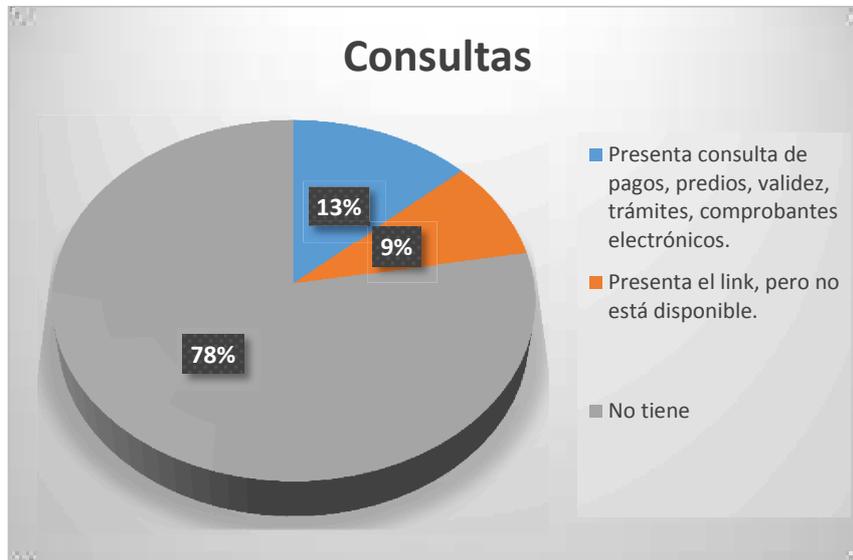
Gráfico N° 24



El 69% de los GAD Municipales analizados, no tienen información al respecto, es necesario destacar que cuando se evalúa la descarga de archivos se refiere a los links que tienen los GAD Municipales para descargar los requisitos de cada pago o transacciones, un 9% presenta los links para descargas, pero no están disponibles los documentos y un 22% presenta el link para descargar todos los requisitos para realizar trámites municipales, así mismo solvencias, entre otros y si está disponible, este último porcentaje trae como consecuencia a los GAD Municipales, que la ciudadanía vaya directamente a realizar las actividades planificadas y evitan la congestión en las oficinas, de esta manera se logra eficiencia y eficacia en los procesos de las instituciones.

11.3.3. CONSULTAS

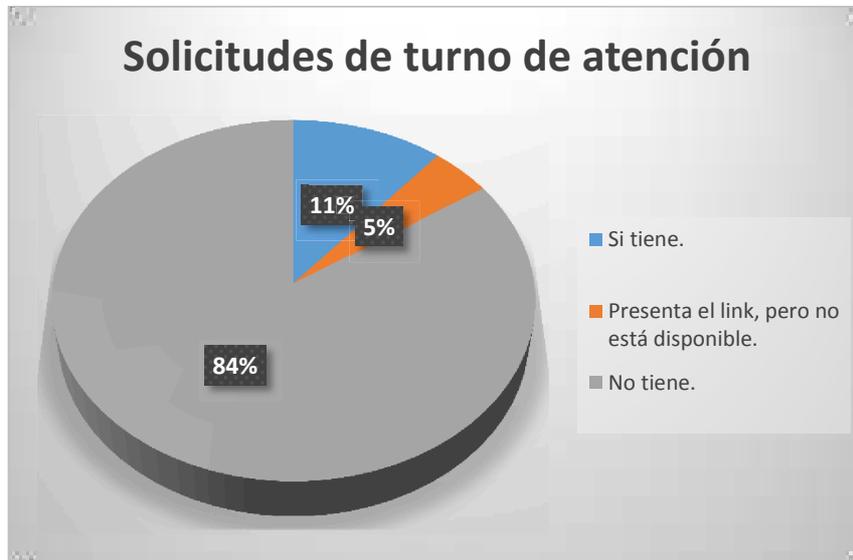
Gráfico N° 25



En los casos analizados se observó que en un 78%, los usuarios no tienen la facilidad de consultar en la página web institucional tal información, esto representa una debilidad para la eficiencia y eficacia de los GAD Municipales, ya que una de las necesidades de los usuarios, es consultar el valor a pagar de predios, tasas, contribuciones, y de todos los servicios que prestan estas instituciones públicas, en un 9% de los casos analizados si presenta el link, pero no está disponible, y en un 13% de los GAD Municipales investigados si es posible realizar estas consultas, lo cual tiene un impacto positivo tanto para el GAD Municipal como para el usuario, puesto que le facilita dar la información y recibirla.

11.3.4. SOLICITUDES DE TURNO DE ATENCIÓN

Gráfico N°26



Se pudo observar que el 84% de la muestra escogida, no presenta la opción de solicitar turnos desde el portal web a ningún servicio, un 5% presenta el link para realizar este trámite, pero no está disponible; y en un 11% si se puede reservar turnos de atención, sin embargo, es necesario destacar que en este porcentaje, los turnos que la ciudadanía puede separar son específicamente para matriculación, revisión o algún servicio en cuestión de tránsito.

11.3.5. SERVICIO DE APP

El servicio de app, consiste en una aplicación móvil que suelen tener las entidades públicas y privadas para que los usuarios puedan informarse, realizar gestiones y transacciones desde sus teléfonos móviles.

En la investigación se observó que el 100% de la muestra escogida de los Gobiernos Autónomos Descentralizados de la Región Costa, no tienen este servicio.

11.3.6. GESTIÓN DE DOCUMENTOS

Gráfico N° 27



En la investigación se observó que el 78% de la muestra seleccionada no cuenta con esta opción, cabe señalar que la gestión de documentos, se refiere a la opción que tiene el usuario para poder descargar comprobantes, facturas y otra documentación de respaldo que necesite la ciudadanía y lo pueda descargar con facilidad, a pesar de la importancia de esta opción, sólo un 15%, le brinda esta facilidad a la ciudadanía y un 7% presenta el link, pero no está disponible la descarga.

12. Conclusiones

- 1) A través de la presente investigación se pudo observar que el nivel de información que brindan los portales web de los Gobiernos autónomos descentralizados municipales del Ecuador es relativamente bueno, debido a que de las tres dimensiones observadas (Información, participación ciudadana, y transacciones), es en el ámbito de información donde se apreció un mayor cumplimiento por parte de las entidades públicas. Los indicadores que en la generalidad de la muestra seleccionada mostraron mayor cumplimiento fueron: publicación de ordenanzas, publicación de decretos y rendición de cuentas, aunque es necesario destacar que las entidades públicas en general, están obligadas a publicar toda la información generada por estas instituciones, debido a las exigencias de la LOTAIP.
- 2) En el ámbito de la participación Ciudadana se han observado algunos mecanismos que han permitido evaluar a los portales web de los GAD Municipales, tales como las redes ciudadanas, silla vacía, consulta popular, chats, encuestas, valoración de servicios, buzón de sugerencias, capacitaciones y presupuestos participativos; el resultado no ha sido tan favorable para los portales web institucionales, debido a que en su generalidad los GAD Municipales no están promoviendo la participación a través de sus páginas web institucionales. En la mayoría de los casos no existe ningún link que permita al usuario participar de foros, chats, encuestas y valoración de servicios. Sin embargo se pudo evidenciar que en otros casos, los portales muestran las convocatorias para realizar los presupuestos participativos, y en otros casos permite dejar quejas y sugerencias; otra situación en particular es la accesibilidad a la silla vacía, que es un derecho que por ley tienen todas y todos los ciudadanos y que pueden acreditarse a través de la secretaría

municipal, sin embargo sólo el GAD Municipal del cantón Manta tiene un formulario online que le permite a la colectividad inscribirse en línea.

- 3) Las transacciones en los portales web es un mecanismo amigable con la ciudadanía como con el GAD Municipal, ya que le permite al usuario cumplir con todas sus obligaciones tributarias desde la comodidad del lugar que se encuentre, de esta forma facilita al GAD Municipal la recaudación propia. Por otra parte, existen otros beneficios como la descarga de archivos, gestión de documentos, consultas y servicios de app, sin embargo, a pesar de todos los impactos positivos que podría tener la utilización de transacciones en los portales web, son escasos los GAD Municipales que tratan de trabajar con estos servicios, la transacción que tuvo mayor incidencia en la observación realizada fueron los pagos online de los servicios básicos y multas de tránsito.

13.Recomendaciones

- 1) En la ley debería de implementarse algún tipo de sanción a los GAD Municipales que no cumplan con la promulgación de información pública en sus portales web a la ciudadanía, ya que de esta forma se podría garantizar de una mejor manera el cumplimiento de esta normativa.
- 2) Los GAD Municipales deberían implementar en sus manuales orgánicos de funciones a los técnicos encargados de la sección de participación ciudadana, la responsabilidad de actualizar periódicamente, la sección de participación ciudadana, motivando a la colectividad a participar en foros, capacitaciones, entre otros., dando todas las facilidades de participación e inscripción del caso, de esta forma se puede generar más información y se involucra de manera protagónica a la ciudadanía en la toma de decisiones.
- 3) Los GAD Municipales deberían implementar la opción de pagar sus servicios a través del portal web, ya que de esta forma facilitaría al usuario pagar sus contribuciones, aportaciones y obligaciones desde el lugar que se encuentre, de esta forma hay la tendencia de mejorar la recaudación, así mismo debería de implementar la descarga y gestión de documentos, para evitar largas filas de espera en las oficinas institucionales, para convertir los procesos más eficientes y eficaces.

14.Cronograma de actividades

ACTIVIDAD	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 5
Redacción de la parte conceptual (estado de arte, marco teórico)	X	x	x	X	
Elaboración de la Lista de Cotejo		X			
Observación a los Portales Web Institucionales			x	x	x
Integración de las partes elaboradas					x

15.Recursos Generales

15.1. Recursos Humanos

Debido al tipo, y metodología de la investigación no se necesitó del apoyo de terceros para el desarrollo del mismo.

15.2. Recursos Materiales

En esta investigación básicamente se necesitó una computadora con acceso a internet, así mismo al momento de las tabulaciones, en ciertas ocasiones se necesitó papel y lápiz.

16. Referencias

- Banco Mundial. (1992). *Governance and Development*. Banco Mundial, Washington D.C.
- Banco Mundial. (2004). *World Bank.org*. Obtenido de <http://www.worldbank.org/en/topic/ict/brief/e-government>
- Bellamy, C., & Taylor, J. (1998). *Governing in the Information Age*. Open university press.
- Bwalya, K. J. (2013). *Technology Development and Platform Enhancements for Successful Global E-Government Design*. Estados Unidos.
- Currstine, T., Zsuzsanna, L., & Jo, I. (2007). Improving Public Sector Efficiency: Challenges and Opportunities. 7(1).
- Díaz, C. D. (2010). El Gobierno Electrónico o e-Gobierno. *Uni-Pluriversidad*.
- Díaz, C. D. (2011). El Gobierno Electrónico o e-Gobierno. *Uni-Pluri/Versidad*, 11(1), 13.
- Gómez, J. C. (Julio - Agosto de 2001). Portales de internet: concepto, tipología básica y desarrollo. *El profesional de la información*, 10(7 - 8), 6.
- GOSS, S. (2001). Making local governance work: Networks, relationship and the management of change. . *Houndmills*.
- Hill, H. (2004). Transformation of the Administration by E-Government.
- Lara Martínez, M., Pina Martínez, V., & Torres Pradas, L. (5 de Enero de 2013). El gobierno electrónico y la rendición de cuentas en la administración regional y estatal.
- LOTAIP. (30 de Marzo de 2011). Ley Orgánica de Transparencia y acceso a la Información Pública. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Moon, J., & Norris, D. (s.f.). Does managerial orientation matter? The adoption of reinventing government and e-government at the municipal level. *Info systems*. .
- Naser, A., & Concha, G. (2011). *El Gobierno Electrónico en la Gestión Pública*. Santiago de Chile, Chile.
- Norris, P. (2001). "The Virtual Political System" .
- Organización de las Naciones Unidas. (2012). *Estudio de las Naciones Unidas sobre el Gobierno Electrónico, 2012 Gobierno electrónico para el pueblo*. (D. d. Unidas, Ed.) Nueva York, Estados Unidos.
- Orrego, C., & Araya, R. (2002). Internet en Chile: oportunidad para la participación ciudadana. *Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, Tema dedesarrollo humano sustentable*.
- Pérez Arámbur, M., & Ruelas, D. L. (2006). El gobierno electrónico: su estudio y perspectivas de desarrollo. *El gobierno electrónico: su estudio y perspectivas de desarrollo*.
- Ruelas, A., & Pérez Arámburo, P. (30 de Abril de 2006). El gobierno electrónico: su estudio y perspectivas de desarrollo.
- Ruelas, A., & Aramburo Perez, P. (Junio de 2006). El gobierno electrónico: su estudio y perspectivas de desarrollo. *UNIrevista*, 1(3).
- Secretaría Nacional de la Administración Pública . (2014). *Plan Nacional de Gobierno Electrónico* (Vol. 1.0). Quito, Pichincha, Ecuador.
- Secretaría Nacional de la Administración Pública . (s.f.). *Plan de Gobierno Electrónico*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- The Working Group on E-Government in the Developing World. (2002). Roadmap for E-government in the Developing World.

Urrutia, E. R. (2006). Concepto y problemas de la construcción del gobierno electrónico. Una revisión de la literatura . *Gestión y Política Pública*, XV.